



Le journal

n°14 – Eté 2014

Choisir l'UNSA, c'est Agir !

Edito Une page se tourne...

SFR racheté par Numericable... Au moment, où les équipes UNSa bouclent ce journal, Vivendi a annoncé à son Assemblée Générale du 24 juin que sa filiale SFR serait cédée à Numericable Group. L'ex Compagnie Générale des Eaux puis Vivendi au cours des 27 dernières années n'ont eu de cesse que de monter dans le capital de SFR jusqu'à 100 % pour finalement céder sa « pépite » faute d'une réelle stratégie industrielle de développement dans les Télécoms.

Souhaitons donc, bonne route à Vivendi qui se recentre sur son activité médias.

En intégrant le Groupe Altice, le SFR d'aujourd'hui devra trouver un nouveau souffle dans un nouvel ensemble qui n'aura pas d'autres choix que d'avoir pour ambition un projet industriel de forte croissance pour supporter le coût de son rachat.

Cette dynamique ne sera possible que par l'adhésion de l'ensemble des salariés concernés qu'ils soient des sociétés du Groupe SFR ou du Groupe NC Numericable.

Les dirigeants du prochain Groupe, devront de façon concomitante, dès le retour de l'avis de l'autorité de la concurrence, mettre en ordre de marche le business pour que les synergies attendues soient au rendez-vous et créer une culture d'entreprise commune qui fédère les salariés autour d'un projet commun d'entreprise.

L'UNSA rappelle qu'une entreprise se construit sur un projet industriel, économique, mais aussi social.

Et si l'heure est au projet industriel et business, bientôt viendra l'heure de traiter le volet social, afin que chacune et chacun puisse trouver sa place dans la nouvelle maison Numericable/SFR.

À ce moment, l'UNSA pragmatique et constructive saura rapprocher le temps social du temps économique dans l'intérêt de tous les salariés du nouvel ensemble.

Rendez-vous au prochain épisode...

Isabelle GERANT
Vanessa JEREB
Fabrice PRADAS
Thierry SERNA

Sommaire

- Les contacts unsa par site - page 2
- Dossier rachat SFR par Numericable - page 3
- Marché des Télécommunications Français - page 8
- Dossier accords d'entreprise :
 - Intéressement et participation - page 10
 - NAO - page 14
 - Contrat génération - page 16
 - Mutuelle - page 21
 - ATT SBT - page 23
 - ATT SRR - page 24
 - Intégration Efixo - page 26
 - Travail à distance - page 27
 - Focus St Denis - page 29
- Bilan Plan de Mobilité Professionnelle - page 31
- Actualité Service client - page 34
- Actualité SBT - page 42
- Rubrique DP - page 44
- Actualité SRR - page 47
- Pages juridiques - page 50
- Le bulletin d'adhésion - page 53
- UNSA SFR 11 ans - page 54



dscunsa@sfr.com



@UNSA_SFR



UNSA SFR

www.unsasfr.com



VOS REPRÉSENTANTS UNSA PAR SITE



Vos Centraux :

Fabrice PRADAS -DSC

06 17 34 55 08

fabrice.pradas@sfrserviceclient.fr

Thierry SERNA -DSCA

06 28 09 85 96

thierry.serna@sfr.com

Isabelle GERANT-SPARACIA -DSCA

06 09 10 20 12

isabelle.gerant-sparacia@sfr.com

AIX LE SULKY

SFR OPÉRATEUR

ANDRZEJEWSKI Georges (DP)
ANTONIUTTI Fabrice (RS au CHSCT)
BENVENUTI Martial (DP)
ESCOFFIER Jean Louis (DP)
GERANT-SPARACIA Isabelle (DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
MILESI Robert (DP)
STEVENIN Valérie (CHSCT)

SFR SERVICE CLIENTS

ANDRE Yvelise (DP, RS au CHSCT)
CHABARLIN Anne (CE)
MAHJOUBI Olpha (DP)
SERGENT Laurence (DSE, DP, CHSCT)

BORDEAUX

SFR OPÉRATEUR

BORDENAVE Corinne (DSE, DP, RS au CHSCT)
BIAMI Lionel (DP)
LAPEYRE Denis (DP)
LESAGE Jean Jacques (CHSCT)
MONZIE David (DP)

GENTILLY

SFR SERVICE CLIENTS

BEDOUHENE Chabane (RS au CHSCT)
BOUFOLLOUS Mohamed (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT,
Conseil d'Administration SFR SC)

CADENET David (DP)
GUERRAZ Stéphanie (CE)
HOCINE El Hachemi (DP)
RAMI Lakdar (DSE)
VAKALA Passy (DP)

LA RÉUNION

BOULA Willy (DP)
EDMOND Régis (CHSCT)
GRONDIN Marcel (DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
LEGARNISSON Roxane (DP, CE)
MAILLOT Fabienne (DP, CHSCT)
MALDAT Geneviève (DP, CE)
PAYET Eva (DP)
SADAR Aslam (DSE, CE)
SELLY Nelson Mikael (DSE, CE, CCE, IDSE Vivendi)
SINIMALE Olivier (DP, RS au CHSCT)
TOLSAU Pierre-Yves (CE)
VAS Michel (CHSCT)
VITRY Jamone (CE)

LILLE

SFR OPÉRATEUR

LISO Pascal (RS au CHSCT)

LYON BRON

SFR OPÉRATEUR

PERNOT Philippe (DSE, DP, RS au CHSCT)

LYON ST PRIEST

SFR OPÉRATEUR

BEKRI Kader (DSE, CE, CCE)
MAYET Florence (DSE, DP)
MOSTEFAOUI Ouahiba (CHSCT)
NEVEU Christine (CHSCT)
PINGAT Perrine (DP)
THOMAS Stéphanie (CE)

MARSEILLE

SFR SERVICE CLIENTS

DELMAS Pascale (CHSCT)
BIRECHE Samir (DP)
KISMA Linda (DP)
LE-STUM Annaïck (CHSCT)
PRADAS Fabrice (CE, CCE, IDSE Vivendi)

MASSY

SFR SERVICE CLIENTS

AGUENI Mohamed (CE, CCE, IDSE Vivendi)
BENALI REGUIEG Ismael (DP, CE)
BOUSSOUNT Féline (DP)
CHASSOL Beatrice (CHSCT)
DIALLO Abdoulaye (RS au CHSCT)
GUERZOU Abderhamane (CE)
IBALOT Carole (DSE)
NEGRE Catherine (DP)
ONOUKA Mandenda (DP)
REBAINE Ouiza (CHSCT)
SAYAH Sabrina (DP)
SENHADJI-KHALFOUN Sabrina (DSE, CE)
ZEMANI Samia (DP)

METZ

SFR OPÉRATEUR

HABARY Loïc (RS au CHSCT)

MEUDON

SFR OPÉRATEUR

BARATIER Elisabeth (DP)
CHAPEAU Olivier (DP, CE)
LEROY Bruno (DP, RS au CE)
MIMOU Ouafa (RS au CHSCT)
MOURET Catherine (CHSCT)
SERNA Thierry (CE, CCE, IDSE Vivendi)
VEYSSEIX Pascal (DSE, CHSCT, RS au CCE)

NANTES

SFR OPÉRATEUR

BOURDON Elsa (RS au CHSCT)
COLLET Elisabeth (DSE)

RIVE DÉFENSE

SFR OPÉRATEUR

ARMIER Karen (DSE, DP, CE, CCE)
BENAHMED Hakim (CHSCT)
BERNARD Christian (DSE, DP, RS au CHSCT, CE)
DUJARDIN Eric (DP)
LIOTIER Jean-Marc (DP)
PAPIN Stéphane (CHSCT)
SAAD Abder-Rahman (DP, CE, CHSCT)
TRUONG NGOC Geneviève (DP)

SFR SERVICE CLIENTS

BOULERHCHA Leila (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT)
CORTADELLAS Emeric (DP)
GALVAO Manuel (RS au CHSCT)

ST DENIS

SFR OPÉRATEUR

BALU Frédéric (DP rattaché à Rive Défense)
BEBE Elisabeth (DP, RS au CHSCT)
DAUTH Sylvianne (DP, CHSCT)
DE MATOS David (DP, RS au CHSCT)
EBERTH Eric (DP, CHSCT)
FEHRE Philippe (DP, CE, CCE)
FICHAUT Pascale (DES, DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
LARSONNEUR Aurore (RS au CHSCT)
LAURENT Valérie (DP)
LEFEBVRE Catherine (DP)
LEMEILLEUR Jean-Marie (DP, CHSCT)
MASSEMIN Eric (DP rattaché à Rive Défense)
MECREANT Cyril (CHSCT)
METTLER Davy DP rattaché à Rive Défense)
MICHELOT Vincent (CHSCT)
PICARD Erick (CHSCT)
REDUREAU Christine (CHSCT)
ROCHWERG Jacques (DSE, DP rattaché à Rive Défense, CHSCT)
ROVILLAIN Nathalie (DSE, DP, CE, Conseil d'Administration SFR)
VELASCO Jose (CHSCT)
ZAPLOTNY Philippe (DP, CE)

SFR SERVICE CLIENTS

AIOUAZ Abder-Nacer (DP)
BEN MAATOUG Brahim (DSE, RS au CE, RS au CHSCT)
GARNIER Allan (DP)

TOULOUSE

SFR OPÉRATEUR

CLERGERIE Jean (DSE, DP)
DJELAOUI Bernadette (DP, RS au CHSCT)
INSA Vincent (DP)
PERRONE Vincent (DP)
PERROUIN Gabrielle (DP)
SIMONET Laurent (CHSCT)

Glossaire

DSE : Délégué(e) Syndical(e) d'Etablissement
DP : Élu(e) Délégué(e) du Personnel
CE : Élu(e) au Comité d'Entreprise
CCE : Élu(e) au Comité Central d'Etablissement
CHSCT : Élu(e) au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

RS : Représentant Syndical (au CE ou au CHSCT)
IDSE Vivendi : Instance de Dialogue Social Européen qui a pour vocation de favoriser l'échange et le dialogue social européen sur l'évolution du périmètre et sur les perspectives économiques, financières et sociales du Groupe.
Conseil d'Administration SFR : Représentant(e) au Conseil d'Administration SFR

SFR racheté par Altice Numericable

Vanessa Jereb



Fin 2013, les salariés de SFR avaient confirmation, après des mois de rumeurs dans la presse, que Vivendi cherchait à se séparer de SFR soit pour un projet de mise en bourse et de scission, soit pour un projet de vente.

Ce sera donc une vente de SFR à Altice/Numericable, après des semaines de surenchères en milliards entre ce dernier et Bouygues ; vente validée le 5 avril 2014, par le conseil de surveillance de Vivendi pour un montant de 13,5 milliards d'euros !

Le conseil de surveillance de Vivendi a choisi le projet d'Altice/Numericable au regard des critères suivants :

1 – La qualité du projet industriel qui repose « sur une convergence mobile-fixe avec des synergies découlant de l'interdépendance des réseaux respectifs des deux entités fusionnées ».

2 – La pérennité de l'emploi. Vivendi ayant affiché comme « prérequis aux acheteurs potentiels l'engagement sur l'emploi ».

3 – Les risques de concurrences. Les experts consultés concluant que « le projet Altice/Numericable présente les risques les moins élevés en matière de concurrence. SFR et Numericable n'étant pas présents sur les mêmes segments de marché et leurs activités étant complémentaires ».

4 – La valorisation pour Vivendi. Vivendi a retenu l'option la plus intéressante entre le numé-

raire versé immédiatement (13,5 milliards d'euros avec éventuellement un complément de 750 millions d'euros) et la participation en titres (20% du prochain ensemble que Vivendi pourra céder ultérieurement).

Décryptage UNSA :

Sur la qualité du projet industriel :

Il est, sans conteste, évident que ce projet n'est pas le rapprochement de 2 entreprises miroirs comme aurait pu l'être le projet Bouygues. Simplifions un peu, nous avons un câblo-opérateur qui se rapproche d'une entreprise du mobile ce qui permettra d'apporter des synergies voire des opportunités business compte tenu de l'évolution des usages des consommateurs.

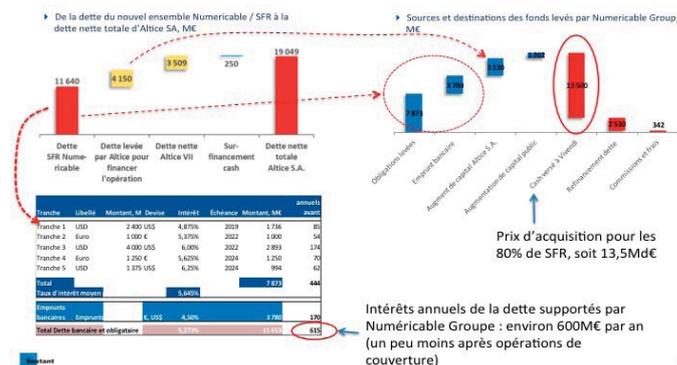
Notons aussi que c'est aussi bien une opportunité pour SFR comme pour Numericable qui avaient besoin de faire évoluer leur modèle économique compte tenu de la concurrence, des évolutions technologiques et réglementaires.

En revanche, il faudra accompagner le changement. En effet, un câblo-opérateur de 2.000 salariés qui rachète une entreprise du mobile de 8.500 salariés, c'est un « choc » des cultures d'entreprise et des méthodes de travail. C'est un beau challenge pour le groupe Altice/Numericable mais la réussite du projet industriel résidera dans le respect des historiques des 2 entités et dans la création d'une nouvelle culture d'entreprise commune aux salariés du groupe de demain.

Il faudra rapidement s'atteler à cet accompagnement des « Richesses Humaines de l'entreprise » sachant que le groupe doit être rapidement en ordre de marche sur le business.

Bémol UNSA sur le financement de l'opération effectué par endettement (LBO), plus de 11,6 milliards de dette pour SFR Numericable et 4,1 milliards pour Altice pour augmenter sa participation au capital du nouvel ensemble. Mais au total, c'est une dette de 19 milliards d'euros qu'Altice Group, maison mère de NCG, va devoir supporter, avec des charges d'intérêts annuels de l'ordre de 600 millions d'euros par an !

Pour créer ce nouveau poids lourd des télécoms en France, le Groupe Altice va devoir supporter une dette de 19 Md€, avec un peu plus de 11,6 Md€ de dette levée au niveau de Numericable Group



Source sextant et marché.

Sur la pérennité de l'emploi :

Pendant les négociations avec Vivendi, les organisations syndicales ont interpellé les potentiels acheteurs, afin d'obtenir des garanties sur l'emploi. Une lettre d'engagement sur l'emploi a été produite par le groupe Altice/Numericable ainsi que par Bouygues. Un accord relatif à la traduction des engagements d'Altice/Numericable sur l'emploi et au statut collectif a été signé chez SFR (voir à la fin du dossier). Cet accord concerne les salariés de SFR pour une période de 36 mois. Malheureusement, cet accord n'a pas pu être décliné pour couvrir l'ensemble des salariés impactés par ce projet. Cependant, Eric DENOYER s'est engagé en CCE SFR le 10 juin, suite à notre demande, à négocier les mêmes garanties sur l'emploi pour les salariés des entreprises de NCG.

Sur les risques de concurrence :

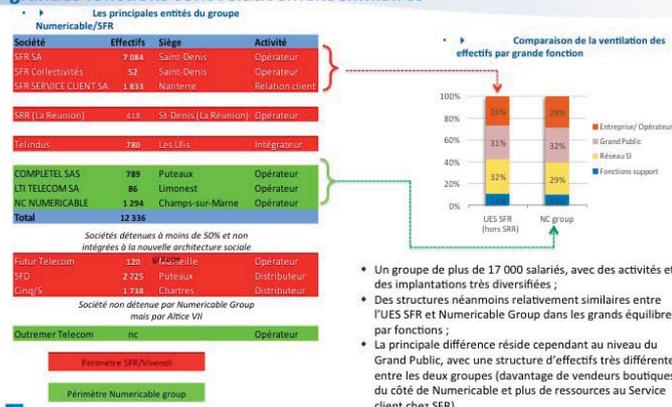
L'autorité de la concurrence a commencé à analyser le projet de concentration depuis le dépôt du dossier de notification par Altice (le 4 juin). Son avis pourrait intervenir avant la fin de l'année (octobre 2014). Vivendi touchera le « cash » de la vente de SFR à compter du rendu d'avis de l'autorité de la concurrence et de l'information données aux Instances Représentatives du Personnel sur ce sujet (closing).

Bémol UNSA, ce projet pose un problème de concurrence sur l'île de la Réunion. En effet, avec l'acquisition d'Outremer Telecom, Altice est en concurrence frontale avec la SRR aujourd'hui. Dès le rachat, le prochain groupe se retrouverait en situation de duopole avec Orange. Les règles de la concurrence ne seraient plus respectées. L'autorité de la concurrence, pourrait demander au prochain groupe de céder à un autre repreneur soit Outremer Telecom, soit la SRR ou demander d'autres remèdes ; céder une licence par exemple.

Focus spécial Réunion plus bas.

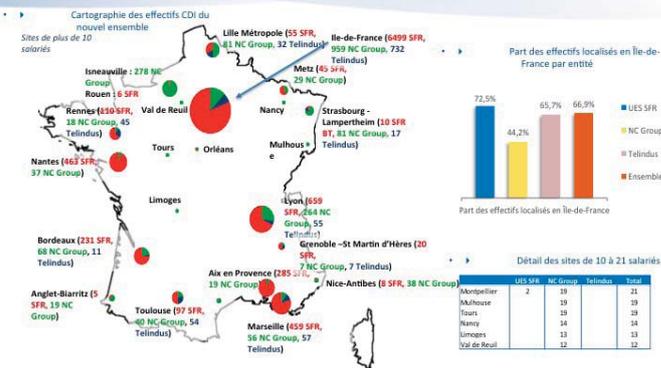
SFR/Numericable un groupe de plus de 12.000 salariés !

Le rapprochement de Numericable Group et de SFR va donner naissance à un groupe de plus de 12 000 salariés, sans compter les filiales détenues à moins de 50%. Entre l'UES SFR et Numericable Group, les équilibres par grandes fonctions sont relativement similaires



SFR/Numericable un groupe centralisé en Ile de France !

Un nouveau groupe très centralisé : plus de 2 salariés sur 3 du nouvel ensemble sont basés en Île-de-France



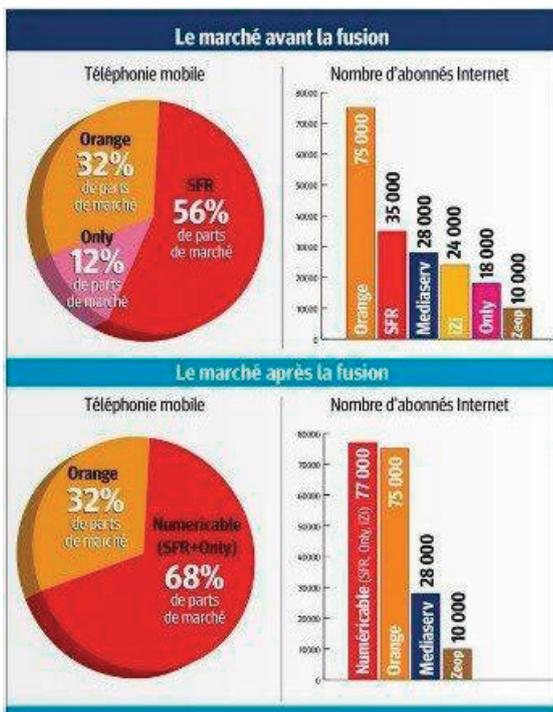
La valorisation pour Vivendi :

Notons que pour Vivendi la vente de SFR, pour 13 milliards d'euros, est une très bonne affaire, après avoir été sa « vache à lait » pendant des années en remontant suffisamment de dividendes pour les actionnaires (plus de 14 milliards entre 2003 et 2013). Cette vente est une libération pour Vivendi et ses « papys flingueurs », membres du conseil de surveillance ainsi nommés par la presse, qui patinaient depuis des années sur le devenir de Vivendi et sa stratégie pour « stimuler le niveau de son action ». Petit cadeau de Vivendi pour les salariés après 27 années au sein de la maison (Générale des Eaux au départ), 2.000 euros bruts par salariés versés fin juin 2014 sous forme d'intéressement et de participation, soit un peu moins de 20 millions d'euros au total comparés aux 5 milliards qui vont être versés aux actionnaires de Vivendi entre 2014 et 2015 suite à la vente de SFR....

Disons que ce qui est pris n'est plus à prendre !
Merci les « papys flingueurs »
et à bientôt peut être !?

Dividendes versés par SFR, en M €

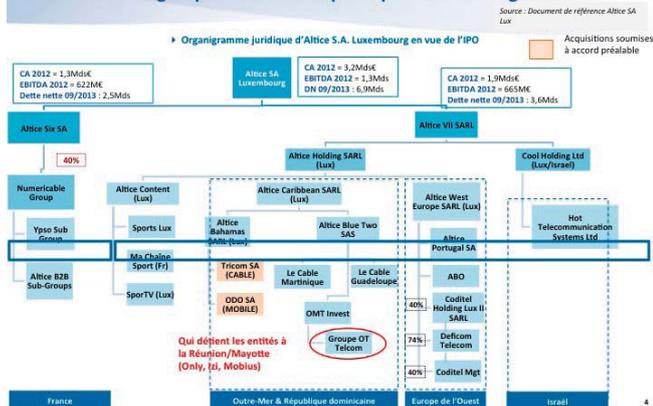
2002	0
2003	1 181
2004	3 324
2005	1 614
2006	1 074
2007	1 612
2008	568
2009	750
2010	1 000
2011	1 458
2012	538
2013	985
Total période	14 104 M €



Le journal de l'île – 25 février 2014

A noter, que Patrick DRAHI a indiqué, en CCE, sur l'arbitrage de la concurrence : « Que dit l'autorité de la concurrence, on ne peut pas augmenter sa part dominante sur le marché, il convient donc de garder le N°1 du mobile à la Réunion, à savoir la SRR et de garder la partie fixe d'Outremer Télécom parce qu'il faut construire du câble là-bas... »

Une structure de contrôle extrêmement complexe. Alice VI et Alice VII constituent des groupes "étanches" qui ne peuvent échanger du cash



Altice/Numericable un ensemble complexe mais un seul patron : Patrick DRAHI !

Quelle gouvernance d'entreprise pour demain ?

Patrick DRAHI, PDG d'Altice a indiqué en CCE le 10 juin, qu'il comptait s'entourer d'une équipe mixte de collaborateurs avec qui il travaille depuis longtemps et d'autres issus de SFR. Au moment, où nous écrivons ces lignes, la réflexion est en cours pour le prochain COMEX de SFR.

A suivre....

Point sur le Plan Epargne Groupe Vivendi - Source CCE

A l'issue du closing, fin 2014, après l'avis de l'autorité de la concurrence sur le projet de rachat, Vivendi et SFR n'auront plus de lien capitalistique direct même si Vivendi détiendra 20 % de Numericable Group qui lui-même détiendra 100 % de SFR.

Les conséquences directes sur le Plan Epargne Groupe :

- Les sociétés de SFR sortent automatiquement du champ du PEG Vivendi,
- La cession ne constitue pas un cas de déblocage anticipé des avoirs,
- L'épargne constituée reste dans le PEG Vivendi, aussi bien pour les fonds d'actionariat salariés que pour les fonds diversifiés,
- Les salariés de l'UES SFR ne pourront plus placer leur « nouvelle » épargne dans le PEG Vivendi,

Les conséquences directes sur les FCPE :

● Aucun changement pour les avoirs placés sur les FCPE diversifiés qui sont des fonds multi-entreprises non spécifiques à Vivendi (gamme Amundi et Arcancia) investi à 100 % en action Vivendi, les avoirs restent dans le fond qui n'est plus accessible pour de nouvelles opérations d'épargne.

● Le FCPE « Opus Vivendi » n'est pas concerné par la cession, le compartiment Opus 09 est arrivé à échéance le 30 avril 2014. Les porteurs de parts ont été consultés sur leur choix (remboursement ou remplacement de leur épargne sur un autre fond). Les 4 compartiments Opus 10 à Opus 13 arriveront à échéance aux dates prévues. Un courrier d'information sera transmis aux porteurs. Les avoirs restent bloqués sur 5 ans, sauf cas de déblocage légal anticipé.

Les conséquences directes sur les placements de l'intéressement, la participation et le PERCO SFR :

● Pas de conséquences. Un avenant sera négocié et conclu pour prévoir la possibilité de placement de la participation et de l'intéressement sur le nouveau plan d'épargne qui serait mis en place au niveau du groupe Numericable Group.

A noter qu'il n'y aura pas d'augmentation de capital de Vivendi en 2014 pour les salariés de SFR

statuts collectifs sur une durée de 36 mois. SFR et Numericable Group étant juridiquement distinctes tant que le processus réglementaire et concurrentiel de rachat n'est pas finalisé, cet accord s'applique aux salariés de SFR. La particularité de cet accord est qu'il a été négocié au sein de l'entreprise SFR mais qu'il engage le prochain repreneur. Nous avons demandé que cet accord soit transposé « en miroir » pour les salariés de Numericable Group. Le battage médiatique autour de la vente de SFR et la pression exercée nous ont permis d'obtenir une surenchère sur le social des potentiels repreneurs, qui ont dû s'engager par courrier sur l'emploi.

Quelle garantie de maintien d'emploi ?

Numericable Group indiquait dans son courrier que « cet engagement de maintien de l'emploi ne trouvera pas à s'appliquer si, au cours de sa période d'application, un revirement économique imprévisible, c'est-à-dire extérieur au projet industriel... venait à affecter la situation économique du nouveau groupe... » Sachant que le secteur des télécommunications ne connaît que des revirements économiques, il était primordial de cadrer cette notion.

Objectif atteint, dans l'accord nous avons défini la notion de revirement économique :

« qui s'entendrait comme recouvrant les hypothèses d'une évolution structurelle à savoir, l'évolution ou les ruptures de marché qui ne figurent pas à date, dans les analyses prévisionnelles et prospectives des économistes, analystes et consultants sectoriels ».

Concrètement, si Numericable Group procédait à des réductions d'effectifs se basant sur le motif de revirement économique pour ne pas respecter son engagement sur l'emploi, il faudrait pour que l'accord ne leur soit pas opposable qu'il n'y ait jamais eu de scénario prévisionnel connu.

Et si Numericable Group ne tient pas ses engagements ?

Si malgré toutes ces garanties, le nouveau groupe réduisait ses effectifs, des mesures d'accompagnement social sont déjà inscrites dans l'accord au niveau des mesures du dernier Plan de Départ de SFR.

Et les statuts collectifs ?

Ils sont garantis 36 mois.

Quelle portée des garanties ?

Nous avons obtenu que les garanties de cet accord soient « invocables individuellement », si par exemple, des salariés sortaient de l'entité juridique SFR pour une mobilité vers Numericable Group dans l'hypothèse d'un transfert d'activité au sens de l'article L 1224-1 du code du travail.

Le repreneur c'était engagé par écrit sur l'emploi, mais pour l'UNSA mieux vaut prévenir que guérir un courrier c'est bien, un accord c'est mieux pour les salariés !

Comité de rédaction du «Journal»

Fabrice PRADAS,

Isabelle GERANT-SPARACIA

Thierry SERNA

Vanessa JEREB

Relecture : Geneviève TRUONG NGOC

Tirage en 10 000 exemplaires

Conception : Michel ALMÉRAS



Choisir l'UNSA, c'est Agir !



www.unsasfr.com



@UNSA_SFR



UNSA SFR

Le marché des télécommunications français : vers une consolidation à 3 opérateurs ?!

Vanessa Jereb

Le marché européen des télécommunications a plus de 100 acteurs, contre 3 aux Etats-Unis et 2 en Chine, cet état de fait crée des difficultés de développement et d'emploi sur la filière numérique que soulignent de plus en plus les différents experts du marché.

Depuis l'arrivée en 2012 d'un 4ème opérateur, le marché français des télécommunications est en ébullition ! L'entrée d'un un nouvel acteur a eu pour conséquence, certes de baisser les prix pour les clients, mais aussi de détruire des emplois directs et indirects sur toute la filière télécommunication, les marges des opérateurs diminuant alors que leurs investissements ont continué à augmenter pour développer le réseau.

Le gouvernement après avoir salué l'entrée de Free et la baisse des tarifs, œuvre aujourd'hui pour un retour à 3 opérateurs afin que les investissements soient assurés pour la « révolution française numérique » et que les destructions d'emploi cessent.

A noter que depuis l'arrivée d'un 4ème opérateur les emplois ont baissé en 2013, passant de 129.000 à 125.000 emplois dans le secteur ont été détruits dans le secteur des services télécoms (source Arcep).

Le nerf de la guerre, ce sont les clients : à chaque fois qu'un opérateur baisse ses prix, son concurrent fait la même chose « mécaniquement » et les clients font leur marché et changent d'opérateur.

Aujourd'hui, le gouvernement et les opérateurs cherchent à réduire la concurrence, c'est la course à la taille et aux économies d'échelle.

La consolidation a commencé en France dans les mentalités et dans les faits, sans pour autant être

encore autorisé par l'Autorité de la concurrence. Numericable rachète SFR, Orange et Bouygues discutent, Free et Bouygues discutent, Bouygues et Free discutent.... « tout le monde discute avec tout le monde... »

La recomposition du marché s'est encore accélérée à la mi-mai 2014, avec le rachat de Virgin Mobile, premier opérateur sans réseau propre, par Numéricable/SFR et Vivendi pour plus de 325 millions d'euros (Vivendi ayant financé ce rachat à hauteur de 300 millions d'euros). 1,7 millions de clients rejoignent 23 millions de clients de SFR/Numéricable.

Vers la consolidation.

Quel scénario à 3 ?

La consolidation se passerait certainement autour d'Orange et Numéricable/SFR qui ont une avance considérable en développement de réseau et en nombre de client.

Bouygues Telecom ne pourra pas rester seul, son revenu tiré du mobile ayant chuté de plus de 50%. L'entreprise a d'ailleurs annoncé un plan de transformation présenté en CCE à la mi-juin qui pourrait avoir un impact sur la suppression de plus de 1.500 postes.

Option Bouygues avec Orange ou Bouygues avec Free

Bouygues serait dans l'obligation réglementaire de revendre son réseau...à Free.. ou alors de mutualiser son réseau avec Orange, ce qui l'obligerait à sortir de son accord de mutualisation avec SFR... ce qui lui coûterait très cher l'accord avec SFR prévoyant une clause de sortie...

Free de son côté a proposé début juin 5 milliards pour racheter Bouygues télécom, offre refusée par Bouygues.

Et pourquoi pas l'arrivée d'un groupe étranger ?

Carlos Slim, le magnat mexicain qui ambitionne de mettre un pied en Europe ou Vodafone avec qui nous avons des accords commerciaux qui est présent partout en Europe sauf en France....

A suivre.....

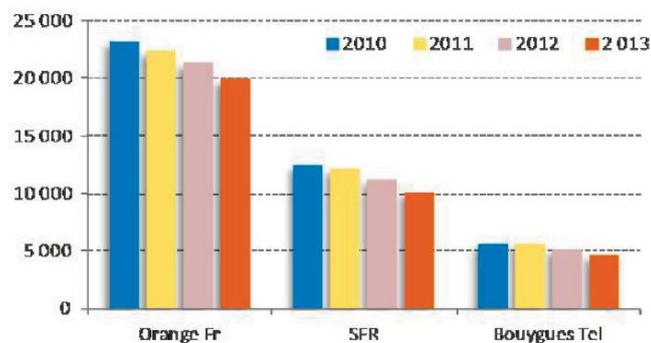
Quelques précisions chiffrées ...

Source Arcep

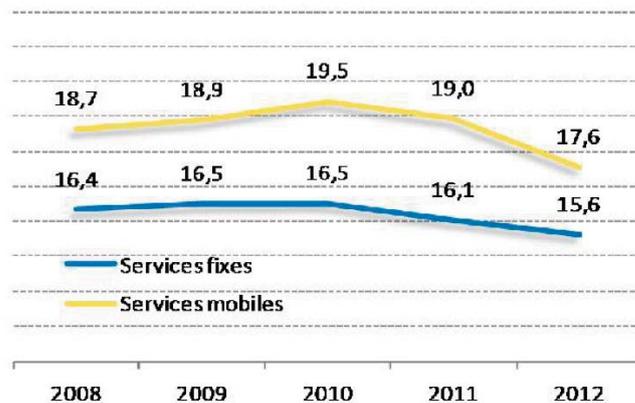
L'emploi direct des opérateurs de communications électroniques était de 125.000 personnes à la fin de l'année 2013. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré les trois dernières années (2010, 2011 et 2012), mais, en 2013, le nombre de salariés des opérateurs a reculé d'environ 4.000 emplois (-3,3% sur un an). Une partie de la baisse est due au transfert, au sein des groupes télécoms, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes, vers leurs filiales mais aussi vers des prestataires externes. Pour les cinq principaux groupes, la baisse est de 3.300 personnes entre 2012 et 2013. Elle s'explique pour l'essentiel par celle des effectifs d'Orange, les hausses et les baisses d'effectifs des autres opérateurs s'équilibrant. En 2013, les effectifs totaux restent supérieurs à leurs niveaux de 2009.



Evolution du chiffre d'affaires des 3 opérateurs (en Md€)

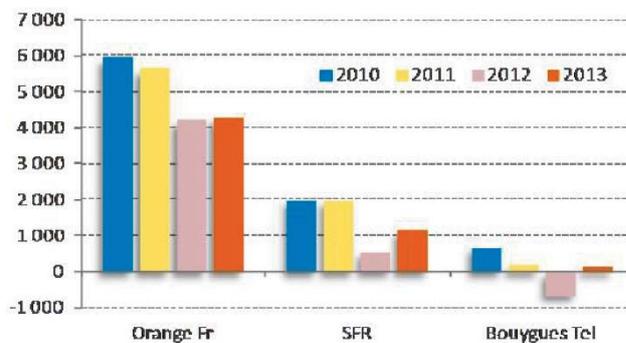


Evolution des revenus fixes et mobiles en France (en Md€)



Pour les 3 principaux opérateurs, la perte de revenu totale entre 2010 et 2013 est supérieure à 6,6 Md€

Depuis 2010, le marché des télécommunications en France est en recul alors que les volumes et les usages augmentent. L'effet conjugué de la pression sur les prix et du durcissement de la réglementation avec l'arrivée d'un 4ème opérateur en France, a eu pour conséquence de faire baisser l'EBITDA des opérateurs diminuant leur cash flow. L'effet immédiat a été la suppression de postes : Bouygues a supprimé 556 emplois en 2012 et vient de lancer mi juin 2014 un plan de transformation ayant pour impact la suppression de 1.516 postes. SFR de son côté, après le « freenami » a enclenché une réorganisation en 2013 ayant pour impact la suppression de 1.123 suppressions postes.



Evolution du solde EBITDA – CAPEX des trois opérateurs de réseau (Md€)

Intéressement et Participation

Fabrice Pradas



Le but de l'intéressement est de récompenser les efforts et le travail des salariés au quotidien, contribuant aux résultats et objectifs fixés par l'entreprise.

L'UNSa est signataire de l'accord triennal, pour assurer du « plus » pour les salariés car sans accord, faut-il le rappeler, il n'y a pas d'intéressement !

L'UNSa, dès la négociation sur l'accord triennal l'an dernier, avait souligné que les critères retenus par la direction pour le calcul de l'intéressement ne permettaient pas aux salariés d'influer sur les résultats. Aussi, il n'est pas surprenant que dans un marché concurrentiel et difficile, l'atteinte des objectifs de l'intéressement 2013 ne reflètent pas les efforts et la contribution des salariés au résultat de l'Entreprise. Et ne nous leurrions pas, il devrait en être de même pour 2014.

Avenant Annuel d'Intéressement.

L'accord triennal d'intéressement du 27 juin 2013 pour les années 2013, 2014 et 2015, et signé par l'UNSa, prévoit à l'article 2 que pour les exercices 2014 et 2015, les seuils et objectifs des critères doivent être fixés par avenant avant le 30 juin de l'exercice concerné.

C'est donc au cours de trois réunions, que cet avenant a été négocié pour revoir les seuils de déclenchement de l'intéressement pour chacun des critères, que ce soit pour ceux communs à tous (UES) et représentant 4%, ou pour ceux retenus par entité (Opérateur, Service Client et SRR), qui représentent 6%.

Dans le cadre de cette négociation, les discussions entre la Direction et les Organisations Syndicales auraient dû permettre de statuer sur des objectifs justes et raisonnables, et non pas calqués sur un seul budget d'entreprise plus qu'ambitieux et inatteignable. Or ce n'est pas le cas, et la signature de l'accord triennal ou de l'avenant annuel, n'est obtenue que par défaut pour ne pas priver les salariés de ce « plus » qui compense trop souvent de faibles augmentations annuelles.

Sur le fond, il suffit de se souvenir des résultats de l'intéressement 2013, versé en 2014 - pour rappel : 4,62% pour Opérateur, 5,46% pour SFR SC, et 5,54% pour la SRR - pour comprendre combien les objectifs étaient ambitieux au regard du contexte du marché et de la situation financière du groupe.

A titre de comparaison, nous avons compilé ci-dessous les seuils des critères 2013 et ceux pour l'année 2014 proposés par la direction.

Chacun comprendra que les seuils sont plus qu'ambitieux cette année encore, au regard du contexte concurrentiel du marché, mais aussi de la situation de SFR.

L'UNSa ne peut que constater que certains objectifs semblent souvent inatteignables même si les seuils de déclenchement ont été revus à la baisse. L'UNSa regrette que la direction refuse de négocier ces objectifs à la baisse et n'a accepté finalement de négocier que les seuils de déclenchement, ce qui aura pour effet de tirer vers le bas le niveau d'intéressement que les salariés toucheront en 2015.

À savoir :

A défaut d'avenant valablement conclu entre les signataires de l'accord initial (dont l'UNSa) pour les exercices 2014 et 2015, les seuils et objectifs de l'exercice précédent ne pourront être retenus en substitution. Il en résulterait qu'aucun intéressement ne pourrait alors être servi au titre de l'exercice considéré, sans pour autant que l'accord triennal n'en soit affecté.

[Voir Tableau Intéressement ci-contre](#) ➤

Deux accords pour le versement des 2000 € brut fin 2014.

Suite aux diverses demandes des Organisations Syndicales d'SFR sur l'octroi d'une prime, Vivendi a décidé d'allouer aux sociétés de l'UES SFR une somme à répartir entre leurs salariés à l'occasion du projet de cession de SFR à Numéricable Group. C'est dans ce contexte que la direction de SFR a décidé de verser aux collaborateurs ayant perçu, au titre

de l'intéressement sur l'exercice 2013, une prime de 2.000 € brut sous forme de supplément d'intéressement et de participation pour ne pas dépasser les plafonds légaux dans ce domaine. A cette fin, il a été nécessaire de négocier deux accords pour permettre le versement de cette « prime », sous forme de complément d'intéressement et de participation, avec les avantages que cela apporte, tant sur le plan fiscal, (moins de charge à soustraire pour les salariés) qu'à travers la possibilité pour chaque collaborateur, de percevoir ou de placer ces sommes. A la demande des organisations syndicales, la direction a accepté de ne pas proratiser cette somme de 2.000 €, tel que cela aurait dû être le cas initialement, comme pour tous les versements d'intéressement,

en fonction du temps de présence sur l'exercice. Autrement dit, chaque salarié éligible à l'intéressement 2013, percevra bien 2.000 € bruts au global du versement, soit pour le plus grand nombre, 1.900 € en supplément d'intéressement, et 100 euros sous forme de supplément de participation, et pour ceux à qui c'est utile, avec un complément sous forme de « prime exceptionnelle » versé sur le bulletin de salaire.

Pour information le montant brut global de l'enveloppe du supplément d'intéressement s'élève à 19.379.453,29 euros. Et celui de la participation est de 1.026.940,25 euros.

Comme pour l'avenant d'intéressement, la négociation et la signature de ces accords se font dans un

Critères Intéressement	Seuils 2013		Seuils 2014	
	Seuil de déclenchement	Objectif Atteint	Seuil de déclenchement	Objectif Atteint
Critères UES = 4%				
Chiffre d'affaires consolidé récurrent net de promos	9 698 M€	9 947 M€	9 038 M€	9 270 M€
EBITDA consolidé en M€	2 751 M€	2 896 M€	2286 M€	2407 M€
Flux de trésorerie opérationnels hors acquisition de spectres (CFFO) consolidé en M€	846 M€	890 M€	454 M€	490 M€
Critères Opérateurs = 6%				
Ventes nettes Abonnés Voix Mobile marque SFR	146.000 abonnements	162.000 abonnements	174 000	249 000
Ventes nettes DSL + Fibre payante	171.000 abonnements	190.000 abonnements	133 000	190 000
Part de préférence des clients Mobile SFR vs part de préférence clients Mobile la meilleure du marché	passage de -16 à -13pts	passage de -16 à -10pts	-13	-10
Part de préférence des clients Fixe SFR vs part de préférence clients Fixe la meilleure du marché	passage de -15 à -9pts	passage de -15 à -3pts	-10	-3
Entreprises				
Prise d'Ordre (PO) Fixe et Services	214 M€	238 M€	189 M€	271 M€
Ventes nettes Mobile hors M2M	116.000 abonnements	129.000 abonnements	93 000	132 000
Qualité de Service sur les sites de la relation client entreprise	88,50%	90,00%	88,50%	90,00%
Réseau				
TNQP Voix Mobile	4,80%	4,00%	4,80%	4,00%
TNQP Web Data Mobile	3,00%	2,50%	4,80%	3,00%
Incidents Critiques Réseau (ICR)	125 par mois	104 par mois	125 par mois	104 par mois
Systèmes d'Information (SI)				
Qualité de Service globale SI & Services	80,00%	83,50%	80%	85%
Taux d'indisponibilité des outils de vente GP en vision « multicanal »	2,04%	1,55%	2,00%	1,53%
Qualité de Service des outils support de la vie du client GP	3,00%	2,00%	2,70%	1,80%
Critères SFR SC = 6%				
Taux de détracteur de l'indice de satisfaction	34,20%	32,80%	31,50%	30,00%
Délai de résolution client de l'appel jusqu'à la résolution (en nombre de jours calendaires)	8	7,6	13,5	12
Taux de sollicitation digitale	29,90%	33,20%	33,80%	37,50%
Résiliations du fait de SFR en K	438.000 résiliations	398.000 résiliations	431 000	392 000
Heures de production par ETP et par mois des sites de production internes :	98,50 heures	100,70 heures	97,8 heures	103 heures
Critères SRR, LTB-R = 6%				
EBITDA consolidé SRR en M€	67,216 M€	70,754 M€	61,042 M€	64,255 M€
Baromètre satisfaction clients type Anjoy	77%	79%	75%	77%
Qualité du Réseau mobile TQPM	96%	98%	95%	98%
Parc actif final mobile La Réunion	434 592 clients actifs	457 465 clients actifs	420 596 clients	442 732 clients
Parc final activé ADSL La Réunion	41.308 clients inscrits	43.482 clients inscrits	48 776 clients	51 343 clients
Coûts support SRR hors actions Marketing et autres produits en K€	83.211 K€	81.580 K€	80 176 K€	78 604 K€

calendrier légal contraint qui doit se finaliser avant le 30 juin. Le versement est prévu au moment du « Signing », et au plus tard en juillet.

La direction a refusé d'étendre l'octroi de la prime à l'ensemble des salariés présents dans l'entreprise au moment du versement de celle-ci. Les salariés non éligibles à l'intéressement 2013 (rentrés après le 2 octobre 2013), restent non éligibles à cette « prime ». La direction ne souhaite pas, à date, élargir à cette population l'attribution de celle-ci pour rester sur l'esprit de son versement, à savoir, récompenser les salariés qui ont contribué à la valorisation financière de SFR pour sa cession.

Il faut noter que tout comme l'accord d'intéressement, sans la signature par les organisations syndicales de ces accords, le versement de cette « prime de 2.000 € brut » n'est pas possible.

L'UNSA ne peut que se réjouir du versement de cette prime de 2.000 €, qui vient compenser en partie la baisse de l'Intéressement de cette année.

L'UNSA regrette toutefois que cette « prime » ne soit pas versée à l'ensemble des salariés sans exception, pour coller au message du PDG, adressé à tous les salariés,

participation était à l'image de l'intéressement, en baisse. Avec une enveloppe de 9 millions d'Euros cette année, la participation a subi une baisse de 68% par rapport à l'année précédente.

La bonne nouvelle, même si SFR continue à souffrir de la conjoncture du marché des Télécoms, est que la participation devrait bénéficier d'un effet favorable en 2014, lié à la vente de Maroc Telecom. L'an dernier les estimations faisaient état d'un impact positif de +7M€ sur la réserve de participation si l'opération avait été réalisée en 2013. La réserve de participation devrait donc être augmentée du même montant en 2014, liée à la vente de Maroc Telecom au printemps, soit un montant moyen par salarié d'un peu plus de 700€. La sortie de Vivendi et le rapprochement avec Numéricable devraient avoir peu d'impact sur la participation 2014, les deux entreprises vivant chacune séparément cette année jusqu'à la signature définitive de la cession de SFR. L'année 2014 ne devrait être au mieux qu'un changement d'actionnaire avant tout. Cependant, au-delà des impacts purement comptables, il faut avoir en tête que le rapprochement pourrait générer un impact négatif sur le résultat de SFR en 2014, via le flottement commercial que cela pourrait entraîner. Cela semblerait être le cas sur le début de l'année 2014 avec les très mauvais résultats de SFR BT sur le 1er trimestre 2014.

L'impact du rapprochement avec Numéricable sur les comptes de SFR se fera sentir sur l'année 2015, sachant que le rapprochement ne sera pas validé par l'autorité de la concurrence avant octobre 2014 au plus tôt.

Tableaux et graphiques Participation ➤

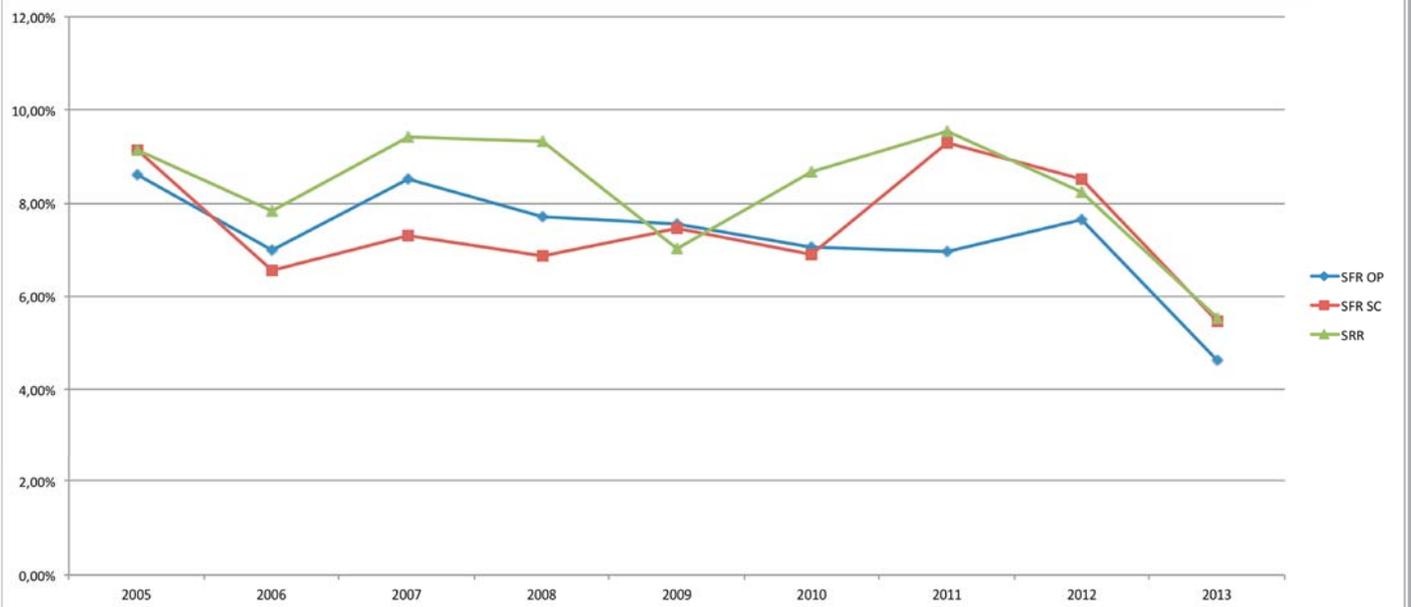


Et www.unsasfr.com

Comme nous l'avons tous constaté cette année, la

Intéressement : compris entre 0% et 10% de la Masse Salariale, 4% dépendent des critères groupes et 6% dépendent des critères par entités juridiques (6%)

Entités juridiques	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
SFR OP	8,62%	7,00%	8,50%	7,71%	7,55%	7,05%	6,95%	7,64%	4,62%
SFR SC	9,14%	6,57%	7,31%	6,88%	7,46%	6,90%	9,29%	8,53%	5,46%
SRR	9,14%	7,82%	9,42%	9,31%	7,01%	8,68%	9,54%	8,22%	5,54%



Historique du Montant global de la réserve de participation en M€

Entités juridiques	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total	25 M€	37 M€	40,18 M€	37,46 M€	26,93 M€	46 M€	26,93 M€	31,5 M€	9,9 M€



 dscunsa@sfr.com

 @UNSa_SFR

 UNSa SFR

www.unsasfr.com



Négociations NAO 2014

Fabrice PRADAS

La Négociation Annuelle Obligatoire cette année est plus favorable qu'en 2013 et a eu pour objectif de favoriser particulièrement les bas salaires.

Dans un contexte particulièrement difficile pour les collaborateurs SFR : période de réorganisation, de déménagement, de surcharge de travail, une NAO 2013 décevante, les propos de notre PDG lors du CCE du 17 Septembre 2013, ont suscité de réels espoirs, auprès des salariés, à qui il est demandé de rester motivés dans la perspective de vivre en 2014, une année charnière pour SFR.

La négociation nous a très vite confrontés au manque de marge de manœuvre financière de la direction en raison de la situation économique de l'entreprise, du contexte concurrentiel de son marché et de son actualité.

Avec une enveloppe d'AI de 2%, et des mesures collectives significatives pour les bas salaires, ou la réduction des écarts de salaires entre les hommes et les femmes, ou enfin une mesure de rattrapage

exceptionnelle qui va permettre de réaligner les salaires de base sur les minimas CCNT pour tous les seuils et toutes les catégories, hors part variable, cette NAO 2014 est au niveau des précédentes, du temps des plus belles années de SFR.

Avec l'ensemble des mesures négociées, plusieurs milliers de salariés vont pouvoir bénéficier d'une augmentation significative de leur salaire pouvant aller jusqu'à 200 euros par mois.

Pour mémoire, ces revendications sont portées par l'UNSa depuis plusieurs années et aujourd'hui elle se félicite d'être arrivée à obtenir une telle augmentation de pouvoir d'achat pour ces salariés. Aussi, au regard de ce constat, l'UNSa est signataire cette année de cet accord permettant que ces mesures soient applicables et dans les délais que nous connaissons habituellement.

Nous vous proposons un récapitulatif de l'ensemble des mesures négocié

[Tableaux et graphiques ci-contre](#)



100% pragmatique

Type de Mesures	Mesures financières complémentaires	Date d'effet	Qui peut en bénéficier ?
Prise en charge d'une partie des frais de transport public	90% du titre du transport remboursé	Depuis le 1er décembre 2013	Tous les salariés de l'UES sur présentation d'un justificatif d'achat. Cette mesure s'applique aussi aux salariés bénéficiant de la subvention de 50% plafonnée à 900 € pour l'achat d'un vélo à assistance électrique, mais celle-ci est limitée à 6 mois d'abonnement par an.
le covoiturage	50 € par mois pour le propriétaire du véhicule	Depuis le 1er décembre 2013	collaborateur qui pratique le covoiturage avec au moins un autre salarié. Cette indemnité est limitée à 70% des indemnités kilométriques (barème fiscal)
CESU	50 € par mois avec participation de 10 € du salarié	à compter du 1er avril 2014 et rétroactif au 1er janvier 2014	Tous les salariés de l'UES pour lesquels le revenu fiscal de référence du foyer rapporté à une part fiscale sera inférieur pour 2013 à 27 K€ et 35 K€ pour les familles monoparentales.
Les modes de garde	40 berceaux pour l'ensemble du territoire	au 1er avril 2014	salarié en CDI avec période d'essai terminée, en couple ou en situation de famille monoparentale. Deux campagnes de pré-inscription. Attribution de berceaux en fonction de critères sociaux et financiers établis
les Titres restaurants	8,87 € dont 3,55 € à la charge du salarié	au 1er avril 2014	Les salariés ne bénéficiant pas d'un RE ou RIE, sauf exception
La prise en charge forfaitaire du différentiel de subvention du RIE	25 € brut par mois	au 1er avril 2014	Salarié de SFR SC anciennement basé à Paris Cambrai et aujourd'hui situé à St Denis. Le différentiel sera intégré au salaire mensuel fixe de base.
Prise en charge hausse des frais admission au RIE	Prise en charge de la hausse des frais	au 2 janvier 2014	Salarié bénéficiant d'un RE ou RIE
Mesures spécifiques à la SRR	maintien en net de l'équivalent du bonus COSPAR au 31 décembre 2013.	année 2014	Salarié de la SRR. Tranche 1 : jusqu'à 1,4 du SMIC inclus, soit 63 €, Tranche 2 : au-delà de 1,4 SMIC et jusqu'à 2 SMIC inclus : 76 € et Tranche 3: au-delà de 2 SMIC et jusqu'au plafond mensuel de la sécurité sociale inclus : 70 €
Mesures spécifiques à la SRR	Prise en charge d'une partie des frais de carburant à hauteur de 50% du prix des titres de transport que le salarié serait amené à payer	année 2014	Salarié de la SRR. Versement sur la paie de décembre 2014.
Congés pour événements familiaux	1 jour de congé supplémentaire en cas de maladie d'un enfant de - 16 ans		réservé aux salariés en situation de famille monoparentale

Les mesures d'augmentations de salaires sont cumulables. A savoir : chaque salarié peut demander à tout moment à son RRH de consulter le nuage de points auquel il appartient. Seule condition, que le nuage de point comporte au moins 10 personnes.

En complément des mesures salariales les Négociations Annuelles Obligatoires traitent de mesures financières

Pour information le Tableau des minimas de la Convention Collective Nationale des Télécoms 2014 :

Les périodes s'entendent dans le même groupe de classification d'emplois.

Le seuil 1 constitue le salaire minimum annuel conventionnel d'un salarié du groupe d'emplois auquel il appartient.

Le seuil 1 bis : salaire minimum des salariés des groupes A à E à l'issue d'une période de 2 ans.

seuil 2 : salaire minimum des salariés classés dans les groupes A à G au terme d'une période de 10 ans.

Le seuil 3 : à l'issue d'une période de 15 ans pour les salariés classés de A à D et à l'issue d'une période de 20 ans pour les salariés classés en E.

Classifications	Seuils	Salaires
A	Seuil 1	17 753 €
	Seuil 1 bis	18 507 €
	Seuil 2	19 420 €
	Seuil 3	20 416 €
B	Seuil 1	18715
	Seuil 1 bis	19329
	Seuil 2	20134
	Seuil 3	21524
C	Seuil 1	20351
	Seuil 1 bis	21524
	Seuil 2	23480
	Seuil 3	24422
D	Seuil 1	23707
	Seuil 1 bis	24727
	Seuil 2	26933
	Seuil 3	28449

Classifications	Seuils	Salaires
E	Seuil 1	29738
	Seuil 1 bis	34136
	Seuil 2	38937
	Seuil 3	41430
F	Seuil 1	40682
	Seuil 2	48821
G	Seuil 1	58117
	Seuil 2	70707

Contrat de génération

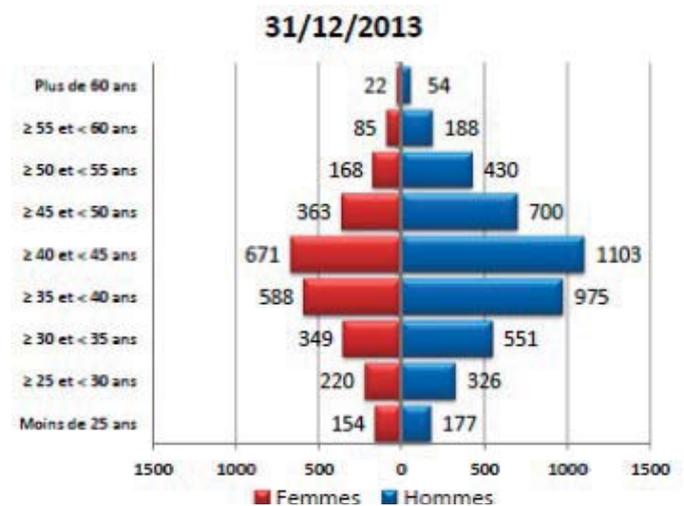
Bruno Leroy



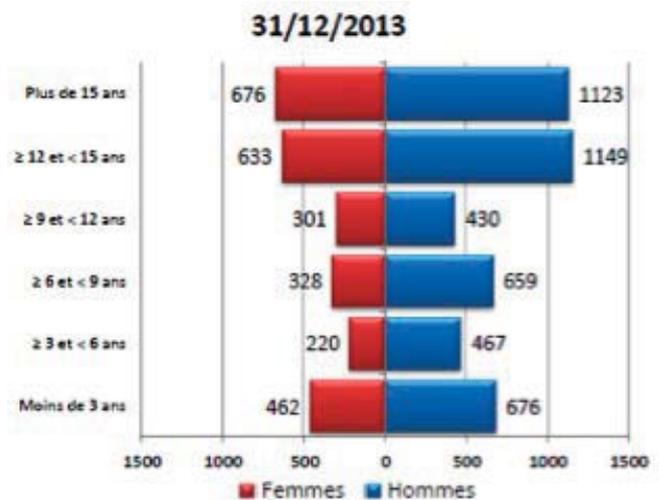
d'évoluer d'une approche centrée sur la retraite et la gestion des seniors à une politique d'emploi des seniors et de la gestion des âges.

Pour l'UNSA l'enjeu est de revitaliser la contribution des seniors au développement de l'entreprise. L'approche de l'UNSA est novatrice et positive.

Pyramide des âges chez SFR



Pyramide de l'ancienneté chez SFR



Qui est concerné ? Comment ? Quel accompagnement ?

Le contrat de génération répond à un triple objectif:

- Favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par l'accès à un contrat à durée indéterminée
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés seniors
- Assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Le Contrat « Senior » de 2009 a été un échec tant au niveau des mesures proposées que de sa communication aux salariés. En 2013, il a été rendu obligatoire et l'UNSA a voulu s'engager fortement sur ce sujet.

L'UNSA a négocié et signé le contrat de génération qui apporte un nombre important d'améliorations quant à la politique d'emploi des jeunes et des seniors.

Avec le contrat de génération, l'UNSA propose

Pour les moins de 26 ans

Ce que dit la Loi : Le terme «jeunes» s'applique aux «jeunes actifs de moins de 26 ans» (et 30 ans inclus pour les travailleurs handicapés).

Embauche en CDI

L'UNSA a obtenu un engagement de SFR au niveau de 30% des embauches des moins de 26 ans en CDI (par rapport au nombre d'entrées global en CDI sur la période).

Alternance

Développement de l'alternance et objectif d'intégration des jeunes en alternance

L'obligation légale est de 4%, l'UNSA a négocié des

engagements de SFR au niveau de

- 5,5% des effectifs au niveau des embauches.
- La fourniture de moyens favorisant l'intégration et l'accompagnement des jeunes alternants
- L'amélioration de l'intégration et du tutorat avec le respect du principe d'1 alternant pour 1 tuteur dédié

Actions spécifiques

A destination de jeunes en difficulté avec Mozaik RH et des partenariats Ecoles.

Pour favoriser le recrutement en CDI des alternants L'UNSA a obtenu que la RH fasse vivre le «vivier des alternants» et favorise le recrutement des jeunes identifiés dans ce vivier via un comité qui se tiendra trois fois par an.

- 10% de taux de transformation des contrats en alternance à leur échéance en CDI
- Augmenter le taux de transformation des contrats en alternance à leur échéance en CDD
- privilégier le recours pour les CDI et CDD au vivier des stagiaires.

L'UNSA a obtenu que les alternants recrutés en CDI ne soient pas soumis à une période d'essai.

Intégration des jeunes

L'UNSA a négocié un parcours d'intégration d'une durée de 2 jours pour chaque jeune embauché en CDI ou CDD de plus de 6 mois et obtenu durant les quatre premiers mois suivant son arrivée chez SFR, l'accompagnement d'un référent pour faciliter son intégration. Un entretien de suivi d'intégration est mis en place.

Formation

L'obligation légale est de 1,6% de la masse salariale. Chez SFR le pourcentage actuel est de 4,6%.

L'UNSA continuera à veiller à ce que les jeunes aient un accès à la formation professionnelle dans les mêmes conditions que l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Vous avez 45 ans et plus

À la demande de l'UNSA, les salariés de plus de 45 ans (ou ayant plus de 20 ans d'activité professionnelle) pourront demander à bénéficier auprès de leur service RH d'un bilan d'étape appelé « entretien de deuxième partie de carrière », avec pour objectif de faire le point sur leur parcours professionnel et leurs conditions de travail.

La mise en place d'un Contrat de Professionnalis-

ation Adulte en partenariat avec Pôle Emploi a été obtenue par l'UNSA. Cette mesure vise à favoriser le retour à l'emploi des salariés âgés de 45 ans.

Vous avez 55 ans et plus

L'UNSA a particulièrement travaillé sur cette tranche d'âge où le salarié se sent perdu et désorienté. Les conditions de travail évoluent, les enfants grandissent, l'environnement familial évolue....

Ce que dit la Loi : Les salariés de 55 ans et plus sont considérés comme Seniors selon l'accord national interpro-fessionnel du 19 octobre 2012,

L'UNSA a demandé un engagement contractuel de SFR sur un taux de maintien dans l'emploi des Seniors de 5% a minima de l'effectif total au 31 décembre 2016.

Favoriser les candidatures des seniors à la mobilité professionnelle

L'UNSA a obtenu qu'un salarié de 55 ans et plus ayant reçu plusieurs réponses négatives à ses demandes de mobilité fonctionnelle, puisse solliciter un entretien auprès de sa RRH, afin d'analyser les raisons de ces refus successifs et de définir si nécessaire les actions de formation ou d'accompagnement qui pourraient être mis en place.

Formation des seniors

L'UNSA a obtenu que le taux d'accès des Seniors à la formation soit identique (à 10%) au taux moyen de formation.

Modalités d'accès au DIF (Droit individuel à la Formation) pour les seniors

Les grandes avancées négociées et obtenues par l'UNSA sur le DIF sont :

- L'Abondement de 25% du compteur DIF
- L'Abondement de 50% du taux horaire du DIF
- Tout projet favorisant l'employabilité interne ou externe pourra faire l'objet d'une formation.

Principe d'équité dans la rémunération

L'UNSA veillera tout au long de cet accord à ce que la DRH respecte le principe d'équité de rémunération des seniors.

Si vous pensez que ce principe n'est pas respecté, rapprochez-vous d'un représentant UNSA.

Vous arrivez à 3 ans de la retraite

De nombreuses mesures spécifiques vous concernent afin de vous accompagner pour faciliter votre fin de carrière.

Améliorer les conditions de travail

Aménagement du temps de travail.

L'UNSA a négocié et obtenu que toute demande de temps partiel soit acceptée avec la prise en charge du diffé-rentiel de cotisation des régimes de retraite dans la limite de 12 trimestres.

Accès au Travail à Distance

L'UNSA a obtenu que dans le cadre du Contrat de Génération, tous les salariés à 3 ans de leur départ en retraite puis-sent demander à accéder au TAD (travail à distance) dans le cadre de l'accord du 29 juillet 2013 relatif au travail à dis-tance. Le quota TAD senior vient s'ajouter au quota prévu pour ne pas diminuer les possibilités d'accession aux autres salariés.

L'accès à une activité de mécénat de compétences auprès d'associations.

L'UNSA a demandé et obtenu que soient acceptées les demandes des salariés qui souhaitent s'investir à 20% de leur temps dans une activité de mécénat de compétences auprès d'associations.

Les salariés travailleront à 80% pour SFR (et 20% pour l'association) et seront rémunérés à 100% de leur salaire brut de base.

Point Santé

L'UNSA a demandé que chaque salarié puisse faire un point santé (check-up) » chaque année, auprès d'un établis-sement spécialisé et/ou avec le médecin du travail.

Aménagement les fins de carrières – faire une transi-tion entre activité et retraite

Des moyens et des outils de simulation de la retraite

L'UNSA a négocié la mise en place avant la fin de 2014, d'un Bilan Retraite, c'est-à-dire d'un outil de simulation et de pilotage individuel de sa retraite

pour chaque salarié de plus de 55 ans.

Les salariés pourront ainsi mieux appréhender leur âge réel de départ à taux plein, mais aussi ;

- Connaître à différents âges leur niveau de retraite obligatoire (CNAV, ARRCO, AGIRC et IRCANTEC), avec distinction de la part liée à la retraite complémentaire ARRCO/AGIRC pour une meilleure valorisation.

- Déterminer l'épargne mensuelle à constituer en fonction du besoin complémentaire de revenu à la retraite.

- Construire le financement de cette épargne en fonction des possibilités ouvertes dans l'entreprise : PERCO qui peut être alimenté avec l'épargne salariale, des versements volontaires et/ou le transfert de jours CET/PERCO.

L'UNSA a aussi obtenu que deux demi-journées d'absence autorisées et rémunérées soient mises à disposition des salariés pour préparer leur bilan retraite.

Des réunions d'information retraite collectives

L'UNSA a obtenu que des réunions collectives d'information sur la retraite soient faites avec l'Assurance retraite, la CNAV et AG2R La Mondiale pour la partie ARRCO et AGIRC pour clarifier la législation et expliquer les principaux dispositifs et démarches retraite.

L'entretien de fin de carrière et formation de préparation

L'UNSA apporte beaucoup d'attention à la transition entre retraite et activité salariée dans les trois ans précédant la retraite. A la demande du salarié, un entretien de fin de carrière permettra d'échanger sur le projet du salarié, sur l'accompagnement nécessaire pour organiser sa fin de carrière dans l'entreprise, et de faire un point sur ses condi-tions de travail.

Une attention particulière sera portée aux salariés occupant un emploi de production ou soumis à une organisation du temps de travail spécifique (2x8, 3x8).

Dans l'attente de la mise en place du futur Compte Personnel de Formation issue de l'accord national interprofession-nel du 11 janvier 2013, une formation pourra être réalisée dans le cadre du DIF.

ACTIONS EN FAVEUR DE LA TRANSMISSION DES SAVOIRS ET DES COMPETENCES

L'UNSa souhaite mettre en place une coopération intergénérationnelle bidirectionnelle visant à favoriser les échanges, faire bénéficier les jeunes de l'expérience des seniors et faire bénéficier les seniors

des savoirs relevant des compétences des plus jeunes.

Création d'une communauté d'experts seniors

L'UNSa s'est positionnée sur la création d'une communauté d'experts seniors permettant d'une part, de favoriser le partage de savoirs et de compétences

ACTIONS EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES SENIORS

Objectif de maintien dans l'emploi	45 ans	Entretien de deuxième partie de carrière	Dispositions légales	
	46			
	47			
	48			
	49			
	50 ans	Entretien de deuxième partie de carrière		
	51			
	52			
	53			
	54			
	55 ans	Entretien de deuxième partie de carrière		
	56			
	57			
	58			
	59			
	60 ans	Né avant juillet 1951		L'âge légal de départ à la retraite dépend de l'année de naissance. Une retraite de base est possible quel que soit le nombre de trimestres entre 60 et 62 ans. Tout trimestre manquant entraîne une décote sur le montant de la retraite de manière définitive
	60,4	Né avant 31/12/51		
	60,9	Né en 1952		
	61			
	61,2	Né en 1953		
	61,7	Né en 1954		
	62 ans	Né en 1955 et après		
	63			
	65 ans	Né avant juillet 1951		L'âge d'obtention du taux plein dépend de l'année de naissance. L'âge auquel la retraite est attribuée à taux plein, quel que soit le nombre de trimestres varie de 65 à 67 ans.
65,4	Né avant 31/12/51			
65,9	Né en 1952			
66				
66,2	Né en 1953			
66,7	Né en 1954			

en interne d'autre part, de valoriser leur expérience et compétences acquises. L'UNSa a demandé que cette transmission de compétences et l'implication des Experts Seniors soient reconnues et valorisées dans le cadre de l'entretien annuel.

Transmission des compétences dites « clés » ou « critiques »,

L'UNSa a demandé une attention particulière aux salariés détenant des compétences « critiques ». Des successeurs seront identifiés par la RH afin de permettre la transmission des savoirs et des compétences.

Continuer à développer la communauté de formateurs internes

Une communauté de formateurs internes dispense chaque année des formations auprès des salariés (en 2013, 11.000 heures de formation interne ont été dispensées et ces formations ont reçu un taux de satisfaction de 85%).

Politique de tutorat renforcée

Les seniors qui souhaitent partager leur expérience professionnelle avec un « jeune », pourront assurer sur leur temps de travail des missions de tutorat ou de référent, pendant les deux dernières années d'activité professionnelle. Afin de pouvoir exercer pleinement cette mission, une formation leur sera proposée.

Manager la diversité intergénérationnelle

Dans le cadre du Label Diversité, L'UNSa a demandé que les managers soient sensibilisés et formés à la gestion de la diversité.

Continuer à favoriser le mécénat de compétences et le tutorat

L'UNSa a rappelé que SFR, entreprise citoyenne et engagée, doit continuer à agir afin de réduire la fracture numérique et d'accompagner les publics les plus fragiles. Depuis 2005, le dispositif « Passeport Avenir » constitue un engagement durable pour l'égalité des chances en matière d'accès aux grandes écoles. Il a pour objectif de favoriser l'accès de jeunes de zones urbaines sensibles à des

filières d'excellence dans leurs études vers une grande école d'ingénieurs ou de management. Ce programme se traduit par un soutien adapté et un accompagnement personnalisé des élèves tout au long de leurs études jusqu'à l'obtention de leur diplôme et leur entrée sur le marché du travail.

COMMUNICATION SUR L'ACCORD ET SON SUIVI

L'UNSa a demandé que la Direction communique sur l'accord de façon collective (espace dédié intranet) et individuelle (en fonction des tranches d'âges concernées)

Pour toute question, n'hésitez pas à vous rapprocher de Bruno Leroy

bruno.leroy@sfr.com



Mutuelle : Augmentation ou baisse des prestations ? Les deux peut-être !

Geneviève TRUONG NGOC
Fabrice PRADAS



La commission sociale Frais de Santé qui regroupe la direction, les partenaires sociaux et le prestataire Henner, a pour objet de veiller à garder un équilibre entre les recettes et les dépenses en matière de frais de santé et de mutuelle. Au regard de la situation, elle travaille actuellement à une évolution du régime.

3 facteurs déséquilibrent le Régime

En effet, l'année 2013, n'est pas une bonne année. Un bilan des consommations annuelles laisse apparaître une surconsommation des bénéficiaires. De plus, l'Accord National Interprofessionnel du 11 janvier 2013 prévoit la généralisation du système de financement de la portabilité ANI par le système de mutualisation au 1er juin 2014 pour les régimes collectifs Santé, avec une durée maximale de la portabilité des droits qui passe de 9 à 12 mois. Ces aménagements (allongement de la portabilité ANI + gratuité pour tous les salariés licenciés) entraîneront un surcoût pour les salariés actifs et pour l'entreprise.

La portabilité est le fait, pour un salarié qui quitte son entreprise suite à une rupture de contrat de travail, ou à la fin de sa période d'essai, de pouvoir continuer à bénéficier gratuitement de la mutuelle de l'entreprise pendant sa période de chômage.

Au regard de la moyenne sur trois ans du nombre de personnes quittant SFR, quelle que soit la nature des contrats, cette mesure devrait représenter selon les calculs du prestataire Henner 4,1% d'indexation à financer au 1er juin 2014, à supporter sur les actifs et sur l'entreprise.

Indépendamment des augmentations dues à la surconsommation des salariés, il faut savoir aussi qu'il existe une inflation de 1,5% en moyenne depuis les dernières années sur le prix des médicaments.

L'ensemble de ces facteurs entraîne un rapport sinistre à prime de 105%, en isolant les salariés qui sont partis avec le PDV et qui ont « consommé » des

prestations avant de partir.

La commission va devoir trouver des solutions et rééquilibrer de 10 points le système, pour combler le déficit et limiter de le creuser davantage, sur la base de différentes pistes émises par le prestataire. A ce jour, la direction ne souhaite pas revoir le pourcentage de la part patronale, actuellement à 60%, et 40% pour la part salariale.

Une consommation toujours à la hausse

Au regard de la consommation en hausse, Henner souligne le fait que les salariés qui n'ont que le régime de base ne dépassent pas leurs dépenses : le régime de base est excédentaire de 25% ! C'est le régime optionnel qui aujourd'hui plombe complètement le système.

Le phénomène est lié en partie à un nombre plus important de bénéficiaires par foyer.

Par ailleurs, contrairement aux statistiques habituelles, chez SFR, c'est 55% des salariés qui prennent l'option, et 45 % qui prennent le régime de base.

** Graphique 1 : Résultats 2013 des salariés SFR (hors tous les salariés 2013 qui ont bénéficié du PDV, avant et après leur départ en PDV), en fin d'article.*

** Graphique 2 : Consommation par type différenciation des consommations en fonction des régimes.*

En fin d'article

Une réflexion sur diverses pistes pour rééquilibrer le Régime

Différentes pistes proposées par Henner sont à l'étude pour faire des économies et ainsi contribuer à rééquilibrer le régime tout en tenant compte de la consommation médicale des salariés.

La première piste consiste à limiter le nombre de prothèses dentaires à 3 par an sur l'option.

La seconde piste : limiter sur l'option la garantie à 400% de la BR pour les prothèses dentaires et couronnes. Cela impacterait pour 30€ par couronne, 45% des assurés. L'idéal étant d'encourager les assurés à faire « jouer la concurrence » entre les chirurgiens-dentistes. Le prix moyen des couronnes est de 580€. On ne touche pas à l'implantologie qui est beaucoup plus qualitative que la prothèse couronne et qui n'est pas concernée par cette piste.

Il est proposé **une troisième piste**, consistant dans le cumul des deux premières pistes sur l'option. Les économies réalisées ne sont pas cumulatives.

La piste 4 consiste à limiter sur la base le remboursement à 3 prothèses couronnes par an et par assuré. Elle est sans réel intérêt, d'autant plus qu'il est rappelé que la base est bénéficiaire.

La piste 5 consiste à limiter sur la base la garantie à 200% de la BR. Là encore, la piste ne sera pas retenue, le rapport prestations/cotisations étant équilibré.

La piste 6 (cumul des 4 et 5) n'est pas probante.

La piste 7 consiste à proposer de limiter sur l'option la garantie consultation et visite des spécialistes. Cette piste est intéressante car elle ramènerait le remboursement maximum total de 95,6€ à 79,5€ et le coût moyen est de 65€.

Piste 8 limiter sur l'option la garantie consultation et visite de généraliste. Cela garantirait encore aux assurés un remboursement maximal de 65,90€. Derrière cela, il y a un gain induit. Le fait de changer le niveau de couverture peut changer le comportement et la pratique médicale de l'assuré.

Piste 9 : limiter sur la base la garantie consultation et visite de généraliste. C'est la base qui est concernée, Elle ne sera donc pas retenue.

Piste 10 : limiter les honoraires d'hospitalisation à 400% de la BR.

Piste 11 : limiter sur l'option la garantie analyses et radios. Il n'est pas possible de faire de « dispersion » dans ce domaine, car les tarifs sont extrêmement variés. Le tarif de la SS n'est pas censé être dépassé. Ce peut être intéressant de garder cette piste, car les tarifs de ces actes sont tout à fait conventionnés, de sorte qu'il ne devrait y avoir que très peu de dépassements.

Piste 13 : limiter sur la base la garantie analyses et radios. Cette piste concerne la base : elle n'est donc pas retenue.

Piste 14 : création d'une grille optique sur l'option – répartition des consommations 2013 UES SFR (adultes) par type de verre. La direction rappelle que lors de la dernière négociation, elle avait déjà proposé cette grille qui n'avait pas été retenue. Elle réitère sa proposition. Une grille optique est quasiment inévitable, même si elle va conduire à une

diminution considérable des remboursements. En effet, 10% des assurés consomment 25% des remboursements à eux tous seuls.

Un scénario d'évolution des cotisations et des garanties doit être envisagé.

En cumulant les postes a priori retenus par la direction, on arrive à 2,493% d'économies potentielles. Les effets attendus par les efforts réalisés en matière de garantie étant purement mécaniques, le risque est très faible que cela ne fonctionne pas. L'évolution légale de la portabilité impose d'aller chercher 10% d'économies au lieu de 6%. La hausse globale de cotisation proposée est de : $(10\% - 2,493\%) = 7,507\%$ (dont 4,1% mutualisation ANI pour tous les assurés, et l'excédent sur les seuls assurés de l'option) La ligne qui est prise est de ne pas toucher aux garanties de la base (à l'unique exception près de la limitation à 3 par an des prothèses couronnes) ni aux cotisations de la base, à l'exception de la part de l'ANI.

Plusieurs réunions seront utiles pour trouver le meilleur des compromis entre la baisse des prestations et une augmentation des cotisations envisagées pour faire évoluer le régime.

Résultats 2013 des salariés SFR (hors tous les salariés 2013 qui ont bénéficié du PDV, avant et après leur départ en PDV)

Exercice 2013 au 28-02-2014	Cotisations relatives à la période				Prestations relatives à la période			Solde	S/P	
	Cotisations totales	CMU et TCA	Cotisations nettes de CMU et TCA	Conseils et services *	Cotisations nettes (P)	Prestations payées	Prestations à l'ANIE* 3,75%			Total prestations (S)
Total ACTIFS sans PDV annualisés	14 286 194 €	1 673 661 €	12 612 513 €	1 195 666 €	11 416 847 €	11 517 405 €	420 603 €	11 947 008 €	-530 251 €	1,05

Consommation par type différenciation des consommations en fonction des régimes

Base seule				
	Assurés	Conjoints	Enfants	Total
Effectifs	4.399	1.909	3.479	9.787
Conso. par personne	418,50 €	326,00 €	199,80 €	322,70 €

Consommation moyenne par assuré de la Base seule : 322,70 €

Proportion des assurés ayant souscrit la Base seule : 44,85%

Base + option				
	Assurés	Conjoints	Enfants	Total
Effectifs	5.388	3.683	7.167	16.238
Conso. par personne	831,10 €	625,30 €	335,60 €	565,70 €

Consommation moyenne par assuré de la Base + option : 565,70 €

Proportion des assurés ayant souscrit la Base + option : 55,05%

- Consommation moyenne par assuré plus forte sur la « Base + option » que sur la « Base seule »
- Plus de bénéficiaires par assuré sur la « Base + option » que sur la « Base seule »

ATT Business Team : Trois accords en un...

Corinne BORDENAVE

Elsa BOURDON

Marie-Laure PINTO

David MONZIE

Le projet d'accord d'Aménagement du Temps de Travail sur le périmètre de la Direction de la Relation Client de SFR Business Team a été à nouveau sur la table des négociations, cependant pas de grand changement en vue ou presque en théorie ou en pratique nous annonce-t-on. La direction persiste et signe toutefois, en demandant selon les besoins en effectifs de faire tourner faute de volontaires sur les plages horaires extrêmes...

Pour l'UNSA cette négociation aurait pu avoir pour ambition de permettre aux salariés de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle, avec une vraie volonté d'intégrer une certaine souplesse dans l'organisation du temps de travail... Force est de constater que cette approche n'est pas vraiment partagée.

Sur les périmètres du service technique client et de la Direction Services & Cloud, il y aura toujours plus de roulement sans pour autant connaître les réels besoins à minima en effectif sur les plages horaires.

Un effectif qui est choisi et figé par la Direction qui ne permet pas de revoir les quotas pendant la période ! Ce qui nécessite X personnes en début de période reste à X personnes pendant un an, quelle que soit l'évolution du service ou des besoins... Quand on connaît la fréquence des changements d'organisation chez SFR, l'UNSA se demande pourquoi une telle rigidité sur ce sujet. Quid quand le roulement se resserrera, si l'effectif n'est plus aux attentes, suite aux absences imprévues avec les conséquences sur la charge de travail ?

Sur les activités 2/8, les salariés resteront aux 35 heures sèches, sans RTT, c'est non négociable. C'est au salarié d'assumer et de prévoir son remplacement sur les horaires extrêmes, sans réelle règle écrite sur la participation active des RDG... pour inciter et trouver une solution. A l'inverse, un salarié qui aurait besoin de changer son horaire de travail et qui aurait trouvé un remplaçant peut se voir refuser cette demande en fonction du service dans lequel il se trouve.

Malgré tout, l'UNSA constate une avancée suite à sa demande : la durée des pauses serait portée à 45 minutes par jour pour l'ensemble des salariés de la Business Team, à l'identique du service clients GP. En parallèle et quelle que soit la durée des pauses que les accords pourraient prévoir, la direction indique avoir le souhait de mettre en place un outil de gestion des pauses. Soyons clairs, si cet outil permet plus d'équité de traitement pour tous les salariés, il permet surtout d'optimiser les coûts en se donnant un moyen de contrôle supplémentaire afin de mieux comptabiliser le temps de travail effectif.

La négociation a été comme d'autres stoppée provisoirement, au regard d'un calendrier social chargé par un nombre important de réunion de CCE sur le sujet du projet de cession de SFR à Numéricable.

Nous vous proposons ci-après un récapitulatif du dispositif des nouveaux projets d'accords ATT Business Team à date.

	DRC	DOTC / STC 8->20h	DOTC/ STC 2x8	Services & Cloud / STN1&2 et support fonctionnel
Présence	8h->19h Management : 8h->19h	8h->20h Management : 8h->20h	6h->22h 6j/7	7h->21h pour STN1&2 8h30->18h30 pour support fonctionnel
Organisation du temps de travail	Fixité sur volontariat et roulement si problème	Roulement pour tous	Roulement pour tous	Fixité sur volontariat et roulement si problème
Planification du temps de travail	Planning sur 1 an plusieurs mois à l'avance	Planning sur 6 mois glissants	Planning 2 mois avant le début du cycle.	STN1&2 : Planning sur 1 an fourni en octobre année N-1 Support fonctionnel : Planning sur 2 mois 3 semaines à l'avance
Nombre de tranches horaires	5	6	3	STN1 & 2 : 4 Support fonctionnel : 3
JRTT	38h30 + 20 JRTT	38h30 + 20 JRTT	35h sèches sans JRTT	38h30 + 20 JRTT
Temps de pause	45 min	45 min	45 mn	30 min
Règles pour la pose des CP et RTT volants	Pour la période février à juin année N, souhait en octobre N-1, retour en novembre N-1. Pour période juillet à septembre année N, souhait en février N, retour en mars N. Pour octobre à décembre de N, souhait en mai de N et retour en juin de N.	Pour 1er trimestre de l'année N, souhait en septembre N-1, retour en novembre N-1. Pour 2ème trimestre, souhait en décembre N-1, retour en février N. Pour 3ème trimestre, souhait en janvier N, retour en mars N et pour 4ème trimestre, souhait en juin N, retour en août N.	Pour 1er trimestre de l'année N, souhait en septembre N-1, retour en novembre N-1. Pour 2ème trimestre, souhait en décembre N-1, retour en février N. Pour 3ème trimestre, souhait en janvier N, retour en mars N et pour 4ème trimestre, souhait en juin N, retour en août N.	3 semaines au minimum avant date souhaitée pour 3 CP ou plus sauf pour S52, S1 et S2 et l'été où là, le délai est porté à 2 mois.
RTT mensuels		7 jours à l'avance		7 jours à l'avance
Commission locale de suivi	oui	oui	oui	NC

Aménagement du Temps de Travail SRR... Une négociation qui s'éternise !

Pierre Yves TOLSAU



Le préambule de l'accord cadre du 4 février 2010 sur l'Aménagement du Temps de Travail renvoyait à une nouvelle négociation pour traiter des spécificités des activités de la SRR. Celle-ci s'est enfin ouverte en octobre 2013 avec une première réunion de présentation et des enjeux de cette négociation, suivi par une deuxième réunion le 21 mars de cette année.

Le but de cette négociation est principalement d'aménager en particulier les horaires spécifiques du travail du samedi en boutique pour les salariés relevant de la direction commerciale, soit environ 130 personnes, mais pas seulement.

Nous vous proposons un point d'étape sur les discussions en cours sur le sujet.

Travail du Samedi :

Tout le monde en convient, il est inenvisageable que l'activité de réseau de distribution ne fonctionne pas le samedi. Il s'agit de la plus grosse

journée en termes d'activité, en particulier dans le contexte difficile actuel. Pour autant et cela a été toute la discussion de cette deuxième réunion, si la direction souhaiterait imposer le travail de trois samedis sur quatre à l'ensemble des salariés en boutique, pour l'UNSA toute notion de commerce et de profit mise à part, les horaires doivent respecter un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. D'une part, l'UNSA souhaite le limiter à deux samedis par mois. Libre à chaque salarié ensuite, de se porter volontaire pour travailler plus de samedi, si des éléments de motivation sont trouvés pour les collaborateurs. D'autre part, l'entreprise doit intégrer dans son projet d'accord des éléments de souplesse pour permettre aux salariés de se rendre disponibles pour des événements familiaux par exemple. La direction souhaite à date rester sur trois samedis et voudrait ajouter des règles complémentaires concernant le mois de décembre.

Congés payés :

Pour l'UNSA un accord ATT est un ensemble et il sera nécessaire d'avoir des éléments complémentaires, en particulier sur la bonne gestion des congés.

De façon générale, pour la direction un système est acté aujourd'hui, à savoir qu'il y ait toujours un collaborateur CDI à l'ouverture et à la fermeture des boutiques. Pour le reste, à part pour la période de Noël où tous congés sont interdits, c'est une question de bonne intelligence. Justement sur ce point, l'UNSA estime que les salariés ont le droit de poser des congés y compris sur le mois de décembre pour rendre visite à leur famille en métropole. Il faudra donc aussi prévoir ce volet dans la négociation. La direction n'y est pas favorable. Cela doit rester totalement exceptionnel et au cas par cas. Pour la direction c'est le mois le plus important, celui qui déclenche le mois supplémentaire de rémunération. Elle n'entend pas interdire formellement les demandes de congés pendant cette période, mais insiste sur l'importance cruciale de la période. Elle fait remarquer que de toute façon il n'y a pas de demande. Pour l'UNSA s'il n'y a pas de demande, c'est bien parce que les collaborateurs savent parfaitement que ce serait refusé, et ajoute que, passé Noël, l'activité commerciale baisse beaucoup et pourrait justifier que des congés soient accordés. La direction va finalement y réfléchir pour cette période, du 1er au 10 janvier.

Remise des plannings :

En pratique aujourd'hui les plannings sont souvent connus 15 jours à l'avance, même si la direction s'ef-

force de les remettre un mois à l'avance chaque fois que possible. Il serait donc tout à fait envisageable d'inscrire dans le dur ce délai dans un projet d'accord.

L'UNSa demande qu'il soit appliqué le même délai pour les populations de la Relation Client voire plus si cela est possible. La direction va étudier la faisabilité..

Horaires de Travail pour les services commerciaux Entreprise:

Il est proposé d'harmoniser les horaires des services commerciaux entreprise, entre les sites de Front de Mer et de Saint-Pierre. Cette proposition semble convenir à toutes les parties.

Temps de Travail :

L'UNSa constate que les horaires sont arrondis à 7h45 par jour sur les plannings au lieu de 7h42, ce qui mis bout à bout, fait quelques heures de plus à la fin de l'année. L'UNSa n'est pas contre les arrondis à condition de pouvoir récupérer ce temps en jour supplémentaire de repos. La direction prend le point et va regarder de plus près ce décompte.

Depuis trois mois, les discussions sur le sujet se sont arrêtées au regard d'un calendrier social chargé et bousculé par le sujet de cession de SFR. En espérant qu'il ne faudra pas attendre à nouveau 6 mois pour voir planifier une nouvelle réunion de négociation pour reprendre les discussions sur le sujet.



Intégration d'EFIXO dans l'UES d'SFR

Isabelle Gérant



EFIXO est une start-up, localisée à Marseille, créée en 2005 et qui ambitionnait d'investir le marché de la voix sur IP. SFR en a pris le contrôle le 5 décembre 2010. C'est devenu le centre d'études et de conception des nouveaux services et produits innovants à valeur ajoutée - parmi lesquels la box SFR Grand Public et Business Team.

Sous convention collective Syntec, elle compte 35 salariés en CDI dont 2 non-cadres. L'instance représentative du personnel d'EFIXO a été constituée le 14 février 2012 : 2 DP titulaires et 2 DP suppléants élus pour trois ans.

A la demande répétée des salariés d'EFIXO et des représentants du personnel de cette société mais aussi de ceux de SFR, la direction a accepté lors du CCE de novembre 2013, la fusion-absorption d'EFIXO par SFR (réalisée le 6 janvier 2014) et l'intégration

d'EFIXO au sein de l'UES SFR. Cette fusion-absorption permet d'étendre aux salariés EFIXO les avantages tirés du statut collectif de SFR. Pour cela, la direction a organisé 3 réunions - les 7 février, 6 mars et 25 avril 2014, afin de négocier avec les Organisations Syndicales de l'UES SFR, l'accord d'adaptation pour les ex-collaborateurs d'EFIXO afin d'harmoniser leurs statuts.

L'harmonisation des statuts collectifs par cet accord permet aux salariés de bénéficier :

- Durée et aménagement du temps de travail :
 - + Application des 20 JRTTM aux conditions de l'accord Cadre ;
 - + Attribution de 4 JRTTV sans prorata liés à l'entrée en vigueur de l'accord, au titre du 1er semestre 2014 à prendre jusqu'au 30 septembre 2014 ;
 - + Prise des JRTTV du 1er semestre jusqu'au 30 septembre 2014 ;
 - + Attribution de 27 CP
- Structure de rémunération :
 - + Reprise de l'ancienneté dans leur dernier coefficient/statut pour l'appréciation des seuils des minima conventionnels
 - + Valorisation dans le salaire annuel des anciens jours de congés pour ancienneté ;
 - + Attribution d'une part variable, en plus du salaire de base fixe, dans les conditions définies à la signature de l'avenant au contrat de travail.
- Régime frais de santé et prévoyance :
 - + Intégration dans le salaire de base d'une prime de 25 euros bruts pour compenser l'éventuel surcoût du régime de Frais de santé.



- Epargne salariale :
 - + Attribution au titre de 2013 d'une prime compensant l'absence de participation versée en juillet
- Instances représentatives du personnel :
 - + Maintien des mandats DP jusqu'à leur expiration (octobre 2015) et invitation d'un DP EFIXO au CHSCT d'AIX Le Sulky.
- Classification des emplois et intitulés d'emplois :

La description des missions n'a pas été partagée avec les collaborateurs concernés pour faire la correspondance entre la classification Syntec et celle de SFR / CCNT, il pourrait y avoir un risque de sous-évaluation des métiers d'experts technique. Bien qu'au cours de la négociation, certains postes aient été revus, le doute persiste. Il reste toutefois le recours à la commission de conciliation relative à l'harmonisation des emplois pour régler les litiges individuels si besoin.

EFIXO n'avait aucun accord collectif à part un accord d'intéressement, conclu l'année dernière pour trois ans. Globalement, l'intégration à l'UES SFR apporte du plus aux salariés concernés.

Le Travail à Distance chez SFR, un franc succès ... mais encore des irritants !!!

Christian BERNARD



L'UNSa porte le sujet du TAD depuis de nombreuses années ; après deux ans passés en groupe de travail, puis en pilote, la direction a accepté de négocier un accord sur le Travail à Distance. S'en sont suivis six mois d'âpres négociations pour aboutir sur un accord signé à l'unanimité en juillet 2013. L'UNSa regrette qu'une entreprise commercialisant des offres connectées permettant le travail à distance n'ait pas mis en place plus tôt un tel dispositif pour ses propres salariés.

Un planning a été établi après un nième report de la direction sur le calendrier de mise en œuvre du TAD :

La période de candidature, initialement prévue en octobre 2013, a été rallongée jusqu'à la fin novembre afin qu'un maximum de salariés soient en mesure de finaliser leurs demandes sur l'outil accessible sur l'intranet.

Le traitement manager + RH a été conforme aux délais attendus et a été finalisé en décembre 2013. La quasi-totalité des collaborateurs connaissait à la fin de l'année dernière l'accord ou le refus motivé du manager.

Dès le début janvier 2014, les équipes RH se sont at-

telées à commander le kit du travailleur à distance (ordinateur et téléphone portable, clé SecurId). Malheureusement, les délais de fourniture ont été trop longs, sans oublier les erreurs dues à un traitement de masse centralisé. Certains salariés ont été convoqués pour récupérer un ordinateur, un téléphone ou une clé SecurId ... dont ils étaient déjà dotés.

Quant à la signature de l'avenant, le nombre de RH de proximité s'étant réduit après le PDV, les rendez-vous se sont étalés en fonction de leurs disponibilités, ce qui a allongé les délais de traitement.

Nombre de collaborateurs acceptés en TAD par direction - Source

Commission de suivi du 06 mars 2014 :

La direction a indiqué qu'elle pourrait lancer un nouvel appel à candidature en septembre 2014.

Les principaux irritants remontés :

1) Bien qu'étant un projet d'entreprise innovant, certains managers, voire directeurs, ont été particulièrement réfractaires à ce dispositif, prétextant que le critère relatif à la nature du travail et des missions ne pouvait être réalisé en travail à distance. En effet, 30% des effectifs de SFR ne sont pas éligibles au TAD. Pour éviter toute interprétation, l'UNSa avait demandé lors des négociations que les salariés non éligibles au TAD soient clairement identifiés dans l'accord. La direction a refusé cette proposition, ce qui crée aujourd'hui des crispations consécutives à des arbitrages non compris par le

salarié. Afin que ces situations ne se reproduisent pas, il serait souhaitable qu'une nouvelle campagne de formation de sensibilisation des managers soit lancée au moment de la prochaine session d'appel à candidature au TAD.

2) Les lenteurs administratives pour récupérer le matériel portable et la clé SecurId, sans oublier la signature de l'avenant avec la RH ont été des sources importantes de conflits et de questions. Des cas de dysfonctionnements ont été relevés. L'UNSa a demandé que les commandes soient désormais directement effectuées par les salariés dans l'application e-dsi afin de fluidifier les échanges et éviter les intermédiaires qui n'ont pas le temps de suivre et de vérifier les acheminements.

3) Beaucoup de salariés n'ont pu accéder au TAD en raison des quotas. L'UNSa demande, dans le cadre de la revoyure de l'accord, que les quotas soient revus à la hausse.

En résumé, le TAD chez SFR, c'est un bon début ... « Et c'est pas fini » !!!

Pour toute question ou remontée sur le TAD, n'hésitez pas à contacter Christian BERNARD christian.bernard@sfr.com

	Nb total de demandes	Nb de demandes acceptées par le RH, puis la RH	Nb de demandes par la RH	Nb de demandes refusées par le manager
SFR SA	1 860	1 206	8	646
Direction Exécutive Business Team	347	229		118
Direction Exécutive Finances et Stratégie	132	97		35
Direction Exécutive Grand Public et Professionnel	230	137		93
Direction Exécutive RSIOp	1 055	679	4	372
Direction Exécutive RH, Affaires Générales et Organisation	43	30	2	11
Direction Exécutive Secrétariat Général	35	22	1	12
Présidence Direction Générale	18	12	1	5
SFR SERVICE CLIENT SA	169	120	2	47
SRR SCS	38	21		17
Total général	2 067	1 347	10	710

Le Campus SFR, une vitrine ...

Brahim Ben Maatoug
Thierry Serna



SFR s'est lancé dans la construction du Campus pour « rassembler les équipes, pour diminuer les temps de transports inter sites et augmenter la collaboration entre les salariés par la proximité, en étant en même temps, une vitrine ultra-connectée, synonyme de l'entreprise du futur et, qui ex-

ploite pleinement les dernières technologies numériques». Dixit, ce que nous avons pu lire dans la presse et sur my sfr. C'est aussi un moyen de réduire les coûts de location des bureaux pour faire des économies.

Un Smartphone Samsung S4 à échanges de données sans contact a été distribué à tous les collaborateurs. Ce mobile permet de circuler dans Campus SFR, de payer à la cantine ou encore retirer des impressions papier depuis n'importe quelle imprimante, réserver une salle, localiser une salle de réunion ou un bureau. Les technologies 4G et Wi-Fi ont été déployées aussi bien en intérieur qu'en extérieur, les rendant accessibles dans les espaces de travail mais aussi depuis les nombreuses terrasses, tous ces éléments compatibles avec la solution de téléphonie du Campus SFR (s'appuyant sur Lync) et l'application disponible sous intranet iconfort.

Mais de la théorie, à la pratique... la nouveauté est sujette à réglages et ajustements, si on constate ici et là des problèmes de climatisation ou de bruits, ces désagréments sont souvent réglés au fil de l'eau. Malheureusement, Saint-Denis Campus c'est aussi beaucoup de monde dans les réfectoires pour peu de places assises, avec souvent le midi, des files interminables aux caisses. C'est aussi parfois des fuites d'eau sur les bureaux, des zones froides ou bruyantes (vive les sèche-mains !).

En rétrospective, le permis de construire a été déposé en février 2011. La pose de la 1^{ère} pierre a été faite en novembre 2011. La Tranche 1 (74.000 m²) a été livrée fin 2013 pour accueillir les quelque 4.000 collaborateurs des fonctions centrales, supports, marketing, juridiques, achats, supervision et techniques des sites de La Défense, de Rive Défense et les équipes du Service client de Paris-Cambrai (avec les premières équipes(DIAG) installées sur le site en décembre). Il est prévu que la Tranche 2 soit livrée fin 2015 pour accueillir les collaborateurs des sites de Meudon et Nanterre.

Dans le cadre de ce projet de rassemblement vers un site unique, L'UNSa a souhaité négocier un accord d'accompagnement afin d'obtenir des garanties et mesures facilitantes. Cet accord en vigueur jusqu'au 30 octobre 2017 et signé par l'UNSa permet de garantir les dispositions suivantes :

- l'application prolongée de cet accord, au cas où des collaborateurs n'arriveraient pas sur le Campus de Saint Denis au plus tard le 30 octobre 2015.
- le remboursement à 90% du titre de transport, dans les mêmes conditions d'utilisation et de justification, applicable à l'ensemble des salariés de l'UES dès la signature du présent accord,
- un abondement sur la prise en charge financière



pour l'achat d'un véhicule propre (voiture électrique ou vélo électrique),

- le recours à des taxis de groupe, dans le cadre de transport intersites, après accord du manager,
- le recours à des taxis pour les collaborateurs travaillant en horaires décalés, en cas d'impossibilité d'utiliser des transports en communs, sur simple information du manager,
- La participation aux frais de déménagement, ainsi qu'une journée supplémentaire de congés, pour les salariés dont le temps de transport aller-retour baissera de plus de 45 minutes,
- l'assouplissement des plages horaires d'arrivée et de départ, avec une amplitude horaire de 3 heures,
- le doublement du quota de travailleurs à distance (TAD), passant de 20 à 40% des effectifs franciliens éligibles en CDI.
- De façon générale, nous avons obtenu que des dispositions qui, au départ, ne concernaient que les salariés qui déménageaient sur Saint Denis, puissent être élargies à l'ensemble de l'UES (ex : 90% des remboursements transports en commun).
- une augmentation de 15€ de remboursement des frais de transport dans le cadre du covoiturage, 50€ maximum par mois, dans la limite de 70% des indemnités kilométriques.

- une augmentation de la valeur mensuelle du CESU, passant de 35 à 50€, à noter que cette disposition s'appliquera à l'ensemble de l'UES dès 2014.

Vos contacts UNSa pour régler les problèmes sur le site : Elisabeth Bébé, Brahim Ben Maatoug et David De Matos.



Suivi PDV ONE

Olivier Chapeau



Bilan au 05/05/14 par type de projet et situation :

PROJETS EN PHASE D'IDENTIFICATION (de réflexion)	
Création d'entreprise, en cours de validation	31
Création d'entreprise, en cours d'identification	6
Formation longue, en cours de validation	1
Bilan personnel et professionnel / T.R.E.	1
Projet salarié, en cours de validation	1
SOLUTIONS IDENTIFIEES (Solutions finalisées)	
Création-reprise d'entreprise effective	60
Formation longue	60
C.D.I	47
C.D.D ou intérim, choix du candidat	10
Retraite, préretraite	1
AUTRES SITUATIONS	
Arrêt d'accompagnement, décision du candidat	24
Accompagnement à l'international	3
Maladie	1
Accompagnement de Conjoint	5
PROJETS EN PHASE DE CONCRETISATION	
Création d'entreprise, en cours d'installation	18
Formation longue en cours	53
Recherche d'emploi, actuellement sans piste	18
Recherche d'emploi, actuellement sur piste	25
Situation difficile de reclassement	2
Total	367

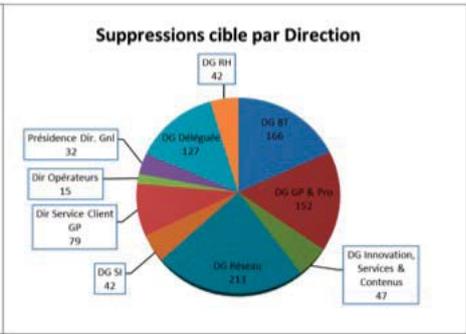
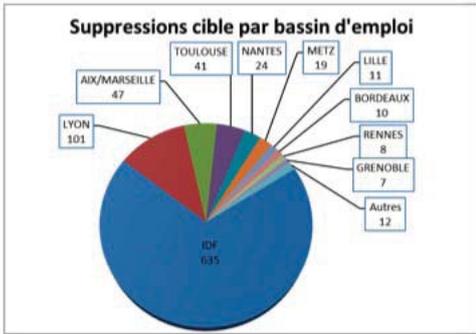
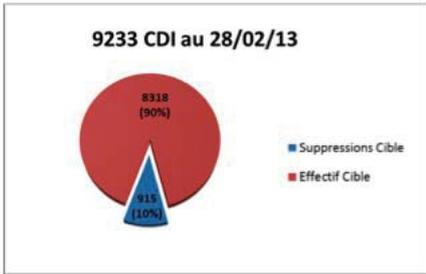
La commission de suivi du PMP, Plan de Mobilité Professionnel, créée dans le cadre de la dernière réorganisation SFR, a pour but de veiller à la bonne application des mesures d'accompagnement et de suivre l'évolution des reclassements internes et externes des salariés, ainsi que les créations de postes prévues par le Livre 1. Elle examine le rapport d'activité mensuel de l'Espace Emploi.

La commission de suivi se réunit chaque mois pendant toute la durée d'application du volontariat et ce jusqu'au dernier reclassement.

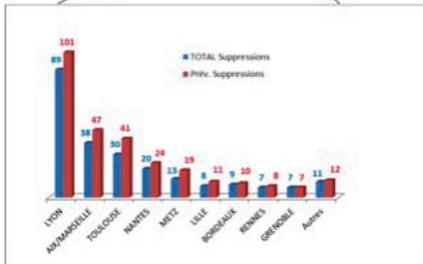
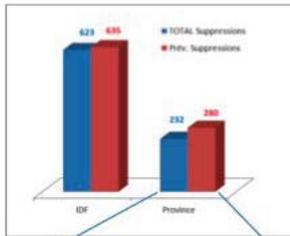
La commission de suivi est composée de représentants de la direction et du cabinet RM (Right Management) en charge de l'accompagnement du PMP, d'un Représentant du CCE, d'un Représentant du CE Service Client, d'un Représentant du CE Opérateur, d'un Représentant de chaque organisation syndicale représentative.

C'est un lieu privilégié d'échange avec la DRH et Right Management pour trouver des solutions suite aux éventuelles difficultés rencontrées par les salariés partis dans le cadre du Plan.

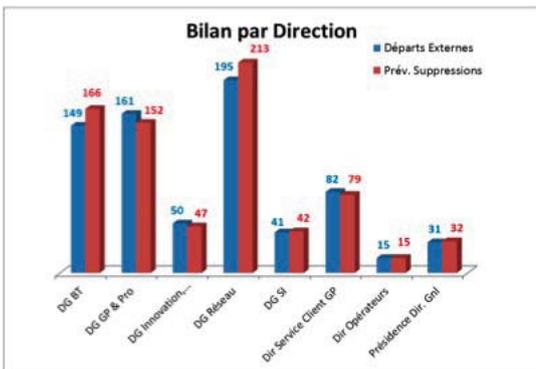
Pas d'alerte à date.



Bilan géographique au 01/10/13



Au 01/10/13



Synthèse Bilan

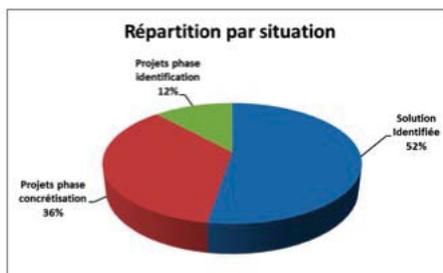
	Départs de SFR	Mobilités	
Projets externes (éligibles directs)	684		
Projets externes par substitution	185		
Projets internes (liés aux substitution)		208	
Projets internes (éligibles)		109	
Projets internes (ex éligibles)		171	
Projets internes (classiques)		85	
Total	869	573	1442

Le PSE a généré 1.442 mouvements de salariés dans l'entreprise, dont 869 départs de l'entreprise et 573 mobilités.

Au 07/05/14, 12 salariés ne sont pas affectés à un poste définitif.

Commission de suivi au 05/05/14

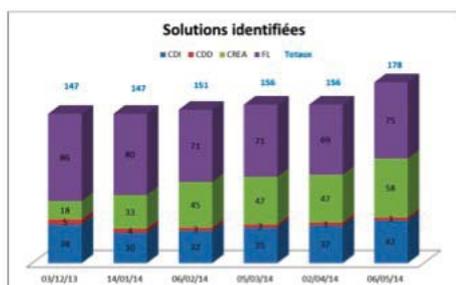
- 359 personnes ont fait le choix du CR (Congé de Reclassement)
- À ce jour, **335** personnes ont débuté/mis fin à leur accompagnement, et 22 ont rompu le CR avant l'entrée en accompagnement, soit 357 au total.
- **98** sont en solutions identifiées et ayant mis fin à leur CR (CDI, Formation et Créa)
- **80** sont en solutions identifiées mais ayant maintenu leur CR (Formation et Créa)



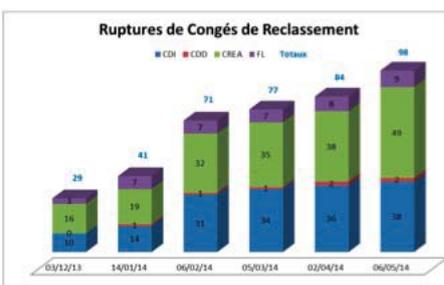
- 48 % des salariés en CR n'ont pas encore de solution.
 - La majorité des salariés qui ont fait le choix du CR sont entrés en CR en juillet, août et septembre 2013.
 - Certains sont depuis 10 mois en CR, cela est inquiétant.

Commission de suivi au 05/05/14

- Les freins :
 - Le niveau de rémunération attendu est supérieur au marché, surtout en province où il y a un décalage qui peut atteindre 25 à 30% par rapport au marché.
 - Pour les métiers en marketing et communication, il y a peu de postes.
 - Dans certains cas il y a une maîtrise de l'anglais insuffisante.



Légende : CREA = Création d'entreprise
FL = Formation Longue



Actualité Service Client

● **L'année 2013 n'avait pas été de tout repos au Service Client :** deux réorganisations annoncées, une dans le cadre du Livre II et du PDV, impactant essentiellement les salariés des fonctions supports et une autre, pendant la première, dans le cadre d'une redistribution des activités sur les différents sites internes, impactant cette fois-ci les collaborateurs des métiers de production sur la partie Relation Clientèle. En parallèle, deux sites (Paris et Aix) auront vécu un déménagement pour s'installer dans de nouveaux locaux.

Et l'année 2014 est aussi dynamique que la précédente dans ce domaine, avec la mise en place de la nouvelle organisation à la Relation Clientèle et une nouvelle cartographie cette fois-ci sur les activités de la Relation Distribution... et des « Ajustements » d'organisations ici et là. Les salariés ne manqueront pas de changements ! Comme dirait l'autre, les années se suivent et se ressemblent... Nous vous proposons un tour d'horizon des sites.

Fabrice PRADAS

● **PARIS : Déménagement vers Saint-Denis.** C'est dans le cadre du Livre II, remis aux élus du CCE en novembre 2012 pour le projet du Plan de Départs Volontaires, que la direction dévoilait son intention de déménager le site de Paris Cambrai vers St Denis.

Le CHSCT a, dès lors, demandé à être intégré au processus en cours d'info-consultation dans d'autres instances sur la phase « aménagements » du nouveau site. La direction ne commencera à informer l'instance de Paris Cambrai qu'à partir de mars 2013, soit 4 mois plus tard.

La direction expliquait que le déménagement des 226 salariés serait « une bonne chose » et qu'il n'était pas utile de s'attarder sur les conditions de travail des occupants du 2^{ème} étage du Bâtiment 1 de Saint Denis.

Dans les faits, ce déménagement permettait à l'entreprise des économies estimées à 1M d'€/an, par rapport au bail parisien, qui de plus se terminait en janvier 2014. Les réponses de la direction aux questions des élus, lors des premières réunions au printemps 2013, ne permettront pas de les rassurer sur tous les sujets d'agencement en open-space des locaux et l'acoustique pour les activités de prise d'appels. Sans réponse aux questions fin août, l'instance CHSCT menace de recourir à une expertise. Face à cette posture la direction envisage de stopper le projet.

Les salariés, favorables en majorité à ce projet, allaient être les victimes des différentes positions prises par les deux parties.

Les représentants UNSa ont favorisé le dialogue pour trouver un consensus pour une sortie de crise. Le CHSCT votait une résolution valant avis sur le projet de déménagement intégrant la mise en place de comités de suivi des conditions de travail dès l'arrivée des salariés sur Saint-Denis.

En parallèle, les revendications UNSa dans le cadre de la négociation sur les mesures d'accompagnement ont obtenu des réponses favorables avec :

- Un titre de transport pris en charge à 90%,
- Des taxis en cas d'impossibilité d'utiliser les transports en commun
- Des mesures favorisant le rapprochement vers le nouveau site de travail
- Un assouplissement des plages horaires d'arrivée et de départ
- Un passage de 20 à 40 % de travailleurs à distance (TAD) pour les effectifs franciliens éligibles en CDI

Brahim BEN MAATOUG

● **AIX-EN-PROVENCE : Arrivée de la Relation Distribution au Sulky.** Depuis plus d'un an à présent, la relation distribution a rejoint le site historique du Sulky, regroupant des services techniques et commerciaux. L'objectif de ce déménagement pour la direction était de réduire les coûts de fonctionnement.

Le CHSCT service client a travaillé sur ce projet d'aménagement pendant plus d'une année afin que les collaborateurs puissent intégrer ce nouveau site dans de bonnes conditions.

Pour cela, d'importants travaux ont été réalisés : réaménagement des open-spaces, mobilier de bureau changé, mise en place d'espaces de confidentialité, un local pour chaque organisation syndicale, des salles de formation plus adaptées... Et le meilleur pour la fin, la naissance d'une grande cafétéria avec un espace plus convivial.

L'annonce de ce déménagement avait généré beaucoup d'inquiétudes auprès des collaborateurs, mais après seulement après quelques semaines d'occupation des lieux, force était de reconnaître que les collaborateurs s'y sentent bien.

Néanmoins il reste à ce jour quelques points d'amélioration comme l'acoustique. La première place étant décernée au manque de stationnement...

Laurence SERGENT

● **AIX-EN-PROVENCE : Vis ma vie à la RD avec l'ATT.** Depuis plusieurs mois, la RD a goûté à la mise en place de l'accord sur l'Aménagement du temps de travail.

Fixité des horaires pour certains, rotations pour d'autres, option du travail de tous les samedis ou au minimum 15 par an pour les options 35h par semaine, 37h ou 38h30 avec RTT mensuel et ou volants... mais aussi la naissance du contrat 29h qui propose de travailler chaque samedi avec une prime assujettie de 17 %.

L'accord ATT offre la possibilité d'émettre jusqu'à 5 souhaits et en fonction des critères de priorités préétablies la direction valide ou non le premier choix des salariés.

Premiers instants et premières déceptions parfois, les collaborateurs en rotation ont eu la désagréable surprise d'être planifiés chaque samedi travaillé avec un décalage d'une heure.

Les salariés en contrat 38h30 se voient très souvent refuser leur pose de jours de repos mensuel car la Relation Distribution est un site de production et les quotas de disponibilité sont moins importants.

Pour la pose des CP d'été, de nouveaux critères sont établis par l'accord, plusieurs salariés ont essuyé des refus.

En conclusion, l'application de l'accord ATT a entraîné une nouvelle organisation, avec de nouvelles règles, ne fait pas vraiment l'unanimité concernant l'objectif qui était fixé (allier vie privée et vie professionnelle), mais il y contribue pour une grande partie des collaborateurs.

L'UNSa en qualité de signataire de l'accord reste vigilante sur l'application que la direction peut parfois en faire et n'hésite pas à intervenir si besoin.

Yvelise ANDRE

● **MASSY : La Journée de Solidarité au sein de SFR Service Client.** La journée de solidarité et les modalités d'application soulèvent depuis plusieurs années quelques interrogations de la part des salariés.

Depuis quelque temps, il y a un premier désaccord

entre les représentants du personnel et la direction. Il existe un différentiel de temps, entre une journée de travail accomplie de 7h42 par exemple et le fait de poser un JRTT sur une journée entière alors que la journée de solidarité due est de 7h. Les 42 minutes devraient selon l'UNSa, être récupérées mais la direction reste sur sa position et ne partage pas cette analyse et considère que le RTT posé correspond à une journée sans entrer dans le détail du nombre d'heures réalisé. Aussi l'accord sur l'Aménagement du Temps de Travail laisse entendre que la journée de solidarité est déjà comptabilisée dans les 1.607h annuelles à réaliser. Ce qui porte à dire que la journée de solidarité serait réalisée 2 fois ! Bien que cette analyse soit partagée par l'inspecteur du travail et que le point soit abordé dans les différentes instances, la direction reste sur sa position et ne veut pas revoir les règles d'application de cette journée de solidarité. Si la direction ne revient pas sur sa position, les élus UNSa n'hésiteront pas à porter le sujet auprès des différentes instances compétentes très prochainement pour faire juger sur le sujet.

**Sabrina SENDHADJI
Carole IBALOT**

● **NANTERRE : Salariés en surcharge de travail.** Notre société, pour rester dans la

course est en plein accroissement de défis et de challenges. Elle prend des décisions de faire des réorganisations via un PDV sans étudier correctement tous les risques pour les collaborateurs. Pourtant les élus ont obtenu des garanties pour que les salariés ayant fait le choix de croire en notre société puissent travailler dans de bonnes conditions, conciliant à la fois la vie professionnelle et personnelle. Ont-ils eu tort ? Aurait-il été plus opportun pour eux de bénéficier d'un « chèque » et de faire valoir leurs compétences ailleurs ?

Fort heureusement pour la continuité des suivis des projets, ils ont fait le choix de continuer à s'investir pleinement dans notre société SFR.

La direction explique que les processus se sont simplifiés, néanmoins ce qui reste à faire est plus compliqué, plus engageant physiquement et psychologiquement pour les collaborateurs.

En parallèle, le PDV a permis à beaucoup de personnes de construire un projet professionnel et d'être accompagnées au mieux dans cette démarche.

Aujourd'hui, les effets du PDV devraient se terminer !!! Et malgré toutes les recommandations faites par l'UNSa dans les différentes instances (CE, CCE, CHSCT), beaucoup de collaborateurs sont actuellement en souffrance, certains même selon leurs dires

« en danger grave et imminent ». Dans certains services et départements la réorganisation s'est bien déroulée en théorie, mais malheureusement cela est moins idyllique dans d'autres ! À savoir :

- Pas d'échanges de savoirs et d'expériences,
- Des collaborateurs qui s'écroulent sous le travail, et se disent "plus pressés qu'un citron",
- Des collaborateurs qui n'ont pour certains presque plus rien à faire et d'autres mis à l'écart.

Est-ce Normal ? L'UNSa considère que NON !

La charge de travail pour les uns, la redistribution de celle-ci sur l'ensemble des compétences ou le manque d'effectifs dans certains services apparaît là comme la principale source de stress des salariés.

Ce stress est subi par l'ensemble des collaborateurs quelles que soient leurs fonction et situation.

Dans le cadre du Projet ONE, il est demandé aux collaborateurs des fonctions supports de se mettre au service des conseillers, qui eux-mêmes devront l'être pour les clients afin de satisfaire leurs demandes.

Comment peut-on attendre autant d'eux, sans préserver leur qualité et leur confort de travail ?

L'organisation doit se stabiliser et une étude devra évaluer les impacts sur la charge de travail liée au PDV dans les différents services, pour avoir une vision globale et neutre de la situation.

L'UNSa a œuvré et continue d'agir dans l'intérêt de tous les collaborateurs, et a obtenu des garanties pour que le PDV ne lèse personne. Le post PDV est une période de tensions et de risques. L'UNSa reste vigilante. Vos représentants UNSa sont toujours présents pour défendre au mieux l'intérêt de l'ensemble des collaborateurs.

Leila BOULERHCHA

● Réorganisation des Activités de Relation Clientèle

. Lors du CE Service Client du 19 juin 2013 la direction annonçait aux élus un « Projet de Cartographie des activités des sites internes ».

Nouveau PDG, nouvelle vision, la stratégie Service Client prend un tournant à 360° degrés. Après avoir diversifié les activités sur chacun des sites internes de Relation Client et souhaité mettre en place une convergence, la direction fait marche arrière et revient à une spécialisation pour chaque site.

Cette organisation devrait permettre à SFR Service Client de s'orienter vers une priorisation des cas complexes (niveau 3) sur les sites internes et de réduire ou stopper les activités à moins forte valeur ajoutée sur ce même périmètre.

Suivant les impacts de cette réorganisation sur la vie

et les conditions de travail des salariés sur les sites, les CHSCT concernés sont mis à contribution.

Après sept mois de discussions, le processus d'info-consultation du CE s'est terminé le 22 janvier 2014, par un rendu d'avis défavorable au projet.

Pour avoir une vision globale de cette réorganisation, l'UNSa vous propose un point site par site des changements prévus et des impacts occasionnés.

Fabrice PRADAS

● Saint Denis : Sur Saint Denis c'est l'activité fibre qui est renforcée au détriment du mobile, en effet l'activité SST mobile est supprimée pour être centralisée sur le site de Massy.

Ce sont donc 22 salariés (20 techniciens + 2 RDG) qui doivent changer d'activité : soit de l'ADSL, soit de l'Activation fibre.

En avance de phase du projet, face à l'actualité la direction souhaite renforcer en urgence l'activité Activation fibre.

Des détachements de 3 mois sur cette activité seront mis en place pour répondre au besoin de production en attendant l'avis du CE sur cette réorganisation. Ces détachements concernent pour majeure partie les ex-SST mobile.

En pratique, les collaborateurs sur cette activité, nouvellement formés, étaient planifiés essentiellement les premiers mois sur les tâches les plus ingrates. L'UNSa a dû intervenir pour permettre plus d'équité et une montée en compétence sur l'ensemble des tâches que compte l'activité pour ces salariés, afin de ne pas les démotiver et les voir rester après le détachement. Début janvier 2014 le CHSCT de Paris Saint Denis est consulté.

La Direction remet une liste de propositions pour répondre aux préconisations formulées par l'expert mandaté par le CHSCT au mois d'août dernier. Les membres de l'instance constatent qu'un certain nombre de points restent sans réponses.

La Direction propose alors la mise en place d'une commission de suivi, afin d'accompagner la mise en œuvre du projet. Une réunion sera planifiée toutes les deux semaines pendant 3 mois, pour traiter de plusieurs chantiers sur la formation, la motivation, le Helpdesk, la communication, le rôle managérial et les horaires de travail.

Brahim BEN MAATOUG

● Marseille : Marseille a été le site le plus impacté par la réorganisation.

Sur les activités techniques, les activités mobile de 1er et 2ème niveau ainsi que l'activité SFR Pro ont

laissé la place à une généralisation de l'activité ADSL sur l'ensemble des équipes du service technique. Sur les activités administratives, l'activité Recours a été remplacée par une activité Cellule Support Utilisateurs (CSU) reprise à la sous-traitance. L'activité Fraude disparaît pour être reprise par les équipes de Gentilly.

Ces modifications concernent plus d'une centaine de salariés sur le site, avec des impacts significatifs sur leur conditions de travail.

Historiquement, le site de Marseille, ancien AOL, puis Neuf Center et aujourd'hui SFR SC a subi depuis quelques années de nombreux changements dans tous les domaines. De nombreux salariés, audités par les membres du CHSCT expriment une lassitude due aux différents changements d'organisation, avec des discours contradictoires de la direction selon les années. Ils ressentent une impression de « retour en arrière » pour la partie technique. Les salariés expérimentés dans le domaine mobile après une montée en compétence sur cette activité, pendant 3 ans, ont une crainte et un sentiment de régression en revenant sur l'ADSL. La plus grande crainte pour une majorité est de retourner en « production » pure et ainsi de perdre l'expertise pour laquelle ils sont reconnus, et qui leur permettait d'évoluer et ainsi de rester motivés au quotidien.

Pour les salariés du service Recours, qui voient leur activité disparaître pour reprendre une activité totalement inconnue, la CSU, c'est également avec un goût amer qu'ils vivent ce nouveau changement.

Le peu de visibilité et de connaissance sur cette activité CSU, jusqu'ici sous-traitée, a pu laisser penser que ce n'était pas une activité avec autant de valeur ajoutée que peut avoir le traitement des dossiers Recours. D'autre part la charge de travail est également un point inquiétant.

Une frustration est également ressentie au sein du service Fraude, qui a développé en majeure partie l'activité et la voit aujourd'hui partir.

Le CHSCT a exprimé des inquiétudes quant à :

- L'organisation du travail prenant en compte les nouvelles activités et la suppression d'autres
- La charge de travail qui va découler de ces évolutions
- La qualité du travail des salariés, pendant les formations, post formations et périodes de montée en compétence
- Les risques psychosociaux (RPS)

Pour ce faire, après plusieurs réunions d'informations avec la direction, le CHSCT a voté à l'unanimité le

choix de faire une expertise en 2 temps. Cela va permettre d'avoir les bénéfices de l'expert avant la mise en place et surtout pendant et après la mise en place de cette nouvelle organisation.

• La première étape consistera en une analyse globale du projet, fondée sur la documentation disponible (documents de présentation, PV de CHSCT portant sur le projet en particulier) et quelques entretiens.

Les objectifs de la première étape seront :

- d'évaluer les principales conséquences prévisibles du projet sur les conditions de travail et la santé des salariés du projet,
- d'alerter le CHSCT (élus et direction) sur des sujets à approfondir avant la mise en œuvre.
- La seconde étape sera réalisée après le début de la mise en œuvre du projet, et sera fondée sur une analyse détaillée des conditions réelles de fonctionnement (analyse de terrain).

Les objectifs de la seconde étape seront :

- d'analyser les difficultés rencontrées (mais aussi les éléments positifs),
- de proposer des actions d'amélioration qui seront partagées par l'ensemble des acteurs

Sur ce projet, le CHSCT a rendu un avis défavorable pour toutes les raisons évoquées.

Malgré les efforts déployés par les divers acteurs sur le terrain pour faire au mieux pour la mise en place de l'activité Cellule Support Utilisateurs, sa mise en œuvre reste à date complexe et difficile à vivre pour plusieurs salariés. En effet l'activité qui n'a pas d'attrait particulier pour un grand nombre, pâtit de son organisation, processus et traitement qui restent à faire évoluer en mode projet. Dans l'attente ce sont les salariés concernés qui en subissent les conséquences.

Annaïck LE-STUM

● **Massy :** Pour le site de Massy, la réorganisation a impliqué trois grands axes :

- Le renforcement des équipes techniques Escalade Mobile
- La centralisation de l'activité Recours sur le site,
- La constitution d'une équipe Support Commerciale appelée Solution/SCA

Cette nouvelle organisation concerne 130 salariés sur le site.

Concernant l'activité Recours, il fallait anticiper la forte baisse des volumes recours. La tendance à la ju-

diciarisation nécessite des interactions de plus en plus fortes avec la direction du service consommateurs. Le côté positif de cette organisation pour Massy sera le lancement prochainement d'une campagne de recrutement donnant aux salariés des possibilités de mobilité interne. Le CHSCT a rendu le 14 novembre 2013, un avis défavorable.

L'UNSA reste vigilante sur l'accompagnement des collaborateurs, sur leur montée en compétences et sur le niveau de la charge de travail que ces changements peuvent impliquer, tout au long de la transformation.

Karima MOUKTADI
Mohamed AGUENI

● **Gentilly :** Dans le cadre de la nouvelle cartographie des activités, le site du Pôle Décaissements-Encaissements du Département Gestion des Comptes Clients a vu mutualisées ses activités Encaissements Fixe/Mobile et Décaissements Remboursements Mobile. Le projet a été dévoilé par les managers et proposé avec une planification et un accompagnement des 23 collaborateurs durant leur formation sur leurs nouvelles activités. Suite à cette nouvelle organisation, L'UNSA a pu mesurer les enjeux de la mutualisation sur les équipes impactées du Service Règlements, tant sur les conditions de travail que sur le plan humain avec le changement d'environnement bureautique. Pour l'UNSA, il est regrettable de constater que trois items à fortes valeurs ajoutées telles que les activités « Décaissements Remboursements-Fixe », « Collectivités Publique » et le traitement des « Lignes TEST » ne feront pas l'objet d'une montée en compétence de tous les collaborateurs. Seule l'activité qui concerne la production des Encaissements et Décaissements sera commune à tous. Cette activité sera régulée et répartie de manière équitable entre les 3 équipes en fonction de la volumétrie, pour satisfaire les besoins du service.

Dans le cadre de sa consultation, le CHSCT a demandé par une résolution, de renforcer les mesures d'accompagnement de tous les collaborateurs concernés. Dans l'attente de la mise en œuvre de la nouvelle organisation, plusieurs salariés volontaires dits « Experts » se sont affairés et ont mis les bouchées doubles pour finaliser les fiches SFR & CO, en attendant la planification des sessions de formation prévues à cet effet. L'UNSA veillera à ce que les mesures d'accompagnement, demandées et mises en place, soient bien respectées.

Une nouvelle activité Fraude Fixe, gérée jusqu'alors à Marseille, sera reprise sur le site de Gentilly par le service fraude.

Cette évolution a eu pour objectif, pour la direction, d'améliorer la lutte contre la fraude et d'avoir une vision globale de bout en bout de l'activité dans un même service.

Il a été nécessaire de renforcer l'activité avec 3 emplois temps pleins, recrutés sur la base du volontariat. La plage horaire de cette activité sera de 8h30 à 19h. L'avantage pour quelques salariés est d'accéder à une nouvelle activité et expérience professionnelle. Les discussions en CHSCT se sont concentrées sur l'amplitude horaire et l'horaire de fin à 19h. Une fois l'activité en place sur le site, des ajustements ont été nécessaires. L'UNSA reste vigilante sur ces points.

Lakdar RAMI

● **Projet d'une nouvelle Cartographie des activités des 2 sites de Relation Distribution... Et de Deux !**

Lors de l'information consultation de la Cartographie des activités de Relation Client, le CE avait exigé une vision globale des activités du Service Client et de leur devenir. En particulier, ceux de la Relation Distribution où depuis des mois les salariés s'inquiétaient de constater une baisse d'activité. La direction avouait avoir une réflexion sur le sujet.

Le 6 mars, la direction a donc informé le CE Service Client en vue de le consulter, sur son projet de réorganiser les deux sites de Relation Distribution. Conformément à la nouvelle loi, un calendrier prédéfini a été négocié prévoyant 5 réunions CE sur le sujet avec un rendu d'avis début juillet. Les CHSCT des sites concernés ont également été consultés et ont déclenché des expertises sur ce projet. La mise en place devrait intervenir à l'été et au plus tard à l'automne.

Suite à une baisse du volume des appels, divisé par trois en trois ans, et à la fermeture régulière de points de vente, la direction souhaite repositionner l'activité sur un seul site, compte tenu des volumes.

Pour le site d'Aix-en-Provence, l'idée est de conserver cette activité avec les compétences actuelles et d'y ajouter des activités à haute valeur ajoutée : observatoire qualité, courrier back office, acte dérogatoire, courrier incident distributeur et le support sur mesure, le but étant au passage, de réduire les activités nécessitant moins d'expertise comme l'activité RD téléphonique qui serait externalisée.

Pour le site de Gentilly, la direction souhaite apporter une nouvelle orientation en faisant évoluer les activités vers celle de la Relation Client Digitale

Des activités seraient créées pour répondre aux nouveaux modes de communication des clients : Mail commercial Mobile/Fixe, Chat Commercial Mobile/Fixe, une activité de Clic to Call (demande de rappel sur le site sfr.fr) et l'animation des Réseaux Sociaux. La direction propose un appel à candidature sur la base du volontariat pour se positionner sur ces nouvelles activités après avoir été initié au digital. Ce sont des formations d'une vingtaine de jours qui seront déployées pour 85 salariés à Gentilly.

Les horaires devraient aussi évoluer pour les deux sites, avec une fermeture des sites à 19h au lieu de 20h.

Ce projet visant à ne conserver qu'un seul site de Relation Distribution, est perçu comme un bouleversement pour les salariés concernés. Les conseillers de ces sites historiquement RD, devront s'adapter et se former, soit à de nouvelles activités, soit à de nouveaux métiers. Un gel des objectifs pendant les 3 mois suivant la formation sera appliqué. Ce projet tel qu'il est présenté apporte la garantie du maintien des effectifs sur les deux sites. Par ailleurs, la direction indique son souhait de faire évoluer 80% des conseillers en expérimentés, avec un changement de repère C à D.

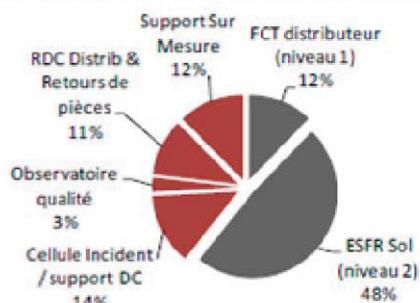
rents niveaux hiérarchiques.

- Il n'y a pas à date d'Interactions avec la nouvelle direction avec laquelle le site devra fonctionner
- Pas de visibilité sur les formations des tuteurs et le mode de désignation, avec le détail des missions, et le type d'accompagnement qui sera mis en place.
- Le sujet de faire évoluer des conseillers vers le poste de conseiller expérimenté est également flou, comment la direction a-t-elle estimé son besoin de 80% de conseillers expérimentés ? Si ce nouveau métier nécessite des compétences d'experts, qu'en sera-t-il pour ceux qui resteront conseillers (20% de l'effectif) ? Un parcours professionnel sera-t-il mis en place ? Quels en seront les prérequis ?

Le CHSCT a estimé sur ce point qu'il est impossible de transmettre aux collaborateurs une nouvelle culture sur une période de trois semaines, notamment en ce qui concerne l'ADSL. Si la formation des formateurs et des Assistants Méthodes Formation n'est pas optimale, le projet connaîtra nécessairement des difficultés.

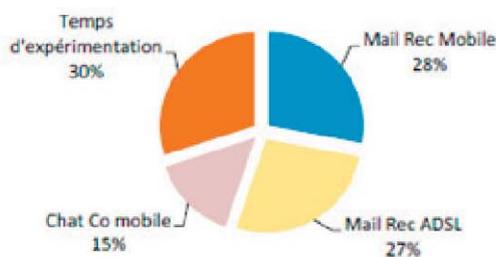
La direction a également indiqué qu'elle projetait de déployer un questionnaire en vue de la création des supports de formation afin d'évaluer le niveau de connaissance sur le périmètre mobile, reste à savoir

Prévision de la répartition des heures de production sur le site d'Aix



Au regard de la baisse structurelle du volume d'appels RDT, la transformation des activités réalisées sur les sites de Gentilly et Aix était nécessaire. Le projet de transformation proposé nous semble pertinent, mais pose un certain nombre de questions dans sa mise en œuvre

Prévision de la répartition des heures de production sur le site de Gentilly (projection cible pour mi-2015)



● Vision des Représentants CHSCT UNSa de Gentilly :

L'expertise CHSCT met en exergue plusieurs points.

- Un manque de transparence de la part de la direction en termes de communication. En effet, les réunions au sujet de ce changement de métier ont bien eu lieu, mais le niveau d'information des salariés reste néanmoins très faible, aucun sujet concret n'a été abordé jusqu'à présent (exemples, démonstration, détails métier...)

- Le sujet de la formation n'est pas approfondi. Il ne s'agit pas seulement d'un changement de métier, mais c'est un changement de monde. La direction n'a visiblement pas conscience des impacts sur les diffé-

comment la communication sera faite autour de cette démarche et avec quelle approche.

Un chantier va être engagé sur le sujet de l'expression écrite afin d'évaluer les besoins dans ce domaine (orthographe, vocabulaire, conjugaison etc...) pour tous les collaborateurs y compris le support métier et encadrement. Le déploiement des nouvelles activités entrainera la mise en place de 13 nouveaux outils en plus des 15 déjà existants.

Vision des Représentants CHSCT UNSa d'Aix-en-Provence : Il s'agit d'un projet important de nature à modifier les conditions de travail des salariés. Selon le projet, l'objectif de la direction étant que le site d'Aix-en-Provence a vocation à devenir un site expert de l'accompagnement des points de vente fixe et mobile commercial. Il s'agit de conserver ou rapatrier

en interne les activités à valeur ajoutée de niveau 2. Ce projet de cartographie répond avant tout à une forte demande des salariés concernant la pérennité du service RD.

Cependant suite à la restitution du rapport d'expertise, l'instance CHSCT a alerté la direction sur les impacts éventuels :

- Une surcharge de travail à surveiller. Pour l'ensemble des salariés, RDG, Conseillers, Assistant Méthodes et Formations, mais aussi les RDC Qualité pendant la période de montée en compétences.

- La multiplicité des outils, environ 45 au total, ne devrait pas favoriser le confort des salariés mais au contraire générer du stress, une perte de temps, de l'énervernement et reste le premier « irritant » du salarié.

- Des risques psychosociaux liés à la peur ne pas y arriver individuellement et collectivement, la démotivation à terme pour certains CSC, l'épuisement professionnel.

Le CHSCT a préconisé plusieurs actions pour accompagner au mieux les salariés en demandant des formations supplémentaires ou la mise en place des réflexions pour réduire le nombre d'outils par exemple.

Pour l'UNSA, l'enjeu et la réussite de ces changements passent par la qualité des formations qui seront mises en place pour accompagner les salariés, ainsi que par une vigilance accrue sur les conditions de travail, notamment la charge de travail qui en découlera. Les expertises CHSCT ont permis aux élus d'avoir une vision sur les points de vigilance à avoir dans le cadre de ce projet, les préconisations à faire et les moyens de suivi à mettre en place.

Bien entendu ces évolutions devraient normalement répondre aux problématiques soulevées par les baisses d'activités, mais compte tenu de l'actualité du groupe, et des éventuelles évolutions susceptibles d'intervenir sur la distribution, les impacts seront directs pour la Relation Distribution.

Mohamed BOUFOLLOUS
Abderhamane GUERZOU

● Les Réorganisations se ramassent à la pelle...

Pour ménager les salariés, mais aussi les représentants du personnel, la direction a rebaptisé les projets de réorganisation, par des « ajustements d'organisation »

Aussi, au printemps, après le projet de Cartographie des activités de Relation Client, puis celles de la Relation Distribution, autrement dit deux réorganisations importantes pour le Service Client, la direction a présenté aux élus du CE SFR SC, quelques « ajustements

» dans l'organisation sur les fonctions supports. Le but est de coller au mieux aux besoins de l'entreprise, après deux réorganisations sur les métiers de productions et un Plan de Départ Volontaire qui a affecté essentiellement les équipes supports. Deux ajustements à date donc, qui devraient être suivis d'un troisième très prochainement, nous annonce t-on...

... au sein de la Direction Relation Client Digitale La direction constate une réelle difficulté rédactionnelle sur la base de connaissance qui sert aux chargés de clientèle pour répondre aux clients, ainsi que sur le site Web. Pour elle, une recherche d'optimisation de la charge de travail est nécessaire. Ce réajustement va lui permettre un gain en efficacité avec la fusion des activités projets Selfcare et MOA Mail/ SFR and Co, ainsi qu'un renforcement du rôle d'architecte de contenu, qui identifie les impacts de la nouveauté sur le fond documentaire pour en assurer l'homogénéité entre le fond et la forme avec une optimisation continue. Pour la direction cette réorganisation se résume uniquement à un ajustement en réunissant les équipes pédagogiques tout en s'appuyant sur l'assistance digitale.

La direction indique qu'il n'y aura aucune conséquence sur les emplois et les conditions de travail. Les changements d'organisation se feront à iso-effectif. Il ne devrait pas y avoir de changement sur la nature des missions, hormis pour un unique collaborateur. Il ne devrait pas y avoir non plus de changement de lieu géographique avec une répartition Marseille / Paris, ni de remise en cause du travail à distance pour les collaborateurs concernés.

Des changements qui devraient impacter les collaborateurs tout de même avec un changement de rattachement des équipes formation, un changement de manager direct pour 7 collaborateurs et un niveau hiérarchique supplémentaire pour 5 collaborateurs. ... au sein de la Direction Support Technique aux Sites

Pour la direction, les équipes STS étaient en difficultés depuis plusieurs années. Pour ces raisons un réajustement était nécessaire. Cette nouvelle organisation est mise en place à la demande des collaborateurs pour que chacun sache exactement qui fait quoi et surtout quelle est la mission exacte de chacun. Un entretien informel avec tous les collaborateurs concernés a été réalisé par le management. Ces rencontres avaient pour but de recueillir les desiderata et les centres d'intérêts de chaque salarié afin que chacun puisse mener sa mission au mieux La motivation de ce projet est d'intégrer les propositions des collaborateurs visant à renforcer l'efficacité et la satisfaction de toutes les parties prenantes (collaborateurs STS,

métiers SC et autres directions).

Des points restent à clarifier sur les rôle et responsabilité de chacun, notamment sur le recouvrement de compétences et de périmètres entre 2 pôles projets (SIT & Projet). Il n'y a pas à date d'interface unique avec les partenaires mais 2 pôles en interface, tout comme pour les métiers SC et pour les interlocuteurs techniques internes SFR (SBT, SI). Autre point à traiter, avoir une vision à moyen terme de l'architecture de la chaîne technique et mettre en place un suivi qualité & mesure de l'efficacité qui est insuffisant à date.

Ces changements entraînent des conséquences pour les salariés concernés : même si les ajustements sur l'organisation se feront à iso effectif, cinq collaborateurs vont changer de manager direct. Il n'y aura toutefois pas de remise en cause du TAD pour les collaborateurs concernés. Deux équipes vont changer de rattachement de direction, sans impact sur les missions. Ces changements doivent être une opportunité de renforcer des compétences technique/projets/architecture pour les collaborateurs.

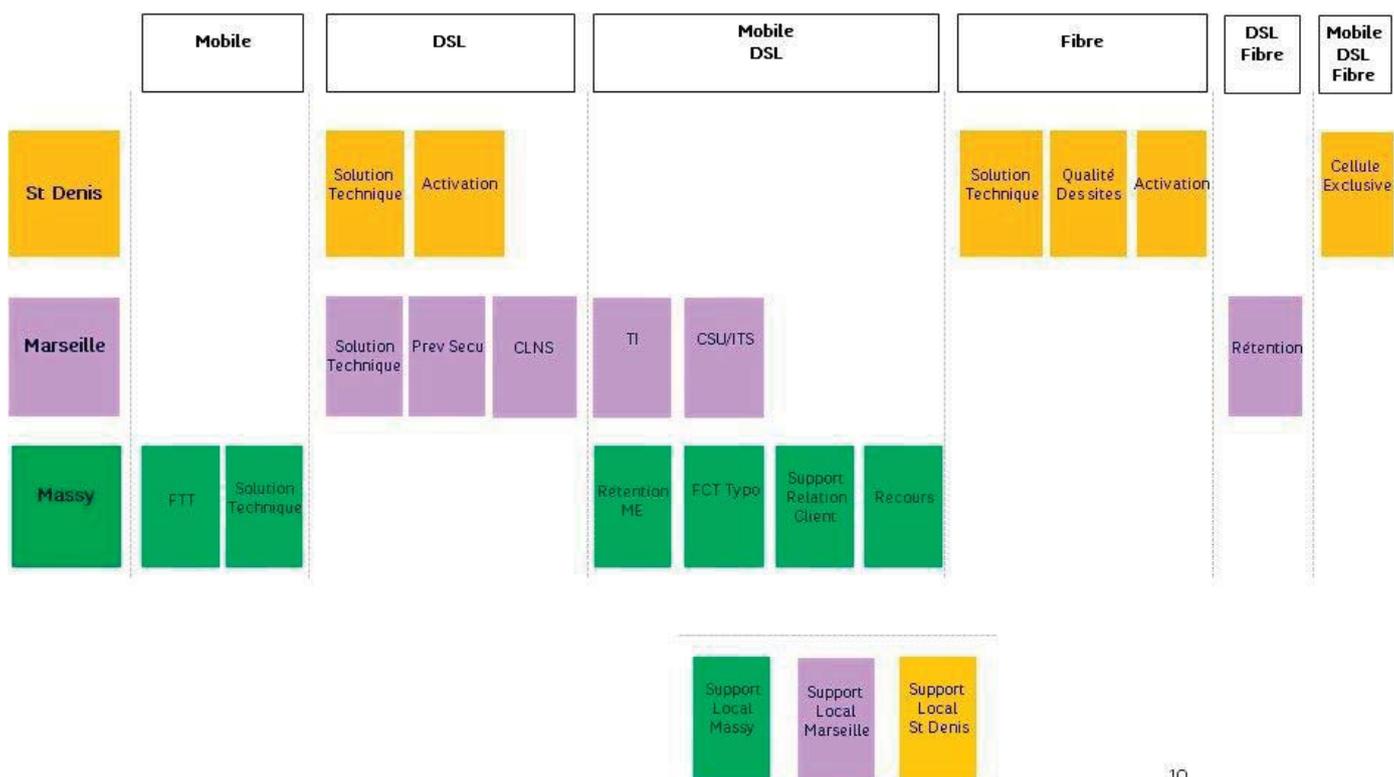
La direction propose de mettre en place des ateliers pour chaque équipe visant à s'approprier et interagir sur les périmètres de responsabilités et livrables associés de chacun. Des « Vis ma vie » seront organisés entre les équipes pour renforcer les liens. Enfin la direction s'engage à mettre en place les formations nécessaires pour chacun.

Pour ces deux réajustements, les élus du CE n'ont pas eu la même vision. Pour cette instance, il s'agissait bien d'une nouvelle organisation et il fallait examiner l'impact sur le niveau de la charge de travail et les effectifs. Pour ces raisons les élus ont demandé à être consultés et non pas seulement informés sur ces projets comme initialement envisagé par la direction. A cette fin, la direction a présenté une description sommaire des deux projets dans leurs grandes lignes, la réorganisation ne présentant, selon les dires de l'employeur, qu'une amélioration de la qualité et conditions de travail.

Pour L'UNSA, pour assoir le développement d'activité, il convient de bâtir une organisation cohérente en se posant des questions comme : quelle structure adopter ? Quels sont les processus clés ? Comment fonctionnent les systèmes de décisions ? Quelle organisation de travail faut-il déployer ? etc. L'UNSA restera donc attentive à ce que l'obsession de simplification de la Direction ne se fasse pas au détriment de la défense de l'emploi.

Leila BOULERCHA

Cartographie cible simplifiée Marseille, Massy, St Denis



Actualité SFR Business Team

Thierry SERNA
Pascal VEYSSEIX



Au Commerce, le calendrier perpétuel des réorganisations ...

**Faire et défaire, c'est toujours faire
quelque chose**

2014 est une période particulièrement compliquée pour les collaborateurs SFR Business Team : une nouvelle direction commerciale, qui met en place une nouvelle répartition des forces de ventes en deux organisations distinctes... mais pour combien de temps ? :

Désormais le commerce chez SFR Business Team est séparé en 2 canaux : les Ventes Directes, qui gèrent les Grands Comptes sur le haut de segment

et les Ventes indirectes qui gèrent le reste du parc client en coordination avec nos distributeurs. Une réorganisation, désignée comme un « GO to market » de rupture par l'ancienne direction commerciale, qu'il a fallu réorienter et modifier dans l'urgence, tant les impacts étaient importants et déstabilisants pour les clients et notre force de vente..

L'UNSa rappelle avoir largement alerté au sujet des conséquences sur l'activité et les conditions de travail des collaborateurs de la mise en place d'un « Go to Market » aussi déstructurant et global que celui orchestré en juillet dernier. Un impact important, qui après avoir largement perturbé les forces de ventes, modifie de manière durable et importante les façons de faire des autres services en aval du circuit client, comme la DOTC et la DRC.

Pour mémoire, L'UNSa avait demandé que soit réalisé un recensement des activités de chacun afin de pouvoir répondre au manque d'effectifs d'outils via les CHSCT ; nombreux sont ceux qui ont obtenu grâce aux remontées des élus CHSCT UNSa formations et aménagements afin de faciliter leur quotidien.

Commerciaux et Managers nous remontent avoir de nouveaux objectifs revus à la hausse de 70 à 300% sans moyens supplémentaires ou adéquats pour les réaliser. L'UNSa SFR dénonce le manque de moyens donnés aux forces commerciales pour réaliser leurs objectifs, la non prise en compte du réel potentiel individuel selon les marchés et activités et les menaces sur les salaires des forces commerciales de l'entreprise.

Le Commerce chez SFR Business Team en Chiffres

Un acteur incontournable du marché télécom BtoB

- Près de 2.000 collaborateurs
- 165.000 clients dont 740 grands comptes
- 300 partenaires commerciaux ou distributeurs,
- Un portefeuille d'offres qui comprend :
 - des offres mobile
 - des offres de voix fixe
 - des solutions de communications unifiées
 - des offres de data fixe
 - des services de « conféréncing » et de collaboration
 - des services & offres Cloud.
 - des offres internationales avec Vodaphone
 - des projets industriels sur le M2M

L'Unsa a œuvré pour que le PRV 2014 passe en consultation auprès des CHSCT, ce qui permet aux élus locaux de remonter des problématiques ter-

rains et des recommandations aux équipes qui ont la charge de développer et de mettre en place le PRV : une discussion a ainsi été ouverte sur le nouveau critère de qualité et les dessous de la fixation des objectifs de l'année en cours.

Il en va de même pour les réorganisations en cascade pour lesquelles l'UNSa a fait en sorte que les CHSCT soient consultés a fortiori après le grand chambardement du plan de départ volontaire, et de la réorganisation de l'année dernière. Pour l'UNSa, il est incompréhensible qu'on soumette encore les collaborateurs à de nouveaux changements sans prendre en compte la situation présente:

- Création d'une Direction de la Stratégie, Transformation et Performance, regroupant la « Qualité et Performance », « L'Engagement et Contrôle du Risque » et la « MOA » qui justement avait subi une grosse restructuration l'année dernière en se regroupant sous la Direction Service & Cloud..... choix ayant laissé tout le monde dubitatif à l'époque !

- Rattachement du STC de la DOTC à la DRC : alors que les équipes franciliennes ont vécu leur déménagement à Gentilly comme un abandon, l'UNSa s'interroge puisque la DRC n'a pas vocation à faire du technique. Evolution de l'organisation commerciale de Business Team : un des gros morceaux avec un « Go to market » très controversé et qui n'en finit pas de se mettre en place. Les aménagements de la nouvelle direction commerciale permettront-ils à nos forces commerciales internes et externes de renouer avec la croissance ?

A noter, pour la énième fois, le changement de rattachement des équipes ROC, puisqu'après être passés de la DOTC au commerce puis du commerce à la DOTC les équipes font cette année le chemin inverse....

Et le plus gros morceau, attendu comme une délivrance par les uns, envisagé comme un énorme risque supplémentaire par les autres : la réorganisation de la DOTC !

Une DOTC doit s'adapter au « Go to Market », vente indirecte entreprise aux distributeurs et vente directe grands comptes en interne et qui a en perspective le rapprochement avec Numéricable. Dans le cadre du rapprochement avec Numéricable, l'UNSa a demandé à la direction d'anticiper le plus possible le repositionnement de l'activité de SFR Business Team dans le dispositif BtoB du nouvel ensemble. L'UNSa sera vigilante quant à la répartition des rôles, des répartitions de comptes,

et des objectifs des salariés de SFR Business Team au regard de la future feuille de route de l'ensemble SBT Tellindus et Numéricable.

Vos contacts UNSA en CHSCT chez SFR BT :

Pascal Veysseix à Meudon, Elsa Bourdon à Nantes, Corinne Bordenave à Bordeaux, Fabrice Antoniutti à Aix, Bernadette Djellaoui à Toulouse, Pascal Liso à Lille et Ouahiba Mostefaoui à Lyon

Retrouvez leur coordonnées page 2



Rubrique DP

Corinne BORDENAVE



À quoi servent 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 s'assurent de la bonne application des conventions et accords d'entreprise. Ils peuvent saisir l'inspecteur du travail à propos des anomalies constatées dans l'application des dispositions légales et conventionnelles. Ils se réunissent avec la direction une fois par mois.

Best Of 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 poser des questions qui seront reprises par nos élus.

www.MaQuestionDp.com

Un manager peut-il exiger d'un collaborateur de communiquer son login + password pendant ses congés ou absence ?

La réponse est négative. Les Login et MDP sont des données propriété exclusive du collaborateur.

Il est par contre nécessaire que la continuité de l'activité soit assurée et de définir les processus associés (manager / collaborateur). Les cas d'indisponibilité prévue ou non doivent être anticipés et des comptes de délégation sont à prévoir.

Meudon Novembre 2013

Dans la page de l'intranet servant à l'inscription pour le T.A.D., <http://mysfrv2/sites/dgrh/Pages/le-travail-a-distance.aspx> il est mentionné pour les modalités du travail à distance:

Le travail à distance occasionnel, vous permet d'exercer de manière ponctuelle et exceptionnelle votre activité depuis votre domicile ou un site satellite. Il s'agit dans ce cas de situations inhabituelles ou d'urgence.

Dans quel cadre s'applique cette méthode « de travail à distance occasionnel » ? Quelle population est concernée ? Est-ce valable également pour les personnes non admises au T.A.D. ? Leur faudra-t-il aussi un avenant ? Devront-ils poser la journée dans l'intranet ?

Cette disposition est prévue à l'article 11 du travail à distance exceptionnel :

Les situations de travail à distance exceptionnel sont ouvertes uniquement aux salariés disposant d'outils de travail à distance mis à disposition par l'entreprise.

Le travail à distance exceptionnel a vocation à répondre à des situations inhabituelles ou à des situations d'urgence.

En conséquence, cette situation ne donne pas droit au bénéfice des dispositions du présent accord : aides financières instituées au profit des salariés en travail à distance depuis le domicile, établissement d'un avenant au contrat de travail, etc... Pour les salariés bénéficiant du travail à distance, les jours de travail à distance exceptionnels ne sont pas imputés sur le nombre maximum de jours de travail à distance prévu à l'article 7 ci-dessus. (65 jours ou 52 jours).

L'exercice occasionnel d'activités professionnelles en travail à distance ne peut en aucun cas conférer le statut de salarié en travail à distance.

Le salarié souhaitant recourir au travail à distance exceptionnel doit impérativement recueillir un accord de principe écrit auprès de son manager N+1, lequel définit les modalités d'application.

Constituent des situations exceptionnelles, indépendantes de l'entreprise, par exemples une situation d'intempéries, de dysfonctionnements des transports en commun ou de pandémie.

Tout collaborateur est concerné sous réserve de dis-

poser d'outils de travail à distance mis à disposition par l'entreprise et d'avoir l'accord écrit du manager. La journée sera à poser sur PlaniSFR par le manager.

Meudon février 2014

Gestion des contraventions : Plusieurs collaborateurs ont reçu des contraventions pour infraction au code de la route de la part de «services aux collaborateurs ». Si aucun ne conteste sa faute, tous se voient appliquer une majoration par l'administration car il s'agit à chaque fois de relance, sans que les collaborateurs n'aient reçu de premier courrier. Qui prend en charge cette majoration ? Comment parer ce dysfonctionnement apparent ?

Le « service aux collaborateurs » notifie par mail aux intéressés leur contravention. Dans le cas où un collaborateur recevrait la relance sans avoir été préalablement informé de la contravention initiale, ce dernier se rapprochera de « Service aux collaborateurs ». Le cas échéant et après étude de la situation, SFR assurerait le paiement intégral, majoration comprise et le collaborateur verserait uniquement à SFR le montant de l'amende par chèque.

Aix, le 10 mars 2014

Cartes Carburant : pourquoi, lors du renouvellement des véhicules de fonction, les cartes carburant qui étaient alors valables en Europe sont restreintes à une utilisation en France uniquement ? L'usage des cartes carburant étant autorisé les week-ends et pendant les périodes de congés, que doit faire un collaborateur lorsqu'il se trouve hors de nos frontières (qui sont très proches pour les lillois) ?

Les cartes carburants couvrent désormais le territoire français, SFR n'ayant aucune implantation à l'étranger. Le collaborateur peut utiliser la carte carburant pour ses déplacements professionnels et personnels en France. Au-delà des frontières il doit payer son carburant ?

Lille, le 24 mars 2014

Quels sont les moyens dont disposent les managers pour vérifier que 20% au plus de leur équipe est simultanément en TAD ? Les DP constatent par ailleurs que l'affichage du planning TAD de l'équipe prévu dans l'accord TAD n'est pas respecté.

Aucun quota n'est prévu concernant une proportion maximale de personnes en TAD un jour donné. Les managers ont la possibilité d'identifier 2 jours par semaine consacrés aux réunions d'équipe ce qui permet à l'ensemble des collaborateurs de se

retrouver sur ces journées. En dehors de celles-ci, les collaborateurs peuvent poser des jours de TAD simultanément dès l'instant où cela n'impacte pas l'activité du service.

Concernant l'affichage du planning des collaborateurs en TAD nous allons sensibiliser les différents acteurs à cette obligation.

Meudon, le 14 avril 2014

De nombreux postes sont actuellement à pourvoir en CDI. Les DP ont eu connaissance que des prestataires ont postulé. Suivant la politique de mobilité interne, nous demandons à la Direction de respecter cette règle et de promouvoir des CDI de la SRR. La Direction nous a confirmé en février que la règle est toujours respectée et qu'elle favorise les CDI à compétences égales. A ce jour pour le poste de CHEF DE PROJET DEPLOIEMENT nous avons eu des candidatures internes et nous avons eu connaissance que c'est un externe qui vient de SI TELECOM, ancien ingénieur stagiaire à la SRR qui aura le poste. Pouvez-vous nous confirmer cette information ?

La Direction confirme ces informations. Les candidatures internes ne correspondaient pas aux attentes sur le poste.

La Réunion, le 19 mai 2014

Go to Market SFRBT : Lors de notre dernière réunion, la Direction s'est engagée à apporter des réponses précises sur le Go to Market, l'UNSA renouvelle sa question sur le sujet et demande de la visibilité : « Le Go to Market est mis en place depuis octobre 2013 et les hand over sur les comptes ont été effectués avec les IC SFRBT et les IC distribution. A ce jour les IC SFRBT (ICP, IC HDS et IC grand comptes) ne connaissent clairement pas quelle est la définition de la responsabilité (matrice) entre SFRBT et les distributeurs. Si le sujet est moins important pour les TPE/PME, celui-ci est capital pour le haut de segment !

Ce thème a été abordé avec les différents managers, il est resté sans aucune réponse.

Merci de nous expliquer avec précision cette matrice/limites de responsabilités pour tous les sujets, pour chaque segment et chaque intervenant. Cette question est structurelle et très importante pour les collaborateurs BT ! En effet il y a déjà des problèmes de conflits et cela risque de ne pas s'arranger. L'organisation précédente comptait beaucoup moins d'intervenants et responsables sur un client (principalement 2 personnes l'IC et l'ITC).

Aujourd'hui, l'organisation en place comptabilise

IC partenaire SFR BT, IC HDS SFRBT, ITC SFRBT, IC Distribution, ITC Distribution et bientôt un ROC et un chef de projet déploiement Distribution. Quelles sont les solutions envisagées par la Direction, en cas de conflit, pénalités, mauvaise qualification

technique du client, etc.... ? Aujourd'hui la position des distributeurs est clair, ils ne sont responsables de rien, c'est SFR le responsable. Demain ils auront la gestion commerciale totale du client et même la responsabilité du déploiement...»

Nous avons pris note de la demande des élus et avons remonté le point aux interlocuteurs dédiés. Le sujet est actuellement à l'étude afin d'apporter des précisions prochainement.

Aix, le 10 mars 2014

Les délégués du personnel doivent être associés à l'enquête qui fait suite à leur droit d'alerte

L'utilisation du droit d'alerte des délégués du personnel doit être suivie d'une enquête à laquelle l'employeur procède en commun avec les délégués.

Dans un jugement correctionnel du TGI de Paris du 21 janvier 2014, il est stipulé « qu'un courriel de l'employeur accusant réception du droit d'alerte et dans lequel il indique être à la disposition des DP pour évoquer leurs "modalités de participation à l'enquête » ne remplit pas l'obligation d'associer les délégués au droit d'alerte en menant une enquête en commun".

Le TGI reproche à la société France Télécom Orange de ne pas avoir convoqué un représentant du personnel au CHSCT (auteur d'un droit d'alerte du comité) afin de lui permettre de participer à l'enquête consécutive à l'alerte. **La société sera ainsi condamnée pour entrave au fonctionnement du CHSCT et des délégués du personnel.**

En effet, suite à une plainte pour harcèlement moral d'une salariée de France Télécom, deux délégués du personnel saisissent l'employeur le 28/11/08 d'un droit d'alerte sur le fondement de l'article L. 2313-2 du code du travail qui vise les atteintes aux droits des personnes. Le 02/12/08, le CHSCT saisit également la direction d'un droit d'alerte sur cette

situation, sur le fondement de l'article L. 4131-2 du code du travail, pour signaler une situation de "danger grave et imminent". Le comité rappelle que lorsque l'employeur fait procéder à une enquête, il doit associer le représentant du CHSCT qui a effectué le signalement. Le comité désigne le même jour un expert.

Mais lors de la restitution des résultats de l'enquête devant le CHSCT, France Télécom refuse aux représentants de consulter les procès-verbaux d'audition des salariés, arguant de la confidentialité des auditions.

Le TGI de Paris rappelle que, dans cette affaire, "l'entrave aux fonctions de délégués du personnel est constituée car l'enquête des services du contrôle général a commencé le 28/11, date de la saisine de la direction [...] par les deux délégués du personnel, avant qu'ils aient pu y être associés [...]".

Le délit d'entrave est également caractérisé selon le TGI par "l'absence d'association" des DP "à l'enquête consécutive à leur droit d'alerte". L'élément intentionnel de l'infraction est constitué par le fait que "l'importance de France Télécom, doté d'importants services juridiques, lui permet de connaître le sens exact des dispositions du code du travail concernant le droit d'alerte et le délit d'entrave". De même, la participation du représentant au CHSCT est requise à toutes les phases de l'enquête et l'auteur du signalement "aurait donc dû être convoqué par France Télécom, afin de participer à toutes les phases de l'enquête postérieure au droit d'alerte". L'entrave est donc également constituée selon les juges "car le CHSCT n'a pas été associé à l'enquête du contrôle général" alors qu'un représentant du CHSCT avait été désigné "pour représenter le personnel du CHSCT lors de l'enquête".

**TGI de Paris (jugement correctionnel),
21 janvier 2014, n° 10333090065
Source : AEF - Dépêche n°479996
Lucy Bateman - 30/04/2014**

Actualité SRR

Nelson SELLY
Aslam SADAR
Marcel GRONDIN



● **La Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR)**

La Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR) est une entreprise de téléphonie mobile filiale à 100% du groupe SFR. Les premières offres mobiles sont commercialisées en 1995. En 2001, la SRR ouvre une filiale à Mayotte : la Société Mahoraise du Radiotéléphone (SMR). En 2010, l'entreprise élargit son activité en devenant un fournisseur d'accès internet haut débit. Aujourd'hui, la SRR dispose d'une part de marché d'environ 60% sur le mobile et 25% sur l'ADSL et regroupe plus de 400 salariés en interne au sein des différentes directions et services et environ 500 prestataires.

En 2001, le deuxième opérateur arrive sur le marché sous la marque d'Orange Réunion suivi en 2007 par un troisième opérateur : Outre-Mer Télécom.

Aujourd'hui, le marché réunionnais du mobile commence à saturer en termes de taux d'équipement dans un contexte de concurrence agressive sur les prix. La SRR reste sans conteste l'acteur majeur du marché tant pour les particuliers que pour les entreprises. Les trois grands acteurs du marché réunionnais du mobile ont lancé en 2012 / 2013 des offres lowcost, sans subvention du mobile et avec un service client minimal en ligne.

Ces offres lowcost n'ont pour le moment pas percées sur le marché réunionnais : avec seulement, 3% de part de marché et 97% pour le premium.

En Mai 2013, la SRR lance son offre low cost « Red by SFR » qui à ce jour n'a pas pris son envol.

L'ADSL représente aujourd'hui 10% du Chiffre d'Affaires de la SRR et l'activité Wholesale devrait monter en puissance en 2014. A Mayotte, l'année 2013 a été très difficile, tant sur le mobile que l'ADSL.

● **Les spécificités de la SRR :**

Le service commercial GP possède une partie de son réseau de distribution en interne dont dix boutiques sont réparties de la façon suivante : 5 dans la zone nord/est et 5 dans la zone Sud/Ouest. Les boutiques du front de mer situé à Saint Denis au nord et de St Pierre au sud ont la particularité d'avoir un accueil Service Client physique où les clients ont la possibilité de régler leurs factures en espèces, de faire de la gestion administrative, un Service Après-Vente pour la réparation de leurs mobiles et un service mixte aux entreprises.

Le Service Client de la SRR est composé d'environ 90 collaborateurs dont 75 CDI, 1 CDD, 3 Contrat Pro et une quinzaine d'intérimaires. Ces collaborateurs sont répartis sur 3 sites : Le Port et Kerveguen 1 qui regroupent les activités des Centres d'Appel et le site de Pierre Aubert (siège) ou la partie fonctions supports et le Responsable de Service.

Dernières actualités au Service Client :

- Fin Octobre 2013, 1 an et demi après les Abonnés Grands Publics, a eu lieu la migration des Entreprises et Grands Comptes dans SIEBEL (logiciel qui remplace ORIAN).

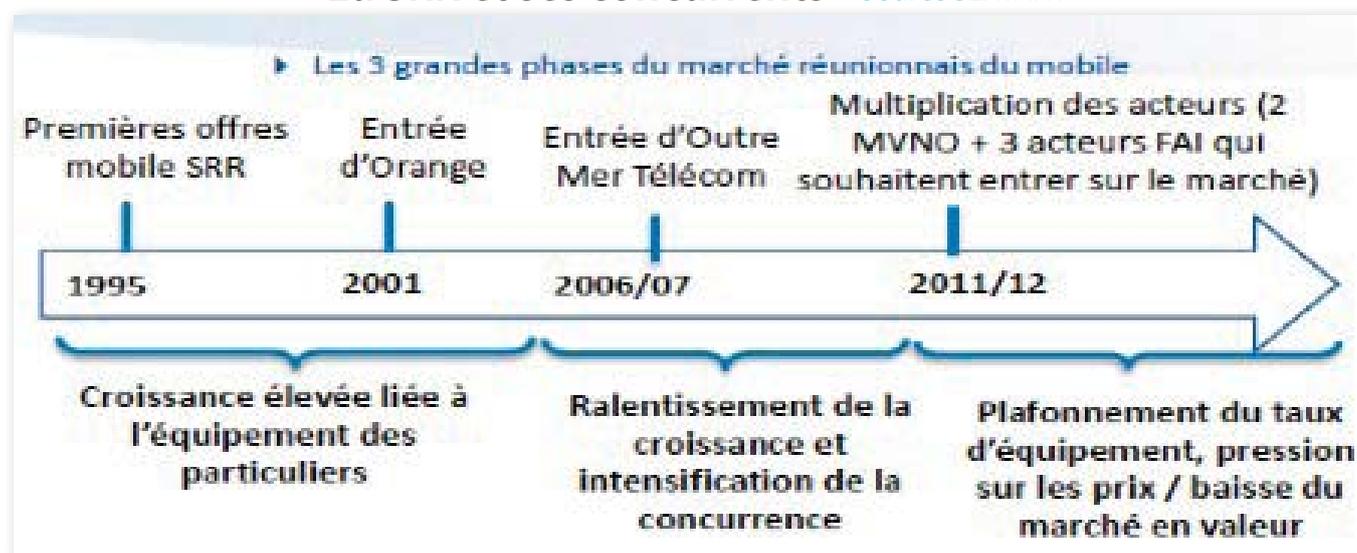
- Des négociations ont eu lieu sur le Plan de Rémunération Variable du Service Rétention. Les collaborateurs seront rémunérés sur les actes réengageant. C'est une grande première pour le Service Client de la SRR. La mise en place est prévue courant 2014.

● **Les Brèves de la SRR**

Subvention CE SRR : le CE SRR n'avait pas reçu de subvention pendant les 4 premiers mois de l'année 2013 car la direction réclamait au CE un trop perçu de 2009 à 2012. L'UNSa ne pouvait pas laisser les salariés SRR avec 50% de la subvention pour l'année 2013, après plusieurs négociations et l'intervention de notre DSC, la direction métropole a effacé cette dette. L'UNSa remercie la direction pour cette décision.

Au service commercial GP : Essaimage de la

La SRR et ses concurrents - Source SEXTANT



boutique de Saint Benoit, lancement de l'offre Red by SFR, l'arrêt des contrats du distributeur « .COM », nouveau pay plan des commerciaux GP, lancement de la boutique en ligne (BOL)

L'Unsa restera vigilant sur l'impact métier des commerciaux boutiques.

Au service commerciale entreprise : migration des clients grands comptes, entreprise et Mayotte dans SIEBEL (P6).

Présente depuis la création de la SRR, B GAUTHIER, Directrice de Ressources Humaines a rejoint le CAMPUS SFR à La Plaine Saint Denis. L'UNSa SRR lui souhaite de belles réussites dans ses nouvelles fonctions.

● **Visite des Délégués Centraux UNSa à la SRR**

Afin d'échanger avec les salariés inquiets de la situation de la SRR suite au rachat de SFR par Numéricâble Group, les Délégués Syndicaux centraux de l'UNSa se sont déplacés sur l'île mi-mai.

L'Union régionale UNSa et les représentants UNSa SFR, les ont accompagnés dans leurs différentes actions.

1 - Rencontre avec les salariés, les médias et Le Président du CESER

Le futur Groupe constitué donnerait sur la Réunion une situation de duopole avec Orange, la réglementation concurrentielle ne serait plus respectée.

SRR + Outremer Telecom (Numéricâble Group) et IZY (Numéricâble Group) donnerait un acteur qui capterait 68% de parts de marché sur le mobile et 41% sur l'ADSL.

La situation ultra dominante sur le marché du mobile ne sera pas acceptée par l'Autorité de la Concurrence qui va étudier le dossier dans les prochains mois pour donner son accord au rachat de SFR par Numéricâble en s'assurant que les règles de la concurrence soient respectées.

Pour valider ce rachat, l'Autorité de la Concurrence devra donner sa recommandation pour le marché Réunionnais, en préconisant par exemple que le futur groupe cède une de ses filiales (SRR, Outremer Telecom ou IZI), ou cède une de ses licences, ou un

autre scénario, pour que sur l'île de la Réunion, le futur Groupe ne soit pas le seul acteur en face de Orange.

Pour rappel, 420 salariés travaillent à la SRR. Nous avons expliqué les tenants et aboutissants de l'accord SFR sur les garanties d'emploi.

Avec l'appui de notre Union Régionale UNSa locale, nous avons profité de notre passage sur l'île, pour organiser une conférence de presse. Les messages UNSa SFR ont été relayés dans la presse TV et écrite (article plus bas).

Les Centraux et l'équipe UNSa locale ont aussi rencontré le Président du Conseil Economique Social et Environnemental Régional (CESER) pour le saisir du dossier afin qu'il suive les conséquences économiques et sociales de ce rachat sur les emplois de la filière télécom en local. Nous allons aussi rencontrer les délégations outremer à l'Assemblée Nationale et au Sénat.

2 - Rencontre avec Bertrand Guiot (PDG SRR) Eric Gourlaouene (directeur commercial) et Jean Jacques Imbert (responsable de zone).

Suite à notre tour des sites et des boutiques SFR de l'île, l'UNSA a fait remonter des points à la Direction sur des situations organisationnelles et de dysfonctionnement afin de trouver des solutions. Pour rappel, ce sont des salariés SFR plus des prestataires qui travaillent dans les boutiques SFR contrairement à la métropole où toutes les boutiques sont externalisées.

Un premier échange d'1 heure a eu lieu avec le PDG, nous avons ensuite rencontré les interlocuteurs de la partie commerciale. Ce point a duré 2 heures car beaucoup de cas et de situation collectives et individuelles ont été

remontés : problèmes sur les objectifs et les PRV, manque de pédagogie et information claire, management quelque peu "musclée" pouvant être assimilé par du management par la "terreur", personnes en souffrance, difficulté à évoluer, certaines équipes sans visibilité sur la stratégie, ambiance dégradée,

Nous avons souligné aussi qu'il fallait rapidement recruter un DRH, poste vacant depuis plusieurs mois depuis le retour Béatrice Gauthier (ancienne DRH) en métropole.

E.Gourlaouene et J.J Imbert ont été réceptif sur les messages passés et ont proposé des mesures d'amélioration sur la partie Commerciale. B.Guiot a aussi de son côté pris les points.

L'équipe UNSa locale va suivre la mise en place des mesures correctives et l'amélioration "annoncée" du management. Un point est prévu avec les centraux dans quelques semaines.

TÉLÉPHONIE

L'Unsa s'inquiète de la fusion Numéricable-SFR

Le regroupement des sociétés SFR, Izi et Only à La Réunion aura d'importantes répercussions sur leurs stratégies de développement et sur leurs employés.

La cession de SFR et de ses filiales à Numéricable ne restera pas sans conséquence sur le marché réunionnais. Ici, 420 salariés sont concernés chez SRR (filiale de SFR), 160 chez Only et 69 chez Izi (filiales de Numéricable). Leur fusion va donner naissance à un mastodonte qui pèsera 68% des parts de marché du mobile. Les 32% restant seront détenus par Orange dans un environnement désormais limité à un « duo-pole ». L'autorité de la concurrence devra imposer une nouvelle partition du marché afin de préserver les intérêts du consommateur. L'une des licences du nouveau géant devrait être remise en jeu ou celui-ci devra céder l'une de ses sociétés à un nouvel arrivant. Canal Plus et Zeop seraient intéressés si on en croit les rumeurs...

Le marché de l'internet sera bouleversé dans une moindre mesure puisque la nouvelle entité SRR-Only-Mobius deviendra certes majoritaire avec 41% de parts de marché mais pas écrasante. L'internaute aura encore le choix de souscrire son abonnement chez Orange (39%), Me-

diaserv (15%) ou Zeop (5%). Ces bouleversements en cours ont suscité il y a quelques semaines une réaction de la CFTD qui déplorait des réductions d'effectifs chez Only et Izi.

Garanties sociales sur 3 ans

Hier les délégués syndicaux nationaux de l'Unsa à SFR, Vanessa Jereb et Fabrice Pradas, sont eux aussi montés au créneau en compagnie du délégué syndical de SFR à La Réunion, Nelson Selly. Tous trois multiplient les réunions d'explication avec les salariés des trois marques. Ils ont rencontré Jean-Raymond Mondon, président du Conseil économique, social et environnemental (Ceser). Ils sensibiliseront également les députés et sénateurs de l'outre-

« Le rachat de SFR va coûter 600 millions d'euros par an seulement en intérêts, remarque Vanessa Jereb, il va bien falloir



L'Unsa a entamé une campagne d'explications auprès des salariés de SFR, Izi et Only concernés par la fusion Numéricable-SFR. (Photo Raymond Wae Tion)

les trouver dans un marché du mobile en perte de vitesse. Il y aura des synergies d'entreprise et l'exploration de nouveaux facteurs de croissance. On sait déjà par exemple que les nouvelles stratégies s'orienteront vers les réseaux câblés plutôt qu'hertziens ».

« Au niveau national l'inter-syndical a signé un accord qui garantit le maintien de l'emploi et des avantages sociaux des salariés de SFR pendant 36 mois.

Mais que se passera-t-il ensuite ? Est-ce que ces garanties peuvent être étendues aux salariés des sociétés de Numéricable ? », interroge Fabrice Pradas.

En plus de l'avenir réservé aux filiales (ventes ou cession de leurs licences) et de la défense des garanties sociales des salariés, les syndicalistes s'inquiètent des répercussions que toutes ces mutations auront sur les nombreux sous-traitants.

Actualité juridique

Vanessa Jereb

● La base de données unique (BDU)

La Base de données unique sera mise en place dès le 14 juin 2014 dans les entreprises de plus de 300 salariés.

Notons que chez SFR la négociation a commencé le 13 juin... pour une obligation légale le 14 juin !
Ce qui n'augure pas une volonté de faire plus que le minimum légal !

Il s'agit d'un droit nouveau pour les comités d'entreprise. Au-delà de la photographie fournie chaque année sur les comptes, l'emploi, la sous-traitance etc., cette BDU va mettre ces informations en perspective sur 6 ans. Les entreprises vont informer le CE, les DS, le CHSCT sur les 2 années passées, l'année en cours et les perspectives à 3 ans.

Le CE aura le droit de faire expertiser cette BDU.

Même si le décret instaurant cette BDU paraît précis, de nombreux points prêtent lieu à interprétation. De plus, comme toute nouveauté, il va falloir plusieurs années pour la rôder.

Les élus UNSA doivent s'emparer de ce nouveau

droit et négocier dans les entreprises le contenu et la forme de la BDU.

Nous vous donnons ci-dessous les premières informations sur le contenu de la BDU. D'autres dossiers suivront.

— 8 thèmes dans la BDU

1° Investissements : investissement social (emploi, évolution et répartition des contrats précaires, des stages et des emplois à temps partiel, formation professionnelle et conditions de travail), investissement matériel et immatériel et, pour les entreprises mentionnées au sixième alinéa de l'article L. 225-102-1 du code de commerce, les informations en matière environnementale présentées en application du cinquième alinéa du même article

2° Fonds propres et endettement

3° Ensemble des éléments de la rémunération des salariés et dirigeants ;

4° Activités sociales et culturelles ;

5° Rémunération des financeurs ;

6° Flux financiers à destination de l'entreprise, notamment aides publiques et crédits d'impôts ;

7° Sous-traitance ;

8° Le cas échéant, transferts commerciaux et financiers entre les entités du groupe. « Ces informations portent sur les deux années précédentes et l'année en cours et intègrent des perspectives sur les trois années suivantes.

Le contenu est détaillé par l'article R 2323-1-3 du code du travail pour les entreprises de 300 salariés et plus et R 2323-1-4 pour les entreprises de moins de 300 salariés.

— 6 années d'informations

Ces informations portent sur les deux années précédentes et l'année en cours et intègrent **des perspectives sur les trois années suivantes**.

Ces **informations** sont présentées sous forme de **données chiffrées** ou à défaut, pour les années suivantes, sous forme de grandes tendances. L'employeur indique, pour ces années, les informations qui, eu égard à leur nature ou aux circonstances, ne

peuvent pas faire l'objet de données chiffrées ou de grandes tendances, pour les raisons qu'il précise.

Elle est accessible en permanence aux membres du CE ou, à défaut, aux DP, ainsi qu'aux membres du CCE, du CHSCT et aux délégués syndicaux.

La BDU permet la mise à disposition des informations nécessaires à la **consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise** sur laquelle nous reviendrons dans un prochain article.

L'ensemble des informations de la base de données contribue à donner une vision claire et globale de la formation et de la répartition de la valeur créée par l'activité de l'entreprise.

La base comporte également l'ensemble des informations communiquées de manière récurrente au comité d'entreprise.

Les éléments d'information sont régulièrement mis à jour, au moins dans le respect des périodicités prévues par le code du travail.

Exemple :

Au sujet des informations trimestrielles sur la situation de l'emploi et les éléments qui conduisent à faire appel, au titre de la période écoulée et qui pourraient conduire à faire appel pour la période à venir, à des CDD, des intérimaires.

Pour valoir communication au CE, l'employeur devra :

Mettre dans la BDU l'ensemble des données chiffrées (année en cours + 2 précédentes) et données ou tendance sur les 3 années à venir

Actualiser ces données tous les 3 mois

Informers les membres du CE de la mise à disposition des informations et de leur actualisation

Et accompagner ces données des explications attendues à l'article L 2323-51

— Des informations confidentielles

Les informations figurant dans la base de données qui revêtent un caractère confidentiel doivent être présentées comme telles par l'employeur qui indique **la durée** du caractère confidentiel de ces informations que les représentants du personnel sont tenus de respecter.

● Le Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi (CICE) – la 1^{ère} pierre du pacte de responsabilité.

Le gouvernement a créé le CICE, aide publique, pour permettre aux entreprises d'augmenter leur compétitivité et de favoriser ainsi le développement de l'emploi.

En ce sens, il fait partie des mesures prévues dans le pacte de responsabilité qui renforce les engagements entre l'Etat et les Entreprises.

— Qu'est-ce que le CICE ?

Le CICE est une aide fiscale votée dans le cadre de la loi de finance rectificative de 2012.

L'objectif affiché par le gouvernement est d'accroître la compétitivité des entreprises en réduisant le coût du travail.

Elle prend la forme pour les entreprises d'un crédit d'impôt égal à 4% de la masse salariale brute versée en 2013 aux salariés dont la rémunération totale n'excède 2,5 fois le Smic et ce quel que soit le type de contrat ou de statut. Ainsi les salariés mis à disposition, les apprentis, les salariés en contrat de professionnalisation entrent dans le calcul du CICE. En 2014, cette aide sera portée à 6% de la masse salariale.

Le coût de cette mesure est évalué à 20 md€ pour 2014.

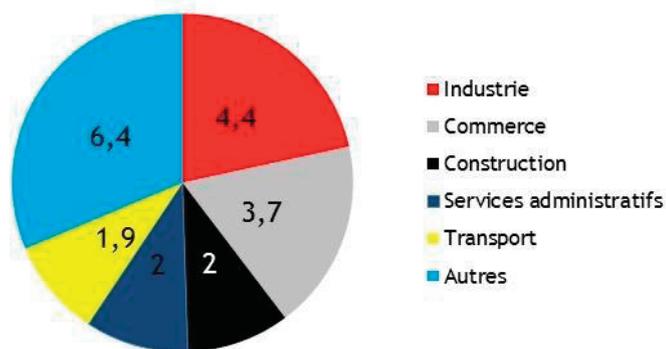
Sur les deux derniers trimestres de 2013, l'INSEE estime que le CICE a permis de limiter la hausse de l'indice du coût du travail (salaires et charges) à +0,4%. Le produit du CICE viendra donc améliorer le résultat de l'entreprise. Cette hausse aurait été de +2,2% sans le CICE.

Tous les secteurs ont pu bénéficier de ce crédit d'impôt. Ainsi, dans le tertiaire, la hausse du coût du travail n'a été que de 0,3% et de 0,6% dans l'industrie. Cette mesure commence donc à porter ses fruits.

— Quelle utilisation pour le CICE ?

Le CICE doit servir : « au financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises à travers notamment des efforts en matière d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés et de reconstitution de leurs fonds de roulement ». Une nouvelle consultation du CE sur l'utilisation par l'entreprise du CICE a été mise en place (article 2323-26-1). Cet article impose que le comité d'entreprise soit informé et consulté, avant le 1er juillet de chaque année.

Montant du CICE par branche
(milliards d'euros) (Total = 20,4 Mds €)



— La vigilance des élus UNSA

Les élus UNSA devront donner un avis motivé sur l'utilisation de ces fonds publics au regard de la défense de l'emploi.

Si l'entreprise a utilisé à bon escient ces fonds :

- Investissements, formation, recherche et développement, reconversion, lutte contre la précarité, maintien dans l'emploi, emploi des jeunes et des seniors...

Alors, les élus UNSA se positionneront de façon favorable ce qui justifie notre engagement dans le pacte de responsabilité.

Par contre, si les élus constatent que tout ou partie de ce CICE n'a pas été utilisé conformément à son objet, l'UNSA, ses élus, ses délégués syndicaux devront avec d'autres organisations si possible

communiquer aux salariés, interpeller les administrateurs, la Direction, la presse, ce qui appuiera le rapport transmis au comité de suivi régional du CICE.

L'engagement de l'UNSA en faveur des mesures du pacte de responsabilité n'a qu'un seul objectif : **l'emploi.**

L'action de l'UNSA est de développer un syndicalisme utile et concret pour les salariés, le CICE est un des outils du pacte de responsabilité pour l'emploi. Le dialogue social est au cœur de cette réussite.



VOS REPRÉSENTANTS UNSA PAR SITE



Vos Centraux :

Fabrice PRADAS -DSC
06 17 34 55 08
fabrice.pradas@sfrserviceclient.fr

Thierry SERNA -DSCA
06 28 09 85 96
thierry.serna@sfr.com

Isabelle GERANT-SPARACIA -DSCA
06 09 10 20 12
isabelle.gerant-sparacia@sfr.com

AIX LE SULKY

SFR OPÉRATEUR

ANDRZEJEWSKI Georges (DP)
ANTONIUTTI Fabrice (RS au CHSCT)
BENVENUTI Martial (DP)
ESCOFFIER Jean Louis (DP)
GERANT-SPARACIA Isabelle (DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
MILESI Robert (DP)
STEVENIN Valérie (CHSCT)

SFR SERVICE CLIENTS

ANDRE Yvelise (DP, RS au CHSCT)
CHABARLIN Anne (CE)
MAHJOUBI Olpha (DP)
SERGENT Laurence (DSE, DP, CHSCT)

BORDEAUX

SFR OPÉRATEUR

BORDENAVE Corinne (DSE, DP, RS au CHSCT)
BIAMI Lionel (DP)
LAPEYRE Denis (DP)
LESAGE Jean Jacques (CHSCT)
MONZIE David (DP)

GENTILLY

SFR SERVICE CLIENTS

BEDOUHENE Chabane (RS au CHSCT)
BOUFOLLOUS Mohamed (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT,
Conseil d'Administration SFR SC)

CADENET David (DP)
GUERRAZ Stéphanie (CE)
HOCINE El Hachemi (DP)
RAMI Lakdar (DSE)
VAKALA Passy (DP)

LA RÉUNION

BOULA Willy (DP)
EDMOND Régis (CHSCT)
GRONDIN Marcel (DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
LEGARNISSON Roxane (DP, CE)
MAILLOT Fabienne (DP, CHSCT)
MALDAT Geneviève (DP, CE)
PAYET Eva (DP)
SADAR Aslam (DSE, CE)
SELLY Nelson Mikael (DSE, CE, CCE, IDSE Vivendi)
SINIMALE Olivier (DP, RS au CHSCT)
TOLSAU Pierre-Yves (CE)
VAS Michel (CHSCT)
VITRY Jamone (CE)

LILLE

SFR OPÉRATEUR

LISO Pascal (RS au CHSCT)

LYON BRON

SFR OPÉRATEUR

PERNOT Philippe (DSE, DP, RS au CHSCT)

LYON ST PRIEST

SFR OPÉRATEUR

BEKRI Kader (DSE, CE, CCE)
MAYET Florence (DSE, DP)
MOSTEFAOUI Ouahiba (CHSCT)
NEVEU Christine (CHSCT)
PINGAT Perrine (DP)
THOMAS Stéphanie (CE)

MARSEILLE

SFR SERVICE CLIENTS

DELMAS Pascale (CHSCT)
BIRECHE Samir (DP)
KISMA Linda (DP)
LE-STUM Annaïck (CHSCT)
PRADAS Fabrice (CE, CCE, IDSE Vivendi)

MASSY

SFR SERVICE CLIENTS

AGUENI Mohamed (CE, CCE, IDSE Vivendi)
BENALI REGUIEG Ismael (DP, CE)
BOUSSOUNT Féline (DP)
CHASSOL Beatrice (CHSCT)
DIALLO Abdoulaye (RS au CHSCT)
GUERZOU Abderhamane (CE)
IBALOT Carole (DSE)
NEGRE Catherine (DP)
ONOUKA Mandenda (DP)
REBAINE Ouiza (CHSCT)
SAYAH Sabrina (DP)
SENHADJI-KHALFOUN Sabrina (DSE, CE)
ZEMANI Samia (DP)

METZ

SFR OPÉRATEUR

HABARY Loïc (RS au CHSCT)

MEUDON

SFR OPÉRATEUR

BARATIER Elisabeth (DP)
CHAPEAU Olivier (DP, CE)
LEROY Bruno (DP, RS au CE)
MIMOU Ouafa (RS au CHSCT)
MOURET Catherine (CHSCT)
SERNA Thierry (CE, CCE, IDSE Vivendi)
VEYSSEIX Pascal (DSE, CHSCT, RS au CCE)

NANTES

SFR OPÉRATEUR

BOURDON Elsa (RS au CHSCT)
COLLET Elisabeth (DSE)

RIVE DÉFENSE

SFR OPÉRATEUR

ARMIER Karen (DSE, DP, CE, CCE)
BENAHMED Hakim (CHSCT)
BERNARD Christian (DSE, DP, RS au CHSCT, CE)
DUJARDIN Eric (DP)
LIOTIER Jean-Marc (DP)
PAPIN Stéphane (CHSCT)
SAAD Abder-Rahman (DP, CE, CHSCT)
TRUONG NGOC Geneviève (DP)

SFR SERVICE CLIENTS

BOULERHCHA Leila (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT)
CORTADELLAS Emeric (DP)
GALVAO Manuel (RS au CHSCT)

ST DENIS

SFR OPÉRATEUR

BALU Frédéric (DP rattaché à Rive Défense)
BEBE Elisabeth (DP, RS au CHSCT)
DAUTH Sylvianne (DP, CHSCT)
DE MATOS David (DP, RS au CHSCT)
EBERTH Eric (DP, CHSCT)
FEHRE Philippe (DP, CE, CCE)
FICHAUT Pascale (DES, DP, CE, CCE, IDSE Vivendi)
LARSONNEUR Aurore (RS au CHSCT)
LAURENT Valérie (DP)
LEFEBVRE Catherine (DP)
LEMEILLEUR Jean-Marie (DP, CHSCT)
MASSEMIN Eric (DP rattaché à Rive Défense)
MECREANT Cyril (CHSCT)
METTLER Davy DP rattaché à Rive Défense)
MICHELOT Vincent (CHSCT)
PICARD Erick (CHSCT)
REDUREAU Christine (CHSCT)
ROCHWERG Jacques (DSE, DP rattaché à Rive Défense, CHSCT)
ROVILLAIN Nathalie (DSE, DP, CE, Conseil d'Administration SFR)
VELASCO Jose (CHSCT)
ZAPLOTNY Philippe (DP, CE)

SFR SERVICE CLIENTS

AIOUAZ Abder-Nacer (DP)
BEN MAATOUG Brahim (DSE, RS au CE, RS au CHSCT)
GARNIER Allan (DP)

TOULOUSE

SFR OPÉRATEUR

CLERGERIE Jean (DSE, DP)
DJELAOUI Bernadette (DP, RS au CHSCT)
INSA Vincent (DP)
PERRONE Vincent (DP)
PERROUIN Gabrielle (DP)
SIMONET Laurent (CHSCT)

Glossaire

DSE : Délégué(e) Syndical(e) d'Etablissement
DP : Élu(e) Délégué(e) du Personnel
CE : Élu(e) au Comité d'Entreprise
CCE : Élu(e) au Comité Central d'Etablissement
CHSCT : Élu(e) au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

RS : Représentant Syndical (au CE ou au CHSCT)
IDSE Vivendi : Instance de Dialogue Social Européen qui a pour vocation de favoriser l'échange et le dialogue social européen sur l'évolution du périmètre et sur les perspectives économiques, financières et sociales du Groupe.
Conseil d'Administration SFR : Représentant(e) au Conseil d'Administration SFR



***Choisir l'UNSA,
c'est Agir !***

100% différent

www.unsafsfr.com



@UNSA_SFR



UNSA SFR

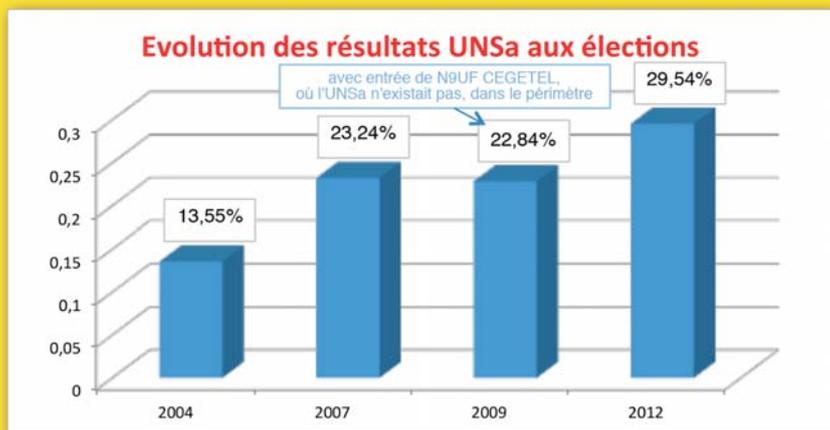
L'UNSa COM – un syndicat autonome qui fête son 11^{ème} anniversaire au sein de SFR !

C'est en octobre 2003, qu'une poignée d'élus listes « libres » sans appartenance syndicale a créé un syndicat autonome et indépendant pour faire entendre la voix des salariés qui ne se reconnaissent pas dans le discours des organisations syndicales existantes et pour apporter une nouvelle dimension plus pragmatique à la négociation.

L'UNSa Com est un syndicat indépendant des partis politiques, autonome dans ses décisions sans contraintes d'appareil.

Contesté devant les Tribunaux au moment de sa création afin d'empêcher son existence, l'UNSa s'est développé dans le paysage syndical de SFR et a progressé à chaque élection.

Aujourd'hui, L'UNSa est la 1^{ère} organisation syndicale de SFR avec 29,54 % des voix.



Vanessa JEREB qui a participé à la création de l'UNSa au sein de SFR et qui en a été la Déléguée Syndicale Centrale quitte son mandat pour rejoindre l'UNSa au niveau national. Dès juillet 2014, elle aura en charge, le périmètre de l'emploi et de la formation professionnelle pour le secteur du Privé. Après 19 années passées au sein de SFR et 11 années passées à développer l'UNSa, toute l'équipe la remercie chaleureusement et lui souhaite bonne route dans ses nouvelles fonctions qui nous le savons déjà nous permettra de rester en contact notamment pour les questions d'emploi et de formation professionnel du nouvel ensemble SFR/Numericable suite au rachat.



Vos Centraux UNSa :

Fabrice PRADAS après avoir été Délégué Syndical Central Adjoint depuis 2007 devient le Délégué Syndical Central, **Isabelle GERANT** qui a participé à la création de l'UNSa est nommée Déléguée Syndicale Centrale Adjointe ainsi que **Thierry SERNA**.

