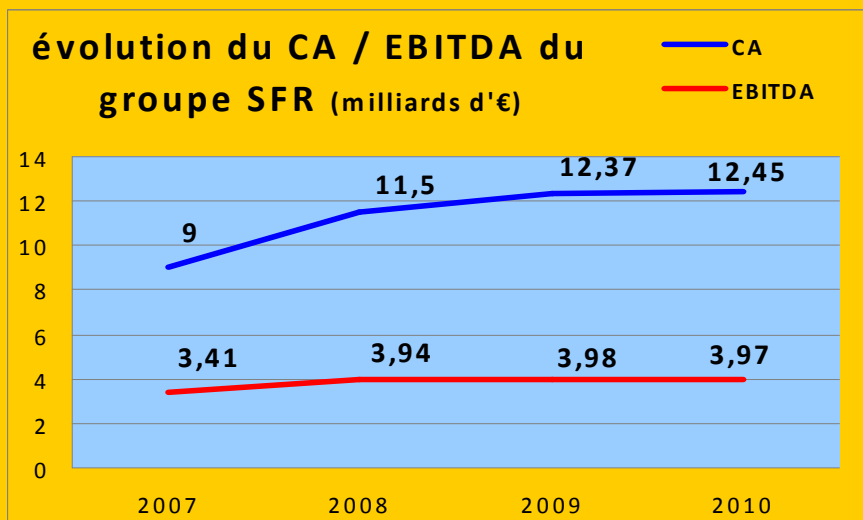


100% différent !

Pas de « prime aux salariés » chez SFR

SFR ne versera visiblement pas la « prime aux salariés » proposé par le gouvernement et n'entamera, pour le coup, pas de négociation avec les partenaires sociaux sur le sujet. La raison est simple, la valeur du dividende versé par le groupe depuis 3 ans, aux actionnaires, n'a pas évolué... Et ce, même si le CA a progressé sur la même période et que la marge d'EBITDA / CA de notre groupe reste une des plus importante des grandes entreprises.



La participation a atteint cette année, deux ans après la fusion entre SFR et Neuf Cegetel, son record historique dans le groupe SFR (46 millions d'€), alors que l'intéressement accuse son plus bas niveau depuis 4 ans (hors SRR). Il stagne autour de 7% de la masse salariale (des éligibles) alors que son plafond est à 10%. (voir page 5).

Une rentrée sous fond d'élections et de réorganisation SFR Business Team

SFR Business Team après plus de 2 ans de mutation et d'organisations instables semble susciter l'intérêt de nos dirigeants bien décidés à exploiter ce « diamant » encore à l'état brut (voir page 23). Une toute nouvelle équipe dirigeante sera totalement en place d'ici la fin de l'été. Et certainement une grosse réorganisation en perspective (des ajustements ont déjà commencé au marketing, à la BU SH et à la direction commerciale). Ce qui inquiète l'UNSa : c'est la « faible » prise en compte de la dimension humaine dans ces changements néanmoins indispensables pour la survie de cette entité. Depuis la fusion les dirigeants se succèdent sans arrêt et semblent tous oublier les salariés qui constituent sa force passée, actuelle et d'avenir.

Ces bouleversements vont intervenir pendant une période où les organisations syndicales vont être en campagne électorale. Des élections professionnelles étant prévues avant novembre 2011. L'UNSa sera en tout cas très vigilante pendant cette période : l'intérêt des collaborateurs passant devant tout le reste.

Vanessa JEREB & Frédéric LESCA

SOMMAIRE :

Elections SFR	page 2-3
Rémunération	pages 4-5
Compte épargne temps	pages 6
Classifications	pages 7
Travail à distance	pages 8
Temps de travail SFR BT	pages 9
Astreintes IP	pages 10-11
Œuvres sociales	pages 12-13
Opinion	page 14
Rubrique CHSCT	pages 15-20
Rubrique DP	pages 21-22
SFR Business Team	pages 23-25
SFR Service Client	pages 26-28
ATT Service client	pages 29-30
Z'infos de la SRR	pages 31-32



100% différent !

Rédacteur en chef : Frédéric LESCA

Equipe de rédaction : Vanessa JEREB, Fabrice PRADAS, Eric DUJARDIN, Karen ARMIER.

Comité de relecture: Geneviève TRUONG NGOC.

(Tirage : 10.000 exemplaires)

Journaux UNSa téléchargeables sur

www.unsasfr.com



**Equipe
centrale
UNSa UES
SFR**

à 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

100% différent !



ELECTIONS SFR : CE-DP et CHSCT :
Octobre 2011, les salariés de SFR pourront voter pour leurs représentants !
Les mandats issus des élections de 2009 arrivent à échéance, les négociations sur le protocole électoral sont en cours au moment de la sortie de ce journal, Dossier spécial élection à la rentrée.

A quoi servent les représentants du personnel !?

Ce sont les interlocuteurs privilégiés de la Direction pour représenter les salariés de l'entreprise, soit à titre collectif, soit à titre individuel.

Ils peuvent être élus directement par les salariés lors des élections d'entreprise : CE* et DP* ou désignés par les organisations syndicales représentatives : DS, RS.

Ils sont élus par suffrage indirect pour le CCE (par les élus des CE), et pour le CHSCT (par les élus des CE et DP).

**CE : Comité d'entreprise, DP : Délégué du Personnel, CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail – CCE : Comité Central d'Entreprise.*

Les missions du CE : les œuvres sociales et un rôle économique

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

Les 2 missions du CE sont de gérer les œuvres sociales (voyages, subvention sport, prestations familiales, chèques vacances) et d'être informé et consulté sur la marche générale de l'entreprise, ses perspectives économiques avec les conséquences sociales pour les salariés. C'est le lieu privilégié où le fonctionnement de l'entreprise peut être décortiqué, où les enjeux économiques peuvent être expliqués. Les élus du CE ne négocient pas les accords d'entreprise.

Les délégués du personnel :

Créée en 1936, c'est l'institution de représentation des salariés la plus ancienne. Leur mission est de présenter à l'employeur toutes les réclamations individuelles ou collectives des salariés. Les délégués du personnel ne négocient pas, ils s'assurent de la bonne application des conventions et accords d'entreprise. Ils peuvent intervenir lors des réunions mensuelles, directement auprès des responsables hiérarchiques ou de la DRH, accompagnés ou non des personnes concernées. Ils peuvent saisir l'inspecteur du travail sur les anomalies constatées dans l'application des dispositions légales et conventionnelles.

La négociation des accords d'entreprise :

Qui peut négocier ?

Ce sont les délégués syndicaux désignés par les organisations syndicales représentatives qui peuvent négocier les accords d'entreprise : les NAO, la mutuelle, l'intéressement, le CET, le PERCO....

Qu'est-ce qu'une organisation syndicale représentative ?

La loi du 20 août 2008, a fait voler en éclat un privilège datant de 1966, qui avait figé le paysage syndical depuis plus de 40 ans. Le législateur a voulu donner une légitimité aux organisations syndicales par la voie directe des élections en imposant un seuil minimal.

En effet, aujourd'hui pour qu'une organisation syndicale puisse négocier dans une entreprise, il faut que ses listes CE et DP obtiennent 10% aux élections.

Lors des dernières élections de SFR en 2009, la CFTC et FO ayant obtenu des résultats sous la barre des 10%, ces organisations syndicales n'ont pas été en mesure de désigner des Délégués Syndicaux et ont été exclues du champ de négociation de l'entreprise.

Cette loi a aussi imposé un seuil minimal de 30% que les organisations syndicales doivent avoir obtenu aux dernières élections CE pour qu'un accord d'entreprise soit applicable dans l'entreprise. Pour SFR, seule la CFDT est en mesure de signer seule un accord au vu des dernières élections.

- **Vous voulez vous investir dans la prochaine mandature ?**
- **Vous voulez participer aux réunions de CE, de DP, de négociation ?**
- **Vous voulez apporter vos compétences et connaissances sur des sujets économiques et sociaux ?**
- **Vous voulez participer aux œuvres sociales ?**
- **Vous voulez soutenir l'UNSA ?**

Contactez-nous ! C'est maintenant qu'il faut agir ! dscunsa@sfr.com

100% différent !

FOCUS: Ils ont rejoint l'UNSa !

De nombreux salariés jamais syndiqués et représentants d'autres organisations syndicales ont décidé de nous rejoindre ces derniers temps. Avec le souhait avoué de rejoindre une organisation syndicale dont les valeurs sont marquées par la « différence », la « diversité » et la « proximité »... Certains ont décidé de témoigner dans cette page. Faites en autant et n'hésitez pas à rejoindre l'UNSa, pour nous apporter votre soutien, même en tant qu'anonyme...

Nom : **CORTADELLAS**
 Prénom : Emeric
 Métier : Chargé d'études
 Ancienneté : 13 ans
 Entreprise : SFR SC
 Site : Nanterre
 Direction : Animation et Communication



A l'UNSa je retrouve du pragmatisme, du bon sens ainsi que de la bonne humeur et de l'entraide.

Nom : **HUET**
 Prénom : Raïssa
 Métier : CAC
 Ancienneté : 12 ans
 Entreprise : SRR
 Site : La Réunion
 Direction : Commerciale



A l'UNSa j'ai trouvé une équipe jeune, dynamique, disponible, volontaire et à l'écoute du personnel.

Nom : **VEYSSEIX**
 Prénom : Pascal
 Métier : Gestion client
 Ancienneté : 12 ans
 Entreprise : SFR
 Site : Meudon
 Direction : Business Team



Se donne les moyens de revendiquer, de négocier et d'agir dans un cadre autonome où chacun garde sa liberté d'expression.

Nom : **GUERRAZ**
 Prénom : Stéphanie
 Métier : RDG
 Ancienneté : 12 ans
 Entreprise : SFR SC
 Site : Gentilly
 Direction : Relation distribution



J'ai choisi l'UNSa pour la qualité de ses représentants locaux et de son journal destiné aux salariés.

Nom : **VEGRAN**
 Prénom : Julie
 Métier : Chargée Clientèle
 Ancienneté : 12 ans
 Entreprise : SFR SC
 Site : Massy
 Direction : Service client Grand Public



A l'UNSa, les représentants sont à l'écoute de tous et plus nous serons nombreux, plus nous pourrons agir.

Nom : **THOMAS**
 Prénom : Stéphanie
 Métier : Assistante Contrôleur de Gestion
 Ancienneté : 15 ans
 Entreprise : SFR
 Site : Lyon St Priest
 Direction : DAF



Ayant appartenu à un autre syndicat pendant plusieurs années, j'ai pu sur le terrain apprécier l'engagement, l'honnêteté et l'efficacité des élus UNSa.

100% différent !

REMUNERATION :

Protocole de désaccord NAO 2011

L'UNSA n'est pas signataire de l'accord NAO 2011 en raison de l'enveloppe d'augmentation qui n'a été que de 2,2%. Nous notons cependant les avancées dans cette négociation sur la mise en place d'enveloppes supplémentaires sur les augmentations collectives pour les bas salaires, de rattrapage sur l'égalité hommes-femmes. Soulignons aussi l'amélioration des bilans fournis. L'UNSA a signé le PV de désaccord proposé par la direction afin de permettre aux salariés de bénéficier de ces mesures. Les éléments négatifs qui ont déterminé notre positionnement tournent autour :

- ✓ de la problématique des nombreux collaborateurs qui se retrouvent encore en fin d'année en dessous des minima conventionnels et qu'il faille compter sur les PPE et PV, censés récompenser l'investissement personnel, pour atténuer cet effet.
- ✓ du fait que, même avec l'enveloppe prévue pour améliorer les inégalités salariales hommes-femmes, il faudra de trop nombreuses années pour les gommer
- ✓ du sujet, non traité, des rémunérations variables très hétérogènes des salariés de 9 Center et 9 Assistance. Aucune négociation n'est encore prévue pour traiter ce vrai sujet.
- ✓ du retard que nous avons pris sur des sujets comme le "Compte épargne temps" ou le "travail à distance" pourtant annoncés dès la NAO 2010.
- ✓ des effets catastrophiques sur le terrain de l'application de l'accord sur l'harmonisation des Classifications
- ✓ dans le contexte de fin de fusion sociale des deux groupes entamée il y a déjà 2 ans, un sujet n'a toujours pas été traité : l'intégration de 9 Center et 9 Assistance dans SFR SC.

Scandale !!! « l'appartenance » seul critère d'attribution des augmentations individuelles

L'UNSA s'est réjouie que tous les ex 9 Cegetel n'ayant pas de part variable se voient dès cette année attribuer, au titre de l'exercice 2010, une PPE ou PV. C'est pour cette raison qu'elle a signé l'accord sur l'harmonisation des structures de rémunérations en imposant à la direction de supprimer dans le texte, la référence expresse à la notion de modération salariale.

Si il y avait modération salariale lors des Comités de Salaires (COSAL), elle était de la seule responsabilité de l'employeur qui l'applique, le cas échéant, à tous les salariés du groupe, sans distinction de leur appartenance antérieure, et avec comme seul objectif de rééquilibrer les nuages de points. Pour l'UNSA, modération ne devait néanmoins pas rimer avec sanction et il nous paraissait /

NAO, Intéressement et Participation 2011
par Frédéric LESCA



Principales mesures NAO - Historique UES SFR

pourcentage de la masse salariale des éligibles (aux différentes mesures)					
	2007	2008	2009	2010	2011
Enveloppe Aumentation Individuelle (AI)	2,5%	2,8% SFR et 2,6% SFR SC	2,2%	2,0%	2,2%
Enveloppe Revalorisations	0,50%	0,20%	-	-	-
Enveloppe Egalité H/F	-	-	-	-	2%
Prime de Performance d'Equipe (PPE)	5% + 1%				
Prime Variable (PV)	0% < PV < 10% (6% si obj. Atteints) 0% < PV < 12% (8% si obj. Atteints) 0% < PV < 15% (10% si obj. Atteints) 0% < PV < 20% (12% si obj. Atteints)				
Prime exceptionnelle	-	-	-	1000€ net	-
Enveloppe Bas salaires	-	-	-	1,5% si brut annuel <= 25 000€	1,7% si brut annuel <= 25 000€
	Désaccord	Accord	Désaccord	Accord	Désaccord
Abonnement transports collectifs (IDF et Province)	-	...% de l'abonnement (IDF) 15€ /mois (Province)	70% de l'abonnement mensuel		
Covoiturage *	-	15€ /mois			
CESU **	-	20€/mois dont 75% payé par employeur			30€/mois dont 80% payé par employeur
Titre restaurant ***	8,30 €		8,65 €		8,85 €

* transport d'au moins un autre salarié de l'entreprise

** revenus du foyer / part fiscale <= 25 000€ pour NAO 2010 et 2011, <= 20 000€ pour NAO 2009, <= 15 000€ pour NAO 2008

*** 60% à la charge de l'employeur pour tous les salariés ne bénéficiant pas de RIE

.../ inconcevable que des salariés, même positionnés dans le haut des nuages de points, se voient attribuer une augmentation individuelle (AI) nulle. Pour l'UNSA, cette augmentation individuelle devait récompenser les efforts individuels fournis, ainsi que les bons résultats collectifs.

Il n'en reste pas moins que les COSAL qui se sont déroulés en février/mars 2011 ont laissé une large part aux modérations salariales « sanctions » pour les salariés ex 9 Cegetel. La très grande majorité d'entre eux se sont vu attribuer une AI nulle. Et sans autre justification qu'ils s'étaient vu attribuer pour la première fois une PPE ou PV. Peu importe leur positionnement dans les nuages de points.

L'UNSA dénonce depuis longtemps un système de rémunération, chez SFR, quasiment opaque dans l'attribution des augmentations de salaires. Aucun garde-fou n'existe dans les COSAL gérés de manière inégale selon les périmètres.

Reste à régler le sujet de l'harmonisation des rémunérations variables entre les ex 9 Assistance, les ex 9 Center d'une part, et les ex SFR SC d'autre part, ayant déjà une rémunération variable. Le sujet est identifié par tous et devra être traité rapidement.

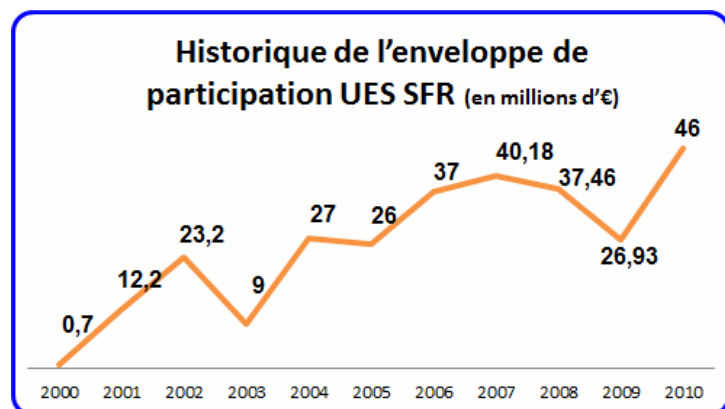
AI : Augmentation Individuelle - PPE : Prime de Performance d'Equipe - PV : Prime Variable

100% différent !

REMUNERATION : NAO, Intéressement et Participation 2011

Participation 2011 :

Depuis l'an 2000, l'enveloppe de participation des salariés du groupe SFR n'a cessé d'augmenter, en même temps que les profits de l'entreprise, pour atteindre en 2010 (versé en 2011) un record de 46 millions d'€.



Pour rappel, la formule de calcul légale de la participation est directement liée au bénéfice net fiscal et SFR ne fait pas plus que le légal sur le sujet. Raison principale pour laquelle la négociation d'un avenant à l'accord de participation n'a pas abouti entre direction et partenaires sociaux en début d'année. Cet avenant avait 2 objectifs :

- ✓ une mise en conformité avec la législation qui évoluait et prévoit en cas d'absence de réponse du salarié au bulletin d'option de verser automatiquement 50% des fonds sur le PERCO et 50% des fonds sur Arcancia sécurité
- ✓ la nouvelle prise en compte des périodes de travail effectif pour le calcul des droits à la Participation : des absences prises au titre du CET (lorsqu'il aura été mis en place), pour couvrir une partie de congé sabbatique, parental ou de création d'entreprise, ainsi que le départ anticipé en retraite. Les absences au titre des missions de conseillers du salarié, de conseillers prud'hommes, ainsi que celles prévues dans le cadre de l'accord en faveur des travailleurs handicapés seront également assimilées à du temps de travail pour le calcul de la participation.

Pour l'UNSA, même s'il était regrettable que l'entreprise SFR n'en n'ait pas profité pour faire évoluer l'assiette de calcul de la participation, cet avenant très "technique" était globalement acceptable en l'état. Il précisait, clarifiait et améliorait certaines dispositions, légales ou non. Malheureusement pour les salariés concernés par ces nouvelles dispositions, l'UNSa était la seule organisation syndicale prête à le signer : ce qui n'était pas suffisant pour aboutir à leur mise en place (excepté dispositions légales)... C'est bien dommage !!!

Intéressement 2011 :

(suite)

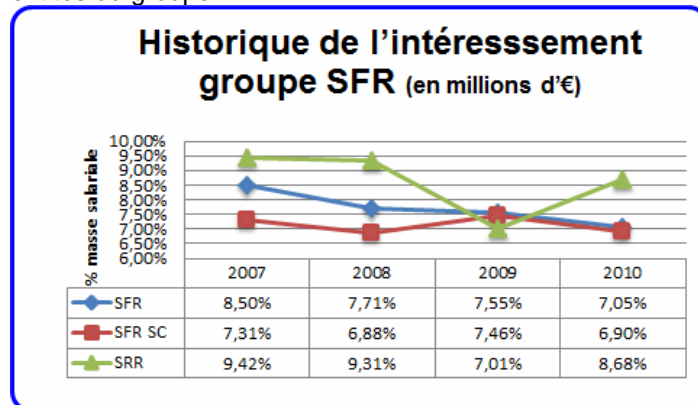
Sur la base des critères de l'accord triennal d'intéressement 2010-2012, les résultats ont abouti aux enveloppes suivantes en 2010 (payé en 2011) :

Intéressement - Résultats 2010

	SFR	SFR SC	SRR
Critères groupe SFR (CA, EBITDA, OPEX, CAPEX) 4% MS* soit 40% de l'enveloppe	3,68%		
+			
Critères spécifiques de l'entité 6% MS* soit 60% de l'enveloppe	3,37%	3,22%	5,00%
=			
Enveloppe d'intéressement pour l'entité avant bonus 10% MS* soit 100% de l'enveloppe	7,05%	6,90%	8,68%

* MS : Masse salariale

Les résultats des 4 dernières années montrent une diminution significative des enveloppes d'intéressement pour SFR et SFR SC. Durant cette période, les enveloppes de la SRR (en %) sont presque toujours supérieures aux autres entités du groupe.



Une négociation vient de débiter pour définir les nouveaux seuils de déclenchement et d'atteinte des critères groupe et entités. L'UNSa sera très attentive au fait que ces nouvelles valeurs soient raisonnables. Trop de critères spécifiques par entité étaient à zéro en 2010, et donc, définis avec des objectifs irréalisables...



100% différent !

NEGOCIATIONS : Compte épargne temps... Quand et Quoi ?

Des négociations entre direction et partenaires sociaux ont débuté en marge de la NAO dès janvier 2011 sur un compte épargne temps (CET) qui pourrait être mis en place d'ici janvier 2012.

par Frédéric LESCA

Principe général :

L'objectif du CET est de permettre aux salariés d'accumuler des droits à congés rémunérés, en contrepartie des périodes de congé ou de repos non prises dans les délais habituels (sans s'y substituer néanmoins). L'accord en préparation chez SFR prévoit le contour conventionnel et légal suivant.

Conditions d'ouverture CET :

Ce que prévoit la CCNT* : salarié en CDI d'au moins 1 an d'ancienneté qui formule une demande écrite.

Ce que prévoit SFR : Dispositions de la CCNT.

Modalités d'alimentation du CET :

Ce que permet la loi : Seuls les jours acquis au-delà de 4 semaines de CP peuvent y être affectés. Les repos prévus par la loi pour des raisons de protection de la santé et de la sécurité du salarié ne peuvent y être stockés. L'accord peut aussi prévoir un mécanisme d'alimentation en argent par l'employeur, sous forme d'abondement.

Ce que prévoit la CCNT : Report du droit à repos (des CP dans la limite de 10 jours/an, des JRTT dans la limite de la moitié de ces jours), conversion en temps de repos (prime d'intéressement, compléments du salaire de base, autres primes ou indemnités).

Ce que prévoit SFR : épargne de CP, dans la limite de 7 jours ouvrés /an. Le salarié devra exprimer son choix en début de période de référence (du 1^{er} juin au 30 juillet pour SFR et SFR SC et du 1^{er} au 31 janvier pour la SRR). Un plafonnement du compte sera prévu (25 jours pour les moins de 50 ans et 50 jours pour les 50 ans et plus)

Modalités d'utilisation du CET :

Ce que permet la loi : Les droits épargnés peuvent être pris sous forme de congés, de cessation partielle ou totale d'activité, de rémunération différée via l'alimentation d'un plan d'épargne (les jours transférés sur le PERCO ne seront pas pris en compte pour l'appréciation de la limite annuelle de versement volontaire soit 25% de la rémunération annuelle brute), de rémunération immédiate (si accord de l'employeur).

Ce que prévoit la CCNT : Le CET permet au salarié d'être indemnisé pendant certaines périodes (congé parental d'éducation, congé sabbatique, congé pour création ou reprise d'entreprise, actions de formation, congé pour convenance personnelle) ou d'anticiper le départ en retraite.

Ce que prévoit SFR : Indemnisation des périodes d'absence non rémunérées (congés parental d'éducation, congé sabbatique, congé pour création d'entreprise, congé sans solde pris au titre du « forfait temps citoyenneté »).

Tout salarié pourra demander à utiliser ses droits affectés sur son CET pour cesser, de manière progressive ou anticipée totale, son activité (demande à faire 6 mois avant la prise d'effet, la direction devra elle, répondre dans les 2 mois). Le salarié pourra affecter, dans la limite de 5 jours/an, ses jours épargnés, sur le PERCO SFR (mais pas abondés).

Situation du salarié pendant le congé :

Ce que prévoit la CCNT : le salarié bénéficie pendant son congé, d'une indemnisation calculée sur la base du salaire perçu au moment de la prise de congé. Son absence pendant sa durée est assimilée à du travail effectif. A l'issue de son congé, il retrouve son emploi précédent ou un emploi similaire rémunéré de façon au moins équivalente.

Ce que prévoit SFR : Dispositions de la CCNT

Cessation et transmission :

Ce que permet la loi : à défaut de dispositions conventionnelles, le salarié peut soit percevoir, en cas de rupture du contrat de travail, une indemnité correspondant à la conversion monétaire de l'ensemble de ses droits acquis, soit demander, en accord avec l'employeur, la consignation auprès d'un organisme tiers de l'ensemble des droits, convertis en unités monétaire, qu'il a acquis.

Ce que prévoit la CCNT : versement d'une indemnité compensatrice au jour de la rupture du contrat, égale aux droits acquis au jour de la rupture, possibilité de transfert vers un nouvel employeur des droits acquis.

Ce que prévoit SFR : Dispositions de la CCNT.

Négociation : Où en est-on ?

L'UNSa souhaite aboutir rapidement à un accord convenable pour tous. Nous souhaiterions que la direction soit un peu plus ambitieuse sur la mise en place du CET en permettant par exemple :

- ✓ De poser avec flexibilité jusqu'à 10 jours (CP ou JRTT) par an en augmentant le plafond des 25 jours maximum ou de prévoir un système d'abondement de l'entreprise notamment sur une partie CET solidaire.
- ✓ D'élargir les modalités d'utilisation aux actions de formation (DIF) et aux actions citoyennes.

Des rendez-vous sont pris jusqu'au mois de juillet pour essayer de trouver des compromis pour que la négociation aboutisse à un accord signé et applicable. L'UNSa estime que ce projet d'accord est innovant et intéressant pour les salariés afin de concilier vie professionnelle et vie personnelle.

CCNT : Convention Collective Nationale des Télécommunications

NEGOCIATIONS : Classification et harmonisation des intitulés d'emploi au sein de l'UES SFR

par **Pascal VEYSSEIX & Olivier CHAPEAU**

Rappel des faits

L'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emploi au sein de l'UES SFR du 31/12/2010 approuvé par 2 organisations syndicales a vu sa mise en place au sein de l'entreprise avec les effets que l'on connaît. L'UNSa, au cours des négociations, avait anticipé les problèmes et fortement contribué à la création d'une commission de conciliation dont la composition et le rôle sont décrits dans l'article 5 de l'accord.

Effets pervers

Cette "harmonisation", dans la plupart des cas non concertée avec le manager direct, peut avoir des effets pervers :

- ✓ Positionnement sur un intitulé qui ne reflète ni l'intégralité, ni la complexité des tâches, ni l'ancienneté et ni l'expérience acquise.
- ✓ Positionnement sur un intitulé qui défavorisera le collaborateur en termes d'augmentation individuelle, son salaire étant situé dans le haut du "nuage de points"
- ✓ Démotivation et application stricte des tâches décrites dans la fiche de poste du nouvel intitulé.

Satisfaits ?

Certains d'entre nous, par lassitude ou faute de temps, n'ont pas fait la démarche de demander des explications à leur manager et à leur RH sur leur nouvel intitulé d'emploi et sur le contenu de la fiche de poste de celui-ci. D'autres l'ont fait, et se sont "contentés" des explications données.

Certains se sont regroupés par intitulé et ont constitué un dossier commun. Enfin, ceux qui n'ont pas obtenu de réponses satisfaisantes ont saisi la commission. Ils étaient au nombre de 80 lors de la première réunion prévue pour une durée de 3h30. L'UNSa avait alerté la direction sur la méthode qu'il fallait mettre en place pour que la réunion soit la plus efficace possible afin que les collaborateurs puissent avoir rapidement un retour. Nous n'avons pas été entendus : sur 80 dossiers seuls 16 ont été abordés à cette première réunion !

Opacité, déni et langue de bois...

Dans ce genre de commission, les organisations syndicales sont toujours solidaires pour soutenir un dossier.

Il est évident que les dossiers parvenus à ce stade n'ont pas fait l'objet de résolution amiable et la position de la direction est à 99% fermement négative, quelle que soit l'argumentation : une activité 100% conforme à une fiche de poste et à l'activité de vos collègues qui ont l'intitulé correspondant à cette fiche de poste ne vous donne pas gain de cause.

Article 5 : Commission de conciliation relative à l'harmonisation des emplois

- La Composition de la Commission est de :
 - 2 représentants de la Direction du Développement RH et Formation,
 - 1 représentant de la Direction des Affaires Sociales,
 - 1 représentant de la DRH,
 - 1 responsable opérationnel concerné si nécessaire,
 - 2 représentants par Organisation Syndicale Représentative au sein de l'UES SFR,
 - Le Rôle de la Commission est d'examiner les demandes des salariés qui considéreraient qu'ils n'ont pas été positionnés dans le bon emploi au regard de la réalité des missions, responsabilités et activités principales exercées et qui n'auraient pas obtenu satisfaction auprès de leur Service Ressources Humaines. Après discussion sur les cas présentés, les représentants des Organisations Syndicales Représentatives rendront un avis argumenté et écrit sur les cas de recours présentés sans pour autant porter atteinte à la responsabilité de l'employeur auquel revient la décision définitive concernant le cas du salarié présenté.
 - Le processus de saisine de la commission est le suivant :
 - En cas d'absence de réponse ou de réponse du Service Ressources Humaines jugée non satisfaisante par le salarié (cf à l'issue de la procédure visée à l'article 4-b ci-dessus), ce dernier peut saisir par écrit (lettre ou courriel motivé) la commission pour faire valoir sa demande dans un délai de 10 jours ouvrés à compter :
 - o soit de la réception de la réponse écrite du Service Ressources Humaines visée à l'article 4-b ci-dessus,
 - o soit en cas d'absence de réponse, de l'expiration du délai de 5 semaines visé à l'article 4-b.
- Il adresse ce courrier à son Directeur des Ressources Humaines pour saisine de la Commission.
- La Commission rendra son avis dans un délai de 4 semaines.



Néanmoins, il peut être occasionnellement admis que tel collaborateur pourrait, avec un suivi et une formation, accéder au poste qu'il prétend occuper ! Belle perte de temps pour le collaborateur et impact financier négatif pour la société qui va investir alors que le collaborateur a déjà le niveau requis...

Face à un tel degré d'opacité et de déni, l'UNSa va devoir continuer les démarches en sous-marin et gérer des dossiers en face à face avec les Relations Humaines.

Que dit la Loi...

Que faire en cas de Litige ?

Les actions collectives sont difficiles, voire impossibles sur le sujet. D'autant que 2 organisations syndicales (CFDT et CFE-CGC), ont signé l'accord d'harmonisation sur les intitulés d'emploi et les classifications du Groupe SFR.

Reste l'action individuelle du ressort des tribunaux prud'homaux en se référant au principe « d'égalité de traitement ». C'est l'employeur qui doit présenter des éléments objectifs qui justifieraient une distinction de traitement entre 2 salariés qui notamment, exerceraient un même emploi, et qui n'auraient pas le même intitulé et/ou le même niveau de classification. La provenance (ex 9Cegetel ou ex SFR) n'est en tout cas pas un critère objectif recevable pour expliquer une quelconque différence de traitement.

Les représentants UNSa se tiennent à votre entière disposition pour vous aider dans toutes ces démarches individuelles.

100% différent !

NEGOCIATIONS : Pilote travail à distance : c'est parti !

Le pilote va pouvoir démarrer (~ le 15 juin) pendant 6 mois pour les 150 collaborateurs retenus...

Sophie JABOEUF

Retour sur le processus de sélection des candidats au pilote :

1^{er} étape : Appel aux volontaires sur les 6 sites pilotes et pré-sélection par les managers d'une liste de 467 collaborateurs

2nde étape : Sélection par le COPIL TAD (Travail à Distance) des 150 « bêta-testeurs ».

Les bêta-testeurs ont été sélectionnés sur la base des dossiers fournis par les collaborateurs ayant saisi et validé le formulaire sous l'intranet (soit 314 collaborateurs/ 467) et sur la base de critères de priorités liés à la situation personnelle du collaborateur (handicap, maladie, seniors, parent célibataire, parent loin de sa famille, durée de transport > 3h)

Le COPIL TAD composé de différents RRH, des responsables de l'innovation sociale, des organisations syndicales et d'un membre extérieur (un représentant de l'observatoire de la parentalité) s'est réuni le 27 mai pour sélectionner les candidats. Grâce à l'aide des équipes SI Interne, l'analyse des dossiers a pu se faire rapidement et nous disposons de toutes les données statistiques.

Certains dossiers ont donné lieu à des débats (liés à des doutes parfois sur les motivations du collaborateur ou du manager ou à un souci d'équité entre plusieurs dossiers équivalents) mais un consensus est ressorti sur l'ensemble des dossiers sélectionnés.

PS : les dossiers étaient anonymes.

A quoi va servir le pilote?

Le retour d'expérience du pilote va servir de base à la rédaction d'un futur accord applicable à l'ensemble des collaborateurs "éligibles" (ceux dont le métier permet la réalisation d'au moins une partie de leurs objectifs à distance) aux environs du 2nd semestre 2012.

Le télétravail change la physionomie de l'entreprise



La fin de la galère un jour par semaine...

Résultats :

144 dossiers ont été sélectionnés. Cette liste doit encore être complétée avec 6 dossiers papier arrivés en retard et répondant aux critères de priorité. Dont :

- **105** ayant choisi un jour fixe/semaine à domicile
- **29** forfaits 12 jours sur 6 mois à domicile
- **10** ayant opté pour un jour fixe/ semaine sur un site à proximité du domicile

Nombre de collaborateurs retenus par site pilote : 57
 Boulogne quai Ouest, **9** Bron, **9** Saint Priest, **3** Villeurbanne, **53** Séquoia, **13** Rive Défense.

Nombre de collaborateurs retenus par direction (avec le taux de demandes retenus/ total des demande pour la direction concernée):

- 3** DG Business Team (soit 60% des demandes)
- 21** DG Déléguée (46%)
- 32** DG Grand Public et Pro (41%)
- 7** DG ISC (50%)
- 68** DG Réseau (49%)
- 3** DG RH (60%)
- 5** DG SI (50%)
- 5** Présidence (33%)

SFR
UNSA
 100% différent !

Les principales motivations étaient pour les candidats : le temps de trajet, une meilleure concentration et la volonté de contribuer à une évolution de culture - et pour les managers des candidats : la reconnaissance du salarié, son « mieux-vivre » et son gain en efficacité.

Ce que l'on peut déplorer...

Les dossiers justifiant de situations personnelles ou familiales difficiles ont particulièrement retenu l'attention du COPIL. Mais qu'en est-il des collaborateurs dans des situations similaires sur les sites exclus du pilote et qui auraient eu aussi absolument besoin de ce dispositif ?

NEGOCIATIONS : Négo sur le temps de travail business team !

Ça y est, les négociations ont repris en avril non sans mal après moult réunions annulées. Suite à la signature du contrat cadre il y a déjà plus d'un an, les salariés s'impatientent...

Pas de surprise : fidèle à elle-même, la direction continue à adresser, plus que tardivement aux délégations syndicales qui négocient, les supports nécessaires à leur travail...

Sur le site de St Herblain il y a 4 créneaux horaires, et 3 amplitudes pour la pause déjeuner : 1h, 1h15 et 1h30 pour les ex SFR.

Depuis le 1^{er} mai 2011, en accord avec elle-même et sans solliciter ni les salariés ni les organisations syndicales, la direction a mis en place de nouveaux horaires pour le service front mobile PME dans l'attente d'une signature rapide.

Sur le site de Bordeaux, une partie des horaires mis en place au Service Comptabilité et Recouvrements (Pôle Finances) sont remis en cause : terminées les fins de service à 16 h ou 16 h 30 le vendredi, sous prétexte d'harmonisation entre les différents sites, alors que les clients pour la plupart resteront injoignables.... Quant au Service Gestion Dédiaée Grands Comptes, les plages horaires d'extrémité (19 h) assurées par quelques collaborateurs sur du volontariat jusqu'à ce jour, pourraient être remises en cause... et lesdits volontaires ne semblent pas si mécontents....

Pour résumer, la direction semble avoir réuni les OS* pour une « négociation » donnant lieu à la construction d'un Accord Temps de Travail pour la relation clientèle à la Business Team. A l'UNSA, nous comprenons et validons la volonté d'homogénéiser les différents horaires de travail. Mais cela ne peut être à sens unique !!!

Pour l'instant, la direction souhaite allonger l'amplitude horaire de présence pour certains services, augmenter le taux de présence aux horaires d'extrémité pour d'autres, faire disparaître quelques maigres acquis régionaux... Il est clairement établi dans ces conditions que ce sera aux collaborateurs de donner plus. En contrepartie, la direction souhaite donner à ces collaborateurs, euh... nous avons beau chercher, nous n'avons encore rien trouvé à ce jour.

Gageons que la direction, dans sa volonté de construction avec les partenaires sociaux saura faire preuve d'un peu plus de bonne volonté vis-à-vis de ses salariés.

Dans tous les cas, nous ne manquerons pas de vous tenir informés.

Corine BORDENAVE, David MONZIE, Laurence LEDEZ, Geneviève TRUONG NGOC

*Organisations Syndicales

Direction Gestion Client : Aujourd'hui et Demain...

Site	Service	Effectif	Effectif cible	Plage horaire actuelle	NB de tranches horaires couvrant la plage	Plage horaire cible	Nombre de tranches cible
Bordeaux	Recouvrement	21	25	8h30/18h	3	8h/17h42	3
Bordeaux	Comptabilité	19	21	8h/17h30 (1)	2	8h/17h42	3
Nantes	Recouvrement	20	22	8h30/17h57	2	8h/17h42	3
Bordeaux	Gestion Dédiaée	52	62	8h/19h	5	8h/19h	4
Nantes	Gestion Dédiaée	48	52	8h/19h	4	8h/19h	4
Lyon	Gestion Dédiaée	51	62	8h/19h	3	8h/19h	4
Nantes	PME Fixe	NC (2)	NC	8h/19h	3	8h/19h	4
Nantes	PME Mobile	NC	NC	8h/19h	5	8h/19h	4
Nantes	Relation Partenaire fixe	NC	NC	8h/19h	3	8h/19h	4
Nantes	Relation Partenaire Mobile	NC	NC	8h/19h	4	8h/19h	4
Nantes	Fidélisation (3) Fixe	NC	NC	8h/19h	3	8h/19h	4
Nantes	Fidélisation (3) Mobile	NC	NC	8h/19h	4	8h/19h	4

(1) : 16h15 le vendredi

(2) : NC = Non communiqué

(3) : Fidélisation, satisfaction et Gestion de Flux

NEGOCIATIONS : Harmonisation des Astreintes et des IP (Interventions Programmées) : La force supplétive à bon prix !

Les astreintes et interventions programmées, à quoi cela sert-il ?

Notre société vend du service fonctionnel 24h sur 24 et 365 jours par an, à des clients particuliers et entreprises. Le maintien en condition opérationnelle du réseau au sens large, nécessite de le surveiller, mais également de le maintenir de jour comme de nuit, et face à toutes les situations (défaillance matérielle, tempête, inondation, sabotage, déploiements, corrections, ajustements ...). De plus, nos réseaux sont tous interconnectés entre eux, et la fusion a ajouté un nombre considérable de matériels différents. Enfin, la stratégie de SFR est d'être toujours placée en premier sur la qualité, donc irréprochable.

Ces incontournables nécessitent des salariés disponibles avec une expertise et une responsabilité toujours plus importantes, motivés avec un grand sens du service apporté au client. En cas d'incident dont la résolution est complexe ou de gravité importante, il est fait appel à des personnes mises en astreintes ; c'est à dire non mobilisées en continu mais devant rester disponibles en cas de nécessité tout au long de la période définie. Les incidents étant par nature imprévisibles, les heures auxquelles les astreintes sont sollicitées ne sont pas connues à l'avance. En cas d'opérations perturbant les utilisateurs, celles-ci sont programmées hors des heures habituelles de travail. Les personnes nécessaires au bon déroulement de ces opérations sont mises en intervention programmée sur ces heures, prévues à l'avance.

Quatre régimes différents (voir tableau)

Le nouvel SFR étant né de deux sociétés distinctes, il perdure aujourd'hui principalement deux systèmes :

- ✓ côté SFR, un système surtout basé sur la récupération des heures effectuées.
- ✓ côté Neuf Cegetel, un système forfaitaire rémunérateur.

Toutefois, un socle commun appelé forfait de sujétion, contrepartie de la contrainte de disponibilité permanente du salarié, est présent des deux côtés.

Sur une base comparable d'astreinte de 7 jours, cela donne :

Côté SFR (source NAO 2011) :

- forfait de sujétion : 334€
- rémunération : voir tableau page suivante
- récupération : toutes heures

Côté Neuf Cegetel (source NAO 2011)

- forfait de sujétion : 351€
- forfait d'intervention : 362 € (jusqu'à 10h)
- au delà de 10h : taux horaire de 42,62€

Il existe également des compensations pour les jours fériés, variables selon le régime. Ces régimes ne sont donc pas homogènes et nécessitent d'être harmonisés. Le régime 9C paraît plus rémunérateur car, même en cas de non intervention, le forfait est payé intégralement. Mais pourquoi ne pas conserver les avantages de chacun pour fabriquer le régime harmonisé ?

Rappel : définition de l'astreinte (L3121-5)

« Période pendant laquelle le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation de demeurer à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour accomplir un travail au service de l'entreprise. La durée de cette intervention est considérée comme du temps de travail effectif. »

Lors de la dernière réunion sur le sujet (20 mai 2011), la direction proposait :

- ✓ de garder le principe d'un forfait de sujétion et d'un forfait d'intervention.
- ✓ d'intégrer un bonus pour les mobilisations uniquement en week-end ou jour férié
- ✓ d'accorder un jour de récupération pour tout jour férié tombant la semaine
- ✓ de supprimer la prime de 100 € pour les 25 décembre et 1er janvier
- ✓ de ne pas payer le forfait d'intervention en astreinte si aucune intervention n'a lieu pendant l'astreinte
- ✓ de découper les montants d'indemnisation horaires des interventions selon le nombre d'heures d'intervention effectuées.

Face à cette situation, l'UNSA se fait fort de retenir et de défendre la meilleure position pour l'ensemble des salariés dans un cycle d'astreinte ou en intervention programmée. Ainsi, nous nous attachons aussi bien au paiement qu'aux conditions, aux repos, aux intensités des astreintes et interventions programmées mais aussi aux conditions de sortie de l'astreinte.

Nous ferons valoir vos avantages et vos droits, parce qu'un salarié en astreinte ou intervention programmée est avant tout un salarié déjà engagé dans une activité et ne doit pas être pris pour un renfort d'équipe à bon prix ... L'UNSA vous informera des avancées et reste à votre disposition pour vous entendre et vous faire entendre.


Philippe PERNOT et Frédéric BALU

Directions concernées par les Astreintes et IP :

DGSI
DGRe
DG Business Team
DRH Commerce, Marketing, Innovation
DG Fonctions supports
DG Service Clients

NEGOCIATIONS : Harmonisation des Astreintes et des IP (suite)

Régimes d'Astreintes (source NAO 2011)

	SFR	Neuf Cegetel	Neuf Center	Neuf Assistance
Périmètre	Le régime de l'astreinte (forfait de sujétion, forfait d'intervention, rémunération des déplacements et interventions) est applicable aux collaborateurs jusqu'au Groupe F1 inclus. Les collaborateurs du Groupe F2 bénéficient du seul forfait de sujétion.	Un régime unique mis en place pour les collaborateurs cadres et les collaborateurs non cadres		
Indemnité d'astreinte - Forfait de sujétion	334,53 € bruts pour 7 jours, soit 47,79 € bruts/jour. Si astreinte sur une partie seulement de la semaine: - forfait de sujétion de 47,79 € bruts/jour - les WE du 25/12 ou 01/01: 57,96€ bruts les WE et jours fériés	351,57€ bruts pour une semaine ou 7 jours, soit 50,22€bruts/jour Si astreinte sur une partie seulement de la semaine: - forfait de sujétion de 50,22€ bruts/jour - les WE du 25/12 ou 01/01: un jour de repos supplémentaire + une indemnité de 106,53€ bruts		
Forfait d'intervention	- Intervention depuis le domicile : versement forfaitaire de 29.82€ bruts (entre 1h et 3h/jour). - Intervention sur site : - Forfait 53.27€ bruts (<5h) - Forfait 59,02€ bruts (>5h) - Heures supplémentaires récupérées (sauf si le repos ne peut être pris dans les 2 mois) - Application majoration nuit, dimanche et jours fériés (sauf si dans le cadre d'heures supplémentaires et repos)	Forfait d'intervention de 362,23€ bruts pour 10 heures d'intervention : - Durée <=10 heures : prorata temporis. - Durée > 10 heures durant la semaine d'astreinte : taux horaire forfaitaire de 42,62 euros. Intervention depuis le domicile : prise en charge des frais de déplacement.	Forfait hebdomadaire de 213,08€ brut Intervention dans le cadre d'une astreinte : forfait de 53,27€	Forfait de 328,37€ pour une semaine sans jour férié soit 36,49€/ jour de semaine + 57,33€ / samedi + 88,61€/ dimanche ou jour férié
Jours fériés	Toute semaine d'astreinte, ou période de 7 jours, incluant le 25 décembre ou le 1er janvier, ou le 1er mai, est majorée de 10% (soit 368.02 € bruts).	Astreinte un jour férié : un jour de repos supplémentaire. Semaine d'astreintes incluant le 25 décembre, le 1er janvier: un jour de repos supplémentaire + une indemnité de 106,53€ bruts		
Sortie du régime d'astreinte	Le collaborateur ayant été sous régime d'astreinte pendant au minimum 6 mois, et sortant de ce régime, perçoit : - le premier mois suivant la sortie, une contrepartie financière équivalente à 80% du montant perçu, au titre du forfait sujétion, calculé sur la moyenne des 3 mois précédents l'arrêt, - le second mois suivant la sortie, une contrepartie financière équivalente à 50% du montant perçu, au titre du forfait sujétion, calculé sur la moyenne des 3 mois précédents l'arrêt, - le troisième mois suivant la sortie, une contrepartie financière équivalente à 25% du montant perçu, au titre du forfait sujétion, calculé sur la moyenne des 3 mois précédents l'arrêt.	 100% différent !		

Interventions planifiées (source NAO 2011)

	SFR	Neuf Cegetel	Neuf Center	Neuf Assistance
Forfait d'intervention	- Intervention depuis le domicile : versement forfaitaire de 29.82€ bruts (entre 1h et 3h/jour). - Intervention sur site : - Forfait 53.27€ bruts (<5h) - Forfait 59,02€ bruts (>5h) - Heures supplémentaires récupérées (sauf si le repos ne peut être pris dans les 2 mois) - Application majoration nuit, dimanche et jours fériés (sauf si dans le cadre d'heures supplémentaires et repos)	Les interventions planifiées sont rémunérées forfaitairement à 181,11€	Forfait de 106,53€	
Jours fériés	Application rémunération majorée. Si dans le cadre d'heures supplémentaires et repos	Lorsqu'un collaborateur effectue une intervention planifiée un jour férié, il se voit attribuer un jour de repos supplémentaire dont il fixera la date en accord son manager.		P 11

100% différent !

Œuvres Sociales : Bilan et perspectives...

Bilan financier 2010 :

L'UES SFR distribue au titre des activités culturelles et sociales plus de 4 millions d'€ de subvention qui sont répartis au prorata des effectifs de chacun des 3 périmètres CE.

Dotations CE 2010

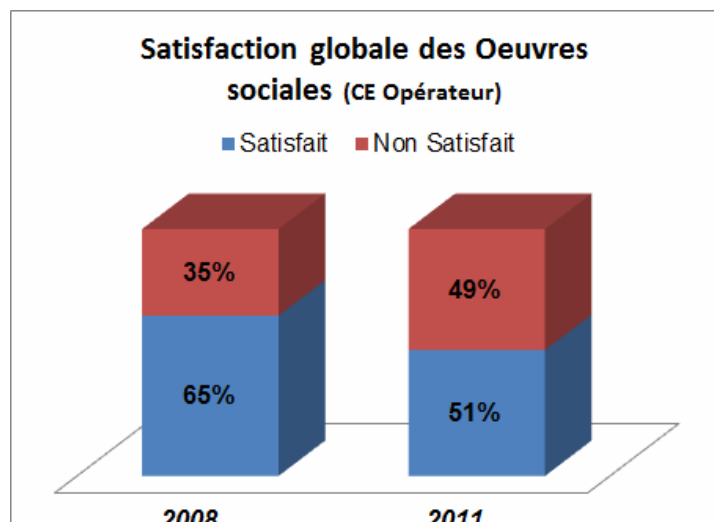
	Fonctionnement	Act. Sociales & culturelles
CE Opérateur	615 500 €	3 061 452 €
CE Service Client	187 536 €	937 670 €
CE La Réunion	37 490 €	187 107 €
Total	840 526 €	4 186 229 €

L'utilisation de ce budget varie donc en fonction de la population concernée, comme le montrent les graphiques suivants. Nous constatons néanmoins que la répartition des budgets est assez homogène sur les activités proposées. Le CE opérateur consacre plus de budget (près de 50%) pour les vacances que les 2 autres CE (entre 30% et 39%). Pour la fête de Noël les 3 CE ont réservé près de 30% de leur budget (chèques cadeaux compris). La billetterie et les activités sportives représentent elles, en moyenne 25% du budget.

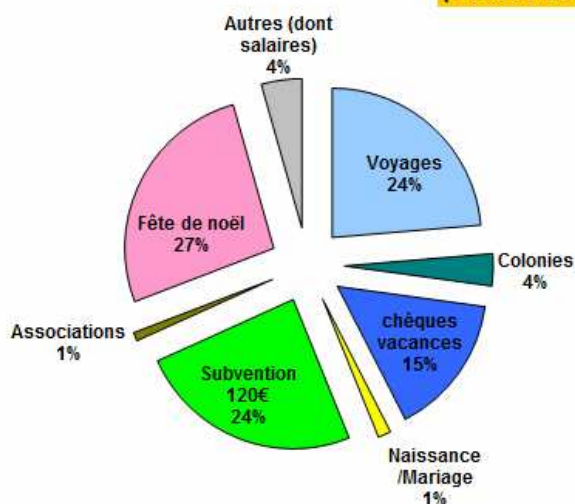
Frédéric LESCA

Enquête satisfaction « CE Opérateur » :

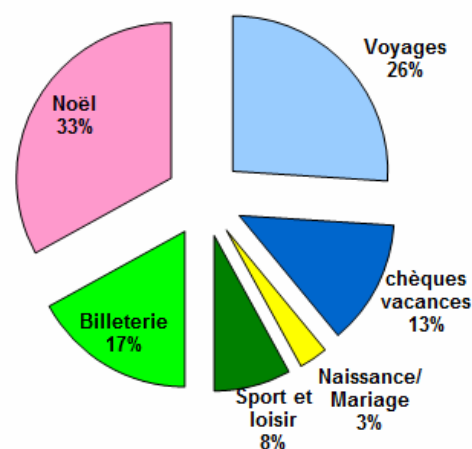
Pour la seconde fois de son histoire le CE opérateur a lancé une enquête de satisfaction pour effectuer un bilan des œuvres sociales et recenser les attentes des collaborateurs. 1.343 d'entre vous y ont répondu et ont été globalement beaucoup plus sévères qu'en 2008 en termes de satisfaction.



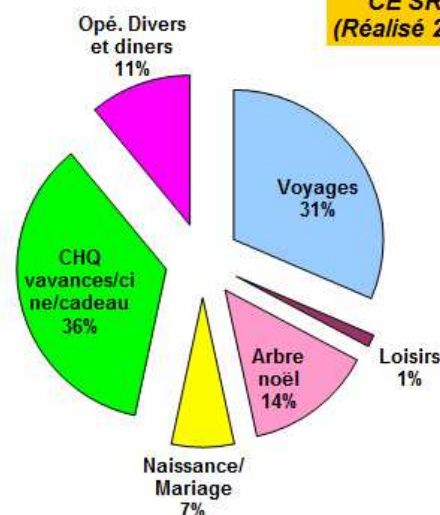
CE Opérateur (Réalisé 2010)



CE Service Client (Réalisé 2010)



CE SRR (Réalisé 2010)





100% différent !

Œuvres Sociales : Partenariat voyages UES SFR ! (suite) ...

Vous êtes une majorité à être notamment insatisfaits :

- ✓ de l'étendue des prestations proposées
- ✓ de l'attractivité tarifaire des offres proposées
- ✓ de la capacité à proposer des activités qui répondent aux demandes de chacun

Vous êtes une grande majorité (61%) à demander une répartition différente du budget des œuvres sociales :

- ✓ une augmentation du budget consacré aux activités culturelles et sportives
- ✓ une diminution du budget consacré aux voyages et locatifs et une augmentation pour les colonies et les chèques vacances
- ✓ une forte diminution du budget lié à la fête de Noël, notamment en IDF.

Forte de ce constat pas très reluisant, l'UNSa est prête à assurer la relève et un certain « dépoussiérage » des œuvres sociales avec tous les élus motivés qui le souhaitent et quelle que soit leur appartenance syndicale. Pour rappel, au lendemain des dernières élections certains syndicats s'étaient accaparés les postes stratégiques, ce qui a eu les conséquences désastreuses que nous constatons aujourd'hui.

La diversité doit être le maître mot d'une politique des œuvres sociales, tant pour les individus qui la gèrent, que sur les prestations offertes.

La dimension sociale ne doit pas être oubliée et permettre à ceux qui sont le moins bien rémunérés de profiter pleinement de prestations qualitatives et variées.

Mais pour changer la donne et réaliser nos ambitions nous aurons besoin de vos voix lors des prochaines élections professionnelles de fin d'année 2011. Alors pour changer les Œuvres sociales... Votez UNSa !!!

Frédéric LESCA

Le comité d'entreprise dans le cadre des œuvres sociales a souscrit une convention d'assistance juridique au profit des salariés de SFR avec le cabinet d'avocats JDS.

Saviez-vous que, en tant que collaborateur SFR, vous pouvez consulter gratuitement le cabinet d'avocat JDS sur toutes les questions sur votre vie privée (questions de droit liées au quotidien : litiges locatifs, copropriété, construction, famille, responsabilité civile ou pénale, droit administratif) ou professionnelle que vous vous posez, sous réserve qu'elles vous concernent personnellement.

Il s'agit de consultations d'orientation, elles sont destinées à répondre à des questions juridiques précises ou à évaluer les chances de succès d'une action sur le plan judiciaire.

Pour mener à bien cette mission, le cabinet JDS procède à l'analyse des pièces qui lui sont soumises et aide les salariés dans la rédaction des courriers strictement indispensables à la préservation de leurs droits.

Cette mission de conseil a pour seule limite le traitement des éventuels contentieux. Elle ne couvre donc pas l'assistance à la négociation, à l'élaboration de la stratégie judiciaire, ni la préparation du dossier en vue d'une action devant les tribunaux (la rédaction des actes de procédure et le temps passé aux audiences seront facturés hors convention, sur devis).

En matière de droit social, le conseil et l'assistance ne pourront en aucun cas être délivrés à un salarié qui consulterait le cabinet en sa qualité d'employeur.

Vous pouvez contacter le cabinet JDS par téléphone au 01.48.96.14.48 (accueil téléphonique en principe ouvert pour recevoir et transmettre les appels du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 30), ou par fax au 01.48.96.13.27 ou par e-mail : cabinet@jdsavocats.com ou par courrier : JDS Avocats - 17 rue de l'Indépendance - 93 000 BOBIGNY.

Il faut préciser que vous êtes salarié SFR. Opérateur, votre site d'appartenance et la nature de votre question afin d'être dirigé vers l'avocat spécialisé (droit privé général ou droit du travail individuel).

La consultation prend la forme, selon l'éloignement du salarié du cabinet, d'un rendez-vous ou bien d'une consultation téléphonique ou échange de mails.

CES CONSULTATIONS SONT STRICTEMENT CONFIDENTIELLES ET GRATUITES.

Alors n'hésitez pas à profiter de ce partenariat !!!!

Nathalie ROVILLAIN

Œuvres Sociales UES SFR : des représentants UNSa à votre écoute :

Boulogne : Geneviève TRUONG NGOC, Jacques ROCHWERG

Aix-Sulky : Isabelle GERANT

Bordeaux : Lionel BIAMI, David MONZIE, Corine BORDENAVE, Frédéric LESCA

Meudon : Olivier BARBE, Dominique HOUSSU

Rive Défense : Frédéric LANGLOIS, Karen ARMIER

Nantes-Saint Herblain : Elsa BOURDON

Séquoia : Nathalie ROVILLAIN, Pascale FICHAUT, Magalie BURILLON

Toulouse : Jean CLERGERIE

9Center : Fabrice PRADAS

9 Assistance : Abd Nacer AIOUAZ

Lyon-Saint Priest : Séverine RODET, Stéphanie THOMAS

Lyon -Bron : Philippe PERNOT

Aix-Arcobole : Fabrice PRADAS

Gentilly : Mohamed BOUFOLLOUS

Massy : Mohamed AGUENI et Sabrina SENHADJI

100% différent !

OPINION :

Des feuilles, des feuilles...

Les premières avec des chiffres et un bon mot pour certains : modération salariale.

A chacun de se situer dans son nuage : à basse altitude (jusqu'à 2.000 mètres), les stratocumulus, puis à basse et moyenne altitude (jusqu'à 3.000 mètres), les cumulonimbus, et enfin les cumulus qui peuvent atteindre des sommets de 6.000 mètres... ces nuages de points, un vrai brouillard

Les secondes où l'on s'indigne de certains « Z'accords », où l'on joue les « Zorro » en titrant 5 « Zéro » à la Une. Il y a quand même des « Z » (comme « Z'accords ») que l'on signe de la pointe du stylo... Il faut bien, après ça, faire un éditorial sur le stress et le bien-être au travail. C'est « à ne rien n'y comprendre », comme si certains vivaient sur leur nuage et souffraient d'amnésie sélective... c'est une réécriture de « 1984 » de George Orwell.

Mais, comme le disait un humoriste à propos des syndicats « Ça fait plaisir de savoir qu'on est compris par des mecs qui comprennent des trucs qu'on comprend pas ».

Le marché va se durcir : cette année les collaborateurs devront être plus rapides et plus agiles... en un mot, les meilleurs : « Steve Austin, collaborateur SFR, un homme tout juste vivant. Messieurs, nous pouvons le reconstruire, nous en avons la possibilité technique. Nous sommes capables de donner naissance au premier collaborateur bionique... Steve Austin deviendra ce collaborateur. Il sera supérieur à ce qu'il était avant l'arrivée de FREE, plus fort, le plus rapide, en un mot le meilleur »

Un collaborateur qui vaut 3 milliards (d'anciens Francs). D'ailleurs, il se situe dans quel nuage de points ce collaborateur ?

Jean CLERGERIE

Quelle considération, pour les collaborateurs de province ?

On peut légitimement se poser cette question. Quand on sait que les collaborateurs parisiens pouvaient gagner des tablettes numériques, lors de la soirée « # nous », organisée au Grand Palais. Alors que les collaborateurs lyonnais gagnaient des maillots et des ballons de foot. Probablement des fonds de tiroir, datant de la coupe du monde d'Afrique du Sud.

SFR, entreprise citoyenne ne jette pas ses déchets... Elle les offre à ses employés.

Mais ce qui est particulièrement risible dans cette histoire, c'est la réponse de la RH de Gentilly à cette question posée en réunion DP le 6 mai. RH qui maîtrise particulièrement bien la « reformulation » :



100% différent !



- Question UNSa : Pouvez-vous nous expliquer pourquoi lors de la soirée « # nous », les collaborateurs de la région parisienne se sont vu offrir des tablettes Samsung. Alors que les collaborateurs de la région Lyonnaise ont du se partager des ballons et des maillots de foot, et des coupons de téléchargement ?

- Réponse de la Direction : Les collaborateurs de la région parisienne ne sont pas vu offrir des tablettes Samsung. Ils pouvaient participer à un jeu avec différents lots à la clef, dont quelques tablettes Samsung.

Chrystelle VERDOLLIN

Pourquoi adhérer à l'UNSA ?

Parce que vous voulez participer au débat social de l'entreprise !

Parce que vous en avez assez d'être spectateur !

Parce que vous voulez peser dans les décisions !

Le syndicat d'entreprise est l'interlocuteur unique de la direction pour négocier les accords qui vont s'appliquer.

Le syndicat est le seul contre pouvoir dans l'entreprise.

Les salariés ont besoin des syndicats pour défendre leurs droits.

A l'UNSA nous avons besoin de vous pour être plus forts !

Alors rejoignez un syndicat pragmatique et réaliste qui fait la différence !

Rejoignez nos équipes de représentants motivés et pas planqués !

Rejoignez l'UNSA !

Remplissez le bulletin d'adhésion en dernière page de ce journal ou contactez nos représentants.



RUBRIQUE CHSCT*

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

A Saint Denis, il semblerait bien que la Plaine soit ... déjà PLEINE !!!



par Karen ARMIER et Eric DUJARDIN

En 2008, le président du conseil général de la Seine-Saint Denis lançait : «ENTREPRISES, vous êtes les bienvenues en Seine-Saint-Denis !». L'enjeu était de vaincre les hésitations des sociétés face à la réputation de cette zone. Mais en ces temps de crise, le calcul est simple et avec ses faibles coûts fonciers la Seine-Saint Denis s'en sort mieux que Paris ou le 92. Le département joue sa carte low-cost. Depuis, ce sont des dizaines d'entreprises qui s'y sont implantées mais la question se pose : les investissements en termes d'infrastructure ont-ils suivi ? La réponse est NON !

A Saint Denis, le constat est simple, il n'y a plus de place ... dans les transports.

Nous avons pu rencontrer Pierre Gojat, le secrétaire du CHSCT du site de France Telecom à Saint Denis dont 1800 salariés d'OBS (la division Orange Business Services de France Télécom dédiée aux entreprises clientes) se sont installés dans le bâtiment Balthazar depuis Mars 2010. Nous lui avons posé trois questions, concernant les transports, la sécurité et les conditions de travail.

UNSA SFR : « Nous entendons dans la presse parler de surcharge des transports sur les lignes B et D du RER et la ligne 13 du métro. Qu'en est-il réellement ? »

Pierre Gojat : « C'est malheureusement la stricte vérité. Beaucoup d'entreprises de services se localisent à Saint Denis aux abords des lignes de RER et il y a une multiplication considérable d'emplois transférés. La plaine Saint-Denis voit arriver chaque matin des populations de travailleurs résidant dans d'autres parties de la région parisienne. Aujourd'hui, il y a une saturation et il n'est pas rare de devoir attendre deux ou trois rames de RER avant de pouvoir monter. Cela rallonge d'autant les temps de transports des collaborateurs. On est arrivé au niveau où la SNCF et le STIF ne peuvent plus assumer la demande de transport et devrait recommander aux entreprises de ne plus s'installer car il est prévu d'ici 2020 la création de 750 000 m² de bureaux supplémentaires.

La direction a mis en place des aides à la mobilité, mais à ce jour je ne connais personne qui parmi les 1800 salariés du site ait choisi de déménager ou qui en ait la volonté.

Il n'y a pas eu de création d'emplois sur Saint-Denis et le déplacement de notre lieu de travail n'a pas eu d'effet sur la mixité sociale. Les populations de travailleurs et de résidents ne font que se croiser sur la voie publique et dans les transports.

La problématique des transports est critique tous les jours, et qui plus est les jours de match et/ou de concerts, les personnels des entreprises doivent partager l'espace et les transports publics avec les mouvements de foule de cohortes

de supporters de football ou les amateurs de hard rock dont les préoccupations et les comportements sont assez éloignées».

UNSA SFR : « Avez-vous eu des incidents liés à la sécurité aux alentours du site ? »

Pierre Gojat : «Le sujet des violences urbaines est un terreau fertile au développement des démagogues, quelles qu'elles soient. En même temps il ne peut pas, non plus, être question de rester silencieux sur un tel sujet sans pour autant stigmatiser la ville de Saint Denis qui n'a pas l'exclusivité des difficultés urbaines.

Mais oui, nous avons eu à déplorer une dizaine de vols avec violence, dont cinq ces six dernières semaines, aux abords immédiats du bâtiment sur des employés ou des visiteurs.

Une des conséquences immédiate est que très peu de personnes sortent se balader le midi et tout le monde reste confiné dans le site. »

UNSA SFR : « Et d'une façon générale, un an après, que diriez-vous des conditions de travail sur votre nouveau site ? »

Pierre Gojat : «Lors des présentations en CHSCT on nous a montré des beaux plans d'architecte en 3D, des images soignées et plutôt agréables, un peu comme des plans de promoteurs. Hélas, le passage en tout open-space a été une grosse erreur; la réalité de notre quotidien c'est des espaces totalement inadaptés à nos métiers qui ont dégradé les conditions de travail : le bruit, la promiscuité, la difficulté pour se concentrer sur son travail, le manque de discrétion, la fatigue, ...

Au final, entre les transports surchargés, l'insécurité aux abords du bâtiment et les conditions de travail qui se sont dégradées, le constat est amer. Ce déménagement qui a fait baisser le prix de loyers pour l'entreprise a aussi fait baisser la motivation, la présence et la productivité des salariés. Il n'est pas sûr que la dégradation des conditions de travail et la pression sur la santé des salariés valent ce prix.»

100% différent !

RUBRIQUE CHSCT - UES SFR (suite) ...
A Saint Denis, il semblerait bien que la Plaine soit ... déjà PLEINE !!! (suite)

Toutes ces questions ont bien été abordées en CHSCT au niveau de SFR et lors des réunions de la commission de suivi et la direction a pris des engagements ... sur :

- ✓ l'augmentation des capacités des moyens de transports, ... mais quel est le "pouvoir d'influence" de la direction face aux pouvoirs publics ?
- ✓ la sécurité du site et des alentours, ... mais on voit que d'autres avant nous n'arrivent pas à l'endiguer.
- ✓ l'aménagement du site ... dont on sait déjà que tout sera aménagé en open-space avec les inconvénients que cela représente.

Les échéances approchent à grands pas pour les salariés de la plaque parisienne concernée, car 2013, c'est demain et il faut absolument prendre ces questions en compte maintenant pour que les transports soient fluidifiés et la sécurité assurée.

Nous le rappelons, les déménagements sont prévus à partir du mois de novembre 2013 à raison de 200 collaborateurs par jour pendant deux mois, soit près de 4000 personnes.

L'UNSa interpelle la direction sur le rôle moteur qu'elle doit avoir :

- ✓ auprès des pouvoirs publics, avec pourquoi pas les entreprises qui sont déjà sur le site de Saint Denis, pour améliorer la fluidité des transports notamment RER B et D. Certains temps de transports seront rallongés d'au moins 30 minutes contre les 10 minutes annoncées par la Direction qui ne prend pas en compte les rames de train qu'il faut laisser passer faute de place pour monter dans les wagons... nous avons testé!
- ✓ sur l'aménagement des temps de travail pour permettre, l'adaptation des contraintes personnelles pour les parents (horaires pour déposer les enfants à la crèche ou aux écoles et les récupérer le soir) et pour les salariés qui ne voudront pas ou ne pourront déménager leur lieu de résidence,
- ✓ sur la mise en place de moyen de sécurité aux alentours de notre futur site au vu des retours que nous connaissons aujourd'hui,
- ✓ sur le nombre de place de parking qui doit être suffisant et revu à la hausse pour éviter une aggravation du stress des salariés dû au temps de trajet rallongé par rapport à leur lieu actuel travail-domicile,
- ✓ sur l'aménagement intérieur et extérieur du site et notamment sur son choix du tout open space, générateur de stress au travail.

L'UNSa le répète, le mérite de ce projet est de regrouper tous les salariés de la plaque parisienne sur un même site, mais pour garder du sens, ce projet doit prendre en compte les irritants (dégradations, risques ?) ou travers que nous remontons et que nos voisins de Orange Business Services vivent aujourd'hui !

Eric DUJARDIN

Statistiques de la délinquance en 2010

	National	Seine Saint Denis	
	2010 / 2009	2010 / 2009	classement national
Atteintes aux biens	-1,9%	-1,1%	2ème
Vols violences	+2,5%	+7,2%	1er *
Violence Globale	-2,1%		

* 9,2 cas / 1000 habitants (5 fois supérieur à la moyenne nationale)



RUBRIQUE CHSCT - UES SFR (suite) ...

Le Salarié et les domaines d'interventions des RPS risques psychosociaux

Le salarié prend soin de sa santé et de sa sécurité

Moyens : Respect des consignes de sécurité et du règlement (Art. L. 4122-1 du Code du Travail)

Il dispose d'un droit d'alerte et de retrait (Art. L. 4131-1, L. 4132-1 et L. 4131-4 du Code du Travail) et informe par tout moyen l'employeur pour une situation dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle entraîne " un danger grave et imminent ".Ce retrait ne doit pas créer de danger pour autrui.

La faute inexcusable de l'employeur (art. L. 452-1 du CSS) est de droit si un Accident de travail survient alors que l'employeur a été averti du risque.

Si le salarié est victime de RPS, il informe son manager/ employeur / IRP et surtout CHSCT

Dans ces situations, les écrits permettent de garder une trace pour une éventuelle action en justice. Informe l'inspecteur du travail : contact téléphonique, courrier ou RV. L'inspecteur du travail peut mener une enquête (art. L. 8313-4 CdT).

Il peut demander une médiation en cas de situation de harcèlement moral (Art. L. 1152-6 du Code du Travail).

Il existe une chaine des acteurs de prévention et de soin : le chef d'entreprise, le salarié, les collègues, le DRH, les délégués du personnel et délégués syndicaux, et en particulier le médecin du travail et les membres du CHSCT. Ne restez pas isolé. Contactez les.

Karen ARMIER

CHSCT Rive Défense : Une salle de repos pour décompresser !

Une salle de repos avec pouf, transat, musique d'ambiance et lumière tamisée a été ouverte sur notre site le 16 mai. Située en salle **BJ174** (un peu plus loin que le local CE sur la droite) elle est accessible de 12h à 14h30.

Lieu de relaxation elle doit permettre de se détendre avant de reprendre son travail et profiter aussi des bienfaits de l'**aromathérapie** par diffuseur.

Une fois de plus, le site de Rive Défense joue le précurseur en expérimentant des solutions pouvant (peut être) être reprise pour Saint Denis et déployer sur tous nos sites dès à présent.

Il est toutefois demandé de limiter son accès à 20 minutes maxi du fait du nombre de place limitées.

Eric DUJARDIN

CHSCT Rive Défense : des ateliers découverte théâtre sur votre site.

Suite aux travaux « Observatoire du Stress » du CHSCT de la précédente mandature, le service médical propose des ateliers « découverte théâtre » à raison de deux fois par mois.

Animé par une comédienne très dynamique, c'est une occasion d'y découvrir les techniques de l'improvisation théâtrale.

Si le théâtre n'est pas votre tasse de thé ... il y a aussi des ateliers « Relaxation » et « Tai chi » à raison de 1 fois par mois. Pour toute question ou envie de participer, un seul numéro, le Service Médical de Rive Défense, qui centralise les inscriptions : **01.71.53.22.21** de 08h45 à 12h et de 14h00 à 17h30. Nous remercions vivement nos infirmières Magali et Géraldine qui sont très impliquées dans la mise en place et le suivi de ces divers ateliers.

Karen ARMIER

CHSCT Boulogne : de nouveaux locaux

Le site de Boulogne Quai Ouest a été en plein chantier pendant plusieurs semaines, mais depuis le 4 mai, il y a du nouveau.

La DISAG et le service médical, qui se trouvaient auparavant au rez-de-jardin dans un local très sombre ont déménagé au rez-de-chaussée. Cet espace est à la fois beaucoup plus spacieux et beaucoup plus pratique d'accès pour tous les collaborateurs valides ou non. Le médecin du travail du site se réjouit de ce changement.

De même, c'est une toute nouvelle cafétéria, claire, accueillante et conviviale à l'image de celles dont bénéficient déjà d'autres sites d'IDF, qui a ouvert. On y trouve bien sûr thé, café, chocolat, mais également de la restauration rapide et de quoi faire d'agréables petites pauses. Nul doute qu'elle va devenir rapidement le point de ralliement préféré des collaborateurs de Quai Ouest lors des pauses !

Geneviève TRUONG NGOC



Nouvelle cafétéria à Boulogne

RUBRIQUE CHSCT - UES SFR (suite) ...

CHSCT Nantes St Herblain :

Un nouveau site à Nantes !

Ca y est, les grands travaux ont commencé à St Herblain, climatisation, peinture, mobilier des salles de pause, le site est remis à neuf ! Et les salariés ont été consultés sur le choix des peintures, ce qui est plutôt sympa. Nous attendons maintenant les embauches supplémentaires pour soulager enfin les équipes...

Point à date avec la direction suite aux mouvements du printemps sur le site de St Herblain

Le message global diffusé est que la direction a fait de gros efforts pour consolider et organiser Business Team afin de "coller" au projet Lean, pilier du nouvel SFR.

Elle convient néanmoins que notre site part de loin car ayant été laissé "à l'abandon" pendant plusieurs mois.

Pour les recrutements, l'objectif de recrutement de la BU est à ce jour atteint à 80%

L'objectif a été atteint plus tôt que prévu et en est satisfait
Les formations sont les nouvelles Formations d'Intégration (FI) dédiées à la montée en compétence sur la convergence pour les services Petites et Moyennes Entreprises, Relation Distribution Entreprise et Gestion Dédiaée

Ces FI ont été élaborées et sont effectuées par un cabinet extérieur spécialisé dans ce type de formations dans le domaine des télécoms.

Les chargés (ex9, exSFR et nouveaux arrivants) sont donc censés, dans les mois qui arrivent, bénéficier d'une formation complète et adaptée à leur cœur de métier.

A noter que visiblement la direction a décidé de prendre en compte les remontées des collaborateurs pour ajuster si besoin les FI à la réalité quotidienne des chargés.

La Satisfaction et la Fidélisation devraient bénéficier d'un repère supérieur et c'est une excellente nouvelle. SFR se décide enfin à reconnaître les experts de ces équipes !

RDE va mettre en place 6 postes d'"expert" (équivalent des référents que nous avons déjà pu connaître par le passé) et qui bénéficieront d'une valorisation de poste.

Par contre, on ne sait toujours pas quels seront les critères de sélection des candidats.

Enfin, pour le transfert des accords cadres, la direction ne souhaite pas faire monter tout le service PMEI en compétence sur la partie « back office » GD pour le moment.

Il a aussi été évoqué que 2 ou 3 personnes de la GD vont s'immerger chez PME pour accompagner la montée en compétence de l'équipe qui, à priori, va être mise en place pour gérer ces nouveaux clients. Mais rien concernant la valorisation de cette activité pour les chargés...

A suivre...

Wilfried DAVID

CHSCT Meudon :

Audit RPS (Risques Psychosociaux) à Meudon

Face aux malaises ressentis par les élus terrain et compte tenu des évolutions et changements organisationnels incessants, le CHSCT de Meudon a souhaité impliquer la direction dans l'analyse des situations et facteurs de risques psychosociaux spécifiques à la Direction SFR Business Team.

Il a souhaité mener une analyse concertée auprès de la direction, sous la forme d'un audit psychosocial, supervisé par un comité de pilotage IRP /Direction selon trois axes d'analyse :

- analyse psychosociale d'un projet transversal en cours d'exécution
- analyse psychosociale des différentes directions
- analyse psychosociale selon les métiers

Les objectifs de cet audit sont, non seulement d'analyser les processus psychosociaux entre les différents métiers, les micro-cultures métiers et les liens entre les services mais aussi d'analyser la charge de travail (charge réelle /charge mentale, travail prescrit, réel, vécu...) et surtout d'identifier les situations à risques.

La démarche présentée par l'expert, a été acceptée par la direction et l'audit a été rapidement lancé. Il est nourri par des entretiens individuels strictement confidentiels.

Cet audit, qui est bien un zoom de cette Direction et de son histoire, est réalisé dans un temps court. La restitution est prévue en octobre 2011.

Elisabeth BARATIER

UNSa SFR : Pourquoi 100% Différent (des autres) ?

1. l'UNSa n'attend pas les élections pour informer les salariés
2. à l'UNSa tout adhérent reçoit des infos de l'actualité sociale très régulièrement.
3. à l'UNSa tout adhérent peut donner son avis sur la signature d'un accord (1 adhérent = 1 voix).
4. l'action de l'UNSa est 100% dans l'entreprise, loin des appareils confédéraux.
5. l'UNSa représente aussi bien les cadres que les non-cadres, les hommes que les femmes.
6. l'UNSa est le seul syndicat à continuer à progresser dans les entreprises privées.

100% différent !

RUBRIQUE CHSCT* - CHSCT SRR

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

Quoi de neuf au CHSCT de la SRR ??

Après K1, K2, voici K3.

Dans un souci de regrouper les équipes dans un même lieu, d'augmenter les effectifs de certains services (DAF/MOA, SI), et face au besoin de replacer le personnel P6 occupant à ce jour des locaux arrivant en fin de bail, notre direction a choisi d'ouvrir un nouveau site dans la zone du chaudron : Kerveguen 3.

Deux réunions d'information (ordinaire et extra) auront été nécessaires pour permettre au CHSCT de donner son avis sur ce projet.

La première s'est soldée par un rejet des plans présentés par la direction pour la raison suivante : espace alloué par collaborateur insuffisant. En effet, 8 collaborateurs « parqués » dans un bureau de 34 m² sont pour l'UNSa de mauvaises conditions de travail, bien loin des préconisations **AFNOR NF X 35 – 102** (cf. encadré ci-contre).

A la seconde réunion d'information, la direction nous a présenté les nouveaux plans sur lesquels elle concède sa salle de réunion au profit d'un agrandissement de l'espace de travail des collaborateurs les moins bien lotis.

Pour nous assurer du respect de la législation, et surtout pour le bien-être de nos collaborateurs, nous avons souhaité consulter le rapport d'étude de recherche d'amiante et l'étude de portance et demandé à la direction d'entreprendre une étude des nuisances sonores compte tenu du trafic de poids lourds aux abords du site.

Comme souvent, lors de la consultation sur ce projet, le CHSCT n'a pris connaissance des modifications effectuées sur les plans définitifs que le jour même, et l'a bien signalé à la direction (déclaration lors de l'avis et inscription au PV)

Problème récurrent à tous les sites de la zone : l'insuffisance des places de parking...

A la demande des collaborateurs, le CHSCT a sollicité la direction pour qu'elle mène une étude de faisabilité pour l'installation d'un service de gardiennage des parkings. Ce service permettrait de sécuriser les véhicules contre le vandalisme, et le personnel contre d'éventuelles agressions.

En attendant le site unique, qui est toujours d'actualité (confirmé par le Directeur des Affaires Sociales lors de sa visite sur l'île), nous verrons ce que donnera le site de K3, en espérant que ce ne sera pas un nouveau K2 (site temporaire qui devait durer un an ou deux, et qui perdure toujours après 3 ans d'existence !).

Régis EDMOND


K3 en chiffre :

Evolution d'effectif :

Service	Effectif mars 2011	Effectif sur K3
DAF / MOA	30	35
SI	32	38
P6	12	8

Organisation :

- Une Maitrise d'œuvre et Ordonnanceur Pilotage Chantier
- Un CSPPS Coordinateur de Sécurité et Protection de la Santé
- Un contrôleur Technique

Nature des travaux :

Aménagement d'un bâtiment existant pour en faire des bureaux

Macro planning :

- ✓ Info CHSCT
- ✓ Consultation CHSCT
- ✓ Travaux K3 2 MOIS de travaux
- ✓ Déménagement DAF/MOA/SI
- ✓ Travaux Aubert EX DAF/MOA et travaux k1 10 jours
- ✓ Déménagement Service Client et Commercial (3 jours)
- ✓ Déménagement Service Client K1
- ✓ Travaux Ex Service Commercial
- ✓ Déménagement Servies Généraux
- ✓ Déménagement Temporaire de la paie 1 journée
- ✓ Travaux de la paie
- ✓ Travaux RH le Week End (2 Week end)
- ✓ Travaux sur K1 de la cafeteria et de d'une salle de réunion

Rappel :

Norme AFNOR X 35-102 (préconisation)

- 10 m² pour une personne
- 12 m² pour deux personnes
- 21 m² pour trois personnes
- 32 m² pour quatre personnes
- 45 m² pour cinq personnes
- 10 m² / personne pour 6 et plus



RUBRIQUE CHSCT - UES SFR (suite)...

Managers : Manager la santé au travail !

« L'exemplarité n'est pas une façon de changer les choses, c'est la seule » : Dr Albert Schweitzer

Est-il possible de mieux le dire qu'à la façon du « Petit Prince » de Saint Exupéry, cette œuvre intemporelle ? Aimer cette sagesse, c'est vouloir comprendre pour AGIR, que EFFICACITE et MIEUX VIVRE s'inscrivent dans une dimension collective même si elles puisent leur énergie dans l'effort de chacun.

Le Petit Prince fut enthousiasmé, mais reconnu que le travail du manager était beaucoup plus compliqué que le sien qui consistait à s'occuper de sa rose et de ses trois volcans.

Le manager, lui, eut enfin une vision claire du travail !!!

Alors, le Petit prince se remémora les propos du renard « Tu deviens responsable pour toujours de ce que tu as apprivoisé » et se rassura en pensant que le manager, lui, avait apprivoisé son travail.

Et le Manager reçut le MANUEL DU MANAGER qui lui rappelait les fondamentaux de sa fonction.

D'abord, et tout de suite :

- Agir sur sa propre réaction et sa capacité à faire face en travaillant sur les situations en essayant d'agir sur la situation.
- Agir dans l'équipe en travaillant sa posture grâce à ses habiletés de leader, d'animateur et de décideur.

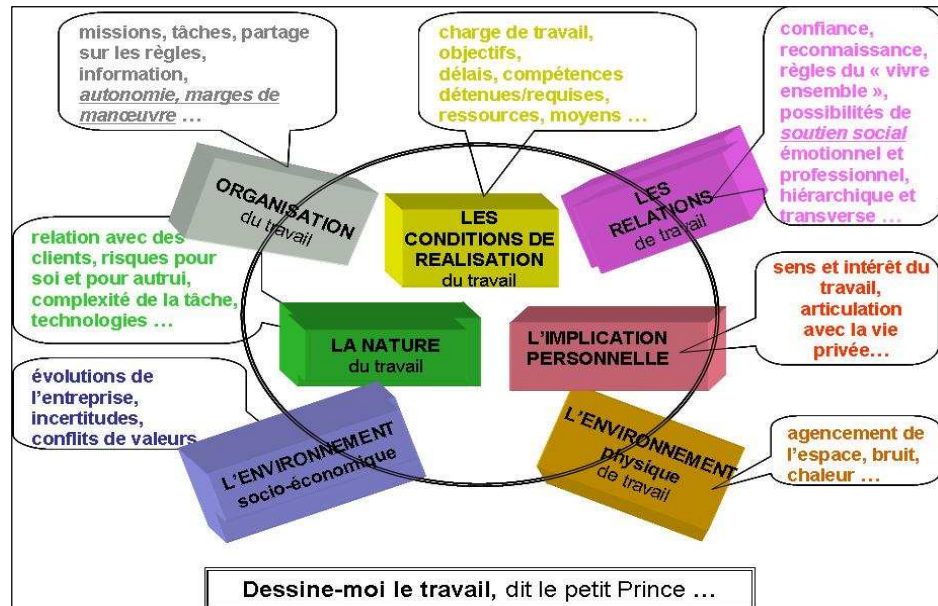
Ces pratiques sont objectivables:

- tout au long des nœuds managériaux,
- dans chaque équipe de management,
- au niveau de chaque personne,

Et peuvent faire l'objet de plans d'actions pour progresser...

« Toutes les grandes personnes ont d'abord été des enfants mais peu s'en souviennent » ☺ ☺ ☺

Karen ARMIER



Des représentants CHSCT (UNSA) à votre écoute :

- 9 Assistance** : Abd Nacer AIOUAZ, Franck MARACHE, Arnaud PRUNIER
- 9Center** : Fabrice PRADAS
- 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, Florence GUERRIN-BRONDEL, Pascal VEYSSEIX
- Rive Défense** : Karen ARMIER, Olivier BAILLY, Eric DUJARDIN, Eric EBERTH, Davy METTLER
- Nantes-Saint Herblain** : Wilfried DAVID, Joaquim CORREIA
- Séquoia** : José VELASCO, Philippe ZAPLOTNY
- Toulouse** : Jean CLERGERIE, Patrick DELBOS
- Aix-Arcobole** : Lionel LEFLOCH, Muriel TAVERNIER, Laurence SERGENT
- Gentilly** : Mohamed BOUFOLLOUS, Aziza CHEBLI
- Massy** : Karima MOUKTADI Catherine NEGRE
- La Réunion** : Régis EDMOND, Geneviève MALDAT.

100% différent !



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.

Vincent INSA

Pouvez-vous confirmer que tous les EAD « signés avec réserve » argumentés et les « non signatures » feront l'objet d'un retour via un entretien managérial ?

Tout EAD signé avec réserves doit faire l'objet d'un entretien avec le N+2, voire avec son interlocuteur RH.

Un collaborateur qui refuse de signer son EAD encourt-il des sanctions ?

Aucune sanction n'est prévue dans ce cas de figure. La signature de l'EAD a pour objectif de confirmer que l'entretien a bel et bien eu lieu. Si le collaborateur n'est pas en phase avec son manager, les réserves ont pour vocation à faire connaître le différent. Si l'EAD n'est pas signé, il est considéré comme n'ayant jamais eu lieu et n'ouvre donc droit à aucune contestation.

(Réunion DP Service Client Paris du 10/02/2011)

Titres Restaurants

La Direction rappelle que, conformément aux dispositions du procès-verbal de désaccord de la NAO, la valeur faciale des TR passe à 8,82 euros avec une part patronale de 5,29 euros. Les modalités d'attribution sont harmonisées entre les sites, à savoir :

- les TR sont attribués pour une journée de travail de 5h minimum, quelque soit l'horaire de début de la journée de travail ou dans le cas d'une durée inférieure si le salarié travaille de part et d'autre de la pause repas.

- Les TR sont attribués aux salariés sous contrat en alternance dans les mêmes conditions qu'un salarié à temps plein.

En cas de déplacement professionnel, le salarié bénéficiera du TR pour la journée de déplacement, la part patronale du TR sera déduite du remboursement des frais de repas de sa note de frais.

(Réunion DP Service Client Marseille du 05/05/2011)

Trouvez vous normal que les membres d'une équipe apprennent par des sous-traitants, les nouvelles orientations de leur service ?

Les orientations stratégiques de SFR Service Client ne sont communiquées que par le management de SFR Service Client. Toutes autres sources d'informations ne sont pas officielles et ne sont pas à prendre en considération.

(Réunion DP Service Client Gentilly du 06/05/2011)

Il nous a été dit que les augmentations ont déjà été attribuées par les managers et la RH et que ces dernières seront communiquées en mars. Comment se fait-il que la RH cautionne l'attribution des augmentations alors qu'un certain nombre de collaborateurs ont émis des réserves dans leur EAD et qu'à ce jour elles n'ont toujours pas été levées ? Comment la RH justifie t'elle ce type de pratique ?

...

Faites vous entendre !



Posez vos questions DP sur

www.MaQuestionDP.com

Page Web dédiée aux collaborateurs de SFR.

Anonymat 100% Garanti



100% différent !

.../ L'argumentation d'un collaborateur n'aurait-elle aucune valeur ?

Le rendez-vous avec la RH suite à la signature d'un EAD avec réserve, se tient dans les mois suivants l'EAD et est indépendant du processus comité salaires. Ce processus n'a pas pour vocation de modifier l'appréciation définie par le manager et partagée avec le collaborateur dans le cadre de l'EAD. Les augmentations individuelles sont établies sur la base de l'ensemble des éléments objectifs à disposition, en particulier : Le niveau de maîtrise de l'emploi, le positionnement salarial dans le référentiel Groupe SFR, l'enveloppe budgétaire, la Convention Collective Nationale des Télécommunications (CNNT et la classification des emplois de l'UES Groupe SFR qui fixent des salaires minimaux garantis.

(Réunion DP Opérateur Toulouse du 07/03/2011)

100% différent !**RUBRIQUE DP : Best Of des dernières réunions DP (suite...)**

Les élus UNSa demandent de la visibilité sur l'application de l'article 199 du projet de loi de finances 2011 qui supprime à compter du 01/01/2011 les exonérations fiscales et sociales appliquées aux indemnités de rupture du contrat dans le cadre de la GPEC ?

L'information sur les exonérations est donnée par les RRH et les Espaces métiers. La loi de finances pour 2011 a en effet supprimé les exonérations de cotisations sociales applicables aux indemnités de départ volontaires versées dans le cadre d'un accord collectif de Gestions Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Ces indemnités sont donc dorénavant assujetties aux cotisations sociales, à la CSG et à la CRDS, ainsi qu'à l'impôt sur le revenu. Cette disposition s'applique pour toutes les indemnités versées à compter du 1^{er} janvier 2011 (Art. 199 de la loi de finances pour 2011).

(Réunion DP Opérateur Bordeaux du 10/03/2011)

Mauvaises pratiques de harcèlement dans les équipes commerciales sous étiquette de notre slogan de performance de la relation client : Question : Un certain nombre d'acteurs identifiés des équipes commerciales ont pour habitude de faire du harcèlement indirect en demandant à des clients de remettre en cause directement et violemment des collaborateurs dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions...et ce...à des fins internes. Ces pratiques sont connues.

Est ce que la direction cautionne ces pratiques?? Et si non, compte t'elle faire un point sur ces pratiques et y mettre fin ?? Au vu du climat délétère du dialogue social faut-il conseiller aux collaborateurs concernés de saisir directement l'inspection du travail via les OS ?

La Direction demande de préciser les éléments factuels pour lui permettre de prendre, le cas échéant si les faits étaient avérés, les mesures qui s'imposent.

(Réunion DP Opérateur Meudon du 12/04/2011)

Les DP constatent une hausse des accompagnements des personnes en difficulté soit avec leur manager soit avec leur DRH. Les DP remontent une alerte à la direction sur des atteintes à répétition sur les droits des personnes (tels que décrit dans l'article L2313-2) et demandent des indicateurs dans le cadre de la prévention de ces risques : sur les mobilités, les reclassements, les promotions et les affectations.

Conformément à l'article L2313-2, si un délégué du personnel constate, par l'intermédiaire d'un salarié, qu'il existe une atteinte aux droits des personnes, à leur santé physique et mentale ou aux libertés individuelles dans l'entreprise qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir, il en saisit immédiatement l'employeur. L'employeur procédera, dans ce cas, à une enquête avec le DP pour remédier à la situation.

(Réunion DP Opérateur Rive Défense du 10/02/2011)

Le sujet sur la Retraite 9Cegetel semble encore problématique, peut-on refaire le point ?

L'année 2007 a été régularisée. Les dossiers de l'année 2008 sont en cours de régularisation. L'année 2009 sera traitée d'ici la fin de l'année.

(Réunion DP Opérateur Rive Défense du 10/02/2011)

Des collaborateurs nous remontent de nombreuses plaintes sur la conduite de leur EAD par leur manager. Devant le traitement discriminatoire perçu par les collaborateurs, dans le cadre de la prévention, les DP demandent si tous les managers ont suivi la formation de préparation à l'EAD ?

Tous les managers n'ont pas forcément suivi la formation EAD en 2010. En effet, certains l'ont déjà reçue lors des années précédentes. Par ailleurs, les managers débutants sont tous les ans formés en priorité au module " Préparer et mener un EAD" et dans le cadre du recueil du plan les managers ont pu inscrire leur N-1 à l'atelier " Revisiter ses pratiques EAD". 15 ateliers ont été réalisés entre le 2 décembre 2010 et le 18 janvier 2011. Enfin, tous les managers ont accès au module @learning sur l'EAD ainsi qu'à un guide de bonnes pratiques managériales.

(Réunion DP Opérateur Rive Défense du 10/02/2011)

L'accord sur la Gestion des Carrières et des Compétences est clair, le dispositif est renforcé pour les emplois menacés. Oralement, il a même été dit qu'à compétences égales, la personne dont l'emploi est menacé est prioritaire sur l'emploi. Pouvez-vous le confirmer ?

Le collaborateur positionné sur un emploi menacé est considéré comme étant prioritaire.

Si oui, plusieurs autres cas sont prioritaires comme le reclassement des seniors, le recrutement des travailleurs handicapés ou encore par bassin d'emploi ... Existe t'il une échelle de priorité ? Si oui, laquelle ?

Dans le cadre d'une mobilité interne, à compétences égales, le collaborateur « prioritaire » sera retenu pour le poste. Il sera prioritaire sur toute autre candidature dont l'emploi n'est pas menacé. Le plan d'action senior ne prévoit pas de priorité.

(Réunion DP Opérateur Séquoia du 14/01/2011)

Certains managers essayent de dissuader leurs équipes à se porter candidats au pilote télétravail par risque d'être "mal vu" bien que l'activité s'y prête. La direction peut-elle rappeler qu'elle encourage la participation au pilote ?

La direction invite les collaborateurs volontaires à exprimer leur souhait de se porter candidat à ce pilote auprès de leur manager. La participation se fait sur la base d'un double volontariat manager et collaborateur.

(Réunion DP Opérateur Quai Ouest du 03/05/2011)

SFR Business Team : Actualités...

Beaucoup de changements pour SFR Business Team en 2010... C'était sans compter 2011 où une nouvelle équipe dirigeante sera totalement en place. Mais pour faire quoi (quel projet) et avec qui (quelle organisation) ? Nous le saurons bien assez tôt ... L'UNSa, veillera à ce que ces changements ne se fassent pas au détriment des salariés.



Dossier réalisé par Frédéric LESCA

Direction Commerciale :

Allons-nous sortir du tunnel ?

Nous écrivions dans notre précédent journal qu'en 3 ans, SFR Business Team avait connu 3 DRH et 3 directeurs commerciaux (DC)... c'était sans compter le remplacement de la dernière DRH et le départ récent du dernier DG qui aura tout juste passé l'hiver 2011... Bilan définitif en 3 ans : 2 DG, 3 DC et 4 DRH... De quoi donner un coup de fouet au turn over du groupe;-)

Il est à noter que tout ceci amuse notre réseau de distribution à qui nous donnons sans cesse des leçons de recrutement, de stabilisation et de renforcement de leurs équipes... quel exemple !!! Et surtout quelle crédibilité...

De ce bilan bien sombre pour la stabilité d'une activité (entreprise) qui en a bien besoin, la direction du groupe semble avoir pris la mesure des problèmes et des enjeux. Le trio DG, DC et DRH est renouvelé entièrement. Le directeur financier du groupe (directeur délégué) a même pris l'intérim de la DG Business Team le temps d'accueillir un nouvel arrivant d'ici la fin de l'été. Il ne manquera pas pendant cette période de jeter un regard critique sur le bilan et les perspectives à venir de cette BU. D'autant que les mauvais résultats de ce début d'année sont certainement en partie liés à tout ceci.

Comment remotiver maintenant les équipes et remettre un peu d'humilité, d'empathie et de proximité dans la gestion des salariés sur le terrain ? Ce n'était pas le point fort ni la priorité de l'équipe dirigeante précédente. Et l'on voit bien où cela nous mène aujourd'hui. Nos représentants UNSa ont été trop souvent les témoins d'agissements managériaux inacceptables qui une fois révélés n'ont pas toujours trouvé échos auprès de nos dirigeants... Ceci a bien évidemment provoqué la « fuite » et la démotivation de commerciaux d'expérience qui nous seraient bien utiles en ces temps difficiles.

Les équipes SFR BT attendent et ont beaucoup d'espoir avec l'arrivée du nouveau DIR CO. Ils attendent une politique et stratégie claire sur le devenir de la vente directe et indirecte afin « d'effacer » les nombreux doutes entretenus par l'ancienne équipe. Les premiers retours laissent néanmoins perplexe. En effet les discours et les mots entendus ici ou là sont plutôt, « rupture », de « faire plus avec moins », que nous sommes tous chez SFR BT des « enfants gâtés » ... Drôles méthodes de management !!!

Pour conclure et essayer de positiver un peu, l'UNSa souhaite bonne chance à la nouvelle équipe dirigeante pour redresser la barre, mais restera plus que jamais vigilante sur les conditions de vie et de traitements des équipes commerciales Business Team... Ceci n'est d'ailleurs pas incompatible avec le Business... Qu'on se le dise !!! Vos représentants UNSa restent à votre disposition et votre écoute pour vous aider. N'hésitez pas à nous contacter.

Direction Marketing : Une organisation naturelle avec 2 ans de retard !

Au lendemain de la fusion avec Neuf Cegetel, notre direction a imaginé que le marketing devait être réorganisé par marché (Très Petite Entreprise, Petite et Moyenne Entreprise, Grande Entreprise, Grand Compte et Marché Public), faisant abstraction du fossé séparant le fixe du mobile (autant d'un point de vue culturel que marché).

La situation actuelle a été provoquée par un certain laxisme qui a poussé les salariés à se retrouver les uns contre les autres. En instituant de véritables « guerres de religions », la direction n'a pas réussi à capitaliser sur les forces existantes, laissant même partir certains profils stratégiques sans les remplacer. De plus, la pression importante imposée par la direction commerciale sur le fixe, a fait perdre à SFR ses compétences fondamentales sur le mobile et donc son attractivité sur ce marché.

Fort de ces constats, l'UNSa considère qu'une organisation du marketing Business Team par offres fait sens. Il aura tout de même fallu plus de 2 ans pour que nous retrouvions la raison sur le sujet.

Par ailleurs le marketing et le commerce sont intimement liés et la décision de la nouvelle direction de rapprocher ces 2 mondes (déplacement des marketeurs sur le terrain, visibilité sur qui fait quoi,...) qui s'étaient éloignés est une bonne chose pour le business.

100% différent !

SFR Business Team : Actualités? (Suite)

PRV 2012 : l'UNSA exige une négociation dans le cadre de la NAO !

Ce que dit la cour de Cassation : « *tout d'abord parce qu'il touche la politique salariale d'une partie du personnel de l'entreprise, le choix d'un nouveau système de rémunération des commerciaux doit faire l'objet d'une négociation collective* ». Fort de cet argument juridique, l'UNSA a empêché la mise en place d'un nouveau PRV pour 2011 qui n'avait été négocié par personne. Une négociation, qu'elle aboutisse ou pas, était nécessaire avant toute consultation des représentants du personnel (en CE), ceci afin de garantir les intérêts collectifs des salariés.

Nous attendons aujourd'hui un bilan de l'année 2010 des rémunérations variables des commerciaux qui nous semble être le premier élément d'analyse, préalable à tout changement de Plan de Rémunération Variable (PRV).

Nous demanderons ensuite à notre direction de porter à la connaissance des négociateurs et des élus tous les éléments de stratégie, de marché et éventuellement de dysfonctionnements, qui justifient une modification éventuelle de celui-ci. Nous savons bien que tout n'est pas parfait dans le PRV actuel et qu'il aurait bien besoin d'une « cure de jeunesse »... mais pas à n'importe quel prix car il aura des incidences directes sur la rémunération de la population commerciale.

En réalité, pour s'opposer à un plan de rémunération variable, le plus efficace reste les droits que le salarié tient de son contrat de travail. Par une formule fracassante, la Cour de Cassation a énoncé, en 1998, la règle selon laquelle « *la rémunération contractuelle du salarié constitue un élément du contrat qui ne peut être modifié, même de manière minime, sans son accord* ». Le salarié s'il refusait une modification même minime de son contrat de travail (rémunération, lieux de travail, formation ou temps de travail) se verrait soit proposer un licenciement pour raison économique (ce que l'entreprise SFR s'est toujours refusée à faire), soit garderait les conditions de son contrat initial.

Projet d'évolution de la Relation Client Entreprise :

NANTES : Du mieux à la Gestion Dédiée

De nouveaux locaux refaits à neuf, un nouveau manager, des changements d'équipe et surtout des recrutements ! 5 CDI ont intégré les équipes de la Gestion Dédiée de Nantes ainsi que 8 CDD pour 1 an, en formation actuellement. A terme, ces personnes permettront l'allègement des portefeuilles des Chargés Grands Comptes qui sont encore bien garnis !

A suivre sur la durée...

Du nouveau à la Gestion Standard mais...

De nouveaux postes à la GS avec la création d'une cellule Grands Comptes (comptes migrés de la GD vers la GS), 4 personnes sont en formation.

Des nouveaux collaborateurs sont arrivés au fixe également. Le bémol, les horaires extrêmes font toujours appel à volontariat et du coup certains collaborateurs se retrouvent seuls sur leur plateau...

Elsa BOURDON

LYON

Les CDI prévus par le projet Avatar sont presque tous arrivés. 3 départs "d'anciens" ont eu lieu depuis janvier 2011, des CDI sont ouverts pour les remplacer... ils ont intégré leur équipe fin mai. Les salariés sont conscients que la situation pourrait se normaliser d'ici la rentrée. Toutefois de nouvelles échéances arrivent : les formations fixe/mobile.

Séverine RODET

BORDEAUX : La Gestion Dédiée converge

La direction annonce fin mai, assez fièrement que 80 % des objectifs en matière de recrutement sont atteints... Le plan de formation est lancé (gros budget consacré, modules plus adaptés, moins rébarbatifs et contraignants, moins bourrage de crâne pour les collaborateurs et cas pratiques à l'appui.

On prépare la période estivale : 7 collaborateurs recrutés en CDD pour une durée d'un an sont donc arrivés. Leur formation étalée sur trois semaines a été priorisée afin qu'ils soient rapidement opérationnels. Ils seront convergents : un portefeuille clients fixe/mobile à gérer et ils remplaceront dans les meilleurs délais, les chargés de compte de la Gestion Dédiée Grand Compte.

Nos 10 chargés de compte dits "convergents" (fixe+mobile) qui continuent quelque peu à s'essouffler, bien que la reconnaissance de leur montée en compétence ait été encouragée récemment avec l'octroi d'une sur-PPE, sont particulièrement soulagés ; le soutien de ces 7 nouvelles recrues était attendu, Peut-être la fin du surmenage dû à la gestion des clients mobile ..

L'ensemble des collaborateurs de ce service sera également pris en charge (par le service formation), dès leur retour de congés, après analyse et évaluation des acquis et des lacunes de chacun... pour être tous convergents. Suite à l'harmonisation de la classification, ces mêmes chargés de compte ont fait appel pour un intitulé de poste adapté à leur véritable profil et leurs réelles compétences et continuent patiemment à attendre que l'on statue sur leur sort ...

Pour conclure, la date du séminaire tant réclamé et attendu de la DGC Business Team est enfin arrêtée : 600 collaborateurs des sites de Lyon, Nantes, Meudon et Bordeaux y seront conviés dans la première quinzaine d'octobre... Les plus récalcitrants vont-ils arriver à perdre de leur scepticisme ?

Corine BORDENAVE & David MONZIE



100% différent !

SFR Service Client : Info des sites ...

Edito

L'actualité du printemps au Service Client aura été marquée par l'harmonisation des classifications d'emplois sur tous les sites. De nombreuses contestations et recours ont été formulés. Certains sont toujours en cours de traitement. La direction est à la traîne et le calendrier initialement annoncé loin d'être respecté.

Mais, ce n'est pas hélas, le seul sujet. Les instances CE et CHSCT pour les sites de Marseille, Massy et Paris étudient toujours un projet global de réorganisation. Présenté par la direction il y a quelques mois, il implique des transferts d'activités d'un site à un autre, des créations de nouvelles activités sur d'autres et au final entraîne des modifications importantes des conditions de travail pour les collaborateurs. Avant de pouvoir rendre un avis éclairé dans les semaines à venir, les instances concernées ont souhaité faire appel à un ami, en s'appuyant sur l'analyse d'experts externes. Je vous invite à un tour d'horizon de l'actualité sociale des Sites du Service Client.

Fabrice PRADAS

AIX : Good Bye Chargé de Relation

Distribution and welcome Conseiller Service Client

Suite à la signature de l'accord sur l'harmonisation de la classification par la CFDT et la CFE-CGC, l'ensemble des collaborateurs ont reçu de leur manager une lettre d'information leur indiquant leur changement d'intitulé de poste.

Après lecture des intitulés d'emploi, il s'est avéré que différentes activités à forte valeur ajoutée « RD Solution, Traitement des fiches incidents, référent DATA, ADSL, Relais Satisfaction distributeur, appels sortant » au sein de la Relation Distribution peuvent faire partie intégrante du métier de Conseiller Service Client Expérimenté. De ce fait, de nombreux collaborateurs ont effectué un recours auprès de la RH pour être reconnus Chargé Service Client Expérimenté.

Dans l'accord il est stipulé que la RH doit apporter une réponse dans un délai de 5 semaines ; hors, une réunion informelle a bien eu lieu, mais les petites mains et les petits yeux des IRP UNSA se sont aperçus que le délai n'était pas respecté ! Eh oui la RH est surchargée de travail Nous leur avons donc demandé une confirmation écrite stipulant que la date de prise d'effet pour effectuer un recours auprès de la RRH « en cas de réponse négative » débiterait à la date de remise du courrier. La direction a accédé à la demande de l'UNSA .

Quelques chiffres pour notre site : 30 Collaborateurs ont effectué un recours, 22 réponses positives hurra ! 3 réponses défavorables et 5 avec possibilité d'évolution au cours de l'année. Les commissions de conciliation ont débuté le 14 Avril et le 10 Mai dernier. Nous comptons sur nos représentants syndicaux dans ces commissions pour défendre avec conviction les collaborateurs. Affaire à suivre

Laurence SERGENT

AIX : TASK Force ... non la force n'est pas en toi !

Les problèmes informatiques perdurent sur le site et cela devient très gênant pour les conditions de travail de chaque collaborateur ! Si vous êtes attentifs vous pourriez nous répondre que l'UNSA avait fait le même constat en février 2011 ! Eh oui, à ce jour c'est pire, aucune amélioration :

« Sultan se déconnecte, coupe les communications, fait passer les collaborateurs en pause intempestivement ... ralentissement pour « historiser » les appels hot line. Le call master, décroche automatiquement, ne reste pas en travail »

La question est posée en réunion DP depuis 6 mois « Pouvez-vous nous faire un état des lieux des réunions organisées avec l'équipe technique « Task Force » ? Que comptez-vous faire pour rétablir cette situation ?

La réponse de la Direction ne change pas, « les incidents sont logués ». Ben oui mais comment ? Sultan ne fonctionne pas et le call master non plus.

Trêve de plaisanteries, les collaborateurs sont perturbés, stressés par ces dysfonctionnements récurrents et nous constatons un ras le bol qui se généralise lorsque le RG nous demande de justifier nos résultats mensuels !

Yvelise ANDRE

AIX : Les travaux à l'Arco :

- Le site de l'Arcobole se modernise pour encore plus de sécurité. L'éclairage extérieur du site a été modifié avec l'installation de puissants projecteurs à LED situés tout autour du toit. Ces zones d'éclairage dissuadent dans un premier temps d'éventuelles infractions et permettent de rassurer les collaborateurs finissant tard le soir. De plus, une vidéosurveillance complète le dispositif en y ajoutant une dizaine de caméras implantées à l'extérieur du bâtiment. Cette politique visant à renforcer la sureté résulte d'une décision nationale d'équipement pour l'ensemble du groupe SFR.

- Après 18 mois d'attente et de nombreuses fuites colmatées, nous avons enfin une toiture parfaitement étanche. Les seaux et les poubelles et tous autres contenants ont été rangés aux placards, en espérant pour longtemps !

- La réparation du tourniquet situé à l'entrée du bâtiment a été effectuée après plusieurs semaines d'immobilisation. Cette situation avait engendré de nombreux passages collectifs au détriment de la sécurité. A ce jour, la situation est revenue à la normale, chaque collaborateur emprunte individuellement le tourniquet en présentant son badge.

Muriel TAVERNIER

100% différent !

SFR Service Client : Info des sites ...**MARSEILLE : retour d'expertise...**

Pour la direction, le marché est en train de passer d'une approche produit à une approche foyer. De fait, l'entreprise doit se préparer à la convergence pour répondre aux besoins des clients qui sont et seront multi-équipés. De plus, SFR constate que la différence entre les opérateurs se fait de plus en plus sur les services et la qualité du Service Client. Il est donc important pour l'entreprise de développer le « bout en bout ». Et cela passe par la maîtrise de toutes les compétences en interne.

C'est dans ce cadre qu'un projet d'évolution de la cartographie des sites SFR SC, avec ses conséquences sur l'emploi et les conditions de travail, a été présenté au CE SFR SC et aux différents CHSCT des sites concernés.

La réorganisation touche les sites de Marseille, Cambrai et Massy. Elle implique des transferts d'activités d'un site à un autre ou la suppression et création de nouvelles activités, comme l'arrivée du Mobile sur Neuf Center, site dédié historiquement au Fixe et ADSL principalement.

Le CHSCT de Marseille a donc considéré lors de l'information qu'il y avait des impacts importants sur les conditions de travail et a demandé d'avoir une analyse particulière sur des sujets comme la surcharge de travail, la multiplicité des outils, l'accompagnement des collaborateurs au changement, l'impact psychologique et la nécessité d'avoir des mesures de prévention. Pour y répondre, une expertise a été votée et réalisée par le cabinet Sendex.

40 collaborateurs ont été audités. Les experts ont observé les situations de travail, fait des entretiens de cadrage avec la direction, l'encadrement et les porteurs du projet.

Sur Neuf Center, il a été constaté que la population est jeune mais expérimentée, 86% du site ont moins de 40 ans. C'est une population qui s'est déjà adaptée à des changements multiples depuis la création du site : AOL, Neuf, SFR, mais aussi passage de 1^{er} niveau à second, voire 3^{ème} selon les activités et évolutions des technologies. Certains risques psychosociaux comme des états de stress importants ont déjà été repérés avec des études et expertises précédentes. Il est remarqué aussi une augmentation des absences pour maladie, mais une analyse des facteurs de risques n'a pas été faite.

Dès à présent sur le site, des transformations sont en cours ou annoncées : traitement d'appels sur la Fibre au service rétention, mise en place de nouvelles activités techniques et flux sur une typologie d'appel à thématique Mobile, suppression de services, traitement de dossiers à thématique Mobile pour le service recours. Au delà de ces modifications le CHSCT et le cabinet d'expert s'interrogent sur la suite : quelles seront les nouveautés à venir et pour qui, car nul doute que ces modifications ne sont qu'une étape. Si on sait que cela doit arriver, il est difficile de savoir exactement quand, et cela pose un réel problème pour que chacun puisse se projeter.

Il est observé par l'expert un manque de communication auprès des équipes sur le projet. Il laisse de nombreuses interrogations sans réponse et génère des inquiétudes et des bruits de couloirs qui alimentent la confusion : l'affectation des personnes sur telle ou telle activité, les modes de fonctionnement et les contenus concrets des activités, le calendrier, l'accompagnement à la phase de transition, l'introduction des nouveaux outils,

Il ressort que le site de Marseille travaille de plus en plus sur des projets. Cela impliquerait que la situation soit déjà dégradée sur certains points, de type organisation, gestion des activités et des ressources humaines. Aussi, l'arrivée du projet de réorganisation est-elle accueillie dans un cadre de mal-être déjà existant sur le site.

En effet, l'expertise montre que des facteurs existent pour avoir ce mal-être présent sur le site : un manque de reconnaissance, des modifications sur la classification, les intitulés de poste, vécues comme un déclassement, des inquiétudes sur une éventuelle modification du calcul des primes, crainte de transférer son métier, ses compétences, crainte d'une charge de travail supplémentaire avec les nouvelles activités, crainte de devoir devenir polyvalent (surcharge de travail), ou au contraire être bloqué dans une seule activité (limite le développement des compétences). La disparition des Services sous-traitant (SST) et de la cellule d'analyse incohérences (CAI) entraîne le reclassement des personnes concernées.

Toutes les populations sont concernées, pour des raisons similaires ou différentes, qu'on soit collaborateur ou manager de premier niveau et quel que soit le service, Technique, Administratif, Rétention.

L'expert pointe qu'avec l'arrivée des différentes activités, de nouveaux outils et formations sont déployés sur le site. Des outils qui sont eux-mêmes en cours d'évolutions, des bases de données client différentes, projet de base de connaissance unique, etc. Quant aux formations, l'impression qui est donnée, est qu'elles ne sont pas finalisées.

Pour le cabinet Sendex, dans la pratique au quotidien, cela devrait impliquer, une aide technique lourde pour répondre au client et des conséquences importantes dans le traitement. Dans ces conditions, il pose la question : la polyvalence est-elle vraiment possible ?

L'expert a formulé plusieurs préconisations en conclusion de son travail :

- ✓ Permettre au CHSCT de jouer pleinement son rôle
- ✓ Apprécier la charge de travail pour la réguler : la mesurer, la suivre, si besoin la modifier
- ✓ Développer la politique de prévention des risques psychosociaux (usure professionnelle, stress, etc.)
- ✓ Donner et conserver du sens au travail et une visibilité sur les parcours professionnels.

100% différent !

SFR Service Client : Info des sites ...

- ✓ Mettre en place une politique RH qui contribue à la reconnaissance professionnelle.
- ✓ Produire des indicateurs d'alerte,
- ✓ Mettre les conditions de travail au cœur des choix d'organisation dans une logique de prévention.
- ✓ Créer la confiance, au fondement d'une culture,
- ✓ Donner de la visibilité et du sens au projet,
- ✓ Restaurer la confiance par des engagements précis et formalisés.
- ✓ Prendre au sérieux la phase de transition

En réponse à toutes ces conclusions, la direction a proposé au CHSCT, de faire une réunion de travail et de formuler des propositions par items. Des réunions CHSCT ont été organisées et devront l'être pour traiter les sujets remontés. En parallèle, au bout du processus d'information consultation, l'instance a rendu un avis défavorable sur le projet.

D'autres CHSCT doivent encore se prononcer comme celui de 9 Assistance sur les sujets les concernant.

Le CE SFR SC devra ensuite rendre un avis sur l'ensemble des sujets liés au projet de la nouvelle cartographie des sites.

Fabrice PRADAS

MASSY : Activité SFR Solution, les oubliés de la classification

Depuis la signature de l'accord sur l'harmonisation des classifications des emplois, de nombreux changements d'intitulés de poste ont été effectués sur le site de Massy.

En DATA, l'entreprise a reconnu les collaborateurs de cette activité pour les positionner en Techniciens Service Client sur un repère D. Pour les salariés en Recours, les anciens Chargés de Clientèle sont devenus des Chargés de Satisfaction Client en repère D. A noter que l'UNSa avait formellement demandé cette reconnaissance par courrier à la direction il y a déjà plus d'un an. Même si l'UNSa se réjouit de ces modifications qui vont dans le bon sens, les Conseillers Service Client sur l'activité SFR Solution conservent la classification de repère C et ne sont pas de fait, reconnus comme « experts ».

Et pourtant, SFR Solution est une activité pratiquée depuis plus de 2 ans sur le site, et parfois à plus de 50 % du temps pour un collaborateur. Elle consiste à traiter les dossiers remontés lors des prises d'appels, et a pour objectif de résoudre les cas clients, de bout en bout, avec un suivi personnalisé par la personne en charge du client, jusqu'à la résolution complète du dossier.

Elle nécessite une capacité d'analyse, un suivi rigoureux et l'utilisation d'outils des autres services, mais cette activité est considérée par l'entreprise comme du back office classique. Et pourtant, la direction sait quand elle en a besoin les solliciter chaque fois que nécessaire, dans les moments les plus difficiles, par exemple dernièrement sur le traitement des courriers TVA..

Aujourd'hui les Conseillers sur cette activité ne comprennent pas que l'expertise dont ils font preuve ne soit pas reconnue. Ils considèrent légitime que leur poste soit réévalué tant sur l'intitulé d'emploi que sur le repère et demande qu'une pesée de poste soit réalisée.

Carole IBALOT

UNSa
100% pas pareils

SFR
UNSa

100% différent !

Vos délégués syndicaux **UNSa** UES SFR :

9 Assistance : Zlatan BRANKOVIC

9 Center : Fabrice PRADAS

Aix-Arcobole : Laurence SERGENT, Yvelise ANDRE

Gentilly : Mohamed BOUFOLLOUS

Massy : Carole IBALOT, Sabrina SENHADJI

Nanterre : Karen ARMIER, Olivier BAILLY

Bordeaux : Corinne BORDENAVE

Boulogne : Frédéric BALU, Jacques ROCHWERG

Lyon : Philippe PERNOT, Florence MAYET

Meudon : Thierry SERNA, Zelko TANASIC

Nantes : Elsa BOURDON

Aix-Sulky : Martial BENVENUTI, Isabelle GERANT SPARATIA

Séquoia : Philippe FEHRE, Nathalie ROVILLAIN, Vanessa JEREB

La Réunion : Nelson SELLY, Ludivine MALL



100% différent !

SFR Service Client : Info des sites ...

AIX : Une initiative du CHSCT va devenir une journée nationale au sein du groupe SFR !

A plusieurs reprises les membres UNSa du CHSCT ont évoqué le souhait d'organiser des ateliers gestes et postures afin de prévenir des troubles musculo-squelettiques. La réalisation de ces ateliers se déroulera pendant la période estivale en partenariat avec le médecin du travail. Le temps alloué pour chaque collaborateur sera de 30 minutes sur la base du volontariat et pendant le temps de travail.

Les thèmes abordés seront :

- Exigences et risques potentiels.
- Idées reçues.
- Installation du poste de travail.
- Organisation.
- Exercices de gymnastique pour se détendre.

Notre obstination servira également aux autres sites car cette requête deviendra une journée nationale au sein de SFR.

Laurence SERGENT

PARIS : Du changement à tous les étages

Le site de Neuf Assistance vient de passer aux couleurs SFR, omniprésentes depuis le début des travaux de rénovation du site. Tous les employés ont pu le constater, il y a eu du ménage et c'est peu de le dire, nouveaux fauteuils, nouvelle climatisation, nouvelles salles de réunion etc.

Le transfert d'activités qui concerne les services Recours et Rétention du site est toujours dans l'impasse. Une expertise a été votée au CHSCT sur ce sujet, concernant les conséquences sur les conditions de travail pour les collaborateurs concernés, en particulier le temps de transport et les risques psychosociaux.

Le retour de l'expert est attendu pour fin juin. A la suite de cette expertise, le CHSCT de Neuf Assistance sera peut être, et je dis bien peut être, en mesure de rendre un avis, la suite se déroulera ensuite dans l'instance du CE Service Client.

Autre sujet, nous avons appris à notre grande surprise que l'activité SRR n'était plus en mode projet et que la prime de bienvenue ne sera plus distribuée aux nouveaux arrivants de cette activité. En effet, la direction ne souhaite pas tenir compte du travail que les salariés accomplissent pour le développement de cette activité malgré les contraintes : d'horaires et niveau des demandes avec une prise d'appel qui est loin du niveau d'expertise demandé au Technicien Expert Service Client. Le service SRR est réduit finalement à un traitement d'appel de Front Office Technique de "niveau 1" ni plus ni moins. Il est donc anormal que les collaborateurs volontaires se voient perdre leurs acquis d'experts, pour configurer un compte Gmail ou pour installer une box. La question se posera à terme sur les compétences de ces salariés après 6 ou 8 mois passés sur cette activité.

Franck MARACHE

GENTILLY : Du SSM « Sur Sur Mesure » pour la classification...

La classification des emplois crée une incompréhension et des différences entre collègues de la Relation Distribution. Un exemple : deux salariés côte à côte faisant le même travail ne se retrouvent pas sur le même intitulé de poste et sur le même repère. Cette situation entraîne de nombreuses interrogations.

Sur 80 Conseillers Service Client, seulement onze sont passés « expérimentés » et ont obtenu la médaille du repère D, signe en théorie, que leurs tâches au quotidien sont plus complexes que celles de leurs voisins, si nous parlons bien de classification des emplois.

Autre remarque, en phase avec la stratégie de l'entreprise de faire des sites internes des centres d'expertises avec des activités à valeurs ajoutées, la Relation Distribution n'y a pas échappé et a vu de nouvelles activités naître et le métier évoluer. La proportionnalité des Conseillers « expérimentés » et des Conseillers Service Client devrait donc en théorie être inversée.

Faut-il croire que la politique RH a un train de retard sur la réalité du terrain et les opérationnels, et préfère ainsi traiter la classification de façon individuelle et non collective ? Ce ne sont plus des pesées de postes, mais bel et bien des pesées de compétences des salariés.

Dernier effet en date, les nouveaux collaborateurs retenus après entretien, digne d'un recrutement interne sur l'activité du Support Sur Mesure, ne changent pas de repère et n'ont pas droit au même traitement que leurs collègues, rentrés dans l'activité et passés en repère D automatiquement quelques mois auparavant. Pourquoi ? Le mystère reste entier. Les seules réponses et justifications tournent autour des compétences individuelles des personnes. Pour obtenir le repère de l'emploi, il faut à présent démontrer avoir les compétences au quotidien pendant une période indéterminée, au bon vouloir du management qui évaluera. Sur quels critères ? Personne ne sait... la tête du client peut-être !

L'UNSa lors du CE de mai a demandé à la direction, la communication d'une matrice éventuelle pour plus de transparence et surtout que, au même titre qu'un salarié est positionné sur le repère de son nouvel emploi lors d'une mobilité et sans même attendre la fin d'une quelconque période probatoire, les collaborateurs de la RD intégrant cette activité ou d'autres à « valeurs ajoutées » soient positionnés sur le repère de la classification correspondant à l'emploi et aux tâches accomplies.

Mohamed BOUFOLLOUS

100% différent !



SFR Service Client :

ATT: Mystère et boule de gomme... Vous êtes nombreux à vous interroger sur ce sujet, nous vous proposons un point à date de la situation. *par Fabrice PRADAS*

Rappel de la négociation :

Pendant près d'un an, direction et organisations syndicales ont négocié un projet d'accord sur l'aménagement du temps de travail, en vue d'instaurer une organisation commune à l'ensemble des sites du Service Client. Avec différents accords existants, historiques et activités sur chacun des sites, l'ambition était grande.

Au regard des incontournables de la Direction, l'UNSa a été force de proposition tout au long de la négociation pour apporter des contre-propositions. De ces 12 mois de négociation est né le projet d'accord hybride qui intègre fixité et / ou rotation.

Le Projet d'accord :

Le projet d'accord a le mérite de cadrer un grand nombre de points et d'harmoniser l'organisation du temps du travail sur tous les sites du Service Client.

Il introduit :

- ✓ Par défaut, une fixité des horaires,
- ✓ Ou le choix de faire une rotation si l'horaire souhaité est refusé suite aux règles de priorités, ou si le collaborateur le préfère,
- ✓ Une amplitude horaire de 8h à 20h,
- ✓ Une reconnaissance financière pour la pénibilité des horaires extrêmes hors amplitude 8h / 20h, c'est à dire pour les personnes qui choisiraient de commencer à 7h ou de finir à 21h ou 22h,
- ✓ La possibilité pour le collaborateur de choisir son temps hebdomadaire de travail, 35h, 37h ou 38h30, avec 0, 11 ou 20 JRTTs,
- ✓ 1 journée de repos supplémentaire SFR SC,
- ✓ Un cadrage et une limitation du travail du samedi à 15 pour les services concernés, et une prime pour tout samedi travaillé au delà, sur la base du volontariat,
- ✓ Un cadrage du travail du dimanche et des jours fériés,
- ✓ Il améliore le temps de pause pour un grand nombre de collaborateurs, etc.

En contrepartie, le projet d'accord introduit une souplesse pour la direction qui peut, dans certains cas, modifier les horaires d'une semaine par trimestre.

Les points bloquants pour l'UNSa :

Il reste pour l'UNSa à parfaire sur plusieurs points au regard des nombreux efforts et de la souplesse consentis à la direction pour lui permettre d'adapter facilement son organisation aux besoins de l'entreprise tout au long de la vie de l'accord :

Projet d'accord ATT SFR SC :

Points bloquants de l'UNSa



100% différent !

Introduire une réelle rotation avec un horaire du matin, du milieu de journée et de fin de journée pour celles et ceux qui auraient choisi cette option, tel que l'UNSa l'a demandé à la base lors de sa proposition d'introduire ce type d'horaires pour que ce soit une vraie alternative à un horaire fixe. La direction sur ce point propose une rotation seulement sur les horaires où il lui manquerait du monde en fonction de ces besoins. Autant dire que les projections laissent entrevoir une rotation avec un horaire du matin pour 6 ou 7 du soir.

Amélioration du temps de pause de 5 minutes pour éviter à certaines populations de perdre du temps avec l'existant (site de 9 Assistance et une petite partie de la population de Neuf Center). La direction refuse car elle veut rester à iso-coût avec l'existant et estime déjà que le temps supplémentaire déjà accordé du fait du choix du 37h ou 38h30 sera un coût supplémentaire important.

Une **négociation non aboutie** pour la population des Responsables de Groupe tant sur la base de rémunération des heures au-delà de 19h, que sur la garantie de ne pas être planifié sur des horaires extrêmes du matin et soir dans une même semaine, etc. La direction veut payer pour les RDG les heures effectuées sur les horaires extrêmes sur la base d'un taux horaire et non de la même façon que les autres collaborateurs, c'est-à-dire sur la base d'un pourcentage mensuel. Elle souhaite ainsi garder de la souplesse pour demander aux RDGs un jour de finir à 18h et le lendemain de finir à 20h par exemple, suivant les besoins.

Bien entendu, en fonction de l'existant sur chacun des sites, ce projet d'accord peut être moins disant sur certains items : exemple le temps de pause à 9 Assistance ou sur ce même site, un nombre de JRTT à l'année qui serait moindre en comparaison. (Jusqu'à 8 jours en moins)

Situation de la négociation aujourd'hui

La direction et les organisations syndicales se sont rencontrées une dernière fois le 17 mars. La direction avait annoncé ne pas souhaiter ajouter de nouvelles dates de négociation et attendait que les syndicats autour de la table se positionnent sur le texte proposé.

Chacun restant sur ses positions, les parties ont donc convenu, au regard de celles-ci et des avancées de ces dernières semaines, qu'elles étaient loin de pouvoir aboutir à un accord. Aussi, tous les syndicats autour de la table et la direction ont décidé d'arrêter là la négociation.



100% différent !

SFR Service Client : ATT: Mystère et boule de gomme...(Suite)

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

La direction va, comme elle le souhaite depuis le début de la négociation, tendre à harmoniser l'organisation, non plus sur la base d'un accord mais sur la base du cadre légal. A date, nous supposons qu'avec tout ce travail réalisé pendant plus d'un an, elle devrait le faire malgré tout sur la base de ce qui a été imaginé et dans le respect aussi de l'existant sur chacun des sites, bien entendu sans les contreparties et avantages, faut pas rêver !

Pour les activités de production, la direction annonce pouvoir, au regard de certains textes légaux, organiser le temps de travail du lundi au samedi sur un cycle de 4 semaines, sous conditions que les collaborateurs soient planifiés sur 35h (sans RTT). Le hic, cela voudrait dire qu'elle passerait outre l'accord cadre UES qui existe.

Pour les équipes supports ou fonctions nationales, l'accord cadre UES devrait s'appliquer (38h30 avec 20 RTTs).

Mais il sera difficile pour la direction de différencier les populations et de faire appliquer l'accord cadre UES pour les uns et pas pour d'autres. Un vrai sujet de discord et de discussions en perspective !

Toutefois par rapport à l'existant sur chaque site, sur tous les items (pause de CP, etc.), il sera difficile pour la direction de changer une organisation du jour au lendemain de façon unilatérale et l'on tendra à garder ce qui marche ici et là, afin d'éviter un blocage total et une insatisfaction générale.

Il est à noter que l'accord de Marseille est à durée déterminée et va continuer d'exister encore un peu (jusqu'au 1er novembre 2011), contrairement aux autres accords du périmètre qui ont été dénoncés en juillet 2009 par la direction ou pour 9 Assistance remis en cause, suite au rachat de Club Internet par 9 Cegetel. De fait, tous ces accords n'existent plus, mais leurs dispositions continuent en pratique à exister pendant le temps de la négociation et de transition.

Quoi qu'il arrive pour toutes modifications, la direction devra informer et consulter les instances représentatives du personnel compétentes avant, à savoir le CE SFR SC et les CHSCT.

Qu'on soit côté direction ou syndicats, une interprétation des textes légaux et de l'application de l'accord cadre UES sur l'Aménagement du Temps de Travail est différente.

Pour l'UNSa, l'accord cadre de l'UES se substitue aux accords qui existaient. Certaines dispositions doivent pouvoir donc s'appliquer à tous. La direction bien entendu ne fait pas la même lecture.

La direction a déjà clairement annoncé qu'elle reviendrait d'ici le mois de juin, en CE pour présenter son projet.

Elle devrait proposer en parallèle le projet d'accord à la signature. Il faudra pour les syndicats, à ce moment là, se positionner officiellement sur celui-ci.

Licenciement :

2 grandes catégories :

Licenciement pour motif personnel : motivé pour des raisons inhérentes à la personne du salarié.

Licenciement pour motif économique, individuel ou collectif : justifié par un ou plusieurs motifs non inhérents à la personne du salarié résultant d'une suppression ou transformation d'emploi, ou d'une modification, refusée par le salarié, d'un élément essentiel de son contrat de travail, consécutives notamment à des difficultés économiques ou à des mutations technologiques. La jurisprudence y a ajouté la réorganisation pour sauvegarde de la compétitivité et la cessation totale d'activité. L'employeur doit avoir respecté son obligation de reclassement.

Transaction : régie par le Code civil, la transaction n'est pas un mode de rupture du contrat, mais règle les conflits relatifs à cette rupture (bien-fondé, nature de la rupture ou conséquences pécuniaires de celles-ci). Elle n'est valable que si elle est conclue postérieurement à la rupture définitive du contrat.

Pour qu'il y ait transaction, il est nécessaire qu'il y ait un désaccord préalable entre les parties et qu'elles se soient consenti des concessions réciproques : notamment, le salarié renonce à toutes actions en justice contre le versement d'une indemnité transactionnelle. La transaction a, entre les parties, l'autorité de la chose jugée en dernier ressort.

Des représentants CE (UNSa) à votre écoute :

CE Opérateur : Isabelle GERANT, Frédéric LESCA, Olivier BAILLY, Olivier BARBE, Dominique HOUSSU, Karen ARMIER, Frédérique LANGLOIS, Pascale FICHAUT, Vanessa JEREB, Nathalie ROVILLAIN, Philippe ZAPLOTNY, Stéphanie THOMAS, Christian BERNARD.

CE Relation Clientèle : Fabrice PRADAS, Mohamed BOUFOLLOUS, Mohamed AGUENI, Sabrina SENHADJI, Zlatan BRANKOVIC, Franck MARACHE, Emeric CORTADELLAS.

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

CCE : Philippe FEHRE, Mohamed AGUENI, Zlatan BRANKOVIC, Frédéric LESCA, Karen ARMIER

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes*La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»*

N°11 - Juin 2011

100% différent !

Z'infos l'UNSa de La Réunion

OCTO...POUSSE !!!

Au mois de décembre 2010 la direction a présenté aux instances CE et CHSCT un projet de réorganisation du SERVICE CLIENTS baptisé OCTOPUS.

Le projet a pour but de rendre l'organisation plus efficace pour nos clients et d'offrir une évolution aux collaborateurs notamment en créant de nouveaux emplois pour les activités dédiées (SFR Solutions, Support Technique). Pour cela la direction souhaite regrouper la relation téléphonique grand public et le support technique sur un site unique, transférer la gestion des entreprises 1-2 lignes des équipes Grand Public vers l'équipe entreprises, créer un pôle SFR Solution pour améliorer le traitement des réclamations et transférer à la sous-traitance les missions à moindre valeurs ajoutées : appels Mayotte, appels Carré Rouge, courriers clients (petite gestion).

Afin que cette réorganisation se fasse dans les meilleures conditions pour les collaborateurs, lors de l'information au CE la direction et les IRP d'un commun accord ont décidé de créer un groupe de travail constitué, d'une part d'IRP (membres CE, DP et CHSCT), et d'autre part de collaborateurs des différents services représentant leurs collègues.

Le groupe de travail a permis de mettre à plat l'ensemble des éléments afin d'optimiser la mise en place du projet, de trouver le meilleur compromis d'organisation pour les clients, les collaborateurs et l'entreprise, de finaliser le contenu du projet.

8 métiers ont été représentés : technique, surconsommation, fidélisation, réclamation, superviseur, entreprise, 900, distributeurs.

Au terme des réunions entre le groupe de travail et la direction, des modifications ont été apportées au projet, notamment le maintien du support technique sur deux sites, le redimensionnement de l'équipe SFR Solutions/ réclamations... des réponses ont également été apportées aux interrogations et craintes des collaborateurs.

Les réserves du CHSCT :

- ✓ Que toutes les modifications du calendrier OCTOPUS en lien avec le projet P6 soient communiquées au CHSCT.
- ✓ Qu'une vigilance particulière soit apportée concernant les risques psychosociaux avec le déploiement de P6 (Recrutement du personnel, formations, charges de travail...).
- ✓ De formaliser les propositions engagées par le groupe de travail et la direction. Une commission de suivi est indispensable pour veiller au bon déroulement de cette réorganisation et au respect des engagements et souhaits de chacun.

Les réserves du CE :

- Les critères de sélection se feront en adéquation avec les compétences, les aptitudes requises du collaborateur,
- Le recrutement ne doit faire l'objet d'aucune mesure discriminatoire à l'article L.1132-1,
- La rémunération du nouveau poste avec garantie d'alignement des salaires,
- Garant de la faisabilité des propositions d'organisations actées,
- L'attribution d'un forfait kilométrique dans le cas d'une mobilité géographique,
- La transparence dans la validation des postes avec la commission de suivi,
- Pas de favoritisme à l'affectation des RDG dans leur choix de poste par rapport à la proximité domicile-lieu de travail

L'UNSa veillera à ce qu'aucune suppression de poste n'ait lieu et qu'aucun collaborateur ne soit lésé tant sur le plan professionnel (ajustement des objectifs, période probatoire lors de la prise de poste sur demande du collaborateur...) que personnel.

Fabienne MAILLOT, Nelson SELLY et Marcel GRONDIN

Vos contacts UNSa à La Réunion :

- **Nelson SELLY** : 06 92 65 09 14
Délégué Syndical et Membre élu CE Titulaire
- **Ludivine MALL** : 06 92 74 32 89
Déléguée Syndicale et Déléguée du Personnel Titulaire
- **Marcel GRONDIN** : 06 92 61 51 91
Membre élu CE Suppléant et Délégué du Personnel Titulaire
- **Perdita PANTALEON** : 06 92 95 01 56
Déléguée du Personnel Suppléante
- **Aslam SADAR** : 06 92 85 09 38
Représentant Syndical UNSa au CE et Délégué du Personnel Suppléant
- **Geneviève MALDAT** : 06 92 69 41 96
Représentante Syndicale UNSa au CHSCT
- **Régis EDMOND** : 06 92 65 09 54
Elu au CHSCT

Z'infos l'UNSa de La Réunion

ACCORD TEMPS DE TRAVAIL SRR... SAUF AU SERVICE CLIENTS !

Suite aux nouveaux dispositifs de l'accord cadre sur le temps de travail, la direction SRR a annoncé par mail aux collaborateurs, au mois de mars 2010, la mise en place des nouveaux horaires avec effet rétroactifs au 1^{er} janvier 2010 hors horaires spécifiques (Service Clients).

Au mois d'octobre 2010, un peu plus de 6 mois après la mise en place de ce dispositif, alors qu'il était appliqué pour l'ensemble des collaborateurs de la SRR, ceux du service Clients s'en trouvaient toujours exclus. Par la voix des délégués du Personnel une doléance a été alors portée à l'attention de la direction :

Quels dispositifs allez-vous mettre en place afin de ne plus exclure le Service Clients de ce nouveau dispositif d'horaire ?

Un accord spécifique étant prévu en métropole pour le Service Clients SFR, accord auquel nous serions soumis, aucun changement d'horaire n'a été effectué au Service Clients SRR.

Nous sommes donc comme prévu dans l'attente de votre retour sur la signature de cet accord.

Ces minutes, qui s'accumulent depuis le 23/03/2010, seront-elles récupérables ou payables avec rétroactivité ?

Nous ne pourrions répondre à votre question que lorsque nous aurons plus d'informations au niveau du Groupe.

Un an après, la situation étant toujours au point mort pour les collaborateurs du service Clients de la SRR, l'UNSa SRR s'est rapprochée de sa délégation participant à la négociation et a eu confirmation que le service clients de la SRR ne faisait pas partie de la négociation en cours celle-ci traitant exclusivement les périmètres SFR SC, Neuf Center et 9 Assistance.

Il devenait donc urgent que la direction locale apporte une réponse concrète aux collaborateurs du service client. Pour cela les délégués du personnel UNSa ont ouvert à nouveau les débats...

Au mois d'avril 2011, enfin une bonne nouvelle, la direction locale s'est penchée sur le sujet et propose aux collaborateurs en réponse à une énième doléance d'appliquer la règle générale du groupe en se basant sur une proposition faite par le service Clients lui-même : appliquer la réduction d'une demi-heure le vendredi avec transfert des appels vers les prestataires.

Après consultation de l'accord groupe, la proposition du service Clients pourrait être mise en place prochainement après avis des instances CE et CHSCT. De plus, pour régulariser la période d'avril 2010 à mai 2011 deux possibilités seront offertes aux collaborateurs :

- récupérer ce temps de travail par le biais de jours de récupération d'heures supplémentaires (3 jours ½ à prendre au 2nd semestre 2011)
- soit le paiement de ces dernières

Satisfaite de l'issue favorable de cette situation pour les collaborateurs SRR, l'UNSa SRR déplore tout de même le manque de communication entre la direction locale et la métropole...

Les Délégués du Personnel UNSa

Brèves SRR

➤ P6... énième épisode !!!

La phase pilote de l'outil P6 est entamée, la première version a permis de déceler de nombreux bugs tels que problèmes liés aux éditions de factures (les Key Users ont été réquisitionnés afin de refaire manuellement les factures clients), actes de gestions bloqués... Ces derniers devraient être corrigés par une 2^{ème} version prévue prochainement. Au moment où nous écrivons cet article la version 2.0 est en test chez le prestataire.

Les services les plus concernés par ce projet sont le marketing, le service client et le service commercial grand public. La DAF et la direction technique sont impactées par des changements de métier. Le projet P6 permet à la SRR de devenir indépendante de la maison mère sur deux processus majeurs:

- Le processus de facturation.
- Les processus des offres.

A l'approche du déploiement d'un pilote élargi, la mobilisation de certains métiers semble nécessaire : commerciaux grands public en particulier...