



100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa SFR

n°12 Juin 2012

Et bientôt sur vos sites... la nouvelle formule du journal de l'UNSa SFR... Souvent imité... jamais égalé !

Réorganisation avec ou sans PDV ?

Le printemps a été riche en « annonces », « rumeurs » et rebondissements. Ces communications savamment orchestrées ont atteint leur objectif : préparer les esprits à l'inéluctabilité d'un impact majeur dans les rangs des salariés du groupe SFR.

PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi), PDV (Plan de Départs Volontaires), Plan de relance, Réorganisation, GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) ou GCC (Gestion des Carrières et Compétences), chaque jour a vu se succéder son acronyme exotique !

SFR une entreprise qui reste solide !

L'UNSa SFR a rencontré Jean Bernard Levy actuel PDG de SFR et PDG de Vivendi pour lui affirmer que notre syndicat n'acceptera pas une annonce sur la réorganisation de l'entreprise qui aurait pour seule conséquence la suppression de postes. Nous avons abordé ce sujet lors de notre entretien avec la Ministre déléguée en charge du numérique, Fleur Pellerin. Le hasard faisant bien les choses, notre PDG a été reçu dans la foulée de la délégation UNSa SFR...

...SFR a reçu un courrier de Bercy lui rappelant ses responsabilités sur l'emploi compte tenu de la bonne santé financière du groupe.

SFR en chiffres

M€	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires	12 425	12 577	12 183
EBITDA	3 967	3 973	3 800
Marge EBITDA	32%	32%	31%
CAPEX	1 703	1 974	1 809
CFFO **	2 263	1 978	2 032
CFFO / Chiffre d'affaires	18%	16%	17%
Dividendes actionnaires	750M€	1Md€	1,4 Md€
Masse salariale consolidée	790 M€	790 M€	835 M€

**Le CFFO -marge moins les CAPEX (investissements)- est un indicateur très révélateur dans les télécoms qui reflète le cash disponible. SFR génère un CFFO « un matelas » de cash de 2 Milliards d'euros par an. Après Orange, SFR est la deuxième entreprise des télécoms qui dégage le plus de marge loin devant Bouygues Telecom et surtout Free dont le CFFO était négatif en 2011, conséquence de l'accélération de ses investissements dans le mobile. !

Plus d'information lors du CCE du 3 juillet !

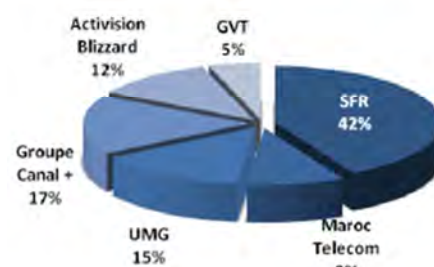
Vanessa JEREB

Actualité :

CET : Conformément à l'accord UES du 13 Juillet 2011 relatif à la création d'un compte épargne-temps, signé et négocié par l'UNSa, les collaborateurs en CDI ayant au moins un an d'ancienneté ont la possibilité d'ouvrir un compte épargne temps (CET). L'alimentation du CET est à réaliser en début de période de prise des JRTT volants (2 JRTT volants max à poser entre le 2 janvier et le 29 février de chaque année) , et en début de période de prise des congés payés (5 CP max à poser entre le 1 juin et le 31 juillet de chaque année). Rendez-vous donc rapidement sur l'intranet (SELRH) pour épargner les CP souhaités. Pour toute info complémentaire sur le CET reportez-vous au journal UNSa n°11 page 6, téléchargeable sur unsasfr.com.

Vivendi : Avec un CA de presque 24 milliards d'euros, et malgré une pression concurrentielle renforcée sur toutes les activités du groupe, Vivendi reste encore très profitable (marge d'exploitation de 20%). Dossier complet dans notre prochain numéro du journal UNSa.

Segmentation des revenus consolidés de Vivendi en 2011



Intéressement : dernier exercice avant un nouvel accord.

L'UNSa a signé en 2010 un accord triennal, permettant la mise en place d'un intéressement pour les salariés du groupe SFR. Chaque année, un avenant à cet accord doit être négocié afin de définir les nouveaux seuils de déclenchement des critères définis dans l'accord initial. Cette négociation vient de se terminer par une définition de seuils globalement plus bas que ceux de l'année précédente (suite à l'arrivée du 4^{ème} opérateur).

Historique de l'intéressement UES SFR

(versement année n+1)	2009	2010	2011
SFR	7,55%	7,05%	6,95%
SFR SC	7,46%	6,90%	9,29%
SRR	7,01%	8,68%	9,54%

Frédéric LESCA

Frais de santé: un régime en danger !?

L'UNSa a signé en 2010 un accord à durée indéterminée visant à définir et harmoniser les garanties du régime des frais de santé et de prévoyance s'appliquant à tous les salariés du groupe SFR.

Bilan 2011 : UES SFR

L'exercice 2011 présente un rapport Sinistres/Primes nettes de 106% : le régime est donc légèrement déficitaire. Les conséquences n'en seront pas catastrophiques car l'accord prévoit :

1. une provision (versée l'année n-1) permettant d'absorber des pertes futures sans avoir à augmenter brutalement les cotisations,
2. une clause de révision permettant de faire évoluer les garanties afin de retrouver l'équilibre.

Un contexte réglementaire qui se durcit encore

De nombreuses charges extérieures ont impacté les complémentaires santé ces dernières années. Ce qui a eu un effet direct sur les résultats du régime SFR. Pour exemple : la taxe sur les conventions d'assurance passée à 7%, les consultations généralistes ont été augmentées de 4,5%, les taux de remboursement des médicaments à service médical rendu modéré ainsi que des dispositifs médicaux (optique, prothèses auditives) ont diminué, fin de la prise en charge automatique des transports à 100% pour les patients ALD (affections de longue durée), réforme ALD sur l'hypertension artérielle, diminution des tarifs de certains actes de biologie et radiologie,.... Pour toutes ces raisons la cotisation santé chez SFR a déjà augmenté au 1^{er} janvier 2012 (hausse variant de 7,56€ à 15,45€ /an).

Que va devenir notre mutuelle ?

Une négociation a commencé afin de proposer et définir des actions correctives pour retrouver la voie de l'équilibre des comptes. L'UNSa SFR reste profondément attachée au régime optionnel basé sur des cotisations proportionnelles aux salaires et sur des remboursements sur la base des frais réels. Nous nous opposons déjà aux intentions à demi avouées d'une Direction et de certaines organisations syndicales qui souhaiteraient, à terme, réduire largement les coûts de la mutuelle et donc dégrader considérablement les garanties proposées aux salariés... Pour l'UNSa : la santé des collaborateurs et de leurs proches n'est pas qu'une question de prix ! L'accélération de la réforme des retraites et la modification du calcul des indemnités journalières sécurité sociale (à compter du 1^{er} janvier 2012, la sécurité Sociale verse toujours 50% du salaire brut, mais le plafond d'indemnisation diminue 2.517 €/mois max en 2012 vs 3.031 €/mois avant) ne seront pas, non plus, sans conséquence sur l'équilibre du régime de prévoyance. Là aussi, certains ajustements devraient permettre de maintenir le régime et son équilibre.

Pascale FICHAUT & Frédéric LESCA

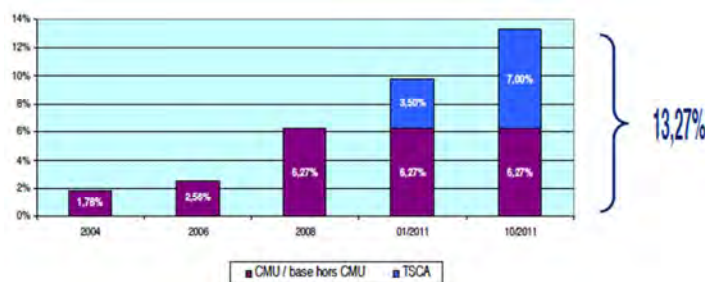
Ensemble des Régimes - Répartition de la Consommation par poste
Ensemble de la Population assurée

Libellé acte	UES SFR
Médecins généralistes	6,35%
Médecins spécialistes	12,97%
Pharmacie	10,56%
Actes dentaire	17,92%
Optique	26,85%
Hospitalisation	9,62%
Auxiliaires médicaux	4,39%
Analyses et Radiologie	6,41%
Autres postes	4,93%

Ensembles des Régimes - Répartition du Reste à charge
Ensemble de la Population assurée

Libellé acte	UES SFR
Médecins généralistes	3,24%
Médecins spécialistes	2,03%
Pharmacie	2,10%
Actes dentaire	13,55%
Optique	6,57%
Hospitalisation	0,81%
Auxiliaires médicaux	10,56%
Analyses et Radiologie	0,74%
Global	5,03%

Augmentation des taxes (TCA) & CMU sur cotisation
santé depuis 2004



Aujourd'hui, sur 100 € de cotisations, 13,27 € correspondent à la taxe et la CMU

Indemnité journalière SS maximum	Maladie 2011	Maladie 2012
Cas classique	49,82 €/jour	41,38 €/jour



Télétravail : l'UNSa reste mobilisée !!!

6 mois après la fin du pilote TAD (Travail A Distance) dont le bilan s'est révélé très positif, il n'y a toujours pas de date de déploiement ! Malgré un début d'année très constructif, avec 3 réunions de la commission sociale TAD, lors desquelles un compromis semblait émerger sur les dispositifs à mettre en place et les critères d'éligibilité, la commission a été suspendue jusqu'à juillet. D'autres priorités de la part de nos dirigeants sans doute... sauf que le télétravail est demandé depuis plus de 5 ans par les organisations syndicales et bien au-delà par beaucoup de collaborateurs qui ne comprennent pas les années de retard prises par SFR. Dans ces conditions, il paraît fort peu probable de pouvoir tenir la date d'ouverture du TAD initialement annoncée du 1^{er} septembre 2012. Il va vraisemblablement encore falloir patienter quelques mois.

Bilan du pilote

Pour rappel, le pilote consistait à expérimenter les 3 formules de TAD suivantes:

- cas n°1 - 1 jour fixe (au choix) par semaine à demi cile
- cas n°2 - Forfait de 12 jours à domicile à prendre au cours des 6 mois
- cas n°3 - 1 jour fixe par semaine sur un autre site (proche de son domicile)

SFR a reçu un « Trophée de la parentalité » du secrétaire d'état à la famille pour cette initiative.

Le journal «20minutes» a consacré un article TAD sur un beta-testeur : <http://www.20minutes.fr/article/820116/8239gagner-heure-transport-luxe8239>

Principaux bénéfices du TAD vus par les beta-testeurs (dans l'ordre de priorité)* :

- 1 Gain en terme de temps de transport
- 2 Meilleure concentration
- 3 Meilleure qualité de vie liée à la baisse du temps de transport
- 3 ex Meilleure conciliation vie professionnelle et vie privée

Pour 97% des beta-testeurs, le TAD apporte une valeur ajoutée à leur travail*

L'avis des managers des beta-testeurs sur le TAD* :

Il n'y a pas de changement en terme de lien social	92%
Il n'y a pas de difficultés liées à ce mode de gestion	88%
L'efficacité collective n'est pas impactée	74%
La cohésion d'équipe n'est pas impactée	68%

*Synthèse des réponses aux questionnaires adressés aux beta-testeurs et leur manager

Pour plus d'informations sur le pilote et sur la négociation en cours ou pour nous faire partager votre expérience, n'hésitez pas à contacter Sophie JABOEUF.

Egalité professionnelle : de qui se moque-t-on ?!

La négociation sur le nouvel accord égalité professionnelle est terminée et les dispositions de l'ancien accord (qui a été dénoncé) ne pourront pas perdurer plus de 15 mois. Lors de cette négociation beaucoup d'effets d'annonce de principe, mais aucune obligation de résultats. Pas de sanction si la Direction n'atteint pas les objectifs de l'accord. Pas d'incitation concrète sur le type de formation pour « accompagner » les femmes dans le développement de leur carrière.

SFR n'est pas une entreprise « volontairement discriminante », cependant, elle n'incite pas non plus à une réelle égalité de traitement des carrières entre hommes et femmes (salaires + formation + promotion + conciliation vie personnelle et professionnelle). SFR pourrait être beaucoup plus ambitieuse et innovante sur le sujet.

La première revendication de l'UNSa qui était de régulariser en 1 fois les écarts de rémunération persistants depuis des années et non justifiés, n'a pas été acceptée par la Direction. Aujourd'hui, à travail égal, ancienneté et expérience identique beaucoup de femmes sont moins payées que leurs homologues masculins et SFR ne s'engage qu'à lisser sur plusieurs années l'écart de rémunération.

L'UNSa estime que pour ces cas particuliers et reconnus, l'écart doit être régularisé en 1 seule fois d'autant plus que cela fait plusieurs années que cela impacte également la PPE, PV.. intéressement, participation.

Concernant le congé parentalité pour parents de même sexe, l'UNSa a demandé à l'entreprise de l'inscrire dans un accord à part puisque la Direction l'a déjà acté. Ce point obtenu ne peut, à lui seul, justifier un accord égalité professionnelle ambitieux puisque les éléments incontournables d'écarts de salaires, formations et promotions ne sont pas réglés.

L'UNSa estime que cette négociation n'est pas aboutie au niveau de ce que SFR pourrait faire pour promouvoir et inciter à l'égalité professionnelle, d'autant que SFR a obtenue l'année dernière un label diversité. L'UNSa n'a pas signé cet accord et a demandé à la Direction de retourner à la table des négociations !



ELECTIONS SFR - 23 octobre 2012:

Compte tenu du contexte social avec les restructurations à venir, vos votes décideront du poids du contre-pouvoir qui défendra vos intérêts pour les 3 prochaines années !

par Vanessa JEREB

Pourquoi un contre pouvoir dans l'entreprise ?

Un contexte économique tendu...

L'organisation de SFR n'est toujours pas stabilisée. Le marché des télécoms a connu un bouleversement avec l'arrivée d'un quatrième opérateur sur le mobile qui incite les opérateurs à se poser la question de leur positionnement : le low cost versus la qualité et les coûts qui en découlent. La réglementation continue de peser sur les opérateurs qui cherchent des leviers d'économies.

Le projet d'entreprise de SFR n'est pas formalisé, les salariés doivent retrousser leurs manches pour un objectif « collectif » qui n'est, ni identifié, ni décliné dans toutes les directions et à tous les niveaux.

Les actionnaires de SFR veulent donner des signes « concrets » au marché pour que l'action de Vivendi remonte à des cours reflétant la valeur du Groupe.

... Des conséquences sociales sur l'emploi inévitables ?!

Vous avez lu dans la presse qu'une des premières solutions envisagées seraient de diminuer le nombre d'emplois. C'est bien grâce à vos représentants que SFR ne pourra pas faire n'importe quoi ! Soulignons que l'entreprise pense plutôt que, « à cause » des représentants, il faudra bien expliquer pourquoi, et trouver des solutions pour les salariés.

... Pour vous défendre et préserver l'emploi !

L'enjeu des élections est d'élire pour les prochains mois des représentants pragmatiques, engagés dans l'entreprise, efficaces pour exercer le contre-pouvoir indispensable afin que l'entreprise ne fasse pas n'importe quoi avec l'avenir des salariés !

A quoi servent les représentants du personnel ?

Ils 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 (OS) représentatives : DS, RS. Ils sont élus par suffrage indirect pour le CCE (par les élus des CE), pour le CHSCT (par les élus des CE et DP).

*CE : Comité d'entreprise, DP : Délégué du Personnel, CHSCT : Comité d'Hygiène et de Sécurité du 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 les suivantes : gérer les œuvres sociales (voyages, subvention sport, prestations familiales, chèques vacances) et 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 la DRH, accompagnés ou non des personnes concernées. Ils peuvent saisir l'inspecteur du travail à propos des anomalies constatées dans l'application des dispositions légales et conventionnelles.

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

Autonomie : à SFR, l'UNSa est le seul syndicat indépendant

Démocratie : l'UNSa est le seul syndicat à appliquer le principe de « un adhérent = une voix »

Universalité : l'UNSa SFR représente et défend les droits de l'ensemble des salariés de SFR

Professionnalisme : à l'UNSa SFR, être représentant du personnel ce sont des droits et surtout des devoirs



Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa SFR

100% différent !

n°12 Juin 2012

ELECTIONS SFR : Présentez-vous !

Un lien direct avec la représentativité des organisations syndicales dans l'Entreprise et leur capacité à négocier !

par Vanessa JEREB

FAQ élections 2012 :

3 CE, 20 périmètres DP, 386 candidats, pour 3 ans !

15 minutes pour voter pour ses représentants !

Pas de vote électronique !

Les salariés pourront voter par correspondance ou physiquement sur des sites SFR avec des bulletins-papier.

Et pourquoi pas me présenter ?

Dès à présent, en contactant les représentants UNSa de votre site ou par mail à dscunsa@sfr.com Bouclage des listes mi-septembre.

Si je me présente. .. Je vais avoir des problèmes ???!

La loi est très claire sur le sujet, il ne peut y avoir de discrimination basée sur l'engagement syndical. De plus, il existe un accord d'entreprise SFR qui encadre l'engagement social de ses salariés en leur permettant de concilier activité professionnelle et engagement syndical.

Et à l'UNSa, je ne suis pas seul !

Je n'y connais rien !

Vous suivrez des formations, vous bénéficierez de l'expérience de nos militants. Vous disposerez de la structure juridique et des experts de l'UNSa nationale.

Faites entendre votre voix chez SFR avec l'UNSa !

- ▶ Je me présente sur les listes UNSa CE (Comité d'Entreprise) ou DP (Délégué du Personnel)
- ▶ J'adhère à l'UNSa pour renforcer ce syndicat
- ▶ Je vote UNSa
- ▶ Je participe aux négociations

Contactez-nous ! dscunsa@sfr.com



L'enjeu pour les Organisations Syndicales :

« La représentativité »

- Pour exister il faut 10 % des voix au 1^{er} tour des élections CE.
- Pour signer seul un accord il faut 30 % des voix au 1^{er} tour des élections CE!

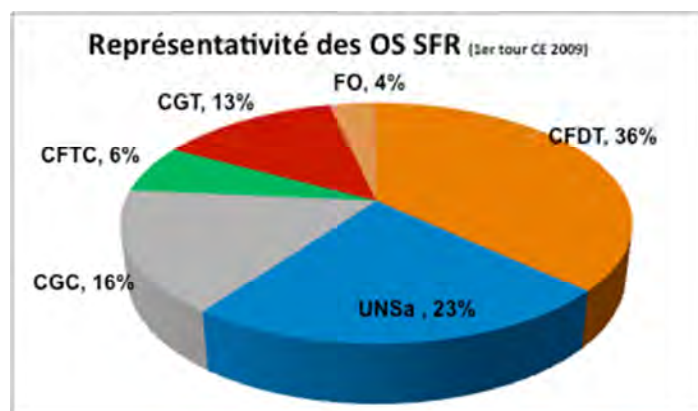
1- Une organisation syndicale représentative qui peut négocier, c'est 10 % des voix aux élections CE et DP !

La loi du 20 août 2008, a fait voler en éclat un privilège datant de 1966, qui figeait 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.

2- Pour qu'une organisation syndicale puisse signer seule un accord, c'est 30 % des voix aux élections CE et DP !

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. 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 la négociation de l'entreprise.

Résultats élections 2009



En octobre 2012 : C'est vous qui décidez !
Qui vous représentera et Comment vous
serez défendu !



L'UNSa signe l'accord Handicap

L'accord triennal précédent datait de 2009. La finalité d'un tel accord est de permettre à l'entreprise de « s'exonérer » de la contribution Agefip en échange de mesures internes en faveur des travailleurs handicapés et d'un chiffre d'affaires généré auprès d'entreprises spécialisées employant du personnel handicapé (ex CAT). L'accord Handicap précédent n'avait pas atteint ses objectifs et le premier projet présenté à la négociation proposait des objectifs en matière de recrutement de collaborateurs handicapés en dessous (1,8 % pour un taux d'emploi global de 3,6 %) de ce qui avait été signé avec les organisations syndicales en 2009 (taux d'emploi global de 4 %). Ces objectifs sous dimensionnés constituaient un frein majeur à la signature de l'accord. La Direction a donc revu sa copie au final pour les réajuster à un taux de recrutement de 2 % et un taux d'emploi global de 4%. L'UNSa a tenté d'améliorer l'accord Handicap précédent en demandant la prise en compte les difficultés exprimées par la Mission Handicap qui réalise un travail important et dont les avis nous ont semblé pertinents.

Les avancées (par rapport au précédent accord)

- engagement de la Direction sur un taux direct d'emploi de 2 % et un taux d'emploi total de 4 % ;
- augmentation de l'autorisation spéciale d'absence pour les démarches de déclaration de handicap à 1 jour fractionnable ;
- l'accord prévoyait une durée maximale du congé parental pour le parent d'un enfant handicapé de 8 ans. Nous avons obtenu que soit prise en compte, la date de reconnaissance du handicap de l'enfant pour la prise en compte de cette durée.
- une journée supplémentaire par enfant pour les parents d'enfants handicapés ;
- les collaborateurs pourront demander des Chèques Vacances en lieu et place des CESU, s'ils le souhaitent.
- il n'y aura pas de limitation dans le temps (6 mois précédemment) pour bénéficier des CESU ou des Chèques Vacances.
- l'information interne devient plus systématique avec la remise d'une brochure à chaque nouveau collaborateur
- les managers des collaborateurs assurant le tutorat d'un collaborateur handicapé devront en tenir compte dans la charge de travail.

L'UNSa a signé cet accord car il se situe dans la tranche haute de ce qui se fait dans les grandes entreprises. La non signature remettrait par ailleurs en cause l'existence de la mission handicap et l'entreprise financièrement « sanctionnée » ne serait plus tenue à aucun engagement vis-à-vis de nos collègues handicapés.

Une meilleure accessibilité aux locatifs

Suite à nos rencontres avec la Mission Handicap, l'UNSa a soumis au comité d'entreprise une proposition permettant aux collaborateurs de bénéficier d'une subvention du Comité d'entreprise, pour des locatifs labellisés par l'Association Tourisme et Handicaps. Approuvée par le comité d'entreprise, cette proposition a été mise en application dans le programme « Pour une meilleure accessibilité ».

Accord ATT SFR SC: Mises au Point

L'UNSa a signé l'accord de l'Aménagement du Temps de Travail du Service Client pour permettre la fusion des 3 entités de la Relation Client : 9 Center, 9 Assistance, SFR Service Client afin de garantir aux salariés concernés les mêmes dispositions sociales mais aussi une meilleure pérennité des emplois notamment dans un contexte économique tendu.

Son application au 1^{er} janvier 2013 apportera une organisation identique avec les mêmes avantages et les mêmes contraintes pour tous les salariés du Service Client (ce qui n'est pas le cas depuis la fusion avec 9 Cegetel).

Rappel de la négociation :

Tout au long de la négociation, l'UNSa SFR a été force de proposition. A l'origine, tous les syndicats autour de la table souhaitaient un accord basé sur des horaires fixes uniquement. C'est l'UNSa qui a demandé à introduire une rotation et à faire un accord hybride pour répondre aux souhaits du plus grand nombre. C'est aussi l'UNSa par exemple qui, pour limiter le travail du samedi à 15 maxi par salarié, au lieu de 20 souhaités par la Direction, a proposé de mettre en place un appel au volontariat moyennant des compensations, ... ou encore de reprendre les grandes lignes d'un temps partiel de 29h payé quasi 35h existant à Bagnolet et à Massy. C'est encore l'UNSa qui en a fait un point bloquant et obtenu par exemple l'augmentation des temps de pause, qui représente pour certains sites jusqu'à 15 minutes par jour, soit près de 8 jours de pause en plus par an ! Dans le jeu de la négociation quelles ont été les autres propositions alternatives et réalistes proposées ? Comme chacun le sait, la critique est facile pour les non signataires, être force de proposition et agir l'est beaucoup moins !

Ce qui n'est pas dit :

Il est important d'avoir en tête que sans accord ATT signé, les accords qui étaient en vigueur ayant été dénoncés et par conséquent n'étant plus applicables après la fin des négociations, ce sont les règles légales qui auraient été appliquées. Autrement dit, une mise en place d'une organisation du Temps de Travail par mesures unilatérales de la Direction : Une organisation sur 4 semaines et une répartition du travail sur 6 jours, avec une fixation des horaires et répartition au sein des activités et 10 minutes de pause toutes les deux heures.

Un accompagnement sur le terrain :

L'UNSa SFR, a conscience des impacts que les modifications d'un aménagement du temps de travail peuvent avoir sur la vie de chacun. Des permanences auront donc lieu par nos représentants sur chacun des sites du service client pour répondre à vos questions.

L'UNSa en qualité de signataire de l'accord, sera vigilante sur son application sur le terrain, pour les salariés.

**SFR****Union Nationale des Syndicats autonomes**

La lettre de L'UNSa SFR

100% différent !**n°12 Juin 2012**

Déménagement Saint Denis :

« Associer, informer, rassurer »

Le nouveau bâtiment devant accueillir l'ensemble des personnes travaillant pour SFR des sites de Meudon, Quai-Ouest, Rive-Défense et Séquoia, sur le site de « La plaine Saint-Denis », est livré en 2 tranches. La première tranche, de 74 000 m², sera disponible en novembre 2013 ; dans la foulée, ce sont Quai-Ouest et Séquoia qui y emménageront. La seconde tranche, de 59 000 m², sera disponible en septembre 2015 ; Meudon et Rive-Défense rejoindront alors leurs camarades déjà installés.

Si l'architecture n'est pas à discuter, l'ensemble des collaborateurs a été appelé à se prononcer. La Direction a pour cela organisé 8 groupes de travail autour de thèmes comme « Travailler ensemble », « Se restaurer », « La présence de la marque »... De ces rencontres « transcendantes et hypercosmiques », avec un cabinet externe, gageons que seules les propositions apportant un plus de productivité seront retenues. Dans la restitution, une idée aussi simple et cruciale que la création d'espaces dédiés et équipés pour la formation est restée lettre morte ; est-ce un problème de productivité ou d'espace ? Quoi qu'il en soit, l'orientation est bien donnée et c'est en octobre-novembre 2012 que la « teinte » du site de Saint-Denis sera donnée. En effet, les belles promesses de 2011 et les élogieux articles de l'intranet risquent d'être mises à mal par la réalité des restrictions budgétaires imposées au niveau du groupe et ce sont les collaborateurs qui risquent en 2013 de se retrouver dans des locaux revus à la baisse avec des conditions de travail dégradées, faute de moyens suffisants.

Prochainement vos CHSCT vont être consultés sur la phase d'aménagement. Vos représentants UNSa restent vigilants afin que les conditions de travail ne soient pas détériorées derrière les rassurantes déclarations de la Direction.

Frédéric BALU & Davy METTLER

9Center et 9Assistance enfin dans SFR SC :

« Enfin une réalité ! »

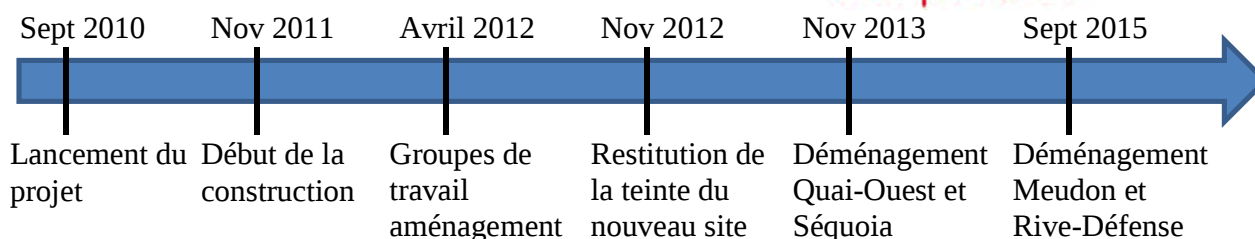
Comme vous le savez peut-être, l'UNSa depuis le rachat de Neuf Cegetel n'a cessé de demander la fusion des trois entités du Service Client. La Direction avait toujours annoncé que ce n'était pas une priorité et qu'il y avait plus urgent à traiter. En juillet 2011, l'UNSa avait longuement argumenté sur le sujet lors d'un échange entre Organisations Syndicales et Direction. L'UNSa avait démontré les impacts pour les salariés du SC de la situation existante, que ce soit dans le cadre des mobilités ou tout simplement de la reconnaissance au quotidien des salariés concernés. Nous avons alors réussi à convaincre notre DG délégué et notre DGRH d'étudier ce dossier et d'envisager une fusion. L'harmonisation des statuts est à présent terminée ou presque. L'application du nouvel accord ATT au 1er janvier 2013, dans son intégralité, apportera une organisation identique pour tous, avec les mêmes avantages et les mêmes contraintes, même si cela peut amener, parfois, à titre individuel d'éventuelles modifications sur l'organisation de chacun, l'accord est global.

Toutefois, à la demande de l'UNSa, la Direction a accepté d'annoncer très prochainement cette information aux salariés et de déclencher les informations et consultations des instances pour remettre dans un contexte global l'ensemble des changements qui vont ou pourraient intervenir dans l'organisation de la vie de chacun.

Pour nous, salariés de 9 Center et de 9 Assistance, cela va se traduire immédiatement par un bulletin de salaire SFR et des tickets restaurant avec le même intitulé. Cela peut paraître un détail mais cela implique beaucoup de choses.

Les entités que nous connaissons disparaîtront, ce qui veut dire que les sites n'auront plus l'autonomie et une structure juridique qui peut permettre à une Entreprise de se débarrasser rapidement d'un site si elle le souhaite par exemple.

Si l'UNSa s'y est efforcée et en a fait une priorité, c'est que, par expérience avec l'externalisation des sites en 2007, nous savons que l'intégration globale des salariés dans une seule et même entité juridique est un gage de reconnaissance, d'intégration, mais surtout une garantie de plus sur la pérennité des activités ou d'un site en interne.

**Fabrice PRADAS**



Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa SFR

100% différent !

n°12 Juin 2012

SFR Business team :

Quels moyens pour faire face aux nouveaux objectifs très ambitieux au commerce ?

Nouveaux Métiers, Nouveaux Critères, Nouveaux Périmètres, Nouveaux Outils de contrôle mais quels MOYENS associés pour permettre aux forces de vente de réaliser les objectifs en 2012 ? L'UNSa exige une étude conjointe avec la Direction sur ces Objectifs, ces moyens et la façon d'y arriver. Nous déterminerons avec le Cabinet ISAST les grandes lignes de ce plan et les failles du dispositif pour mieux vous défendre. Constat à un instant T, mais aussi et surtout préconisations pour que les forces de vente ne soient pas gagnées par le stress d'une mission impossible. En substance nous exigeons des « formations produits » adaptées en face à face et réalisées par des internes... spécialistes à qui il est possible de poser des questions... Nous réclamons un programme de « formation et d'accompagnement » qui ne se résume pas à des présentations marketing en temps fort ou pire ... à des formations par confcall ou « powerpoint on line »

Alerte cantine surchargée à Meudon.

Nous suivons également de très près les demandes des collaborateurs se plaignant du froid. Quant aux problèmes récurrents de cantine nous interpellons la Direction pour lui demander pour ceux qui le souhaitent la mise à disposition de tickets restaurant car il est de plus en plus souvent impossible de déjeuner après 13h15 faute de nourriture à la cantine de Meudon...

De la Pression... Toujours de la Pression !

Vous avez dit mobilité ? Toujours pas de politique digne de ce nom. Avec des EAD qui sont toujours un prétexte à dire NON plutôt que de servir à quelque chose... est-il possible de recenser les collaborateurs mobiles et qui parlent anglais ? Quels sont ceux qui souhaitent changer de mission et déménagement ?... force est de constater que rien n'est prévu pour exploiter ces mines d'informations que vous échangez avec vos managers durant ces entretiens d'évaluation de fin d'année, un beau gâchis qui ne sert ni l'Entreprise ni les salariés... comme quoi le pilotage d'Entreprise uniquement par l'aspect financier n'a pas fini de démontrer son absurdité.

Xavier LUX, Pascal VEYSSEIX, Thierry SERNA

Mise en place chaotique du PRV 2012

Jamais la mise en place d'un nouveau plan de rémunération des commerciaux n'a été aussi catastrophique. Le PRV 2012 est celui que nous avons le plus anticipé de toute l'histoire de « SFR Entreprises » mais visiblement le plus difficile à mettre en place.

1. Les forces commerciales ont reçu avec 3 mois de retard leur fiche d'objectifs (pleines d'erreurs, incomplètes et pas claires du tout)
2. Les outils de commissionnement permettant aux commerciaux de suivre et piloter leur activité ont été livrés avec 3 mois de retard (mars 2012)
3. La Direction n'a pas fait preuve de suffisamment de pédagogie afin de faciliter la compréhension et l'adhésion des salariés à ce payplan. Se contentant dans un premier temps à ne faire que des confcall.

Dès les premières semaines, l'UNSa a alerté la Direction pour qu'elle effectue des actions correctives afin de ne pas pénaliser ses forces commerciales et surtout d'éviter de les dégoûter.

Certaines demandes de l'UNSa ont ainsi été entendues :

- Garantie à hauteur de 100% de R/O sur les 3 premiers mois du critère facturé
- Une plus grande clarté sur le fonctionnement de la Commission d'arbitrage sensée régler les particularités individuelles de non atteinte des objectifs (information aux collaborateurs concernés des décisions, délais exacts de saisine de la commission, sensibilisation des managers sur le processus de saisine laissé au libre arbitre de chaque salarié).

Et ça continue ! « Pas un mois de répit depuis janvier 2012 »

Toujours des erreurs : Calculs de commissionnement effectués sur une source inadaptée pour les calculs d'ARPU et de Marge sur la PO Mobile, pour les réalisations du mois d'Avril 2012 (régul en mai), Ventes M2M non prises en compte pour certaines populations depuis janvier 2012 (régul en mai).

Le PRV était pour notre Direction une priorité ! Mais visiblement pas les moyens à mettre en œuvre pour une application sereine. L'équipe de commissionnement continue à faire un travail difficile et ingrat et passe son temps à « éteindre des feux », à répondre aux salariés et à essayer de trouver des solutions en utilisant des outils inadaptés et d'un autre temps...

Saisissez en masse la commission d'arbitrage. Et si cela ne suffit pas, saisissez le tribunal des prudhommes, car ces dysfonctionnements ont une incidence directe sur vos rémunérations (donc sur l'application de votre contrat de travail).

Nos représentants UNSa sur les sites restent à votre disposition pour vous écouter, vous soutenir et vous aider dans ces démarches.

Frédéric LESCA