

### EDITO

C'est une rentrée sur les chapeaux de roues que nous vivons !

Plusieurs réorganisations sont en cours, les prévisions de déménagements et d'aménagements de nos bureaux en open space rythment nos semaines. Les dysfonctionnements informatiques nous « agacent » de plus en plus. Nos conditions de travail évoluent avec peu ou pas d'accompagnement (ex pratique de l'anglais tous les jours sans formation). Nous avons à peine démarré la fusion sociale des 2 groupes (harmonisation des statuts) ce qui crée des situations inévitables sur le terrain.

Nous ne savons toujours pas ce qu'est le nouvel SFR, quels sont ses objectifs, ses perspectives... nos perspectives à nous, salariés... Notre place dans tout ça !

Nous le savons parfaitement, SFR prépare l'arrivée de la 4<sup>ème</sup> licence, et cela, nous le sentons bien, ne se fera pas sans un impact direct sur notre masse salariale (effectifs, salaires, conditions matérielles de travail).

La tension monte, les pressions sont constantes, la démotivation s'installe.

Membres du Comex, c'est la deuxième fois que nous vous demandons au travers de notre journal de nous donner des signes positifs. Au-delà des bonnes performances économiques de SFR, les salariés veulent savoir où ils vont et à quelles conditions ils pourront continuer l'aventure dans la maison SFR !

**Vanessa JEREB et  
Frédéric LESCA**



La Rentrée de vos représentants UNSa

### PRINCIPAUX TITRES :

**Dossier : Bilan des Elections de juin 2009.** *L'UNSa progresse et reste la deuxième organisation syndicale du Groupe. La CFTC et FO disparaissent du paysage syndical de l'entreprise* **pages 2-3**

**Négociations : un calendrier au « pas de charge »** *Retrouver un bilan des négos en cours (Séniors, Mutuelle, Travail à distance, 3x8).* **pages 4-7**

**Œuvres Sociales : Nouveau groupe SFR : nouvelles règles !** *Répondre aux demandes de 9 850 collaborateurs : un difficile équilibre ! L'UNSa veille et vous informe...* **pages 10-11**

**Plan de Départ Volontaire : l'heure du Bilan...** *Nous avons dépassé les 801 emplois supprimés que l'UNSa vous annonçait en juillet 2008 dans la « lettre de l'UNSa n°5 ».* **pages 14-15**

**Rubrique DP :** *Nous avons sélectionné pour vous un BestOf des Questions posées lors des réunions DP et les Réponses de la direction..* **pages 16-17**

**Un ½ ton plus haut dans la gamme de la réorganisation de la DO(s)SI.** *Mozart, Verdi, DOSI ou DOSSI c'est toujours la même musique rock'n roll : réorganisations et externalisations near or off shore if possible.* **page 18**

**Dossier : Quel SFR Business Team pour demain ?** *Réalisant près de 20% du CA du groupe, cette BU est en pleine mutation.* **pages 19-20**

**ACTU Sociale Groupe SFR :** *nouvelle politique voyage, Encara, Prestataires à Bordeaux.* **pages 21-22**

**DSCM/DSC Fixe et ADSL :** *Evolution de l'organisation des fonctions nationales. Qu'en est-il réellement de ce projet de réorganisation ?* **page 25**

**MARSEILLE :** *Passage en D de plusieurs catégories d'emplois Cette modification concerne 235 collaborateurs !* **page 27**

**PARIS Rue de Cambrai :** *9Assistance, le flou artistique ! L'UNSa, depuis son arrivée sur le site au mois d'avril, constate un grand nombre de carences, et de dysfonctionnements dans bien des domaines.* **page 28**

**LYON :** *Activité de Surendettement, trois petits tours et s'en revient ! L'activité surendettement, historiquement traitée par le service contentieux amiable de Lyon, a disparu un temps du paysage lyonnais avant de faire son grand retour.* **page 29**

Rédacteur en chef : Frédéric LESCA

Equipe de rédaction : Vanessa JEREB, Fabrice PRADAS

Comité de relecture : Geneviève TRUONG NGOC.

(Tirage : 10 000 exemplaires)

Journaux UNSa téléchargeables sur  
[www.unsasfr.com](http://www.unsasfr.com)



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009



### DOSSIER: Bilan des Elections de juin 2009

L'UNSa progresse et reste la deuxième organisation syndicale du Groupe. La CFTC et FO disparaissent du paysage syndical de l'entreprise.

Dossier réalisé par Vanessa JEREB & Frédéric LESCA



### Juin 2009 : Près d'1 salarié sur 4 choisi l'UNSa

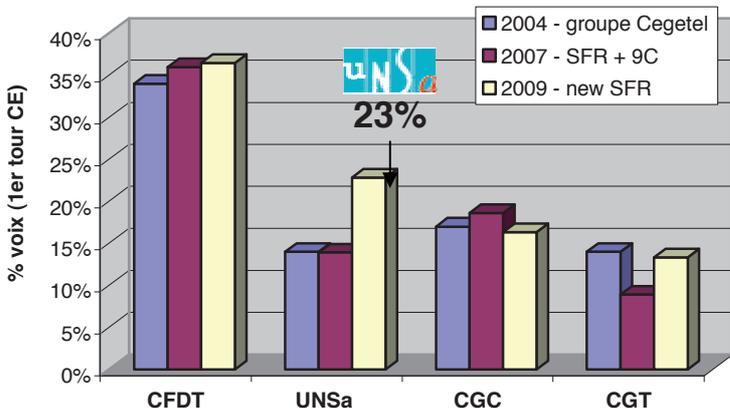
Les élections de vos représentants au Comité d'entreprise (CE) et des délégués du personnel (DP) ont eu lieu en juin et juillet 2009. Le couperet de la nouvelle loi sur la représentativité des organisations syndicales (loi du 20 août 2008 cf journal de l'UNSa n° 7) est tombé, 2 organisations syndicales la CFTC et FO, n'ont pas obtenu le seuil de 10% des voix aux élections pour pouvoir désigner des délégués syndicaux (DS) et négocier les accords d'entreprise.

Vous avez donc choisi, en votant aux élections de maintenir 4 organisations syndicales pour vous représenter, la CFDT, l'UNSa, la CFE-CGC et la CGT (cf tableau des résultats).

élections UES 2009	CFDT	UNSa	CGC	CGT	CFTC	FO	SUD
résultat 1er tour CE	36%	23%	16%	13%	6%	4%	1%

A noter que l'UNSa est la seule organisation syndicale qui progresse, en effet notre syndicat n'existait pas sur le périmètre de 9 Cegetel soit 4 500 salariés. En l'espace de 6 mois nous avons su proposer des candidats et fédérer des salariés sur ce nouveau périmètre (9Cegetel, 9Assistance, 9Center).

### Evolution des syndicats SFR (hors FO et CFTC)



### Juil. 2009 : La CFDT, la CFE-CGC et la CGT font un déni de démocratie

Au lendemain des élections, les 3 autres organisations syndicales se sont entendues pour faire barrage à l'UNSa dans les instances (Comité Centrale d'Entreprise, les bureaux des CE...). Ce sont les élus des instances CE qui votent.

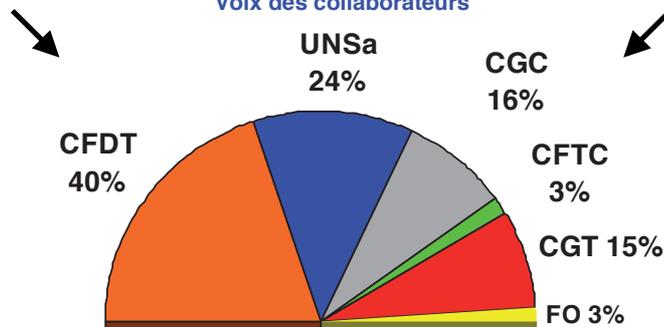
Malheureusement, c'est la course au pouvoir qui a motivé les votes des élus CFDT, CFE-CGC et CGT. L'UNSa est le seul syndicat qui progresse depuis sa création chez SFR fin 2003, nous obtenons plus de sièges et plus de voix à chaque nouvelle élection. Ce qui laisse moins de sièges aux autres....

Alors le calcul a été très simple, pour tenter « d'isoler » l'UNSa, c'est de jouer une « partie à 3 contre 1 ».

Mais soyons un minimum pragmatique, les élus UNSa n'ont qu'une légitimité, celle du vote des salariés, nous continuons à exister dans les instances nous sommes la 2<sup>ème</sup> force syndicale de SFR.

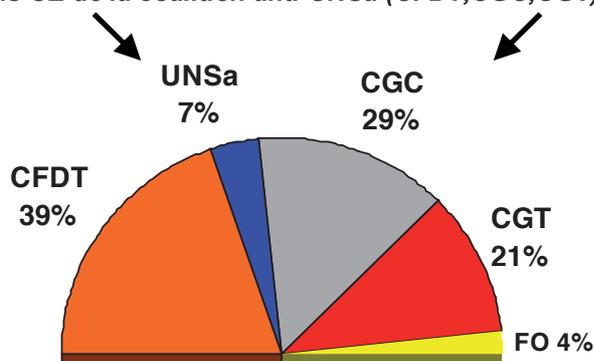
CFDT	UNSa	CGC	CFTC	CGT	FO
36%	23%	16%	6%	13%	4%

Voix des collaborateurs



Répartition des sièges d'élus dans les 3 CE du groupe SFR

les élus CE de la coalition anti-UNSa (CFDT, CGC, CGT) votent



Répartition des sièges d'élus au CCE du groupe SFR

### Oct. 2009 : Un moment d'égarement ?

Fort heureusement, certains élus de cette coalition ne sont plus ou pas en phase avec les décisions prises et appellent à revenir à une situation qui reflète le vote des salariés. D'autres regrettent d'avoir contribué à cette mise à l'écart de militants UNSa qui ont prouvé leur investissement et leur compétence depuis longtemps.

La solution est simple : que les élus des CE revotent (pour les bureaux et le CCE) en redonnant toute sa légitimité à l'UNSa.

A l'UNSa nous ne sommes pas rancuniers mais nous avons de la mémoire ! Et vous ? Alors rendez vous aux prochaines élections en 2011....



**DOSSIER : Bilan des Elections de juin 2009 (suite ...)**

**Notre légitimité : le vote des salariés à 23% pour l'UNSa !**

Dans notre contexte d'entreprise en constante évolution, les organisations syndicales de SFR représentent le seul contre pouvoir nécessaire afin d'éviter des situations dramatiques pour les salariés. Aujourd'hui, il n'en reste que 4 en face de la Direction.

Nous estimons à l'UNSa que c'est une erreur de jugement tant sur le fond que sur la forme que de tenter d'exclure une force syndicale quelle qu'elle soit, car au final le grand gagnant de la division syndicale c'est la Direction au détriment des salariés. Rappelons que le couperet de la loi en a déjà exclu 2 (FO et CFTC).

La légitimité de l'UNSa provient du vote des salariés qui nous a donné de nombreux élus dans les 3 CE du groupe SFR (voir page précédente). C'est grâce à leur travail et leur vigilance que nous continuerons à vous représenter, à défendre vos droits et acquis dans l'entreprise SFR. Ceci à la veille d'un chantier colossal de renégociation de la plupart de nos accords et de l'harmonisation des statuts sociaux des collaborateurs du nouveau groupe SFR (GPEC, temps de travail, rémunération, mutuelle,...).

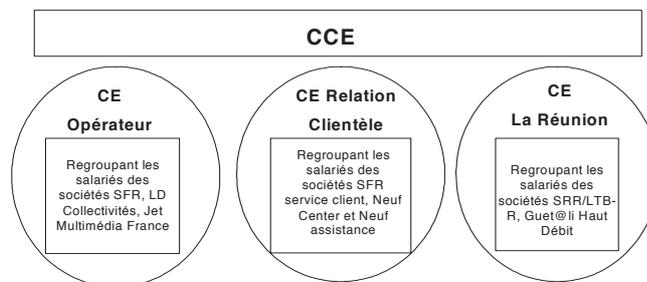
**Retour sur l'organisation des élections : un parcours semé d'embûches !**

C'est la première fois que les salariés ont pu voter informatiquement dans le groupe SFR. Ce système de vote est censé « faciliter » les procédures de vote et le dépouillement des résultats, ce qui n'est pas négligeable pour un groupe qui compte 10 000 salariés.

Nous avons eu la « totale » des « ratés » qui peuvent exister :

- o Des professions de foi de certaines organisations syndicales qui ne sont pas envoyées aux salariés,
- o Un manque de communication pédagogique sur la nouveauté du vote électronique ayant pour conséquence des salariés qui viennent sans leur code le jour du vote en pensant qu'ils peuvent voter « physiquement ».
- o Un réseau informatique qui « plante » à plusieurs reprises empêchant les salariés de voter, ce sont les plus téméraires qui sont revenus plusieurs fois dans le bureau de vote.
- o Un prestataire tellement « sûr de lui » qu'il sous estime la hotline d'aide le jour du vote : pas moins de 2 400 appels de salariés qui n'avaient pas leur code et qui l'ont attendu plusieurs heures. D'autres ne l'ont reçu qu'à la fermeture des bureaux de vote (ou le lendemain) ! Et encore nombreux sont ceux qui n'ont jamais réussi à obtenir leur interlocuteur.....

**Mandature 2009/2011 - 3 CE**



Il y a eu tellement de « loupés » que SFR est revenu 8 ans en arrière sur le taux de participation. Un peu plus de 50 % des salariés ont voté sur certains périmètres contre 75 % aux dernières élections, les meilleurs taux de participation concernent la Réunion et la Relation Clientèle. Par manque de quorum, beaucoup de seconds tours ont du être organisés pour des instances CE et DP sur Opérateur.

Pourtant, ce n'est pas faute d'avoir alerté la Direction, sur les insuffisances de la communication électorale, de la pédagogie autour du vote électronique, de la légèreté du prestataire imposé.

Nous saurons nous en souvenir pour les prochaines élections CE et DP !

L'UNSa remercie les salariés qui ont voté ou tenté de voter pour ces élections, seul indicateur fiable de la reconnaissance que vous portez aux organisations syndicales. Nous espérons que nous saurons « motiver » les abstentionnistes pour la prochaine fois car les représentants du personnel sont le seul contre pouvoir face à une direction d'entreprise.

N'hésitez pas à contacter vos élus UNSa

**Des représentants CE (UNSa) à votre écoute :**

**CE Opérateur :** Isabelle GERANT, Frédéric LESCA, Jacques ROCHWERG, Olivier BARBE, Dominique HOUSSU, Karen ARMIER, Frédérique LANGLOIS, Albano FERRAT, Pascale FICHAUT, Vanessa JEREB, Nathalie ROVILLAIN, Philippe ZAPLOTNY

**CE Relation Clientèle :** Remi HADIDA, Tristan MONDOLONI, Asan OKUR, Fabrice PRADAS, Mohamed BOUFOLLOUS, Mohamed AGUENI, Sabrina SENHADJI.

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

**CCE :** Philippe FEHRE, Albano FERRAT, Frédéric LESCA.

### NEGOCIATIONS : un calendrier au « pas de charge »

C'est dans un climat social quelque peu agité que s'annonce le prochain calendrier de négociation : fin du PDV, réorganisation à la DOSI, à la Business team et chez Jet multimédia...

Notre calendrier est rythmé par 3 axes :

- un réglementaire (accord handicap, accord séniors, accord stress),
- un lié à la dénonciation par la direction d'accords suite à la fusion (temps de travail, mutuelle, dialogue social)
- et un lié à l'harmonisation des statuts.

Dans ce calendrier 2 notions s'affrontent : le temps économique de SFR et le temps social nécessaire à la négociation. La direction veut aller trop vite.

Nous doutons de pouvoir aboutir sur un sujet aussi complexe que l'harmonisation des statuts entre les ex SFR et les ex 9Ccegetel en 3 réunions. A moins que la Direction nous donne « le meilleur des 2 mondes » !

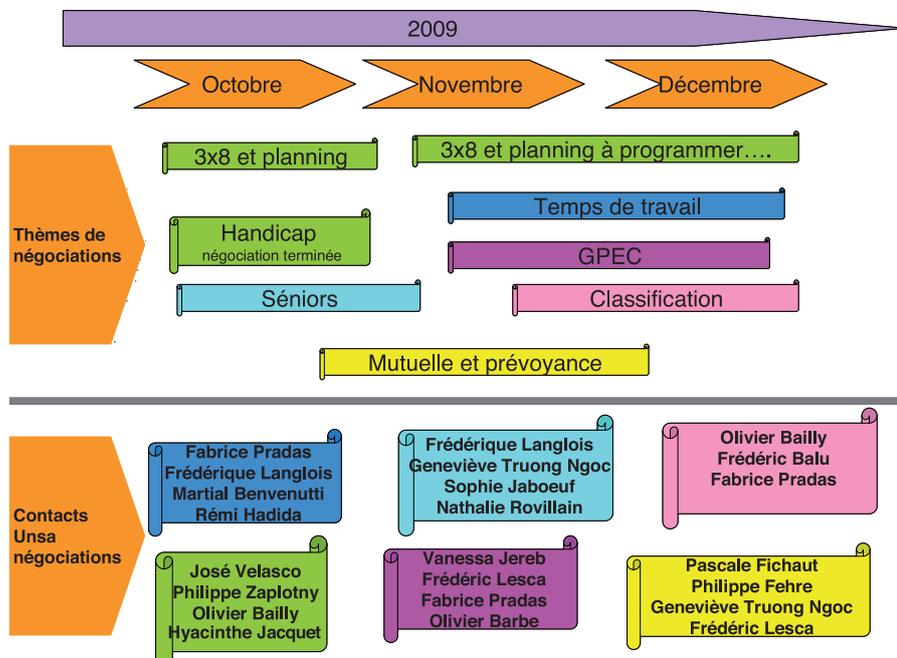
### Accord Handicap : des négociations beaucoup plus difficiles que prévu !!!

La Direction s'imaginait réduire l'accord handicap. Il a fallu beaucoup de patience et d'acharnement pour parvenir à un accord plus avantageux et ce, dans un climat d'urgence créé par un calendrier social très serré.

Normalement, négocier l'accord Handicap tous les trois ans devrait se faire sans aucune difficulté, car c'est avantageux tant pour les collaborateurs que pour la Direction puisque cette dernière évite ainsi de payer de lourdes amendes à l'AGEFIPH (organisme qui gère les fonds destinés aux travailleurs handicapés), et en plus, c'est « bon pour l'image SFR ». Pourtant cette fois-ci, la négociation s'est déroulée dans la douleur. En effet, pressée par le temps puisqu'elle devait absolument rendre sa « copie » à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi avant la fin du mois d'octobre, la Direction a imposé aux participants un calendrier extrêmement serré. 4 réunions à une semaine d'intervalle pour négocier un accord valable de janvier 2009 (rétroactif !) à décembre 2011. La direction a précisé aux organisations syndicales que, soit elles acceptaient un accord rétroactif, soit il n'y aurait pas d'accord et la Mission Handicap, serait purement et simplement dissoute !!! (La Direction pratiquerait-elle le chantage à ses heures ?).

Un accord a donc finalement abouti, dont voici les quelques avancées que l'on pourra y trouver :

- l'octroi de deux jours de congés payés supplémentaires (fractionnables) aux salariés ayant un enfant, un ascendant, un conjoint, ou un collatéral (frère ou sœur) handicapé.
- l'accès pour tous les collaborateurs du groupe à une hotline spécialisée dans les questions du handicap quelles qu'elles soient



- des mesures spécifiques pour les collaborateurs dont le handicap se révèle au cours de leur carrière chez SFR avec l'aménagement de leur poste de travail, de leurs tâches et de leurs objectifs, une autorisation spéciale d'absence pour faciliter les démarches de reconnaissance de leur handicap
- Une attention particulière accordée aux travailleurs handicapés lors des déménagements/aménagements de bureau
- La possibilité pour tout travailleur handicapé nouvellement embauché de solliciter un entretien dans les trois mois avec sa RH pour s'assurer de sa bonne intégration dans l'entreprise

Par ailleurs l'UNSA a défendu et obtenu :

- La réévaluation du montant octroyé par la Direction sous forme de CESU (de 40 euros à 160 euros par mois) pendant 6 mois, pour les salariés qui subiraient un handicap.
- La prolongation du congé parental de 6 à 8 ans, pour les parents d'enfant(s) handicapé(s)

En revanche, dans la liste des refus de la Direction, on peut regretter et citer en particulier :

- l'octroi d'une aide aux collaborateurs ayant à charge un enfant handicapé qui poursuit ses études sous forme de participation aux surcoûts découlant du handicap (frais supplémentaires de scolarité, appareillage, achat de matériel spécialisé)

L'UNSA a signé cet accord, car il apporte des améliorations de conditions de vie professionnelles et personnelles pour les salariés concernés par le « handicap ». A noter que seule la CGT n'a pas signé cet accord.

### NEGOCIATIONS : Point d'étape sur l'accord Seniors...

#### Contexte : Une obligation légale !

Un rapport de l'Union Européenne montre que le taux d'emploi des 55-64 ans est en France de 38 %, alors qu'il est de 46% dans l'Union Européenne et qu'il est supérieur à 50 % dans bon nombre de pays européens (53 aux Pays-Bas, 58 % au Royaume-Uni, 70 % en Suède),

En France les lois ont jusqu'à présent favorisé les départs en préretraite. Actuellement, au vu des changements et du contexte :

- l'augmentation des annuités de cotisations pour une retraite à taux plein,
- l'entrée tardive dans la vie active,
- l'allongement des études, enfants plus longtemps à charge des familles,
- la crise,
- la situation alarmante des caisses de retraites

Le gouvernement a donc engagé une dynamique de négociation concernant l'emploi des seniors, cela autour d'engagements concrets et quantifiés Ceci en vue d'inciter les employeurs à adopter une gestion active des âges. Les entreprises devront signer avec les partenaires sociaux ou, à défaut, (si l'accord n'a pas pu être conclu) mettre en place un plan d'action avant fin décembre 2009, sous peine de devoir s'acquitter d'une pénalité de 1% de la masse salariale (~4 millions d'€).

#### Quel doit être le contenu de ces accords et plans d'action ?

Les accords, comme les plans d'action, doivent avoir une durée maximale de 3 ans, et suivre un cahier des charges précis :

1. un objectif chiffré de maintien dans l'emploi des salariés de 55 ans ou plus ou de recrutement des salariés âgés de 50 ans ou plus ;
2. des dispositions favorables au maintien dans l'emploi et au recrutement des salariés âgés portant sur trois domaines d'action au moins, choisis parmi une liste déterminée, assorties d'objectifs chiffrés, dont la réalisation est mesurée au moyen d'indicateurs.

#### Chez SFR

Les négociations pour cet accord vont se dérouler jusqu'à fin novembre 2009 et ont débuté le 7 octobre.

Les trois domaines retenus à ce jour par SFR sont :

- Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles ;
- Développement des compétences et accès à la formation
- Transmission du savoir et des compétences et développement du tutorat :

Favoriser le maintien dans l'emploi des plus de 55 ans à 3ans sur la base des effectifs actuels.



L'emploi des seniors

www.lesson.info

#### La position de l'UNSa

L'UNSa s'inquiète du seuil retenu de 55 ans sachant qu'en interne le PDV et la GPEC s'inquiétaient du « développement de l'employabilité » dès 45 ans. Il ne sécurise pas les parcours. Sachant que les statistiques INSEE font apparaître que 80 % des chômeurs de plus de 45 ans ne retrouvent pas d'emploi. L'UNSa identifie un effet pervers à cette dernière préconisation elle pourrait inciter l'entreprise à se séparer des collaborateurs entre 45 ans et 55 ans, puis à réembaucher les plus qualifiés à partir de 50 ans dans des conditions avantageuses pour l'entreprise et avec l'aide de l'état...

Il nous semble évident que les engagements citoyens d'SFR le détourneraient d'une ambition aussi triviale. L'UNSa souhaite des garanties de maintien dans l'emploi des plus de 45 ans. Elle demande l'égalité de traitement en termes de formation qualifiante et progression dans l'entreprise, la mise en place d'une commission de suivi bisannuelle sur la base d'indicateurs. Pour s'assurer de l'égalité et du maintien dans l'emploi, l'UNSa demande dans le cadre de la négociation en cours : l'amélioration des conditions de travail et la prévention des situations de pénibilité ;

L'UNSa préconise une visite médicale annuelle, une prise en compte des troubles musculo-squelettiques en rapport avec l'observatoire du stress via un rapport communiqué à une commission de suivi seniors mais aussi d'indicateurs mis à disposition dans le rapport du médecin du travail à usage des CHSCT.

Par ailleurs, l'UNSa a conscience que les problématiques des seniors recourent des problématiques plus générales en adhérence avec la diversité mais aussi avec des accords déjà existants dans l'entreprise : Handicap, égalité Homme-Femme, Formation, GPEC. C'est pourquoi l'UNSa souhaite l'ouverture de négociation d'un accord socle définissant les grands principes de la diversité. C'est au travers d'un tel accord que pourront être définies des règles communes de justice et d'équité dans l'entreprise.

### NEGOCIATIONS : 25000 personnes impactées par la négociation d'un nouvel accord Mutuelle et Prévoyance ...

En effet, si aux 9 492 adhérents des régimes de Prévoyance et Frais de Santé du groupe SFR, l'on ajoute les membres de leurs familles, c'est 25 372 personnes qui bénéficient des prestations de la Mutuelle de notre entreprise.

Le regroupement de SFR et des entités de Neuf oblige à une refonte des différents régimes mutualistes et le chantier qui vient de s'ouvrir est vaste et complexe. Si certains régimes sont attrayants par les remboursements qu'ils procurent aux collaborateurs, la réalité financière des résultats permet d'ores et déjà d'annoncer qu'ils ne peuvent perdurer du fait d'un déficit chronique parfois important.

#### Les garanties

##### SFR :

- Régime de base favorable
- Forfait optique verres + monture / avec option 100 % Frais Réels Verres
- 100 % Frais Réels (FR) dans le régime optionnel sauf en dentaire où moins favorable que Neuf (400% Base de Remboursement (BR))

##### Neuf :

- Très bonne garantie dentaire (prothèse 500% BR)
- Autres garanties équivalentes au régime SFR Base
- Possibilité de rattacher des ascendants

##### Neuf Center :

- Régime de base « à 1€ » pour le collaborateur
- Régime optionnel en fonction du foyer, intéressant en dentaire

##### Neuf Assistance :

- Régime haut de gamme sur l'ensemble des postes, supérieur aux autres régimes sauf concernant les prestations aux Frais réels de l'option SFR et les prothèses dentaires du régime Neuf

#### Les résultats

Qui dit « haut de gamme », dit « coûts ». Ce tableau présente l'écart entre les cotisations et les dépenses des différents régimes et notamment ceux qui sont déficitaires (en rouge).

(en millions d'€)	Cotisations nettes	Sinistres + Provisions	(S+P)/C
<b>SFR (base + option)</b>	7 236 687	7 094 900	98%
<b>Neuf Cegetel</b>	3 367 642	3 743 269	111%
<b>Neuf Center (base + option)</b>	85 513	99 819	117%
<b>Neuf Assistance</b>	176 377	219 470	124%
<b>Total nouvel SFR</b>	<b>10 866 219</b>	<b>11 157 458</b>	<b>103%</b>

Le désengagement de l'Etat de l'assurance santé se fera au détriment des salariés par l'intermédiaire des mutuelles. Si l'augmentation du taux de la taxe sur le chiffre d'affaire santé des organismes complémentaires de 2,5% à 5,9% en 2009, affecté au Fonds CMU n'a pas été répercutée sur les cotisations pour l'instant, cet état de fait ne peut perdurer.

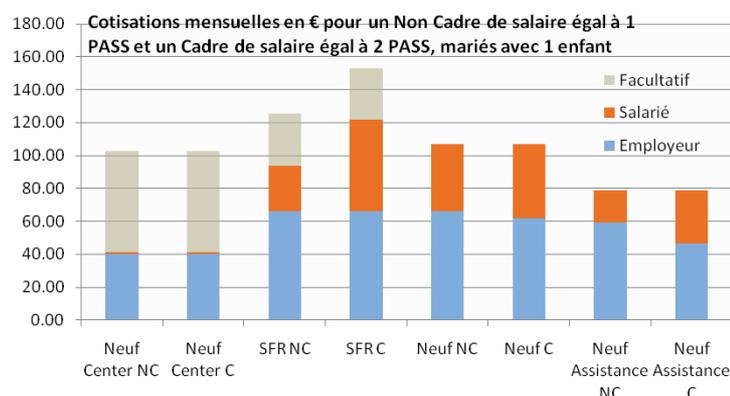
#### La simplification des régimes

Certains régimes comportent beaucoup d'options et il nous semble plus réaliste d'en réduire le nombre afin de simplifier le choix des adhérents, mais cela ne doit pas aboutir à une réduction des garanties proposées aux collaborateurs.

#### La responsabilisation des acteurs

Du praticien au collaborateur, chacun doit être conscient qu'une bonne gestion de la mutuelle peut seule permettre de réduire ou du moins, de ne pas augmenter les cotisations.

#### Les cotisations



**PASS** : Plafond Annuel de la Sécurité Sociale

De 1 à 85 euros, il existe une grande disparité en termes de cotisations mensuelles. L'UNSA s'inquiète des incidences de l'augmentation des cotisations sur les bas salaires et a donc demandé à la Direction de prendre des engagements pour compenser l'augmentation des cotisations.

D'autre part, la prise en charge des frais de santé repose sur une répartition de cotisations de 60 / 40 (60 % SFR – 40 % salariés). Si la Direction semble avoir oublié comment les syndicats arrivent à ces pourcentages de répartition, il est clair que l'UNSA veillera au respect des principes qui ont abouti à la signature du précédent accord.

La mutuelle doit rester un des actes citoyens de l'entreprise pour ses salariés.

**Pascale FICHAUT**

### NEGOCIATIONS : Le télétravail chez SFR : Nous ne vivrons pas mobiles...

Les principales raisons qui favorisent le télétravail dans les pays développés, sont : le facteur d'accroissement de la productivité des entreprises et de la collectivité, la demande sociale de pouvoir mieux concilier vie professionnelle/ vie privée, des politiques d'aménagement du territoire, un besoin des entreprises confrontées à une mobilité plus importante de leur personnel, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) et enfin un souci de développement durable (limitation des déplacements)

#### Pourquoi le retard français ?

Les principaux obstacles au développement du télétravail dans notre pays relèvent des mentalités d'une part, et d'une organisation du travail qui tarde à capitaliser les avantages offerts par les TIC d'autre part. » alors même que sur le développement des TIC nous sommes plutôt bien placés en Europe.

#### ... qu'en est-il chez SFR ?

Dans les faits, le télétravail existe chez SFR, mais il n'est pas reconnu car pas encadré par un accord d'entreprise, ni par les contrats de travail. Ce qui rend ce mode de travail précaire pour le collaborateur (+ risque de non prise en charge des accidents du travail).

Poussée par les organisations syndicales et par l'accord de branche (06/10/2006), une négociation a démarré l'année dernière sans avoir abouti à ce jour. Hélas..., SFR n'échappe pas au problème des mentalités. Le terme télétravail fait peur. Il est d'ailleurs hors de question de parler de télétravail chez SFR mais uniquement de « travail à distance ». 2 raisons invoquées à cela :

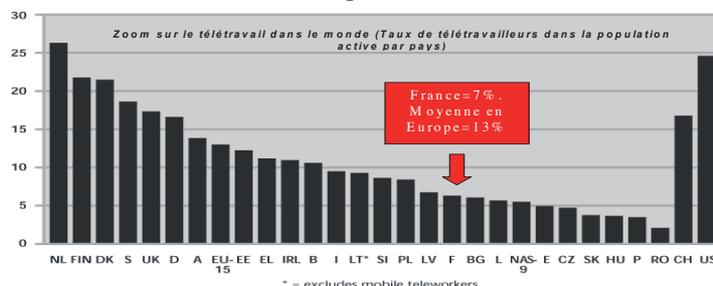
1. Le télétravail risque d'entraîner une perte du lien social.

**UNSA :** « Cet argument est vrai surtout pour un télétravail à 100% (ce qui n'est pas notre demande) mais il y a d'autres moyens de créer du lien social ».

2. Le middle management y est hostile.

**UNSA :** « Tous les managers et directeurs que nous avons interrogé de façon informelle sur le sujet sont pour ! Certains membres du COMEX en revanche y sont opposés ».

Pourtant, toutes les études sur le sujet démontrent le gain de productivité. De plus est-ce un bon choix pour l'entreprise que d'obliger ses collaborateurs à habiter près de leur site, n'est-ce pas se priver de compétences recherchées ? Enfin, le « travail à distance » ne doit rien coûter à SFR. L'accord actuel de SFR prévoit deux dispositions :



#### La position de l'UNSA

Nous défendons différents modes de télétravail pour répondre à des situations individuelles très diverses ainsi qu'à des conditions de travail sur site peu propices à certaines tâches (les open space nuisent à la concentration indispensable à la lecture, la rédaction ou à l'étude par exemple). Le télétravail ne doit pas être imposé car pas adapté à certaines personnes, métiers ou certaines situations (pas de bureau à la maison par exemple). Le télétravail peut répondre au maintien de l'emploi des collaborateurs en cas de réorganisation.

Le projet d'accord de SFR (négociation « gelée ») ne répond pas complètement à nos attentes, mais pourrait marquer une 1<sup>ère</sup> étape importante sur le sujet. L'UNSA saura défendre des axes d'amélioration dès la reprise des négociations.

Quelques exemples des demandes de l'UNSA :

- Que le nombre de jours de travail à distance par mois (limité à 2) soit élargi à au moins 4 (un jour par semaine)
- Que le travail itinérant puisse se faire aussi intra Région parisienne -> Sur ce point nous avons essuyé un refus catégorique pour un problème « d'organisation des sites » (mais surtout un manque de volonté). Quid des temps de trajet en IDF et de la piètre qualité de service de certaines lignes de transports en communs...
- les commerciaux ne soient pas oubliés de l'accord (ils sont déjà des travailleurs « nomades » mais ils ne bénéficient pas tous des mêmes moyens)

Sophie JABOEUF

#### Chez nos concurrents :

##### Bouygues Télécom

##### Orange, prêt pour la révolution du travail mobile

Partant du constat que 40% des démissions en informatique étaient dues à des départs en Province (+ de la moitié des effectifs est en IdF), Bouygues a lancé depuis 2006 le concept de « bureau mobile » qui se base sur le poste de travail portable permettant un accès à son profil depuis chez soi, la gestion de la connaissance, le travail collaboratif (travail à distance sur un même document), la téléphonie par internet, la messagerie instantanée, la vidéoconférence, etc

Orange a signé un accord en juin dernier sur le télétravail, qui prévoit plusieurs modes de télétravail (travail alterné domicile- bureau/ travail sur un site près de chez soi/ travail à domicile suite événement exceptionnel) avec des conditions d'accès très souples. Autre innovation : l'accord prévoit la possibilité de pratiquer le télétravail en mode expérimental pour ceux dont le métier a priori ne s'y prête pas mais qui souhaitent quand même essayer.

	Le travail itinérant	Le travail à distance
<b>Définition et modalités d'application</b>	Il s'agit d'un travail alterné sur un site à proximité de son domicile (2 jours maximum par semaine) et sur son site de rattachement hiérarchique (au moins 3 jours consécutifs par semaine). MAIS ce dispositif exclut la région parisienne : l'un des sites (site de proximité ou site de rattachement) peut être en Région parisienne mais non les deux sites.	Il s'agit de la possibilité d'exercer son travail à son domicile au maximum 2 jours par mois non consécutifs pour convenance personnelle (et hors lendemain/ vieille de WE et jours fériés) Cf les raisons du retard français sur le manque de confiance...
<b>Conditions d'accès</b>	La nature de l'emploi exercé doit répondre à plusieurs caractéristiques : des missions bien définies et spécifiques mesurable à distance ; pas de déplacements ; un fort degré d'autonomie ; pas d'utilisation d'une documentation importante ni de stockage ou archivage des dossiers ; pas besoin de moyens spécifiques pour garantir la sécurité de l'information.	Les conditions d'accès sont allégées (non définies à date) En revanche si le nombre de jours de travail à distance devait être augmenté, alors les conditions d'accès seraient renforcées
<b>Equipements</b>	Tous les équipements sont mis à disposition par l'entreprise	Prêt éventuel de PC portables mais pas de connexion réseau ni d'installation d'applications spécifiques.

### NEGOCIATIONS :

## Planning et Cycle 3X8 : point sur les négociations en cours

**Suite à la fusion de SFR et 9Cegetel, la Direction et les organisations syndicales négocient depuis le mois de juin 2009 l'harmonisation des plannings et des 3 X 8 pour les équipes de séquoia et Bron.**

Il est clair que ce n'est pas le meilleur des 2 mondes, comme annoncé qui est retenu par la Direction !

Pour bien comprendre la situation, il faut rappeler qu'aujourd'hui la supervision de Séquoia fonctionne en cycles 3X8 avec 12 équipes sur 12 semaines et celle de Bron en cycles 3X8 avec 9 équipes sur 9 semaines.

L'UNSA dans le cadre de la négociation demande à maintenir des plannings sur 12 semaines pour concilier vie professionnelle et vie personnelle des salariés concernés mais aussi pour respecter un équilibre dans les changements de cycle et donc dans les conséquences sur la santé des salariés.

Concrètement, l'organisme s'adapte mieux pour récupérer la fatigue accumulée par le travail de plusieurs nuits suivi par des présences le jour sur un cycle plus long (12 semaines) que sur un cycle plus court (9 semaines).

La Direction de son côté, souhaite supprimer des équipes pour réduire les coûts sans prise en compte de la santé de ses collaborateurs. La Direction privilégie la solution d'un cycle de 9 semaines avec 9 équipes plutôt que 12 semaines avec 12 équipes. Ce qui aura pour conséquence de supprimer 3 équipes soit à peu près 18 personnes.

Rappelons que suite à la fusion, le projet de réorganisation du Nouvel SFR indiquait dans son Livre IV page 318 :

« Enfin, les cycles de supervision pourraient être mis en adéquation avec l'activité et harmonisés entre les équipes provenant de SFR et Neuf Cegetel ». Pour l'UNSA, nous aurions pu imaginer que le « meilleur des 2 mondes » tel qu'annonçait par la Direction lors du rapprochement aurait consisté en la création de trois équipes supplémentaires sur le site de Bron afin d'apporter plus de bien être au travail aux salariés du « nouvel SFR » !.

La négociation a du mal à aboutir sur un projet d'accord « acceptable » pour les organisations syndicales et notamment pour l'UNSA et ce malgré l'acceptation de notre part (après l'avoir soumis au vote des salariés de la supervision) de convenir d'un planning à 9 semaines comme imposé par la Direction.

Cependant ce passage à 9 semaines ne doit pas se faire sans contre partie financière au vu de la charge de travail supplémentaire impliquant une augmentation du nombre de de nuits, de matins, d'après-midi et de Week-end.

Jusqu'ici, la Direction nous a fait des propositions financières qui en comparaison avec les économies faites avec les suppressions de postes prévues frôle le ridicule.

En gros travailler plus pour gagner moins ! Serait-ce la nouvelle devise du « nouvel SFR » !

**José VELASCO, Philippe ZAPLOTNY, Olivier BAILLY**

## Stress : Le réglementaire s'en mêle

### Le gouvernement donne 4 mois aux entreprises pour négocier des accords.

Après avoir remonté les bretelles de la direction de France Télécom, Xavier Darcos s'attaque aux autres grosses entreprises. Ce matin, à l'issue de la réunion du Conseil d'orientation des conditions de travail (COCT), le ministre du Travail va lancer son « plan d'urgence » sur les conditions de travail. Très agacé par l'immobilisme des employeurs sur ce dossier sensible, il va sommer les quelque 2.500 entreprises de plus de 1.000 salariés de conclure - et non pas simplement de lancer - d'ici au 1<sup>er</sup> février des accords sur les risques psychosociaux, en s'inspirant de l'accord national signé en octobre 2008 par les partenaires sociaux ou des rares textes déjà négociés sur le terrain, comme chez PSA. Une structure dédiée sera créée au sein de la Direction générale du travail, chargée de conseiller les entreprises et de rappeler à l'ordre les retardataires. »

#### Extrait des Echos du 09 octobre 2009

C'est pourquoi SFR, sans doute bien informée, a subitement changé d'attitude vis-à-vis de 2 sujets portés depuis longtemps par les représentants UNSA :

- Les expertises demandées par vos CHSCT sur les charges de travail, conditions de travail et les risques psychosociaux associés.
- L'ouverture de négociations sur le stress au travail.

Et oui... la direction n'a plus le choix... SFR a besoin de montrer rapidement sa bonne volonté au gouvernement !!

**Eric DUJARDIN**

### Suicide dans le monde du travail : professions des victimes



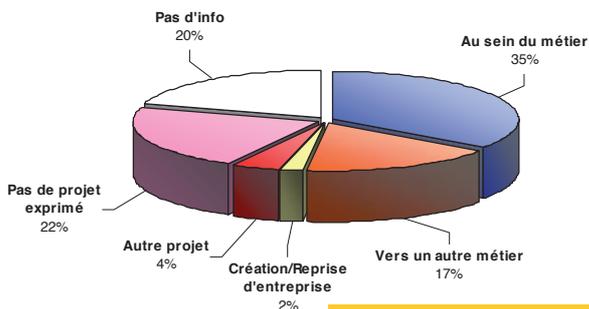
### Repères : SFR en Chiffres

#### Bilan EAD 2009 :

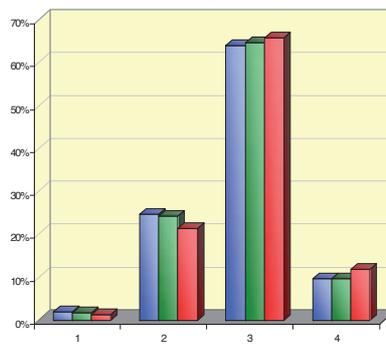
(Réalisé par Frédéric LESCA à partir des données CCE)

#### Nature des projets professionnels exprimés

Au sein du métier	35%
Vers un autre métier	17%
Création/Reprise d'entreprise	2%
Autre projet	4%
Pas de projet exprimé	22%
Pas d'info renseignée	20%

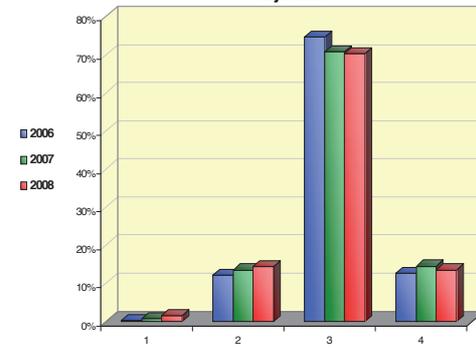


#### Appréciation du niveau de maîtrise de l'emploi



	1	2	3	4
2006	1,8%	24,6%	64,0%	9,6%
2007	1,6%	24,2%	64,6%	9,6%
2008	1,3%	21,3%	65,7%	11,8%

#### Appréciation du niveau d'atteinte des objectifs



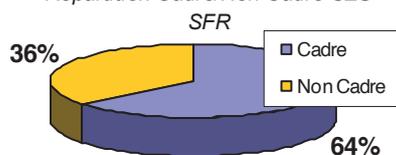
	1	2	3	4
2006	0,4%	12,3%	74,6%	12,7%
2007	0,9%	13,6%	70,9%	14,6%
2008	1,5%	14,5%	70,4%	13,6%

#### SFR et l'emploi (données UES au 30/06/09) :

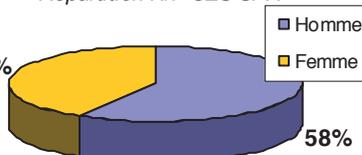
au 31/03/08	CDI	CDD	Total	Nb Handicapés	Nb Presta	Taux abs*
SFR Opérateur	7107	412	7519	86	3574	2,4%
Relation Clientèle	1843	84	1927	47	54	8,4%
SRR	402	2	404	-	-	-
<b>UES SFR</b>	<b>9352</b>	<b>498</b>	<b>9850</b>	-	-	

\* taux mensuel

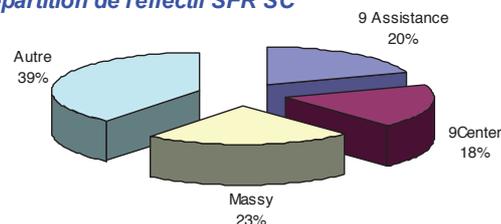
#### Répartition Cadre/Non Cadre UES SFR



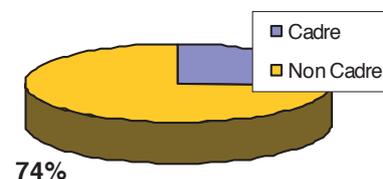
#### Répartition H/F UES SFR



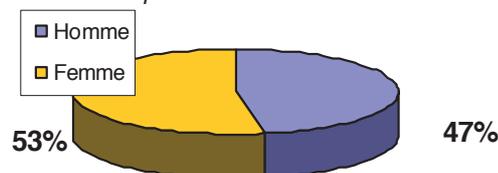
#### Répartition de l'effectif SFR SC



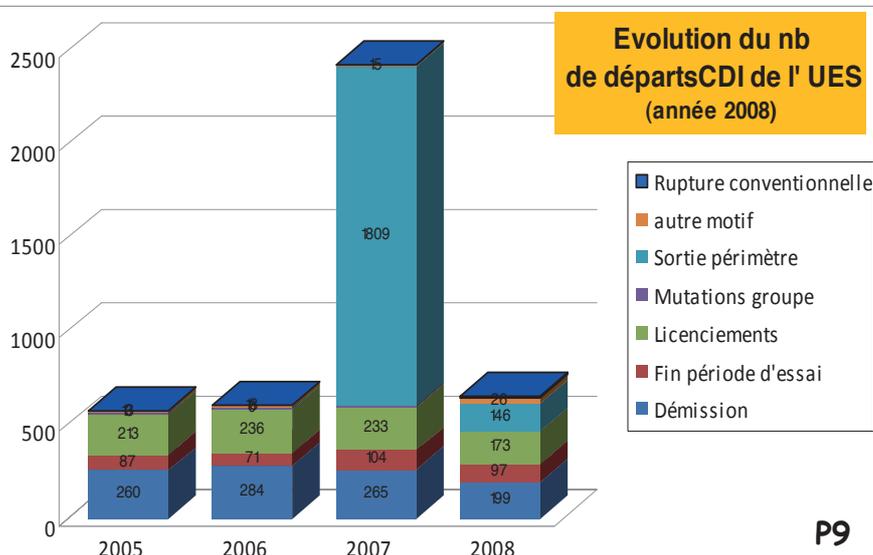
#### répartition Cadre/Non Cadre SFR SC



#### répartition H/F SFR SC



#### Evolution du nb de départs CDI de l'UES (année 2008)



### Repères : SFR en Chiffres

#### SFR et les salaires - Comité salaire 2009 :

##### Chiffres clés Cosal 2009

	Enveloppe 2009	Taux dépensé	Sélectivité
AI (UES SFR) *	2,2%	2,22%	84%
Revalo (hors SFR SC)			-
PPE	6%	5,99%	90%
Parts variables	-	110%	93%

AI : Augmentation individuelle

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

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

Cosal : Comités de salaires

\* très peu de différences entre entités juridiques

#### Répartition d'AI (2009) par tranche :

tranche	Opérateur	Relation clientèle	SRR	Total UES
AI < 0%	16%	16%	9%	16%
0% < AI ≤ 1,2%	6%	7%	12%	7%
1,2% < AI ≤ 2,2%	34%	34%	41%	34%
2,2% < AI ≤ 3%	25%	27%	23%	25%
3% < AI ≤ 4%	11%	9%	9%	10%
4% < AI ≤ 5%	5%	3%	3%	4%
AI ≥ 5%	3%	4%	3%	4%

50% des collaborateurs éligibles ont eu une augmentation d'au moins 2,2% (contre 55% en 2008 avec au moins 2,5% d'AI)

#### Répartition des augmentations par sexe 2009

(taux dépensés)	Hommes	Femmes
Opérateur	2,20%	2,21%
Relation clientèle	2,30%	2,16%
SRR	2,13%	2,30%

50% des hommes éligibles à une augmentation > 2,2%.

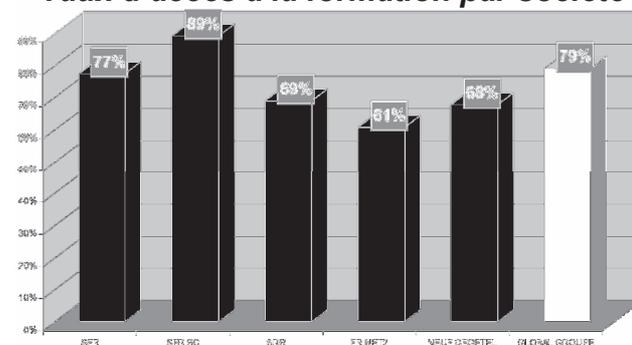
50% des femmes éligibles à une augmentation > 2,2%.

#### SFR et la formation : Bilan 2008

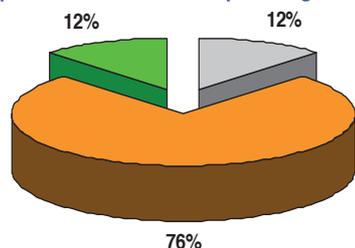
##### Chiffres clés Groupe - formation 2008

	2008		2007	
	Groupe SFR	Groupe 9C	Groupe SFR	Groupe 9C
Nb heures réalisées	173 092 h	57 218 h	191 368 h	47 992 h
Nb heure moy/collaborateur	28 h	19 h	32 h	16 h
Nb de personnes formées	6 081	2 960	6 359	2 965
Taux accès à la formation	79 %	68 %	89 %	63 %
Investissement global	13 690 K€	5 086 K€	14 065 K€	4 308 K€
Effort de formation en % de la masse salariale	4,65 %	3,19 %	4,59 %	3,14 %
DIF réalisés	874	532	897	346
CIF réalisés	39	-	100	-

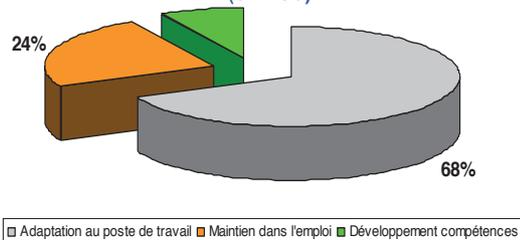
#### Taux d'accès à la formation par société



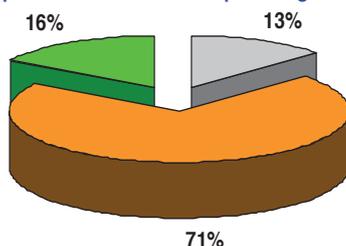
#### Répartition des formations par catégories (SFR)



#### Répartition des formations par catégories (SFR SC)



#### Répartition des formations par catégories (9C)



Adaptation au poste de travail Maintien dans l'emploi Développement compétences



### Œuvres Sociales :

#### Nouveau groupe SFR : Nouvelles règles !

Répondre aux demandes de 9 850 collaborateurs (cadres, non cadres ; aisés ou non ; célibataires ou en famille recomposée) : un difficile équilibre ! L'UNSA veille...



#### CE Opérateur : Les Œuvres Sociales, c'est d'abord un budget

Si le Comité d'entreprise de Neuf avait bénéficié de reliquats en provenance des entreprises rachetées qui lui permettait une certaine souplesse dans ces décisions budgétaires, il ne peut en être de même puisque cette manne a été consommée et qu'il faut revenir à la dure réalité d'un budget, certes conséquent, mais qui doit néanmoins être maîtrisé.

Il a donc été impératif d'effectuer un choix parmi les avantages proposés au sein des deux CE.

#### Les Règles Communes :

Seront proposés, entre autres, sur l'ensemble des régions :

- Un voyage, dit national. Subvention à hauteur de 45 % pour le collaborateur et en fonction du Quotient Familial pour sa famille.
- Des locatifs Eté et Hiver. Subvention à hauteur de 40 % avec un montant max. de 500€ – les règles sont différentes pour le locatif dit social – Subv 70 % - max. 650€.
- Le remboursement, pouvant aller jusqu'à 120€, d'une activité culturelle ou sportive du collaborateur ou de sa famille (50 % du montant de la prestation est remboursée).
- Des chèques mariage-pacs, naissance, retraite d'une valeur de 80€.

#### Les Partenariats

Tous les partenaires sont répertoriés sur le site du CE [www.lekangourou.net](http://www.lekangourou.net). Pour se connecter, il suffit de noter vos identifiant et mot de passe. Le premier est le perld que vous trouverez sur l'intranet, dans la page à votre nom. Et le second est votre date d'entrée dans la société.

Sachez que tous ces partenariats ont été négociés pour vous. Ils sont nombreux et de tous les horizons. Tous les jours, nous nous efforçons d'en dénicher de nouveaux. En voici quelques uns qui fonctionnent bien et qui satisfont nombre d'entre vous.

**Pascale FICHAUT et Nathalie ROVILLAIN**

#### Budget Œuvres Sociales 2010 SFR Opérateur

	Budget 2010 (€)	% du Budget
<b>Voyages</b>	652 600	<b>19%</b>
<b>Colonies</b>	97 200	<b>3%</b>
<b>Chèques vacances</b>	489 400	<b>14%</b>
<b>Naissances/Mariages</b>	65 200	<b>2%</b>
<b>Subvention 120€</b>	777 600	<b>23%</b>
<b>Associations</b>	27 700	<b>1%</b>
<b>Fête de Noël</b>	815 800	<b>24%</b>
<b>Autres (dont salaires)</b>	522 528	<b>15%</b>
	<b>3 448 028</b>	<b>100%</b>

#### Quelques exemples de partenariats

##### <http://www.lebonhommebio.fr>

Livraison de panier bio sur 4 sites parisiens avec 3 types de paniers (légumes, fruits ou mixed) de 14 à 17 €  
Pour commander, un mail à [contact@lebonhommebio.fr](mailto:contact@lebonhommebio.fr)

##### [www.ecoservicesplus.com](http://www.ecoservicesplus.com)

Electroménager, image et son / 01 60 62 00 28  
De -5 à -30% de réduction

Une garantie de 3 ans pour le CE SFR pièces main d'œuvre et déplacement. Et une livraison gratuite de 8h à 20h sur toute l'île de France plus l'Oise et la Somme.

##### **JDS Avocats**

Convention d'assistance juridique au profit des salariés avec un cabinet d'avocats. Consultations gratuites.

Tél. 01.48.96.14.48 (9h/12h30 & 13h30/18h30)  
Fax 01.48.96.13.27 ou mail [cabinet@jdsavocats.com](mailto:cabinet@jdsavocats.com)

Vous pouvez poser à ce cabinet toutes les questions d'ordre juridique relevant de votre vie professionnelle ou privée. Consultations strictement confidentielles.

##### **[www.nordinary.fr](http://www.nordinary.fr)**

Vêtements ludique 100% scandinave jusqu'à 6 ans  
15% de réduction avec le code promo « SFR » cumulable avec les réductions des soldes en cours.

##### **Le Telepéage Liber-T (Sté APRR)**

Valable sur l'ensemble du réseau autoroutier français  
Offre prolongée jusqu'au 31/12/09



## Œuvres Sociales :

### CE Relation Clientèle : Budget individuel de « 130€ »

Le Budget Individuel par collaborateur a été voté jusqu'à la fin de l'année 2009. Pour information, les élus CE ont porté le montant à 130€ par collaborateur. Il est utilisable soit pour le remboursement des activités sportives et culturelles sur présentation d'une facture et d'un RIB, soit directement sur le site Canal CE.

Les élus CE ont voté l'offre Noël lors de la réunion d'octobre. Chaque collaborateur recevra un chéquier de bons d'achat d'une valeur de 100€ ainsi qu'un chéquier supplémentaire de 60€ par enfant.

Pour des raisons évidentes de lieux géographiques, les élus du CE ont décidé que les gestions des activités locales du type loisirs et voyages soient organisées séparément : Pour la région Sud, un WE Ski aux Orres et des voyages en Grèce, Ouest USA et Rio sont déjà programmés, Pour la Région Parisienne, Londres, Grèce et d'autres destinations sont en cours de lancement.

Sabrina SENHADJI

## Budget Œuvres Sociales 2010 Relation clientèle

Voyages et Vacances  
Noël  
Sport et Loisirs  
Billetterie  
Naissances/Mariages  
entraide et solidarité

Budget 2010 (€)	% du Budget
30 000	6%
274 500	55%
10 000	2%
156 130	31%
12 000	2%
20 000	4%
502 630	100%

### CE Opérateur : Le « Social » de Œuvres Sociales : un peu trop souvent oublié...

Le 24 septembre lors du CE opérateur, l'ensemble des élus exceptés ceux de l'UNSa ont choisi de remettre à zéro la « subvention de 120€ » (activités sportives et billetterie) par collaborateur. Cette remise à zéro des compteurs pour 2009 n'est pas à notre sens équitable pour l'ensemble des salariés (certains auront touché 2 fois dans l'année ce budget de 120€ d'autres toucheront moins que ce qu'ils percevaient avant). L'UNSa a donc réagi en précisant que l'ensemble des élus du CE aurait pu trouver une solution plus juste pour tous, en prenant en compte le meilleur des 2 mondes (ex-SFR et ex-9C). L'UNSa rebordera en CE la ventilation de la répartition globale du budget afin que les œuvres sociales profitent à un maximum de collaborateurs.

Pour illustrer ce propos : le budget « billetterie + activités sportives » représente 24% du budget global des œuvres sociales et profite à un maximum de collaborateurs, alors que par exemple le budget voyages représente 20% du budget et ne profite qu'à très peu (pas vraiment aux salaires les plus bas). Nous ne sommes pas en train de dire qu'il faut supprimer les voyages et locatifs, mais de façon plus pragmatique et plus juste, qu'il est nécessaire de mieux répartir les budgets en ayant toujours à l'esprit que les œuvres sociales doivent profiter à un maximum de salariés (notamment les plus modestes).

**Bonne pratique :** Pourquoi, par exemple ne pas réduire un peu certains budgets qui profitent à peu (voyages,...) et utiliser cet argent pour alimenter une billetterie cinémas (2 ou 3 places de cinémas subventionnées par mois et par collaborateur) hors « subvention de 120€ ». Cela existait chez 9Cegetel et profitait à TOUS : c'est cela le « sociales » de « Œuvres Sociales ».

D'autres axes d'améliorations peuvent être explorés : subvention des colonies et centre de loisirs proposé par les collectivités locales (pendant les vacances scolaires), la négociation de partenariats « groupe » accessibles à tous, développement de l'organisation de week-ends à thèmes...

Frédéric LESCA

## Œuvres Sociales : des représentants UNSa à votre écoute :

**9 Assistance :** Abd Nacer AIOUAZ  
**Aix-Sulky :** Isabelle GERANT  
**Bordeaux :** Lionel BIAMI, David MONZIE, Corine BORDENAVE  
**Lyon -Bron :** Philippe PERNOT  
**Meudon :** Céline BOUCHET, Olivier BARBE  
**Nantes-Saint Herblain :** Elsa BOURDON  
**Gentilly :** Mohamed BOUFOLLOUS  
**Séquoia :** Nathalie ROVILLAIN, Pascale FICHAUT, Magalie BURILLON

**9Center :** Rémi HADIDA et Tristan MONDOLONI  
**Boulogne :** Davy METTLER, Jacques ROCHWERG  
**Lyon-Saint Priest :** Séverine RODET  
**Aix-Arcobole :** Fabrice PRADAS  
**Rive Défense :** Frédéric LANGLOIS, Karen ARMIER  
**Toulouse :** Jean CLERGERIE  
**Massy :** Mohamed AGUENI et Sabrina SENHADJI  
**La Réunion :** Fabienne MAILLOT



# Union Nationale des Syndicats autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009



### RUBRIQUE CHSCT\* :

## Les risques psychosociaux : un mot « politiquement correct » pour parler des risques de suicide des salariés !

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

«Ils sont forts, franchement ils sont vraiment forts » ... voilà ce que l'on pouvait entendre à la sortie du grand raout organisé par la direction, rassemblant les secrétaires des 17 CHSCT de SFR le 8 octobre dernier.

C'est en ces termes que parlait l'un des secrétaires, parlant de la direction, qui a réussi, en l'espace de trois mois à reprendre le leadership sur une expertise dont elle avait, au début, tout à craindre et dont elle bloquait le démarrage.

En effet, il aura fallu un contexte médiatique et politique nouveau, suite au climat social chez France télécom et la prise en main du dossier par le gouvernement pour que la direction de SFR mette en place une expertise sur les risques psychosociaux.

Rappelons tout de même que les élus de vos CHSCT ont demandé dès le premier cas de suicide chez SFR (décembre 2007) une telle étude. Pour information, il y a eu chez SFR quatre cas de suicides en 18 mois pour lesquelles la direction a toujours refusé de mener une expertise.

Notons, que même la médecine du travail, dans le cadre de son rapport annuel met en avant la dégradation des conditions de travail entraînant une augmentation des situations de souffrance ayant des répercussions sur la santé.

Devant cet état de fait incontournable, la direction a décidé de demander une enquête à un cabinet d'expert : Technologia, sur l'ensemble du groupe SFR.

Rappelons que dans le cadre de la fusion, les CHSCT avaient voté une expertise sur « les charges et conditions de travail liées aux déménagements » l'année dernière. Expertise confiée au cabinet expert : Secafi Alpha et qui se poursuit encore.

2 Bémols pour l'UNSa. Aujourd'hui nous avons deux cabinets compétents qui vont travailler sur des sujets connexes. Mais l'action n'est pas la précipitation. Tous les CHSCT de SFR doivent pouvoir travailler à leur rythme et être porteur du projet.

C'est LE challenge des élus CHSCT de bien piloter avec ces différents experts leur mission.

L'UNSa suivra ce dossier du début à la fin. Il ne suffit pas d'envoyer un questionnaire, mais encore va-t-il falloir en tirer des conclusions et des plans d'action.

Vos élus UNSa CHSCT restent à votre écoute pour toute question ou interrogation relevant de ce dossier et vous rappellent quelques questions sensibles qu'ils ont déjà fait remonter à la direction :

- des déménagements à la hussarde avec augmentation des temps de transports, ayant des conséquences graves sur les vies professionnelles et personnelles.
- des réorganisations dont même les directeurs aujourd'hui ne peuvent plus défendre l'intérêt et qui entraînent des surcharges de travail pour les uns et des suppressions pour d'autres... comme pour préparer des « départs volontaires » pour ces derniers car en sous occupation.
- des modifications des espaces de travail avec des open-spaces qui dégradent les conditions de travail, qui déshumanisent les salariés mis à nu au milieu de nouveaux

collaborateurs qui bien souvent ne font même pas partie de leur département.

- des temps et des rythmes de travail qui ne cessent d'augmenter. Comme disait un intervenant lors des enquêtes « avant, nous avions des coups de bourre pendant un mois ou deux, le temps du lancement d'un projet, et ensuite le rythme se calmait. Maintenant on est toujours à fond, à 150 %. On ne se repose jamais »

- la dégradation des relations entre collaborateurs ... car, entre des restructurations où la direction annonce des quotas de départ mais laisse « à l'initiative du collaborateur de donner ou non un nouvel essor à sa carrière », des managers qui saquent certains et favorisent d'autres, des missions dont parfois plus personne ne voit l'intérêt... Comment voulez vous que l'ambiance entre collaborateurs n'en pâtisse pas ? Et puis la direction applique bien l'adage « diviser pour mieux régner » : à force de « massification » des équipes, comment nouer des relations avec des collègues qui changent tous les quatre matins ?

L'entreprise SFR caracole en haut de l'affiche avec des chiffres commerciaux et financiers jamais atteints ... mais l'UNSa ne souhaite pas que les bons indicateurs économiques de l'entreprise cachent la souffrance au travail des salariés de SFR... qui est bel et bien une réalité !

**Eric DUJARDIN**

## Des représentants CHSCT (UNSa) à votre écoute :

**9 Assistance** : Abd Nacer AIOUAZ

**9Center** : Tristant MONDOLONI, Damien PATRIA

**Aix-Sulky** : Séverine BRERRO, Georges ANDRZEJEWSKI

**Bordeaux** : Lionel BIAMI, Jean Jacques LESAGE

**Boulogne** : Abder Rahman SAAD, Geneviève TRUONG NGOC

**Lyon-Saint Priest** : Séverine RODET

**Lyon -Bron** : Philippe PERNOT

**Meudon** : Elisabeth BARATIER

**Rive Défense** : Karen ARMIER, Olivier BAILLY, Eric DUJARDIN, Eric EBERTH

**Nantes-Saint Herblain** : Wilfried DAVID, Laurence LEDEZ

**Séquoia** : Albano FERRAT, José VELASCO, Philippe ZAPLOTNY

**Toulouse** : Jean CLERGERIE, Patrick DELBOS

**Aix-Arcobole** : Lionel LEFLOCH, Laure SAUNIER, Laurence SERGENT

**Gentilly** : Mohamed BOUFOLLOUS, Fatna ATTAK

**Massy** : Mariette HOUMAD, Catherine NEGRE

**La Réunion** : Régis EDMOND.





**RUBRIQUE CHSCT\* : Les Brèves...**

**Sites SFR :** Les machines à café sont progressivement remplacées suite à un appel d'offre ... on attend de savoir si la direction fera payer ou non les boissons !!! hips !

**CHSCT Nantes St-Herblain :** Quinze familles sur liste d'attente de la crèche du GIE Atlantis, mais le dossier n'avance pas alors que SFR a signé la Charte de la parentalité mais ne s'est toujours pas engagé dans la création de crèche inter-entreprise. La direction propose de revenir sur le sujet dès que le projet d'ouverture d'une crèche dans la zone d'affaires en 2011 (!!!) sera officiel ... en attendant « chacun se débrouille » !!!

**CHSCT Gentilly :** Sur le site de Gentilly on attend toujours les nouveaux sièges car certains chanceux ont été servis à la première livraison mais depuis trois mois .. les autres attendent toujours le reste du remplacement du parc. Une fois de plus, le travail est à moitié fait du côté direction ... et si les collaborateurs faisaient pareil ???

**CHSCT Opérateur LYON :** Afin de mettre en œuvre l'organisation cible, les déménagements des équipes de la DO SUD ont commencé. Le CHSCT Opérateur LYON reste vigilant sur chaque aménagement ou déménagement d'équipe. En effet, la direction confond parfois vitesse et précipitation et omet d'informer l'instance... mais c'est sans compter sur la communication des collaborateurs avec les membres du CHSCT.

**La brève marseillaise ... ou Bienvenue sur le site de 9center :**

- ▶ **Crèche :** Une crèche d'entreprise qui décide unilatéralement de fermer ses portes à 19h30 au lieu de 20 heures au mois d'août !... avec un refus catégorique de changements d'horaires permettant aux mamans qui y ont déposé leur enfant de partir plus tôt pour le récupérer... Situation de drame ! de son côté la Direction déclare ne pas être au courant !! Encore mieux ! La même crèche fermera 15 jours en août ! Là au moins nous sommes prévenus !!! Mais Comment vont faire les parents ? Allons... allons ! Si l'on parlait d'autre chose...
- ▶ **Place handicapée :** A Marseille, nous avons aussi des places pour handicapés ! Oui Mômesieur ! C'est tellement mieux pour une moto... Cela m'a permis de voir que notre Directeur en avait une ☺ !
- ▶ **La Clim :** Ahhhh la clim'... Un vrai Poème... Chez nous on se met en tee shirt l'hiver et en doudoune l'été. C'est comme ça. On ne peut rien y faire paraît-il. Bon c'est un peu embêtant d'attraper la Grippe au mois de juillet et des coups de chaleur en hiver ... mais on s'y fait... que des avantages ! Moins de monde chez le médecin... chez le pharmacien... et... chez 9Center!
- ▶ **Le bâtiment :** Quelle merveille... toujours en mouvement celui là. Un coup sur la gauche... un coup sur la droite... des tremblements au plancher... au mur... au plafond... La courroie de la clim' en a même été la cause une fois ! Si, si. Je ne blague pas ! Elle a lâché et cela a fait trembler le plancher. (enfin c'est ce que l'on nous a dit). Les salariés eux aussi en tremblent encore !
- ▶ **Les toilettes :** Les portes des WC qui ne se ferment plus. (elles ne veulent pas suivre l'inclinaison du bâtiment alors évidemment...) Le carrelage qui saute. Eh oui ! Forte pression sur le centre... pas seulement sur les salariés mais aussi sur les carreaux. C'est plus fragile un carreau, alors bien sûr ça pète avant.



**Grippe A H1N1 : Un dossier finalement bien mené !**

Reconnaissons-le, la direction a bien mené le dossier de la grippe A (H1N1). Mais rien n'est fini car avec les rigueurs de l'hiver à venir le plus dur est sans doute devant nous. Après un départ mollasson, la direction a écouté l'UNSA qui soulignait en septembre dans un tract national le manque d'action et de clarté sur ce dossier vers les collaborateurs en mettant en place :

- Mails d'information réguliers
- Site d'information complet sur My SFR,
- Présentation du PCA (Plan de Continuation d'Activité) dans toutes les instances,
- Mise en place de panneau d'information dans tous les WC,
- Installation de distributeur de lotion hydro alcoolique à l'entrée de « certains » (malheureusement) sites.

Maintenant, l'effort ne doit pas diminuer car après des alertes qui se sont avérées non fondées, les premiers cas de Grippe A sont bel et bien apparus chez SFR et la période de retour des vacances de la Toussaint va être malheureusement propice à une recrudescence de la grippe.

La direction s'est mise en mode « veille » et suit les nouveaux cas suspects qui apparaissent. La tâche n'est toutefois pas simple depuis les nouvelles directives de l'InVS (Institut de Veille Sanitaire) qui ne rendent plus systématiquement les prélèvements ou analyse de sang.

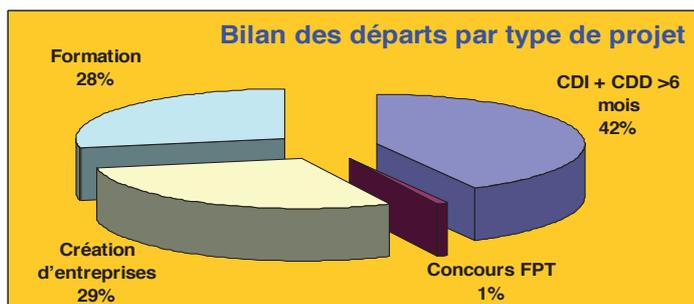
Pour chaque cas identifié comme étant de la Grippe A (H1N1), la direction désinfecte le poste informatique, les poignées de porte de l'étage, les WC et la cafétéria. Elle reste vigilante à l'évolution ou apparition d'un nouveau cas dans la même zone pour éventuellement prendre des mesures plus drastiques.

Il est donc important de rester vigilant et surtout d'informer son manager et/ou médecin du travail dès que des symptômes ou qu'un arrêt maladie interviennent.

Liens utiles : Institut de Veille Sanitaire : <http://www.invs.sante.fr>

### Plan de Départ Volontaire : l'heure du Bilan...

447 départs effectifs à la fin du plan (30 juin 2009), sans compter les autres départs de collaborateurs qui n'ont pas été renouvelés. Restent à ce jour 47 postes à supprimer tels que défini dans le PDV de départ. C'est au total plus de 900 emplois en moins dans le groupe SFR, un an à peine après la fusion. Nous avons dépassé les 801 emplois supprimés que l'UNSA vous annonçait en juillet 2008 dans la « lettre de l'UNSA n°5 ». Où sont passées les 400 créations de postes annoncées à l'époque ?



### Témoignage : Désappointement des collaborateurs du site d'Aix le Sulky »

Des collaborateurs éligibles au Plan de Départ Volontaire (dont 5 dossiers déjà validés) ont eu la surprise de recevoir, en mai dernier, une communication du cabinet Altédia (prestataire choisi pour accompagner les collaborateurs dans leur projet) les convoquant à une réunion d'information, sur les modalités de versement de la prime de 20.000€ liée à la création d'entreprise. Surprise ! Si le collaborateur choisissait un régime d'auto entrepreneur : pas de versement de prime !

Information incompréhensible pour tout le monde, puisque contradictoire avec les mesures et dispositions, validées par la Direction, figurant dans le livre III du PDV (et de l'accord GPEC) : « cette indemnité est versée en 2 fois, un premier versement dès la présentation du justificatif de création (K-Bis ou autre justificatif officiel) et le second, 3 mois, plus tard, sur présentation de justificatifs établissant la réalité de l'activité de l'entreprise (3 factures acquittées adressées à 3 clients différents...) »

Profitant du CCE du 27 mai, vos élus UNSA ont alerté la Direction qui a confirmé l'information d'Altédia, et s'est appuyée sur le fait qu'un extrait KBIS ne pouvait pas être présenté dans le cadre du régime d'auto entrepreneur. A contrario : tout autre justificatif officiel, comme le prévoit le livre III aurait dû suffire. L'UNSA déplore ce changement d'orientation obligeant les collaborateurs à changer de « régime » pour pouvoir profiter de cette prime de 20 000 €.

L'UNSA ne comprend pas pourquoi le cabinet Altédia a pu dériver de sa mission, et regrette que la Direction n'ait pas assumé ce dysfonctionnement obligeant le collaborateur confirmé dans son projet à changer ses plans.

Par ailleurs, il aurait été « responsable » pour la Direction de s'assurer que les collaborateurs inscrits à des cursus de formation de plus de six mois assistent réellement à ces sessions. Nous aurions aussi apprécié (malgré plusieurs demandes) que la Direction partage avec les élus le contenu du cahier des charges de la mission du Cabinet Altédia. Cela aurait évité ce type de dysfonctionnements.

Isabelle GERANT

### Bilan des Départs PDV au 22/07/09

Direction	Total des départs effectifs	Total des postes restant à supprimer
DG BU Entreprises	29	4
DG Commerce et Service Client	18	3
DG Finance & Administration	67	10
DG Grand Public et Marketing	19	
DG Réseaux, SI & Innovation	300	20
DG Ressources Humaines	11	10
Direction Communication	2	
Direction Stratégie	1	
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>	<b>47</b>

### Témoignage : Toulouse ... Oh ! Toulouse !

Que deviens-tu Toulouse depuis la Saint-Martial (30 juin 2009) ? « A la saint Martial, vent du soir pour le blé, bon espoir »

Toujours ce vent d'Autan, qui souffle aux oreilles des marchands du temple. La porte du silo à grains s'est fermée. La terre tant promise, les « career opportunities » se sont éloignées... Et toujours l'espoir d'un nouvel SF « ère »

Après les considérations kilométriques de la lettre de l'UNSA du mois de juin, voici Toulouse en pourcentage et la lettre aux Toulousains :

- 70 « élus » au plan de départ volontaire
- 42 % de ces élus sont devenus séminaristes (formation)
- 16 % ont trouvé la terre promise (CDI)
- 13 % ont été canonisés (Paris ou Lyon)
- 11 % ont créé leur paradis (entreprise, )
- 11 % attendent une apparition : ils n'ont pas pu devenir séminaristes, n'ont pas trouvé leur oasis
- 4% sont restés dans le sanctuaire (Toulouse)
- 3 % ont trouvé une oasis (CDD)

Et combien attendent le déluge dans l'Arche...

Le seigneur confirmera ces chiffres : il les a, mais ne peut pas les communiquer... voies impénétrables

Le seigneur a ses chiffres et ses raisons que « l'hère » n'a pas... discours évangéliques et prophétiques.

Malgré tout le navire continue d'avancer sur son « erre »...

Enfin, pour coller à l'actualité pandémique : à noter sur Toulouse, la mutation du syndrome du survivant en syndrome de Stockholm.

Le chapitre toulousain n'est pas clos...

L'équipe UNSA veille...



### RUBRIQUE DP : BestOf des dernières réunions DP

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

#### Quels sont le rôle et le périmètre d'intervention des Délégués du Personnel ?

- Présenter à l'employeur des réclamations individuelles et collectives dans certains domaines (salaires, protection sociale, santé et sécurité, ...).
- Constaté les atteintes aux droits des personnes et aux libertés individuelles dans l'entreprise.
- Accompagner un salarié à un entretien disciplinaire ou non avec un responsable hiérarchique.
- Saisir l'Inspection du Travail des plaintes et observations du personnel relatives à l'application des lois et règlements.
- Communiquer aux autres instances sociales (CE et CHSCT) les suggestions et observations du personnel relatives aux questions entrant dans les domaines de compétences de ces instances.

(Réunion DP Rive Défense du 27/07/2009)

#### ⊗ Pourquoi l'intégralité des postes à pourvoir n'est elle pas diffusée sur l'intranet ?

Tous les postes validés par la Direction Générale sont bien diffusés sur l'intranet.

(Réunion DP Rive Défense du 27/07/2009)

#### ⊗ Avez-vous l'obligation de publier l'ouverture d'un poste sous intranet ? Oui ou Non ?

Non, il n'y a pas d'obligation d'ouvrir un poste sur l'Intranet si un collaborateur a déjà été identifié pour prendre le poste.

(Réunion DP Toulouse du 5/10/2009)

**Les problèmes liés aux migrations Encara perturbent les collaborateurs dans leurs missions et dans une période critique à l'atteinte à leurs objectifs individuels et collectifs, impactant leur évaluation et potentiellement leur rémunération. Que prévoit la Direction pour ne pas pénaliser la rémunération des collaborateurs à cause des incidents et des perturbations ne dépendant directement de leur fait ?**

Les collaborateurs touchés par les soucis de migration Encara ne seront pas pénalisés au niveau de leur rémunération.

L'appréciation des objectifs se fait sur 12 mois. Les managers sauront prendre en considération ces éléments dans l'évaluation des objectifs de leurs collaborateurs.

(Réunion DP Rive Défense du 08/10/2009)

#### Les collaborateurs ex-9C sont-ils sous le même régime que les collaborateurs ex-SFR pour les dépenses de frais de bouche et d'hébergement ?

Tous les collaborateurs SFR sont sous le même régime de remboursement des frais de repas et d'hébergement, quelle que soit leur société d'origine (confirmé en CCE le 12/10/09).

(Réunion DP Aix Sulky du 5/10/2009)

## Faites vous entendre !



Posez vos questions DP sur

[www.MaQuestionDP.com](http://www.MaQuestionDP.com)

Page Web dédiée aux collaborateurs de SFR.

Anonymat 100% Garanti



Dans la nouvelle publicité SFR, on parle d'experts qui suivent le dossier du client :

**Seul les supports (dont l'intitulé de poste est technicien expert) doivent suivre les dossiers ?**

L'ensemble des collaborateurs du BOT y compris les techniciens suivent les dossiers

**Dans le cas contraire, envisagez-vous de passer tous les techniciens en techniciens experts ?**

Ce n'est pas une question DP

**Sinon, ne pensez-vous pas que les propos de la publicité sont au minimum inexact voir mensongers ?**

Non, il est évident que la publicité TV s'adresse au grand public, les termes utilisés ne font en aucun cas référence à des intitulés de postes ou classifications au sein du groupe.

P16 (Réunion DP Relation Client Marseille du 15/10/2009)



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

**En application de l'article 20 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009 codifié à l'article L 3261-2 du code du travail, tout employeur doit prendre en charge 50% des frais d'abonnement à un service public de transport collectif ou de location de vélos engagés entre la résidence d'habitation habituelle et le lieu de travail. Comment SFR compte t elle appliquer ce nouveau dispositif en vigueur depuis le 1 janvier 2009 ?**

La mesure est appliquée depuis le 1er janvier 2009. Lors des NAO 2009, il a été décidé de rendre cette mesure encore plus favorable en augmentant la prise en charge à 70%. Le remboursement s'effectue sous réserve des justificatifs transmis à la paie.

Concernant les collaborateurs dont le lieu d'habitation est très éloigné de leur lieu de travail, nous attendons une réponse de l'URSSAF et du gouvernement sur l'application des différentes circulaires avant de nous engager.

*(Réunion DP Séquoia du 27/07/2009)*

**En cas de dépassement d'un certain nombre de congés maladie, des CP nous sont retirés. Comment est calculé ce décompte ?**

Les absences maladie font effectivement partie des absences qui impactent l'acquisition des congés payés. L'acquisition de jours de CP ne se déclenche qu'au-delà d'une présence minimum obligatoire de 28 jours calendaires sur l'exercice.

*(Réunion DP Service Client Aix du 5/06/2009)*

**Lors d'un séminaire, quelles sont les heures légales de départ et de retour ? Comment et sous quelle forme sont récupérées les heures de dépassement par rapport aux heures habituelles (ex : travail à temps partiel) ?**

Il s'agit de temps de travail effectif. Les collaborateurs à temps partiel récupèrent les heures complémentaires dans la semaine qui suit ou le mois et le déclarent dans le suivi d'activité.

*(Réunion DP Quai Ouest du 6/10/2009)*

**D'après le code du travail, un salarié peut demander une avance sur salaire. Quelles sont les modalités de ce fonctionnement ?**

Il est important de différencier avance et acompte. Une avance est un prêt consenti par la société au salarié, prévu par l'article L.144-2 du code du travail. Dans la pratique, nous n'accordons pas d'avance sur salaire. L'acompte est le versement anticipé d'une partie du salaire du mois qui ne peut excéder 50% du net. Pour bénéficier d'un acompte, il faut adresser sa demande par mail à PAIE SFR SERVICE CLIENT à l'aide du formulaire de demande d'acompte (à retirer auprès du service RH), avant la fin du mois précédent pour un virement le 5 du mois ou jusqu'au 14 pour un virement le 15.

*(Réunion DP Service Client Aix du 5/06/2009)*

**Quelles sont les règles appliquées par SFR pour le calcul de l'indemnité de congés payés ? Quels éléments de rémunération sont pris en compte ?**

Le mode de calcul est le suivant : c'est la somme de la rémunération brute perçue au cours de la période d'acquisition des congés payés.

Certains éléments de salaire n'entrent pas dans la base de référence comme par exemple le 13ème mois, les primes exceptionnelles, la PV et la PPE (les primes doivent être ignorées, quelque soit leur dénomination : les inclure dans l'assiette du 10ème de CP reviendrait à payer deux fois).

Cette somme est ensuite divisée par dix et par le nombre de congés payés acquis pour obtenir le taux d'indemnisation d'un jour de congé.

Ce taux est ensuite comparé avec le taux de maintien de salaire et c'est le plus favorable des deux qui est retenu pour payer les congés.

Le déclenchement est différent selon la société d'origine du collaborateur.

Si le collaborateur était salarié de la société Neuf Cegetel au 31/03/09 (ou à ses filiales), le calcul du 10ème se fait à chaque fois qu'un collaborateur pose des congés payés.

Si le collaborateur était salarié SFR au 31/03/09, le calcul du dixième se fait une fois par an en juillet à la fin de la période de prise des congés et donne lieu à un règlement qui passe sur la paie du mois de juillet.

*(Réunion DP Rennes du 16/09/2009)*

**Nous constatons un retard conséquent sur le remboursement des notes de frais ce qui entraine pour certains des découverts bancaires. Ces collaborateurs possèdent la carte corporate.**

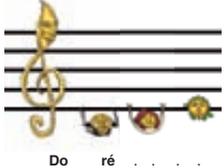
**Pourquoi un tel retard. Prenez-vous en charge les frais bancaires ?**

**Quelles sont les mesures que vous allez prendre pour garantir un remboursement dans le cadre du contrat carte corporate ?**

Les notes de frais sont traitées dès leur arrivée à la comptabilité sous format papier, dès lors que celles-ci sont validées par les managers et accompagnées des justificatifs joints et numérotés sur une ou plusieurs feuilles A4. Les paiements sont réalisés autour du 5, 15 et 25 de chaque mois. Grâce au débit différé de votre carte corporate, les frais que vous engagez le mois M seront débités à la fin du mois M+2 (le 28) sur votre compte bancaire personnel, c'est-à-dire après avoir été remboursé par SFR. Merci de remonter le nom des collaborateurs et la référence de leurs notes de frais qui n'auraient pas été traitées avant l'échéance à M+2.

*(Réunion DP Aix Sulky du 12/10/2009)*

### REORGANISATIONS :



Un  $\frac{1}{2}$  ton plus haut dans la gamme de la réorganisation de la DO(s)SI

Mozart, Verdi, DOSI ou DOSSI c'est toujours la même musique rock'n roll : réorganisations et externalisations near or off shore if possible. Réduction des coûts / augmentation des coups !

La Dosi devenue Dossi puis de nouveau Dosi se réorganise et est renommée Dossi. Réorganisation ? ou plutôt devrions-nous parler de ré ré ré organisation de la DOSI devant cette quatrième proposition de modification des organigrammes en deux ans ? Et la prochaine est déjà sous presse... La direction reste dans sa ligne directrice de réduction des coûts de fonctionnement des SI et n'avancerait-elle pas ses pions pour arriver à son but final ... l'externalisation !

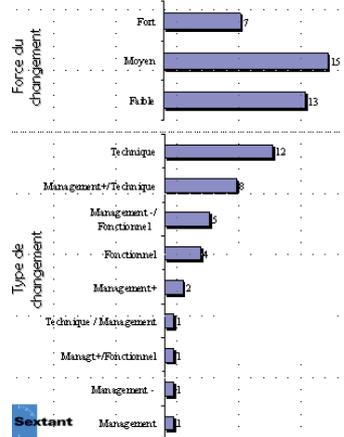
Pour ce faire, la direction doit passer par un énorme travail « d'harmonisation » des métiers et missions : la fameuse « massification » ... qui engendre en interne des modifications lourdes de fonctionnement pour les salariés. Au-delà des changements d'organigrammes répétés et donc de manager, de hiérarchie et de discours, qui déstabilisent les équipes, aujourd'hui la direction impose aux collaborateurs des changements de métiers à terme sans forcément anticiper les accompagnements nécessaires.

Pour la direction, l'impact social de cette réorganisation est limité car le nombre d'emplois (435) reste stable et moins de 10% des collaborateurs sont impactés par une évolution de poste (promotion) ou de compétence. L'objectif est une montée en compétence des équipes internes vers plus de conception, prévision, études en amont, tâches à plus forte valeur ajoutée garantissant une meilleure employabilité au collaborateur, ce qui est effectivement un point positif pour les salariés de la DOSSI.

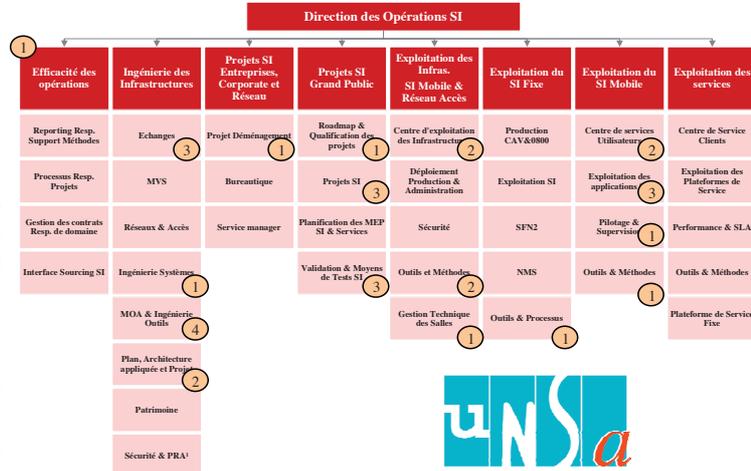
Mais l'expert du CE, suite à son analyse financière a remonté une alerte et a émis des doutes sur les conditions et charges de travail ainsi que sur la pérennité des emplois. Face à cette situation de mouvement perpétuel - dont la Dossi n'a pas l'exclusivité-, le CE a décidé de s'appuyer sur le CHSCT pour l'aider à identifier les « vrais » impacts de postes que va engendrer cette dernière copie de la direction.

Le CE veut s'assurer que cette réorganisation n'engendrera pas de suppressions d'activités donc de postes, ni de mobilités forcées. Et au-delà de ça, identifier les conditions de travail et les charges de travail des équipes avant et après la réorganisation. Pour cela, le CHSCT a également fait appel à un expert pour analyser les conditions de travail. Son expertise est en cours et il devrait éclairer rapidement mais consciencieusement vos élus afin de ne pas prendre en otage les collaborateurs de la DOSI qui attendent des informations sur leur réorganisation..

« Chat échaudé craint l'eau froide » et le CE ne se souvient que trop bien des exemples récents du projet Verdi, de la DGRE ou de la fusion SFR-9C. Aujourd'hui on « massifie » les directions, métiers et fonctions avec au milieu de tout cela des salariés qui se voient entraînés malgré eux dans cette spirale... un peu comme des voitures dans un broyeur pour mise au rebut.



Les postes impactés



L'UNSa s'interroge également sur le discours citoyen de SFR quand parallèlement elle recourt de plus en plus à des sociétés Off shore pour caser les travaux à moindre valeur ajoutée (Stéria en Pologne, Wipro en Inde, Déclic au Maroc, ...) sans mesurer les économies réelles que cela engendre.

Certes, la réorganisation actuelle n'est pas la plus importante mais l'UNSa craint qu'elle ne préfigure une suite beaucoup plus douloureuse. Ne nous leurrons pas, la prochaine restructuration est déjà prête. Elle est intimement liée au contrat CAP5 d'infogérance globale de l'exploitation du SI mobile, confiée à Stéria. Par ce contrat, d'une durée de 4 ans et d'un montant de près de 100 millions d'euros, Stéria prend en charge le pilotage global de la production informatique de SFR soit l'ensemble des applications Front Office (Ventes et Souscription, outils de CRM, marketing, facturation...) et Back Office (applications administratives et financières, SAP, applications réseau, outils corporate...) dans une démarche de partenariat.

L'UNSa ne laissera pas tomber les salariés qui se retrouveront en marge de ces changements et demande d'ores et déjà à la direction de s'assurer que tout sera mis en place en termes d'anticipation, de formation et de reclassement pour tous : « l'avenir ne se prévoit pas, il se prépare ». Dont acte !



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### DOSSIER: Quel SFR Business Team pour demain ?



Réalisant près de 20% du CA total du groupe, cette BU en pleine mutation depuis l'arrivée de 9Cegetel va devoir faire face à des ambitions économiques ambitieuses (presque seul face à Orange) et des enjeux sociaux importants (effectif pour demain, turn over, baisse de l'attractivité de la rémunération des commerciaux).

Dossier réalisé par Frédéric LESCA



Source: Estimation SFR

### SFR Business Team : une réorganisation peut en cacher une autre ... ?

Bien nécessaire dans un contexte économique difficile pour SFR Business Team, la réforme présentée aux représentants du personnel devait, selon la direction, n'avoir aucun impact sur l'emploi. Une fois de plus, la direction s'est moquée de nous...

Depuis un an les entreprises Françaises ont réduit considérablement leurs frais de fonctionnement dans lesquels les télécoms n'ont pas été épargnées. Parallèlement, la concurrence des 3 grands opérateurs sur ce marché n'a pas diminué, notamment l'agressivité commerciale de Bouygues Télécoms sur le marché mobile. L'organisation très cloisonnée (par marché: Secteur Public, Grands comptes, Grandes entreprises, PME) mise en place par la nouvelle direction, pendant la fusion, avait montré ses limites et ne permettait pas un échange nécessaire entre les 2 « mondes » que sont le fixe et le mobile empêchant une mixité des équipes. D'ailleurs nos distributeurs y perdaient leur « latin » et ne savaient plus à qui s'adresser dans cette multiplicité d'intervenants. C'est pour toutes ces raisons que nous nous accordions tous (direction, collaborateurs, partenaires sociaux) à dire qu'une réforme de fond était nécessaire.

Afin de mieux appréhender un marché à fort potentiel de développement pour SFR, l'organisation cible s'articule autour de 6 régions dirigées chacune par un seul directeur commercial région (multimarchés) rapportant directement au directeur commercial et marketing qui devient l'homme fort de cette nouvelle organisation. Il s'empare notamment du marketing et de la direction de l'enseigne (distribution).

Même si cette nouvelle organisation avait des justifications organisationnelles, cette mutation importante de SFR Business Team a été douloureuse d'un point de vue humain, et loin des valeurs prônées par le groupe. Il suffit d'essayer de répondre aux questions posées par l'UNSa lors du CE du 15 juillet 2009 : Combien d'anciens DR deviennent DCR ? Combien de postes de managers sont réattribués ? Combien de « provinciaux » doivent accepter d'être envoyés à Paris pour figurer dans l'organisation cible ? Combien de managers du Grand Public arrivent sur l'entreprise ? Combien de collaborateurs n'ont plus de postes ou sont en négociation pour partir ?



OBS : Orange Business Services

SFRBT : SFR Business Team

\* Marché des services B2B pour les sociétés de plus de 2 employés à l'exclusion du M2M, hébergement et numéros spéciaux. \*\* Autres : dont Colt, Comptel, Bouygues Telecom, Altitude, etc.



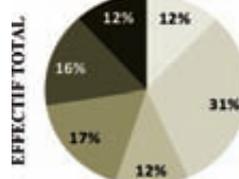
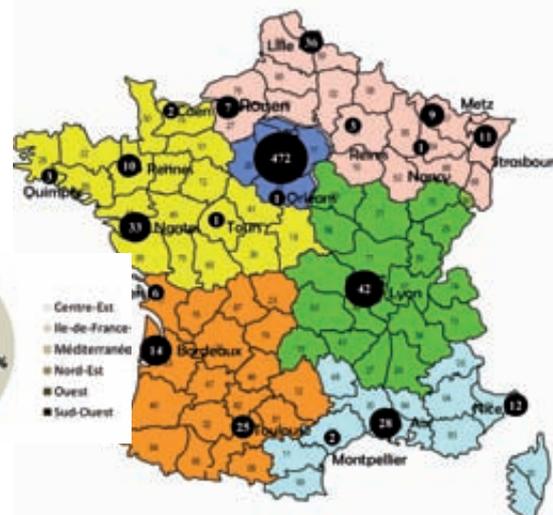
Le « 0 impact social » a été une large « fumisterie » d'autant que les premiers départs (de managers) se sont fait « en douce » et « à la tête du client ». Devant ces agissements l'UNSa a menacé la direction en CE de saisir l'inspection du travail pour faire requalifier cette réorganisation en plan social déguisé. La direction a alors cédé à la pression et déclaré que tous départs dans le cadre de cette réorganisation se feraient de façon équitable (conditions du plan de départ volontaire).

Nous avons, à l'UNSa, le sentiment que les conséquences sociales de cette réorganisation, impactant dans un premier temps presque exclusivement les managers, aboutiront à court terme à modifier l'ensemble des fonctions commerciales de Business Team. Nous croyons que l'objectif caché de la direction est d'augmenter le turn over sur cette BU, sur le modèle de ce qui s'est déjà fait au Grand public. Nous le dénonçons très largement et le combattons dans l'avenir.

Le dialogue social n'est pas non plus le gagnant de cette nouvelle organisation présentée pendant une période de congés, durant laquelle de nombreux élus étaient absents. Après les « négo éclairs » nous allons assister à des « réorganisations éclairs » pour traiter des enjeux sociaux du nouveau groupe SFR...

Et pourquoi pas des consultations sans élus ;--))

### Organisation régionale cible



### DOSSIER: Quel SFR Business Team pour demain ? (suite)



#### SFR Business Team : le Payplan nouveau est arrivé

IC : Ingénieur Commercial

En 3 ans, SFR entreprise a connu 3 différents systèmes de rémunération variable (payplan) des forces commerciales. Quel est l'objectif recherché par ses dirigeants ? Un réel souci de bien faire (simplifier, la rendre plus attractive) ou bien augmenter le turnover en dégoûtant les commerciaux ? D'autant que, parallèlement à cela, cette rémunération n'a cessé de diminuer, passant de 137% à peine 100% au global, avec des disparités d'atteinte d'objectifs entre les individus de plus en plus grandes créant des « très riches » et des « très pauvres »...

Le dernier plan de rémunération variable mis en place l'an dernier avait pour objectif de « marier » le monde du fixe et du mobile devenu la réalité quotidienne de nos commerciaux sur le terrain. « L'usine à gaz » mise en place à l'époque, incompréhensible de tous et impossible à piloter par les intéressés, ceci dans un contexte économique très difficile pour SFR Business Team, a amené la nouvelle direction commerciale à simplifier tout cela et nous présenter un nouveau PRV pour 2010 concernant 450 personnes.

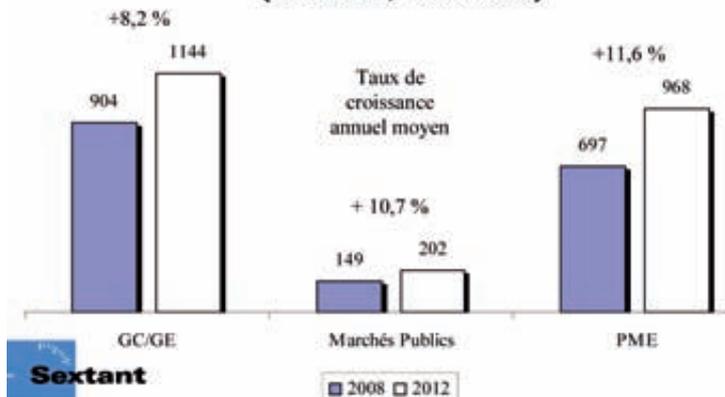
Les premiers éléments en notre possession sont encore très flous, peu convainquants et pour certains dangereux, notamment dans la réparation des objectifs qui a un impact direct sur la part variable des commerciaux. Il s'agit par exemple de revenir sur un principe acquis au cours des précédentes négociations de paiement linéaire des objectifs entre 0 et 70% de R/O (Résultat/Objectif) et donc d'intégrer un principe de « décélération des paiements » conduisant à créer de plus grandes différences de traitements entre les « plus riches » et les « plus pauvres ». Ceci est inadmissible pour l'UNSA.

Notre organisation syndicale, déjà très présente dans les rangs des forces commerciales, a bien l'intention de peser de tout son poids sur ce sujet au cœur de l'attractivité du métier de commercial et des résultats impactant tous les salariés du groupe SFR.

Frédéric LESCA

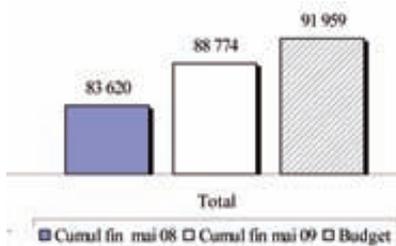
#### Des objectifs clairement affichés ...

Perspectives d'évolution des revenus (fixe et mobile) de la Business Team (source BP, mars 2009)

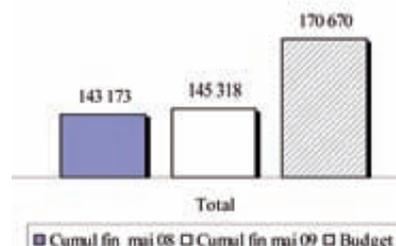


#### ... mais difficiles à atteindre ...

Prises d'ordre totales fixes de la BU Business Team à fin mai 2009 (K€)

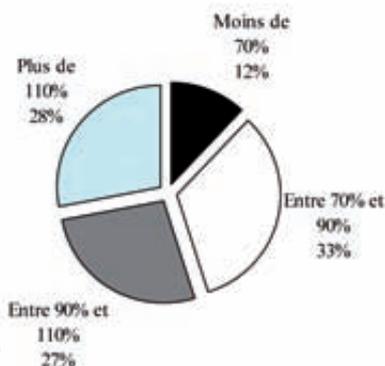


Ventes brutes mobiles en nombre de ligne totales

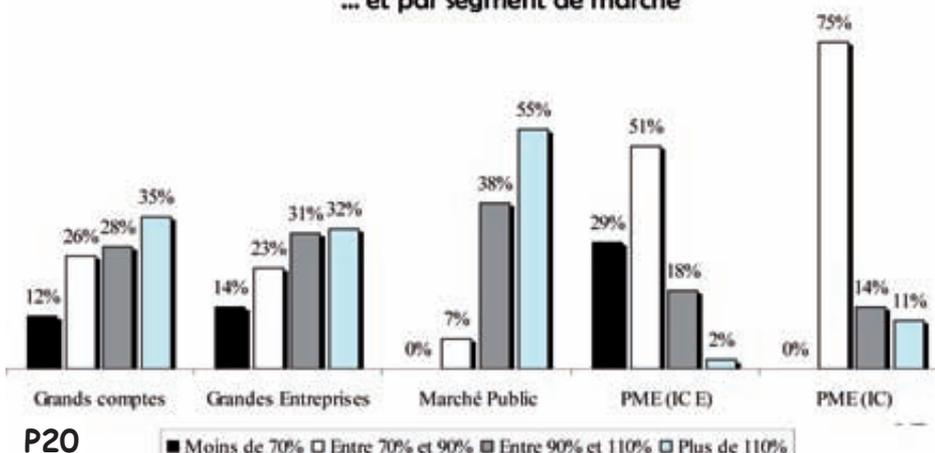


#### ... donc une rémunération variable des commerciaux impactée ...

Taux d'atteinte des objectifs des IC à fin mai 2009 (Pay Out) au global



#### ... et par segment de marché





# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### ACTU Sociale Groupe SFR :

#### Nouvelle politique voyages

La structure juridique 9-Cegetel ayant été dissoute, une seule politique de "voyages et frais" s'appliquait à l'ensemble des collaborateurs du groupe dès le 1er avril 2009 : celle existant au sein du groupe SFR. La direction n'en ayant pas fait la promotion, préférant laisser perdurer une différence de traitement entre les salariés des « 2 mondes », l'UNSa avait réagi début mai, en demandant que l'outil KDS soit mis à jour avec les nouveaux plafonds de remboursements (notamment pour les ex-9C). Nous avons aussi communiqué vers les équipes pour réaffirmer qu'une seule politique de remboursement de frais existait.

Dans un souci de prétendue « harmonisation », la direction a présenté aux représentants du personnel une nouvelle « politique voyages et notes de frais » en octobre. Celle-ci prévoyait : des voyages prioritaires en TGV pour les déplacements nationaux (1<sup>ère</sup> classe si > 2h), des déplacements en avion interdit entre Paris et Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Rennes, des nuitées d'hôtel à 90€ en province et 120€ en IDF et des plafonds repas modifiés (déjeuner : 23€ et dîner : 27€). Devant cette baisse significative des remboursements par rapport à l'ancienne politique "voyages" de SFR, l'UNSa a réagi et fait les remarques suivantes :

**UNSa (Voyages en train) :** il est déplorable que dans un contexte de travail, la seconde classe soit la règle à adopter presque systématiquement. Les collaborateurs utilisant ce moyen de transport, profitent en général du temps de trajet pour travailler. Or, les rames de Seconde classe sont souvent bruyantes et sous équipées (pas de branchement PC portable)

**Réponse de la direction :** la seconde classe a toujours été la règle sur ces destinations et l'outil KDS permet de demander des dérogations à ce principe.

**UNSa (Voyages en avion) :** Les trajets en train de 3h ou plus, ne permettent pas une grande réactivité dans les déplacements de certains collaborateurs (voyageurs fréquents). Plus de 6h de trajet sur une même journée de travail est par ailleurs très pénible et stressant pour ceux qui doivent faire un AR dans la même journée pour des raisons personnelles.

**Réponse de la direction :** l'outil KDS permet de gérer des dérogations à ce principe (si acceptation du manager). Tout voyage effectué dans la même journée pourra se faire en avion plutôt qu'en train sans dérogation.

**UNSa (Hôtel) :** à Paris les prix pratiqués par les hôteliers à de nombreuses périodes de l'année (salons,...) ne permettent pas de "rentre" dans le budget de 120€/ nuit. Les économies pourraient commencer par l'existence d'un référentiel fouillé et sérieux de partenariats que SFR pourrait signer avec certaines chaînes hôtelières.

**Réponse de la direction :** l'outil KDS permet de gérer des dérogations à ce principe (si acceptation du manager). Suite aux remarques de l'UNSa, ce montant de base a été revu (140 € nuit).

L'UNSa s'est aussi indignée du « clientélisme » que pourrait provoquer tout principe dérogatoire et demande à la direction de bien l'encadrer dans son texte définitif. Un texte définitif qui sera mis en ligne sous l'intranet avant la fin de l'année pour une application immédiate.

Frédéric LESCA

#### Haro sur « ENCARA » ou « En CARAFE »

Suite à la fusion SFR -9C, le projet Encara (migration des Bureautiques Neuf Cegetel et SFR vers une nouvelle plateforme unique) a débuté l'année dernière. Il avait pour objectif premier de simplifier la vie des salariés !!!

Ce projet est entré en phase de production cet été avec une intensification ces dernières semaines. Force est de reconnaître qu'il y a eu des ratés. De nombreux salariés du groupe, mécontents des problèmes rencontrés (pertes de mails, ressources inaccessibles, etc..) et de l'impact que cela avait sur leur activité ont d'ailleurs remonté leurs réclamations aux Délégués du Personnel afin que les retards engendrés soient pris en compte dans l'EAD (Entretien Annuel d'Evaluation) pour la partie atteinte des objectifs.

Encara désormais surnommé « En Carafe » par ses détracteurs mérite-t-il toute cette opprobre ? Sans doute, mais ne tirons pas trop sur les salariés qui ont consacré leur temps et leur énergie à la bonne marche de ce projet. Le challenge à relever était énorme. Rappelons que les salariés concernés ont eu à mener ce projet dans des délais deux fois plus courts que ceux préconisés par le prestataire, avec des ingénieries séparées (Neuf C + SFR) et des équipes préalablement taillées à la serpe qui ont bien souvent dû palier les incompétences extérieures. Rappelons également que la phase opérationnelle relève de la responsabilité d'une exploitation externalisée qui pour conserver son contrat, a revu ses tarifs à la baisse. Au profit de quoi ? Probablement de la qualité quand on constate qu'un incident d'exploitation déclaré à 19h15 est pris en charge le lendemain à 8h30 !!! Au final à qui incombe la responsabilité de cet échec ? Très certainement à la direction de SFR.

Nos dirigeants imposent des obligations de résultats et oublient leur propre obligation de moyens (les fameux contrats avec obligation de résultats.. mais plus de moyens). En bref on ne peut pas acheter une Porsche au prix d'une deux-chevaux. Au mieux on obtient « Encarafe », à savoir une deux-chevaux déguisée en Porsche : ça fait illusion en vitrine mais ça ne tient pas la route. Et pourtant ni le « constructeur », ni les « mécaniciens » ni les « pilotes » ne sont à blâmer. Ils ont fourni un service en rapport avec les moyens accordés. L'entreprise s'attache à réduire de plus en plus les coûts avec un manque de créativité déprimant. Diminution des délais et coupe franche dans les équipes.

La médiocrité des résultats d'Encara est à rapprocher de la médiocrité des moyens qui lui ont été accordés. Ne nous trompons pas de responsables. Encara cristallise les colères, les frustrations et les déceptions mais in fine ce projet est la parfaite représentation de ce que l'on pourrait appeler la « Neufification » de SFR et nous avons tous pu constater où cette logique d'économie de bouts de ficelle avait mené Neuf Cegetel. A l'UNSa nous souhaitons que la direction reprenne conscience de la notion de temps pour réaliser les projets et donne réellement les moyens aux collaborateurs mais aussi aux équipes pour la bonne réalisation des missions.

P21

Olivier BAILLY



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### ACTU Sociale Groupe SFR :

#### Utilisation des prestataires

Les prestataires à Bordeaux comme ailleurs, on les aime bien à l'image de nos téléphones ! Très pratiques, mobiles, de bonne volonté et jetables à l'usure, la Direction a bien compris leur guide d'utilisation. Encore faut-il que cela soit fait dans les règles !!!

Cela fait maintenant quelques années à Bordeaux que les élus UNSa interpellent la Direction pour que les postes pérennes occupés par des prestataires soient transformés en CDI. La constante augmentation de la charge de travail au STC (Support Technique Client) Entreprises a amené la direction à pérenniser l'utilisation de ces prestataires en « complément d'équipe » (postes « précaires » dans la durée constituant la bonne vieille variable d'ajustement).

Suite à une annonce de la Direction tout aussi brutale que soudaine nous annonçant sa décision de supprimer les prestataires présents sur site depuis au moins 3 ans, les élus UNSa se sont emparés du dossier. D'une part pour demander à ce que ces prestataires fidèles et compétents soient passés en CDI ; ce à quoi la Direction a répondu par la négative. D'autre part, les élus UNSa se sont penchés sur les conditions d'utilisation de ces prestataires depuis leur arrivée et là, le constat est édifiant :

- Ils ne sont pas employés pour des missions spécifiques ; ils sont simplement là pour compléter des équipes internes (mêmes tâches).
- A leur arrivée, ils n'étaient pas opérationnels et ont été formés en interne afin de pouvoir remplir leur mission.
- Ils sont assujettis aux horaires d'un planning interne au même titre que les salariés SFR.
- Ils ont un lien hiérarchique direct avec nos managers locaux et reçoivent des consignes de ceux-ci.
- Ils sont physiquement intégrés au milieu des autres salariés SFR, sans lieu spécifique pour travailler.
- Le matériel de travail est fourni par SFR et pas par la société de prestation.
- Leurs avantages sociaux sont loin derrière ceux dont bénéficient les salariés SFR.

Le but de l'action UNSa est triple :

- obtenir des CDI pour nos collègues prestataires encore en place.
- faire en sorte que la satisfaction client ne soit pas pénalisée par une réduction d'effectif envisagée
- que SFR se mette en accord avec la législation

Dans les prochains jours ces prestataires vont nous quitter et avec eux les compétences acquises, leur expérience, leur intégration réussie dans l'équipe, etc...

La seule solution retenue par la direction est de recruter de nouveaux prestataires dits « au forfait » et non pas « en complément d'équipe » comme précédemment, prestataires évidemment loin d'être tous formés au métier du STC, non intégrés aux équipes en place et aux nombreux processus, etc...

La logique économique est simple : pas de CDI même quand cela est largement justifié au mépris de la qualité de service rendue aux clients. Pourtant, toutes les parties prenantes s'accordent à dire que la situation est loin d'être optimale par rapport aux besoins opérationnels mais rien ne semble en voie de changement, bien au contraire ; des postes disparaissent au profit d'externalisation par prestation.

L'UNSa se battra aux niveaux national et local pour demander des CDI quand cela est justifié, alertera la Direction quand une décision pénalisera la satisfaction clientèle et poussera enfin la Direction à se mettre en règle avec la législation pour le bien de tous...

**David MONZIE**

#### DECLIC et des « Claques »

L'externalisation de ce service n'a pas fait ses preuves. 14100 « Besoin de rien...., j'écoute ? »...

De nombreux collaborateurs SFR rejoignent nos propos sur la qualité et la performance de ce service :

- Difficultés à ce faire comprendre et à faire comprendre à nos interlocuteurs l'objet de notre panne et/ou besoin.
- Description de l'anomalie non-conforme à la demande, à la réception du ticket d'incident.
- Temps réparti pour le collaborateur/utilisateur dès qu'il est en ligne avec ce service, sous peine de coupure téléphonique soudaine
- Manque de réactivité pour la résolution de l'incident. Le collaborateur doit relancer son dossier de façon régulière

Nous invitons vivement tous les collaborateurs mécontents à faire connaître leur opinion sur le service rendu, en répondant à l'enquête de satisfaction que vous retrouverez sur chacun des mails « résolution de l'incident en cliquant sur le lien suivant :

[http://agora/sites/ENQ\\_SAT/default.aspx](http://agora/sites/ENQ_SAT/default.aspx)

Les dirigeants de notre entreprise bénéficient d'un accès VIP... Difficile de comprendre le désarroi quotidien de certains collaborateurs lorsque l'on ne partage pas le même service rendu ; et n'oublions pas les collaborateurs performants proches de leurs clients internes sacrifiés lors du Plan de Départ Volontaire

**Isabelle GERANT**



# Union Nationale des Syndicats autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### SFR Service Client :



**Edito** Lors des dernières élections, vous avez plébiscité les candidats UNSa pour en faire le syndicat numéro 1 sur le périmètre du Service Client. Toute l'équipe UNSa du

Service Client vous remercie pour ce très beau résultat. L'UNSa était probablement le syndicat le plus affaibli de tous, par le transfert des trois sites en 2007, après le départ de nombreux adhérents et sympathisants vers la sous-traitance. Le rachat de Neuf Cegetel a amplifié le phénomène en 2008. Comme chacun le sait, l'UNSa n'était pas du tout représentée dans cette entreprise. Quatre mille nouveaux salariés découvriraient donc notre syndicat en intégrant SFR.

Par ses valeurs, un syndicalisme réaliste, pragmatique et de proximité, une communication régulière et des actions efficaces, en quelques mois seulement, de nombreux adhérents, élus et sympathisants de 9 Center, 9Assistance et 9 Cegetel nous ont rejoints et nous ont fait confiance... Un seul mot : MERCI !

C'est l'automne, les feuilles se ramassent à la pelle, les réorganisations et nouvelles organisations sur le périmètre « Service Client » aussi ! De Marseille à Nanterre en passant par Aix et Gentilly, pas de jaloux, tout le monde est concerné sans pour autant connaître les éventuels impacts sur l'emploi et les conditions de travail de chacun dans le futur, à suivre...

Plus que jamais, vos représentants UNSa sur votre site défendent vos intérêts dans les différentes instances et vous accompagnent au quotidien. N'hésitez pas à les solliciter.

Pour l'heure, tour d'horizon de votre actualité sur les sites dans les pages qui suivent.

**Fabrice PRADAS**

### Pourquoi Adhérer à l'UNSa :

1. Pour soutenir notre action et participer aux décisions..
2. Pour obtenir régulièrement des informations sur l'actualité sociale du groupe.
1. Donner votre avis.

Alors Remplissez notre 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)

*l'UNSa à l'adhésion syndicale la moins chère et vous fait bénéficier d'une réduction d'impôt (66% du montant de la cotisation)*

### CE SFR RC... l'après élection

**Quand le gâteau ne semble pas assez gros pour tout le monde, plutôt que d'être dans le partage et faire des petites parts, une majorité d'élus du CE a préféré au mois de juillet écartier tout simplement une partie des convives pour avoir une plus grosse part... explication :**

Lors de la réunion de constitution du CE SFR RC, 70% des élus ont préféré appliquer une politique commune, directive venant de plus haut, visant à boycotter l'UNSa, en tenant éloigner ses élus de tous les sièges du bureau, présidents des commissions et représentants au CCE. Ce choix s'est fait au détriment de l'intérêt général, sans tenir compte de la représentativité syndicale issue des urnes, des choix des salariés, des compétences et de l'expérience des hommes et des femmes au delà de l'étiquette syndicale.

Hier encore, nombreux se laissaient aller à rêver et à croire qu'avec un seul CE au lieu de cinq, la nouvelle instance serait plus mature et réunirait le meilleur du meilleur autour de la table. Pas certain que ce spectacle, ce grand moment, ait donné cette impression à la direction et aux salariés. Cette stratégie à court terme, purement politique, a montré très vite ses limites. Elle a plongé le CE SFR RC dans l'immobilisme pendant plus de trois mois et mis l'instance dans une situation délicate. Des élus ont été placés sur des postes dans le seul but de prendre des sièges à l'UNSa. Résultat : il s'en est suivi, un bureau à moitié déserté, des relations tendues, cristallisées pendant plusieurs semaines...

Les plus impactés au final ont bien été les collaborateurs, qui ne voyaient rien bouger et venir. Pourtant, si une majorité d'élus ont décidé de montrer qu'ils étaient capables du pire dès la première réunion, les élus UNSa dès la deuxième rencontre ont démontré en réponse qu'ils étaient capables du meilleur. Malgré l'injustice subie quelques semaines auparavant, tant sur la forme que sur le fond, les élus UNSa du CE ont accepté de travailler en bonne intelligence avec l'ensemble des élus de l'instance, dans l'intérêt des salariés, en rappelant toutefois chaque fois que nécessaire à chacun, ses responsabilités et les actes du passé.

Rapidement autour de la table, face à la situation engendrée par leurs actes, de nombreux élus ont reconnu leurs erreurs. Avez sincères ou nouvelle manipulation politique pour remettre un brin de sérénité dans l'instance, les élus UNSa s'interrogent. Plusieurs mois après, l'UNSa n'a toujours pas un seul représentant au CCE issu du CE SFR RC, sur huit sièges réservés à cette instance... tout en ayant 25% des sièges au CE... Né dans la douleur et la difficulté, aujourd'hui encore le CE SFR RC peine à trouver son rythme de croisière et chacun sa place dans l'instance. A qui la faute ?

Au delà, des blessures personnelles qui ne s'effaceront probablement pas, l'expérience a permis de renforcer l'esprit d'équipe déjà bien présente entre les élus UNSa. Plus que jamais, ils sont soudés et motivés.

Quelques mois plus tard, tout le démontre, les élus UNSa sont toujours présents, au grand complet, ont l'expérience, les compétences et maîtrisent leurs sujets. Ils sont au cœur de tous les débats et points traités en instance et le resteront pour les 24 mois restants, pas sûr, dès à présent, que tout le monde puisse en dire autant.

**P23**

**Fabrice PRADAS**



## SFR Service Client :

### Lever de rideau sur les élections CHSCT

**Face à une coalition anti-UNSa, nous avons demandé d'appliquer « la loi et rien que la loi » et permis de faire respecter ce que beaucoup voulaient oublier, à savoir une certaine représentativité syndicale, issue des urnes et le choix des collaborateurs le 18 juin et 2 juillet.**

Le 17 juillet les élections de cinq CHSCT se sont déroulées sur le site de Nanterre pour le périmètre du Service Client. A cette occasion, élus CE et DP de tous les sites concernés étaient réunis pour composer le collège désignatif. Préalablement, un appel à candidature avait été effectué quinze jours avant auprès des collaborateurs et une information avait été faite par la direction pour rappeler les modalités légales aux membres du CE lors de la première réunion de l'instance.

Après une coalition pour évincer les élus UNSa des postes stratégiques du CE dix jours auparavant, les représentants de l'UNSa s'attendaient à tout pour ces élections de la part de leurs homologues. Décidés à ne pas subir une deuxième fois une politique anti-démocratique, les élus avaient pris connaissance des textes légaux qui cadrent les modalités des élections CHSCT. Les élus UNSa exigèrent dès le début de la réunion que le mode de scrutin retenu soit par liste, conformément à la législation. Après des explications détaillées sur le type de scrutin que les textes légaux imposent en l'absence d'un accord unanime sur les modalités des élections, chacun dans la salle a pu comprendre que l'UNSa aurait des représentants dans chacun des CHSCT quoi qu'il arrive, du fait de sa représentativité en nombre d'élus dans les instances CE et DP. Des alliances entres différents syndicats ne pourraient rien y changer cette fois.

Tollé dans l'amphithéâtre : une majorité d'élus demandaient une première interruption de séance pour avoir du temps en vue de constituer des listes. A la reprise de la réunion, les mêmes, préféraient à présent voir les élections être reportées sans autres explications, ni arguments avancés. Pour les élus UNSa aucune raison valable n'était soulevée pour justifier un tel report. Des dizaines d'élus avaient été réunis ce jour sur Nanterre pour voter, nombreux venaient d'Aix-en-Provence, Marseille et s'étaient levés aux aurores pour être présents. L'organisation avait été faite dans les règles. Des salariés avaient fait acte de candidature. Les dispositions légales avaient été rappelées par la direction. Personne n'avait contesté la date des élections auparavant. Enfin, comment des représentants du personnel pouvaient-ils ne pas être au fait de la législation sur les modalités des élections et s'organiser en amont ? Pour ces raisons l'UNSa refusait par principe la demande de report des élections CHSCT.

Face à la position des élus UNSa, une deuxième interruption de séance était demandée pour se donner du temps supplémentaire afin de constituer des listes. L'ensemble des élus présents s'engageaient à revenir en début d'après-midi avec des listes définitives constituées. Le moment venu, seule la liste UNSa était prête. Après avoir fait perdre du temps ou peut-être essayé d'en gagner, une majorité d'élus proposaient à nouveau un report des élections. En réponse, les élus UNSa refusaient à nouveau par principe de reporter les élections et clamaient haut et fort qu'ils voteraient ce jour. En réaction, un grand nombre d'élus quittèrent la salle pour faire le jeu de la chaise vide, en espérant par ce type d'action bloquer le déroulement des élections.

Les votants restants, à savoir les élus UNSa, procédèrent au vote et rédigèrent pour quatre périmètres : Massy, Marseille, Nanterre et Gentilly, un procès verbal de carence, le quorum n'ayant pas été atteint à une voix. A savoir, toutefois que les textes ne prévoient pas de quorum pour les élections CHSCT, les élus UNSa, respectueux de la démocratie ont toutefois respecté ce principe. En revanche, le quorum étant atteint pour le CHSCT d'Aix en Provence, l'élection a bien eu lieu, et trois candidats ont été élus. La CFDT quatorze jours plus tard, a saisi le Tribunal d'Instance d'Aix-en-Provence pour contester cette élection.

Du fait du jeu de la chaise vide d'un grand nombre d'élus du collège désignatif, le quorum n'avait pas été atteint. Cela impliquait une carence des instances CHSCT sur quatre périmètres. Cette situation perdurerait tant que de nouvelles élections ne seraient pas faites. De nouvelles élections furent organisées le 20 octobre après une première réunion du collège désignatif le 30 septembre pour décider des modalités des élections. Le mode de scrutin par liste fût appliqué et des élus UNSa sont présents dans chaque instance. **Enfin pour le CHSCT d'Aix-en-Provence, le juge du Tribunal d'Instance le 23 octobre a débouté la CFDT de ses demandes et a confirmé l'élection du 17 juillet, comme étant conforme et valide.**

**Laurence SERGENT & Fabrice PRADAS**

#### Vos élus UNSa au CHSCT sur vos sites :

- Rive Défense : Eric Eberth
- Massy : Catherine Nègre
- Gentilly : Mohamed Boufollous
- Marseille : Damien Patriat
- Aix-en-Provence : Laurence Sergent et Lionel Lefloch



## SFR Service Client :

### DSCM/DSC Fixe et ADSL : Evolution de l'organisation des fonctions nationales

**Qu'en est-il réellement de ce projet de réorganisation ? Quelles sont les fonctions nationales concernées ? Quelles sont les modifications de postes ou les changements de périmètre prévus ?**

Initialement, à la réunion CE SFR Relation Clientèle du 17 septembre 09, la Direction propose une « Information en vue d'une Consultation sur le projet d'évolution d'organisation des fonctions nationales du Service Client Grand Public au sein des actuelles DSCL/DSC Fixe et Adsl ».

#### Selon la Direction

Cette information concerne la réorganisation des 2 activités fixe et mobile, par l'homogénéisation des prestations (marque, accueil client et rationalisation des parcours clients) et la rationalisation des moyens. Cela impliquerait la disparition de la Direction Mobile et de la Direction Fixe/Adsl.

Le projet conduit à aller vers 2 axes :

- ⇒ Création d'une seule Direction de la Relation Clientèle Grand Public : pour assurer la prise en charge de nos clients dès le 1<sup>er</sup> contact (bout en bout), grâce à un pôle unique fixe et mobile.

Direction de la Relation Clientèle Grand Public			
Analyse Reporting	Production Front-Office et Back-Office	Centre de production Massy	Déploiement

- ⇒ Création de la Direction Support et Intervention Client Grand Public : afin de résoudre les indisponibilités fixe et mobile, grâce à une expertise de haut niveau (tout type d'escalade, intervention à domicile, etc) avec un pôle unique fixe et mobile

Support et Intervention Client Grand Public				
Support Technique Service Client	Recours Client Service Consommateur	Résolution incident Client	Centre de production Marseille	Centre de production Paris 19 <sup>ème</sup>

Toujours selon la Direction, il n'y a pas de conséquence sur l'emploi. Ainsi, le 17 septembre 09, la Commission circonstancielle sur ce Projet d'évolution d'organisation est créée.

#### Constats de la commission circonstancielle du CE

Réunie les 7 et 13 octobre derniers, cette commission circonstancielle a travaillé sur les documents fournis par la Direction, et a rendu son rapport :

- Malgré l'objectif visant à la convergence, à l'augmentation de la valeur du parc et au traitement de bout en bout, les éléments fournis et le projet présenté, ne concernent qu'une étape intermédiaire à travers le rapprochement des équipes sous un même management.
- Les informations demandées à propos de l'accompagnement pour la montée en compétences des équipes en vue d'une homogénéisation des prestations et d'une rationalisation des moyens et des outils n'ont pas d'échos.  
**Réponse de la Direction :** si l'organisation présentée devait entraîner des évolutions d'organisation supplémentaire, le Comité d'Entreprise en serait informé et consulté.
- Les données économiques du projet n'ont pas été communiquées (coût du projet, gains attendus...)  
**Réponse de la Direction :** La présentation indique que l'impact économique n'est pas l'objectif de cette évolution d'organisation. Il devrait en être une des conséquences impossibles à chiffrer avec précision.
- L'impact social : sur l'analyse des nouveaux organigrammes, il a été constaté des modifications de postes, de périmètre.

De plus, lors de la réunion CE du 22 octobre 09, les membres du CE dont les élus UNSa constatent que pour les fonctions dites nationales du service Formation basé à Marseille, il manque 7 personnes sur les 11 concernées ; ce qui induirait que leurs postes disparaissent.

Ainsi, grâce à l'influence non négligeable de l'UNSa, lors de cette réunion CE, la dissolution de la Commission circonstancielle est votée à l'unanimité des votants car :

- Les membres du CE souhaitent reprendre la main sur ce dossier qui pour eux supprime des postes ce que réfute à nouveau la Direction.
- La présidente et ses membres ont demandé maintes et maintes fois des informations supplémentaires, par exemple un comparatif entre un organigramme avant projet et après projet pour vérifier qui change de périmètre d'action ou qui est reclassé ailleurs.
- Les membres du CE demandent que les CHSCT des périmètres concernés soient sollicités pour venir apporter leur expertise sur le projet et ainsi permettre au CE de rendre un avis éclairé sur le sujet.

L'UNSa restera vigilante sur ce projet et souhaite obtenir toutes les informations nécessaires concernant cette nouvelle organisation afin d'en évaluer les toutes les conséquences pour les collaborateurs qui pourraient connaître un changement par rapport à leurs fonctions actuelles.

Hasan OKUR



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### SFR Service Client :

#### AIX & GENTILLY : Ca bouge à la RD !

##### Nouvelle organisation :

En vue d'aligner l'organisation des sites Relation Distribution sur celle des autres sites internes, les activités de production et celles de support vont être dissociées. Auparavant, deux Responsables Opérationnels supervisaient les deux activités. Les Responsables de Groupe, en parallèle de leur activité managériale, contribuaient à tour de rôle au Pilotage de l'activité..

Dans la nouvelle organisation, un seul Responsable Opérationnel encadre et supervise l'activité de production. Les Responsables de Groupe se recentrent sur leur activité principale. Le deuxième M2 devient Responsable Support et Méthodes et encadre une équipe de 6 personnes. Le Gestionnaire de Production devient un responsable de coordination ce qui porte le nombre à 3. Ils deviennent polyvalents sur l'ensemble des tâches : prévisionnel, planification, pilotage et reporting. La direction assure qu'un dispositif d'accompagnement adapté selon les besoins sera mis en place pour les collaborateurs qui changent d'emploi ou dont l'emploi évolue.

##### Pilote Support sur Mesure :

L'avenir de la Relation Distribution Grand Public passe en partie par le développement et la pérennisation du projet anciennement appelé « RD 2010 » et rebaptisé aujourd'hui « Support Sur Mesure ». Le projet consiste comme son nom l'indique à apporter une analyse statistique détaillée de l'activité et de la relation du point de vente avec SFR. En fonction des indicateurs analysés et des difficultés rencontrées par le distributeur, des moyens personnalisés sont mis en place par SFR. Si besoin, un formateur se rend sur le point de vente pour rappeler les bonnes pratiques ou les offres. Le but est d'aider le distributeur à corriger ses faiblesses pour faire progresser son chiffre d'affaire, améliorer la qualité des dossiers retournés chez SFR, faire baisser le nombre d'appels en hotline et au final rendre une meilleure qualité de service au client.

Dans la première phase du projet, une centaine de magasins étaient concernés et trois personnes chez SFR étaient détachées. Le projet est renouvelé jusqu'en mars 2010 avec une organisation plus ambitieuse, six collaborateurs vont rejoindre l'équipe déjà en place et le nombre de points de vente animés va être portés à 600.

##### Evolution des contrats temps partiels :

Pour des besoins de production et répondre à une demande des salariés, la direction va proposer à tous les collaborateurs à temps partiel en contrats de 17 à 20 heures de passer sur des contrats à 28 heures. Sur la base du volontariat, les collaborateurs intéressés devront travailler tous les samedis.

L'équipe UNSa s'interroge sur toutes ces modifications qui interviennent au même moment à la RD.

Alors même que l'accord sur le temps de travail doit être renégocié, la proposition d'augmenter le temps de travail des temps partiels cache-t-elle autre chose ? Pourquoi une nouvelle organisation aujourd'hui quand la RD fonctionnait différemment depuis toujours sans poser réellement problème. La nouvelle organisation est censée préparer l'intégration de l'activité « Support sur Mesure » qui n'est... qu'un projet, autrement dit par définition rien de sûr à l'instant T.

**Mohamed BOUFOLLOUS & Fabrice PRADAS**

#### MASSY : L'activité Recours

L'activité Recours consiste à répondre aux courriers adressés au Service Consommateur en cas de litige et avant l'intervention du Médiateur des télécommunications. Cette activité était pendant longtemps traitée exclusivement par les Chargés de Satisfaction Client du Service Consommateur sur Séquoia. Actuellement, et ce depuis plus d'un an, une partie des réclamations reçues sont traitées par des collaborateurs de Massy pour une réponse de premier niveau. Le Recours, est, sur ce site une activité à part entière avec actuellement pour les collaborateurs, une pratique à 100 % de leur temps de travail. A ce titre, la prise d'appels ne constitue plus leur cœur de métier.

Vingt salariés ont répondu à la nouvelle exigence de l'entreprise. Leur enthousiasme et leur forte motivation professionnelle font la différence.

En accord avec l'ensemble des collaborateurs concernés par l'activité Recours, en cas de diminution importante des stocks, il est possible d'effectuer toutes activités de back office ou de support en tant qu'experts produits et satisfaction clients. D'ailleurs, certains réalisent déjà des animations de formations.

Compte tenu du nombre de personnes concernées, l'UNSA a demandé par courrier à la direction, de faire évoluer ces Chargés de Clientèle vers le poste de Chargé Satisfaction ou envisager la création d'un poste de Chargé de Recours. Au vu des compétences demandées et développées par ces collaborateurs, un changement de classification pour ce métier vers le repère 3 doit être étudié.

A l'heure où cet article est imprimé, la direction n'a pour l'instant pas apporté de réponse à notre demande. A suivre...

**Mohamed AGUENI**



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### SFR Service Client :

#### MARSEILLE : Passage en D de plusieurs catégories d'emplois

**ENFIN le passage de la catégorie C à D des conseillers des services BOT, Consommateur, FIT et BODem est intervenu ! Cette modification concerne 235 collaborateurs ! Malgré le rachat de « Neuf Center » par SFR en Juillet 2008, les conseillers clientèle des services BOT, Consommateur, FIT et BODem étaient toujours dans le repère 2 de la grille de rémunération de l'entreprise.**

Tout d'abord, faisons connaissance avec ces dits services :

- Le service BOT est le Back Office Technique, c'est-à-dire le service technique de niveau 2 pour les clients adsl. Le service BOT concerné par ce passage en catégorie D concerne le site de Neuf Center.
- Le service FIT s'occupe des incohérences administratives concernant le fonctionnement des logiciels Aramis, Cerbère et Arbor.
- Le service BODem : il s'agit du Back-Office Déménagement qui gère et solutionne les problèmes liés aux commandes effectuées par la Frontline administrative.
- Le service Consommateur : il s'agit du service qui comme son nom l'indique, est en contact permanent avec les associations de consommateurs ou autres.

#### Le contexte

Suite à une demande formulée par les DP de Marseille l'Estaque et une étude diligentée par le CHSCT du site, il a été demandé la montée en compétence de certaines catégories de collaborateurs pour qu'ils soient reconnus par la Direction sur les conditions de travail et la classification des postes.

A ce propos, une Commission Circonstancielle sur le sujet a été créée lors de la réunion CE SFR Relation Clientèle du 28 août dernier. Celle-ci était composée de quatre élus CE dont un président, et de 4 membres de chaque organisation syndicale. Celle-ci s'est réunie le 15 septembre.

Initialement, la Direction proposait un passage vers la catégorie D au 1er octobre 09 mais avec une rétroactivité au 1er septembre 09, soit de 1 mois seulement !

Chose que la commission circonstancielle et l'UNSa ne pouvaient accepter pour les raisons suivantes :

- Les métiers concernés n'ont rien en commun avec le métier de conseiller clientèle tel que décrit dans le niveau C de la CCNT (Convention Collective Nationale des Télécoms) ou 2 de la grille de l'entreprise, c'est-à-dire les conseillers de 1er niveau que ce soit administratifs ou techniques.
- Les postes concernés auraient dû être passés dans la catégorie D depuis longtemps car ils avaient ces compétences dites techniques, avant même le rachat par SFR.

- Le plus incroyable est que les conseillers BOT de Neuf Assistance à Paris 19ème étaient déjà en catégorie D depuis plus d'un an avec une différence de salaire (250€ mensuel !) pour un travail identique !

#### Préconisations de la commission et de l'UNSa :

- Le passage en catégorie D pour ces 235 personnes au plus vite avec une rétroactivité au 1er septembre 2008, soit une demande de 14 mois de rattrapage au niveau salarial.
- Le changement des intitulés des postes des conseillers concernés.
- La présentation du détail des avenants au contrat de travail qui vont être proposés.
- Pour les collaborateurs déjà en catégorie D, la présentation du détail de l'évolution de la rémunération mensuelle (effet de cascade logique).

#### Préconisations acceptées par la Direction :

- Le passage en catégorie D pour les salariés concernés en Novembre 2009 avec rétroactivité à partir du 1er Septembre 2008.
- Le changement des intitulés des postes du service BOT, en technicien service client. La modification des intitulés des postes des autres services s'effectuera au moment de l'harmonisation.
- Les avenants ne comprennent pas de particularités : rémunération, intitulé du poste et classification sont les éléments qui seront modifiés.
- Pour les collaborateurs déjà en catégorie D, un Comité de Salaire (COSAL) exceptionnel sera mis en place en prenant en compte l'EAD de l'année passée, le bilan de l'activité professionnelle, la contribution et les performances du collaborateur.

Une enveloppe sera accordée qui sera d'un montant de 2,2% de la masse salariale des collaborateurs qui seront revalorisés. En résumé, il n'y aura qu'un COSAL exceptionnel au cas par cas et au plus méritant.

L'UNSa attachera une attention particulière au déroulement et à l'accompagnement de ces COSAL exceptionnels des collaborateurs concernés.

Hasan OKUR

Contactez nous

au 01 71 07 60 64

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

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



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### SFR Service Client :

#### PARIS Rue de Cambrai : 9Assistance, le flou artistique !

L'UNSa, depuis son arrivée sur le site au mois d'avril, constate un grand nombre de carences, et de dysfonctionnements dans bien des domaines. Point par point les représentants UNSa abordent les sujets, et de nombreux chantiers restent à entreprendre. Dans ce contexte l'UNSa n'hésite pas et n'hésitera pas à mener les actions et revendications qui s'imposent.

#### Négociation Annuelle Obligatoire 2009 : Une notion de l'espace temps en défaveur de certains salariés ?

Une augmentation annuelle n'a pas été accordée aux salariés ayant entre 3 mois et 1 an d'ancienneté, alors que l'accord NAO détaille que sont éligibles à une augmentation individuelle les collaborateurs à partir de 3 mois dans l'entreprise. L'argument avancé a été de dire que les personnes n'étaient pas éligibles, sinon cette augmentation leur aurait été bien entendu accordée. Par conséquent, après vérification vu que l'accord le prévoit, l'UNSa demande une régularisation rapide pour ces salariés.

#### EAD : pas forcement en temps et en heure, voire jamais !

L'EAD 2009 n'a été effectué qu'en septembre pour l'équipe Back Office Technique du Week-End. Il devait en théorie être signé avant le 31 juillet. Oups ! Les salariés sont en droit de s'interroger sur la validité d'un tel entretien, réalisé hors date limite et d'apprécier la pratique de vouloir faire signer des objectifs au troisième trimestre pour l'année en cours. Les salariés ont refusé la rétroactivité...

Pour d'autres collaborateurs qui n'ont pas signé d'EAD, ou signé avec réserves pour diverses raisons, aucun entretien de suivi n'a été réalisé tel qu'il avait été annoncé. De plus, l'UNSa constate un double discours au sujet de l'utilisation de l'EAD. Lors de la présentation au CE de neuf Assistance, sur la mise en place de l'EAD dans l'entreprise, il a été dit qu'il ne devait servir qu'à favoriser une mobilité interne dans le Groupe SFR. Un discours loin de la réalité terrain. Les représentants UNSa demandent un rectificatif sur ce point lors de la prochaine campagne EAD 2010.

#### Détachement « traitement des cas anciens » : être détaché, ou attaché ?

Des collaborateurs ont été détachés en début d'année pour faire une entraide sur une activité de traitement des cas clients anciens pour une période d'un mois. Plusieurs mois plus tard, ils sont toujours détachés sans pouvoir en sortir. Entre temps, la direction du site a changé et clame ignorer les modalités initiales du détachement de ces collaborateurs. Elle explique aujourd'hui qu'il ne s'agissait pas d'un détachement, mais seulement d'un positionnement des collaborateurs sur une activité au lieu d'une autre. Elle évoque une simple erreur de communication à la base. Facile !

#### Fiches de poste : Elles restent toujours "introuvables" ! Faut-il lancer un appel à témoin ?

A défaut de trouver les anciennes, les fiches de poste pour différents services devraient être créées par la direction. Sur celles-ci un descriptif des tâches à réaliser pourrait se baser sur ce qui est demandé actuellement par la direction aux collaborateurs. Les collaborateurs demandent des garanties et de voir délimiter le périmètre de leur travail qui a été fixé lors de la réorganisation, sans que cette rédaction soit l'occasion de rajouter de nouvelles tâches dans le descriptif de poste. Pour coller à la réalité terrain, l'UNSa préconise la mise en place d'une commission regroupant, la direction, des salariés concernés et des représentants du personnel.

#### Et Le Règlement Intérieur ? Introuvable aussi !

Les entreprises employant au moins vingt salariés ont l'obligation d'établir un règlement intérieur conformément à la législation. En vue d'un projet de faire appliquer à 9 Assistance le Règlement Intérieur de SFR, les élus UNSa au CE ont demandé simplement une copie de l'ancien pour comparer. Impossible répond la direction, il est introuvable ! Nul doute qu'il doit exister, il devrait même être affiché dans les locaux ! Oups ! A défaut, il reste toujours l'exemplaire déposé chez l'inspecteur du travail. Certes, faut-il encore aller frapper à sa porte pour en demander une copie, en prétextant avoir perdu l'original. Pas sûr que cela fasse très très sérieux...

#### Prise d'appel : Souriez vous êtes insulté !

Il était d'usage chez Club Internet et neuf Cegetel, de prendre congé quand un client devenait insultant envers un collaborateur au téléphone. Pour la direction du site, ce comportement chez SFR est inacceptable et le salarié ne doit en aucun cas prendre congé et mettre fin à la communication, sous peine de commettre une faute professionnelle et d'être sanctionné. Si certains en doutaient, nul doute à présent, le client chez SFR est roi ! Le salarié pas du tout !

Pour l'UNSa c'est tout simplement inacceptable de pouvoir imaginer qu'un salarié doive se faire insulter dans le cadre de son activité professionnelle sans pouvoir rien faire et elle restera vigilante sur ce point.

#### Où en est le dialogue social ?

Pas de réponse à certaines questions DP ou bien des réponses floues, vagues, frisant le hors sujet. L'UNSa a demandé à l'inspection du travail de faire un rappel des règles dans ce domaine à la direction.

#### Local syndical : Ne vois-tu rien venir ?

L'UNSa, à son arrivée sur le site, a constaté un manque de moyens évident mis à la disposition des élus dans le local syndical pour travailler. Plusieurs demandes ont été formulées à la direction pour que les moyens soient mis en conformité avec la loi notamment. Pire, l'accès au local en est limité, tous les élus ne disposent pas d'une clé et doivent chaque fois qu'ils souhaitent l'utiliser demander la clé... à la direction ! Nous sommes loin de la liberté de circuler dans les locaux pour les représentants du personnel. A quand une clé pour chaque élu...

Abd Nacer AIOUAZ & Alain BONGIORNO



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### SFR Service Client :

#### LYON : Activité de Surendettement, trois petits tours et s'en revient !

L'activité surendettement, historiquement traitée par le service contentieux amiable de Lyon, a disparu un temps du paysage lyonnais avant de faire son grand retour.

Jusqu'en 2008, le Contentieux était rattaché à la Direction Juridique, sur Paris. Le pôle « Contentieux Amiable PGP » de Lyon comptait 8 collaborateurs : 5 sur l'activité «Contentieux» et 3 sur l'activité «Surendettement».

Suite au Plan de Sauvegarde de l'Emploi et à la réorganisation du Groupe SFR, la Direction Juridique a décidé de garder l'activité de Surendettement transférée pour l'occasion sur Paris au début de l'année 2009, avec une création de 3 nouveaux postes. Parallèlement, le service Contentieux Lyon était rattaché au SFR Service Client Gentilly et subissait la suppression de trois postes.

Au même moment, le service Contentieux Paris subissait lui aussi une forte baisse d'effectifs, alors que l'activité ne cessait de croître ; conséquence de l'externalisation des sites Service Client, ainsi que de la mise en place du nouvel outil Safir et de ses dysfonctionnements récurrents, sur la facturation client notamment.

Et voilà qu'un mois après la fin du Plan de Départ Volontaire et six mois après le "hold up" de l'activité surendettement sur Paris, la direction expliquait aux collaborateurs de Lyon, qu'ils allaient récupérer à nouveau la même activité, avec la surcharge de travail qui l'accompagne, mais sans pour autant retrouver les 3 postes correspondants ! L'activité aurait subi, aux dires de la Direction Juridique, un sérieux lifting grâce à un allègement des procédures et un transfert d'activité vers la Société de Recouvrement sous-traitante. L'activité restant en interne représenterait tout de même l'équivalent d'un temps plein.

Les élus UNSa ont été alertés de la situation et ont abordé le sujet une première fois en août, lors de la réunion plénière du CE ; La DGCC, n'avait pas prévu d'informer le CE SFR RC de ces légères modifications de transfert d'activité. La direction, à la demande des élus UNSa, s'est alors engagée sur la création d'un poste et sur l'information des salariés concernés.

Un mois plus tard, les collaborateurs du Contentieux Lyon étaient informés officiellement de la reprise de l'activité pour le jour même, avec traitement des dossiers et prise d'appels du Service Client, de la Banque de France et des débiteurs en direct, ainsi que de la création d'un poste sur Paris... pour gérer le stock de dossiers.

Alertés une nouvelle fois, les élus UNSa au CE demandaient en septembre de nouvelles explications à la direction. Le PDG de l'Entreprise proposait la venue du responsable du service, lors de la prochaine réunion pour répondre à toutes les questions des élus sur ce sujet.

A ce jour la DGCC opérerait pour une création d'un poste en CDD sur Lyon, pour une durée de 6 mois renouvelable et travaille aussi à la simplification des processus de l'activité « Surendettement » avec l'équipe de Lyon.

Un jeu de ping-pong qui a mis à rude épreuve le moral des gestionnaires lyonnais et bouleversé leur quotidien. Affaire à suivre...

Christelle VERDOLLIN et Fatna ATTACK

#### MARSEILLE : SFR débute ses réorganisations par des Suppressions de Postes. Le PDV sous le manteau, pas pour tous... pas pour RC !!!

Seulement deux mois après la fin du PDV et la réorganisation opérée au sein du périmètre opérateur, SFR applique les mêmes organisations au sein de Neuf Center à un détail prêt, les conditions de départ et d'accompagnement des salariés ne seront pas les mêmes...

Suite au Rachat de Neuf Cegetel par SFR, le groupe applique à présent au sein de Neuf Center sa politique et procède à des réorganisations. Depuis plusieurs mois, certains salariés sont convoqués officieusement par la direction pour s'entendre dire de se trouver rapidement un projet professionnel. Aujourd'hui, les mêmes salariés subissent les réorganisations et des suppressions de postes.

A ce jour, l'ambiance est pesante. La direction générale de SFR SC refuse de reconnaître la détresse de ces salariés. Dans le cadre de l'information consultation sur ces points, celle-ci a été dénoncée par nos soins en CE (en commission circonstancielle et réunion plénière). Lors du CE d'octobre l'UNSa a clairement exprimé son regret de voir ces réorganisations viser des métiers tel que les fonctions supports, alors même qu'un PDV a été mis en place quelques mois auparavant sur le périmètre opérateur. Les mesures d'accompagnement n'étaient alors pas les mêmes. La direction propose aujourd'hui aux salariés concernés une rupture conventionnelle avec seulement quelques mois de salaire pour indemnités...

Les élus UNSa dénoncent clairement dans toutes les instances, ces traitements inéquitables et insistent fortement pour que les salariés des services concernés puissent bénéficier des mêmes conditions que le Plan de Départ Volontaire terminé il y a peu. Tant au niveau financier qu'au niveau de l'accompagnement pour qu'ils puissent retrouver un véritable métier et/ou rester dans l'entreprise suivant le choix de chacun.

La direction ne parle pas non plus de GPEC pour ses collaborateurs alors que ces suppressions de postes de par ces réorganisations étaient prévisibles depuis des mois au moment du rachat de Neuf Center par SFR.

Au vu du nombre de salariés concernés actuellement, traités service par service et de ceux qui risquent de l'être, nous pourrions imaginer que la direction du groupe SFR essaye d'éviter et de déguiser un Plan Social pour ne pas avoir à en assumer le nom et les conséquences, probablement afin de ne pas entacher son image d'entreprise citoyenne.

Tristan MONDOLONI, Rémi HADIDA



# Union Nationale des Syndicats Autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### Z'infos l'UNSa de La Réunion

#### Annulation des élections CHSCT SRR :

Suite aux élections professionnelles au sein des différentes sociétés et établissements composant l'Unité Economique et Social SFR, parmi lesquelles la SRR, le 17 juillet 2009 s'est déroulée la désignation des membres du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) par le collège désignatif composé des membres élus du CE et des délégués du personnel.

Pour l'UNSa, la procédure de désignation des membres du CHSCT à la SRR n'a pas été respectée. De ce fait l'UNSa a lancé une requête et demandé au tribunal d'instance de Saint Denis l'annulation de ces désignations et l'organisation de nouvelles élections en raison de la violation des règles légales relatives à l'organisation du scrutin :

- sur le dépôt des candidatures
- sur le mode de scrutin

En effet, il relève des prérogatives du collège désignatif de fixer la date et l'heure du dépôt des candidatures ainsi que la date des désignations.

De plus les candidatures ont été individuelles et le scrutin a été uninominal à un tour,

Selon la jurisprudence le vote ne peut intervenir que de deux manières : au scrutin de liste avec représentation proportionnelle à la plus forte moyenne et à un seul tour ou selon un autre mode de scrutin, s'il y a accord unanime des membres du collège désignatif sur ce point.

La démarche de l'UNSa est tout à fait légale et relève d'une volonté de faire appliquer la loi pour les désignations des membres du CHSCT.

#### LE TRIBUNAL D'INSTANCE DE SAINT DENIS DONNE RAISON A L'UNSa

Le 12 octobre 2009, le tribunal d'instance de Saint Denis a demandé l'annulation des élections des membres du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail organisées le 17 juillet 2009 par le collège désignatif et ordonné l'organisation de nouvelles élections dans les meilleurs délais conformément aux dispositions légales.

Le 9 novembre 2009 ont été organisées de nouvelles élections du CHSCT au sein de la SRR. Régis EDMOND a été élu.



Jamone VITRY & Fabienne MAILLOT

#### Projets en cours :

##### L'ADSL bientôt à la Réunion

Début 2010 il est prévu le lancement de l'ADSL, l'équipement est là, les box sont commandées. La commercialisation se fera dans notre réseau de distribution actuel et nos commerciaux seront formés sur ces nouveaux produits. Dans un premier temps la gestion du parc client sera assurée par la métropole, le temps pour nos chargés clientèle d'être formés. La suite dans le prochain journal...

##### Sous Traitance de la Hotline Informatique

Avec l'arrivée de P6 et de l'ADSL, le service informatique va se retrouver en surcharge de travail. La partie Hotline 1<sup>er</sup> niveau qui était jusqu'à maintenant internalisée sera transférée à un prestataire afin que l'équipe interne puisse prendre en charge la partie pilotage SI de la SRR. A savoir qu'actuellement les boutiques fonctionnent déjà via un sous traitant pour la Hotline SI, ce sera donc étendu à l'ensemble des collaborateurs.

**Nelson SELLY, Marcel GRONDIN, Aslam SADAR**

#### Vos contacts UNSa à La Réunion :

**Nelson SELLY : 06 92 65 09 14**

*Délégué Syndical et Membre élu CE Titulaire*

**Jamone VITRY : 06 92 69 77 17**

*Déléguée Syndicale*

**Marcel GRONDIN : 06 92 61 51 91**

*Membre élu CE Supplément et Délégué du Personnel Titulaire*

**Perdita PANTALEON : 06 92 95 01 56**

*Déléguée du Personnel Supplément*

**Fabienne MAILLOT : 06 92 77 34 79**

*Délégué du Personnel Titulaire*

**Aslam SADAR : 06 92 85 09 38**

*RS UNSa au CE et Délégué du Personnel Supplément*

**Régis EDMOND**

*Elu au CHSCT*

## Z'infos l'UNSa de La Réunion

### Zoom : Un adhérent de l'UNSa



**Aslam SADAR**

#### Parcours professionnel :

Chez SFR depuis avril 2005, Aslam occupe le poste de commercial grand public à la boutique de Saint Benoit où il a fait ses débuts.

En 2006, il change de boutique et rejoint l'équipe commerciale de Sainte Suzanne où il évolue vers le poste de responsable adjoint junior. Fort de l'expérience acquise durant ces 3 années, il se voit confié le poste de responsable adjoint sénior en 2009 à la boutique de Maréchal Leclerc.

Aslam porte une seconde casquette, syndicaliste à l'UNSa.

#### Parcours syndical :

Adhérent depuis 1 an, Aslam est depuis la nouvelle mandature. Représentant Syndical de l'UNSa au CE SRR, il est d'ailleurs le seul représentant du service commercial de cette instance. Aslam est également Délégué du Personnel.

#### A la question pourquoi l'UNSa ?

« J'ai choisi l'UNSa parce que c'est un syndicat différent dynamique jeune et autonome qui reflète en tout point les valeurs auxquelles je tiens : la démocratie et le partage »

### Zoom :

#### Un site de la SRR : Pierre AUBERT



Le site de Pierre Aubert est le siège de la SRR, il se trouve à St Denis au Nord de l'île. C'est ici que toute l'histoire du mobile a débuté à la Réunion. Au départ tous les services étaient rassemblés sur ce même lieu, puis la SRR grandissant il devenait obligatoire de trouver d'autres sites. Aujourd'hui la Direction Générale, les Ressources Humaines, le Marketing, la DAF, la Direction Commerciale, une Boutique, la Logistique, et une partie du Service Technique (Réseaux) sont situés à Aubert.





# Union Nationale des Syndicats autonomes

## La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

N°8 - novembre 2009

### Pourquoi Adhérer à l'UNSa :

3. Pour soutenir notre action et participer aux décisions..
4. Pour obtenir régulièrement des informations sur l'actualité sociale du groupe.
5. Donner votre avis.

Alors Remplissez ce bulletin d'adhésion

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

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

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

*l'UNSa a l'adhésion syndicale la moins chère et vous fait bénéficier d'une réduction d'impôt (66% du montant de la cotisation)*



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

### 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



## BULETIN D'ADHESION 2009-2010

Madame     Mademoiselle     Monsieur

Date de naissance : .....

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse Personnelle : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

GSM ou Fixe pro: ..... GSM perso : .....

Mail perso : ..... Mail professionnel : .....

**Classification** (cf entête du bulletin de paye) :     B     C     D     E     F     G

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

**Entreprise** :     SFR     SFR SC     9 Center     9 Assistance     SRR

### BAREME DE COTISATION

	TRIMESTRE	SEMESTRE	ANNEE	MOYENS DE PAIEMENT : (au choix)
C	15 €	30 €	60 €	<input type="checkbox"/> Chèque de la cotisation annuelle (obligatoirement) à l'ordre de "UNSa SFR" à envoyer à l'adresse ci-dessous. <input type="checkbox"/> Prélèvement auto avec choix de la fréquence de prélèvement. Nous le demander et remplir la demande de prélèvement automatique.
D	18 €	36 €	72 €	
E	25 €	50 €	100 €	
F	32 €	64 €	128 €	
G	45 €	90 €	180 €	

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

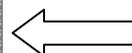
→ Si vous êtes imposable, vous bénéficierez d'une réduction de 66 % de votre cotisation du montant de l'impôt que vous aurez à payer.

A .....

Signature :

Le .....

**UNSA SFR - Cnit - BP 464 - 92053 Paris La Défense**  
**Tel : 01.71.07.60.64 Mobile : 06.11.29.29.87**  
**E-Mail : [frederic.lesca@sfr.com](mailto:frederic.lesca@sfr.com) - Site Internet : [www.unsasfr.com](http://www.unsasfr.com)**



**Contact adhésions**