



Le journal

Choisir l'UNSA, c'est Agir !

n°15 – Été 2015

Edito **Le Rubik's Cube d'Altice !**

Vous vous rappelez de ce petit cube de différentes couleurs qui a été un casse-tête créé en 1974 et qui s'est développé dans le monde entier. Et bien considérons que SFR, Numericable, Telindus, Completel, SFD, Virgin Mobile, 5/5, sont chacune une face du cube d'Altice et seul son « Papa » créateur ou ses initiés lui donneront la stabilité finale.

Concrètement, depuis plusieurs mois, après le rachat de SFR, Altice réorganise ses filiales, réorganisation toujours en cours. Les salariés n'ont toujours pas de visibilité sur l'organisation cible et la stabilité de celle-ci.

Au milieu, de tout ça, Altice fait une nouvelle offre pour racheter Bouygues Telecom... pour 10 milliards d'euros ! Offre que refuse Bouygues. Mais soyons certains qu'il y aura une nouvelle offre, les banques étant disposées à prêter des milliards à Altice.

Altice annonce aussi être entrée en négociation avec Iliad pour céder des actifs afin de répondre aux contraintes de la concurrence.

En attendant, les rebondissements de la consolidation du marché des télécommunications, l'UNSA vous propose dans ce journal « été 2015 » des articles sur l'actualité sociale et économique de notre Groupe.

Retrouvez, des éléments d'information pour y voir plus clair sur la stratégie présentée dans les instances, les chantiers qui en découlent, les négociations en cours, les accords signés et les actions de vos représentants UNSa.

La rentrée sera chargée, l'entreprise continuant de se réorganiser et le secteur des télécommunications en continu mouvement.

L'UNSA reste à votre écoute et à vos côtés pour que tous les salariés trouvent leur place dans le Rubik's Cube d'Altice !

Sommaire

- Édito - p. 1
- Les Orientations Stratégiques - p. 3
- Les Chantiers en cours - p. 7
- Les Mesures d'Accompagnement - p. 18
- Offre de Rachat de Bouygues... Et Après ? - p. 24
- NAO 2015
- SFR - Completel et Numericable - p. 26
- Bilan NAO
- Chiffres Clés COSAL 2014 UES SFR - p. 28
- PEG et Intéressement - p. 31
- Bilan Intéressement et Participation UES SFR - p. 34
- Négociations :**
- PRV - p. 37
- Frais de Santé - p. 41
- Handicap - p. 42
- Égalité Professionnelle H/F - p. 44
- ATT SRR - p. 46
- Contrat de Génération - p. 47
- Actualité SFR Service Client - p. 49
- Actualité SRR - p. 56
- Comité de Groupe - p. 59
- Élections - p. 64



Philippe FEHRE, Isabelle GÉRANT, Fabrice PRADAS, et Thierry SERNA



Vous avez des questions, nous avons les réponses, n'hésitez pas à contacter vos représentants UNSa.

Avec ce journal, l'UNSA vous offre un essuie lunettes et écrans, pour y voir plus clair !

Bientôt les élections CE et DP, Présentez-vous sur les listes UNSa ! Retrouvez les infos en dernière page



Nos Valeurs

Choisir l'UNSA, c'est Agir !

Pourquoi choisir l'UNSa-COM !

100% Autonomie

Seul syndicat indépendant de tout appareil syndical ou politique.
Ce sont des salariés sans « étiquette syndicale » qui ont créé l'UNSA-COM en 2003.
Contesté à 3 reprises devant les tribunaux ...

Se battre pour exister, on connaît !

100% Professionnalisme

Pour l'UNSA-COM, être représentant du personnel, c'est des droits et surtout des devoirs.
L'UNSA-COM est composé de salariés de l'entreprise motivés...

L'engagement, c'est notre quotidien !

100% Démocratie

Chez nous « un adhérent = une voix ». Chaque adhérent vote par mail pour décider de la signature ou non d'un accord. Chaque adhérent peut participer aux négociations...

À l'UNSA, la démocratie, c'est du concret !

100% Info & analyse

Nous vous informons régulièrement de l'actualité sociale et économique de l'entreprise de façon factuelle au travers du journal de l'UNSA-COM et de nos lettres d'information.

Connaître son environnement professionnel, c'est pouvoir se projeter ...

Votre information, c'est notre affaire !

100% Diversité

L'UNSA-COM représente et défend les intérêts de l'ensemble des salariés, femmes et hommes, cadres et non cadres, en région Parisienne, en Province et à la Réunion ...

Vous êtes notre priorité !



dscunsa@sfr.com



[@UnsaCom](https://twitter.com/UnsaCom)



[UnsaCom](https://www.facebook.com/UnsaCom)

www.unsacom.org

Quelle stratégie pour Numericable SFR ?



Fabrice PRADAS

Les réorganisations se font à marche forcée pour que le nouveau Groupe Numericable SFR soit opérationnel, dans ce dossier, l'UNSA vous informe sur la stratégie, les chantiers finalisés à date qui en découlent (15 chantiers annoncés) et l'accord qui a été négocié pour accompagner les salariés.

Nous restons à votre disposition pour toutes questions !

Rachat de SFR par Numericable

Fin 2014, SFR est racheté par le groupe Numericable. Vivendi a touché d'Altice/Numericable 13,366 milliards d'euros en numéraire, lors de la finalisation de la vente de SFR, et a accepté l'offre de Numericable SFR pour le rachat du restant de ses parts dans le groupe.

L'opération s'est effectuée en deux temps. D'abord, Numericable SFR a racheté 10 % de ses propres actions, et règlera 1,948 milliard

d'euros à Vivendi. Ensuite, Altice rachètera les 10 % restants, pour le même prix, mais devra régler la somme avant le 7 avril 2016, avec des intérêts. La transaction devrait donc s'élever à un peu plus de 3,9 milliards d'euros.

Les premiers faits marquants du nouvel actionnaire : Marquer son territoire !

ACTE 1 - L'actionnaire installe une nouvelle équipe dirigeante Seul rescapé au tableau de l'ancienne équipe du COMEX SFR : François RUBICHON - DRH Groupe.

Il n'y a donc pas de mixe d'équipe Numericable SFR, comme annoncé pourtant, lors d'un CCE par Patrick DRAHI...

Plusieurs dizaines de Directeurs ont été invités vers la porte de sortie dans les semaines qui suivaient, de façon « brutale et déstabilisante » pour les équipes.

ACTE 2 - L'actionnaire met fin au contrat des prestataires et gèle le paiement des factures

De nombreux prestataires sont « remerciés » en fin d'année. L'arrêt de ces prestations avait pour but, selon la Direction, de ré internaliser certaines compétences dites stratégiques pour l'entreprise. Fait dans la précipitation, sans même prendre le temps, parfois de transférer les savoirs, voire même sans formation adéquate.

L'ensemble des pratiques et des mesures prises depuis 6 mois, tel que la renégociation des contrats des fournisseurs à la baisse, a entraîné parfois des situations opérationnelles inacceptables pour un Groupe tel que Numericable SFR.

Côté prestataires maintenus, certains ont été mis en grande difficulté financière suite à la renégociation « musclée » des contrats. La presse en a fait échos, le gouvernement a demandé des explications.

ACTE 3 - L'actionnaire gèle les salaires

Au moment où les salariés doivent se retroussez les manches pour « assurer » le business, les augmentations de salaire sont quasi inexistantes pour l'ensemble des salariés du Groupe. Les primes variables, l'intéressement et la participation sont en baisse pour les salariés. Tout ceci, dans un contexte de dégradation des conditions de travail post réorganisation à marche forcée...

Des gels de rémunérations qui ne concernent pas tous les salariés ou acteurs du Groupe... rappelons-nous que pour la réussite du projet de rachat d'SFR par Numericable, en novembre 2014, une prime exceptionnelle de 1 million d'euros bruts, mais aussi 850.052 options de souscription d'actions de la Société Numericable SFR, valorisées à 5,22 € chacune aux normes IFRS (soit une valorisation comptable de 4.438.737€ et 203.210 options de souscription ou d'achat d'actions de la société Altice S.A.) ont été attribués au Directeur Général par le Conseil d'Administration...

Des économies oui, mais pas pour tout le monde ! Nul doute que si cette richesse avait été un peu mieux répartie et partagée avec les salariés du Groupe Numericable SFR, ça aurait fait chaud au portemonnaie à 16500 salariés...

Partie prenante	Numericable-SFR	Altice France SA
Objet	Rachat par Numericable-SFR de 10% de ses propres actions (48 693 922 actions)	Achat par Altice France SA de 10% du capital de Numericable SFR (48 693 923 actions)
Prix	40 € par action, soit 1 947 756 880 €	40 € par action, soit 1 947 756 920 €
Paiement	Comptant à la Date de Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> Au plus tard le 7 avril 2016, avec possibilité de paiement anticipé pour la totalité du montant Créance de Vivendi portant intérêt au taux de 3,8% l'an Garantie bancaire à première demande délivrée par deux banques de premier plan
Date de Réalisation	5 jours ouvrés après l'AG de Numericable-SFR qui doit approuver, au plus tard le 30 avril 2015, le Programme de Rachat	A la date de réalisation du Rachat d'Actions
Conditions	Approbation par l'AG des résolutions autorisant le Programme de Rachat ratifiant l'autorisation donnée au Conseil d'Administration de ratifier le Protocole. Altice France s'est engagée à ce que ces conditions soient satisfaites.	Réalisation du Rachat d'Actions

Les orientations stratégiques :

Les élus des instances concernées ont été consultés, de décembre à février, sur les orientations stratégiques de l'entreprise dans le cadre de l'article L.2323-7-1, cette nouvelle consultation légale pour les instances fait suite à la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 (retrouvez ci-dessous les repères juridiques pour y voir clair sur les outils à disposition de vos représentants).

L'ambition du groupe Numericable-SFR est forte : Devenir l'opérateur français de référence pour le Très Haut Débit (THD) fixe comme pour le mobile, pour tous les segments de marché, à l'horizon 2017.

Dans cet objectif, le groupe vise pour le fixe, 12 millions de prises THD en 2017, 15 millions en 2020 et vise également 70% d'éligibilité fibre des PME. Numericable-SFR doit également redevenir leader sur le marché du mobile.

Trois orientations stratégiques ont été présentées :

- Disposer de la meilleure qualité de service tant sur le mobile que sur le fixe.
- Accélérer l'investissement dans un réseau fixe et mobile très haut débit
- Dégager les capacités d'investissements nécessaires en retrouvant une croissance rapide de la marge

Dans le cadre de cette consultation sur les orientations stratégiques, la Direction avait présenté les grandes lignes des 15 projets prioritaires pour servir cette ambition et s'était engagée à revenir consulter les instances compétentes, au fil de l'avancement des projets.

Au cours de cette information / consultation les instances se sont confrontées à quelques faiblesses des éléments fournis :

- Absence parfois totale de réponse à des questions pourtant essentielles pour éclairer correctement l'instance, notamment sur les conséquences de la stratégie sur l'avenir des salariés de l'UES SFR.
- Aucun élément chiffré n'a été présenté concernant le montant prévisionnel d'économies par service pour l'année 2015, alors que l'atteinte des synergies constitue l'un des axes principaux de la stratégie du groupe Numericable - SFR.
- La Base de Données Economique et Sociale préalable à la mise en œuvre de la consultation sur les orientations stratégiques est très incomplète et surtout peu utile pour éclairer la compréhension des orientations stratégiques.
- L'analyse des conséquences de la stratégie sur l'emploi et la sous-traitance est restée très limitée.
- Aucune information sur la stratégie de la SRR.

Les choix stratégiques et de réorganisation sont déjà mis en œuvre sur le terrain et impactent les salariés dans leur quotidien, alors même que les instances n'ont que peu de visibilité.

Dans le cadre de cette consultation, les élus du CCE d'SFR ont, par résolution, demandé une réponse argumentée sur ces quatre points de la part du Conseil d'Administration du groupe Numericable-SFR en lui demandant de se positionner sur les demandes suivantes :

- Une demande d'un point trimestriel sur l'avancée des différents projets de réorganisation soit réalisée en CCE, avec une pré-validation en commission économique.
- La réduction drastique des coûts de SFR soulève de nombreuses questions. Comment opérer de telles coupes budgétaires sans conséquence sur la qualité de service rendue au client ? Il est demandé :
- Communication d'indicateurs précis de suivi de qualité de service (nombre d'incidents réseau, QoS réseau, incidents SI, QoS service client, etc.)
- Un point régulier sur les mesures d'économies de coûts prises chez SFR et leurs impacts sur l'organisation des services, les conditions de travail des salariés ;
- Une visibilité par Direction et par service sur le recours à la prestation sur sites (AT, presta et presti) chez SFR, avec :
- Des indicateurs sur les conséquences sur l'organisation des services et la localisation des effectifs : Sur les mobilités intra-groupe, par société, motifs, site, service et intitulé de poste;
- Une information économique et financière la plus complète concernant les évolutions budgétaires de SFR et plus largement du groupe Numéricable - SFR.

B2B

Les élus font les constats suivants :

- La nouvelle sectorisation de la vente directe ne permet pas d'installer un climat serein entre les équipes commerciales. Les équipes SBT se sentent dépossédées d'une large partie de leurs affaires sans réelles contreparties ;
- Dans le cadre du Go to

Market, les partenaires pas suivi et présentent aujourd'hui un déficit important de couverture commerciale (beaucoup moins d'IC que prévu au départ) ;

- Dans certaines régions des inquiétudes remontent liées aux risques de sureffectif qui pourraient apparaître dans les équipes commerciales. Au-delà des commerciaux, les équipes support (assistantes, avant-vente) pourraient souffrir d'une baisse d'activité liée à d'éventuels doublons ;
- La baisse des AT a fortement touché SBT, alors même que les équipes sont aujourd'hui fortement dépendantes de ces ressources externes pour passer la charge. C'est notamment le cas à la DOTC et chez Service & Cloud.

Repères juridiques : La consultation sur les Orientations Stratégiques

La loi de sécurisation de l'emploi permet aux Représentants du Personnel de donner leur avis sur la stratégie à 3 ans de leur entreprise.

Une consultation stratégique

Chaque année le CE devra être consulté sur les orientations stratégiques de l'entreprise et sur leurs conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail, le recours à la sous-traitance, à l'intérim, etc. La base de Données Unique doit constituer le support de préparation de cette consultation. L'idée est de permettre au CE d'être en mesure d'infléchir le cours des choses. Le législateur donne au CE possibilité de donner un avis, mais également de formuler des orientations alternatives. Cet avis et ces propositions sont transmis à l'organe chargé de l'administration ou de la surveillance de l'entreprise qui devra formuler une réponse argumentée.

Cette réponse doit être communiquée au CE qui peut y répondre.

La loi instaure ici un mécanisme qui devrait permettre un échange argumenté entre la représentation du personnel et les organes dirigeants de l'entreprise. L'employeur ne pourra donc plus se contenter d'écouter poliment les propositions du CE. C'est le Conseil d'administration qui devra répondre point par point aux contre-propositions.

Appel à un expert

Le CE peut se faire assister d'un expert de son choix en vue de l'examen des orientations stratégiques de l'entreprise. En désignant un expert, le CE dispose d'un délai plus important, deux mois au lieu d'un pour rendre son avis. Il est important de signaler que ce recours à l'expert, ne se substitue pas aux autres expertises comme l'examen annuel des comptes ou les comptes prévisionnels. Toutes ces expertises sont complémentaires et permettent à l'expert de produire un rapport, ce dernier doit le remettre 15 jours avant l'expiration du délai des deux mois dont dispose le CE pour rendre son avis. L'expert a accès au contenu de la base de données mais peut également avoir besoin de la communication d'autres documents, particulièrement quand l'entreprise appartient à un groupe et que la définition des orientations stratégiques est décidée à un autre niveau que celui de la société, par exemple une société holding à l'étranger. Cette expertise est financée à la fois par l'entreprise et par le CE à hauteur de 20% du coût de celle-ci.

Face à ces constats, les élus ont demandé au Conseil d'Administration du groupe de se positionner par rapport aux remarques et propositions suivantes :

- La motivation de nos équipes commerciales est un enjeu essentiel pour relancer la machine. En ce sens, il nous semble aujourd'hui nécessaire de réaliser une remise à plat de nos modèles de rémunération, intégrant notamment le renouvellement de contrats dans les plans de rémunération, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui ;
- Des questions se posent aujourd'hui sur l'avenir des IC haut de segment. Les faire remonter à terme en vente directe va accroître les risques de sureffectif sur ce segment, sans aucune garantie sur l'existence de comptes en nombre suffisant pour les alimenter. Nous demandons qu'une réflexion soit entamée pour éventuellement redonner aux IC haut de segment la responsabilité d'une partie de leurs comptes aujourd'hui adressés en partenariat avec la vente indirecte ;
- La démarche de rapprochement entreprise entre Service & Cloud et Telindus nous semble remettre en cause le postulat de départ énoncé lors de l'acquisition de Telindus. Celui-ci visait à conserver l'activité, le chiffre d'affaires et les effectifs de Telindus, que ceux-ci soient liés à des comptes clients Numericable-SFR, ou au contraire à des ventes «stand alone» d'offres Telindus, dont le savoir-faire repose notamment sur des solutions sur-mesure, y compris pour de nombreux clients Orange. Cette inquiétude concerne essentiellement les salariés Telindus. Toutefois le corollaire prévisible de cette orientation stratégique d'industrialisation côté SFR/SOC est celui d'une réduction de la bande passante pour la réalisation des évolutions d'offres sur la ligne de produits d'origine SFR. Le comité s'interroge en outre sur les projets de la direction en matière d'organisation de ces deux entités placées sous la même responsabilité, notamment après que le PDG ait déclaré en instance qu'il y aura un livre 2 sur ce périmètre ; (volet économique d'information en CE avec impact sur l'emploi)
- Par ailleurs, de nombreuses questions restent en suspens sur l'évolution des modes de travail des équipes déploiements (DOTC), alors qu'aucun projet de réorganisation n'a été annoncé pour ces activités ;
- Concernant, la DRC, comment vont être articulées les équipes des services clients BT en lien avec la stratégie commerciale du Go to Market. Quels impacts sur la répartition entre les sites concernés

La SRR semble pilotée à distance directement par l'actionnaire via une autre de ses filiales dans l'océan Pacifique et vit actuellement une réorganisation. La direction a réaffirmé en CCE que la SRR s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques du Groupe et ne fait l'objet d'aucun projet spécifique.

SI

La forte rationalisation du SI de SFR, la volonté de diviser les coûts par trois, l'arrêt de nombreux projets, et les fortes restrictions budgétaires imposées aux fournisseurs, sont autant de facteurs d'inquiétudes pour les salariés. Face à ces craintes qui remontent de plus en plus nombreuses du terrain, les élus ne peuvent que lancer les alertes suivantes :

- Jusqu'où la stratégie de baisse de coût peut-elle aller sans qu'elle ne se fasse au détriment de la qualité de service ? Il semble que l'objectif soit avant tout de faire des économies là où cela est possible et non de permettre au groupe Numericable-SFR de se doter du meilleur Système d'Information. Dans ce sens, nous demandons qu'un suivi de la QoSI, des délais de GTR, soient régulièrement transmis aux élus (évolution et historique) ;
- Les risques de dégradation des conditions de travail avec la baisse des AT vont bien au-delà des 25% annoncés. SFR est allé si loin dans le « faire faire », que certains services sont totalement dépendants des compétences de leurs prestataires. Réaliser une baisse aussi importante et rapide du nombre de prestataires sur site ne peut se faire sans conséquence sur la gestion de la charge interne, la nature des missions des collaborateurs et leur rémunération variable.
- la question de l'architecture globale du SI du groupe aurait dû faire l'objet d'une information préalable

Réseau

Le rapprochement entre les équipes de déploiement entre SFR et Numericable, la refonte complète du mode de recours à la sous-traitance, la volonté de ré-internalisation de certaines tâches constitue autant de sujets d'inquiétude pour les salariés de SFR. Les élus attendent aussi qu'aucune mobilité géographique contrainte ne soit mise en œuvre.

Service client

Le Service Client de SFR a connu de nombreuses phases de réorganisation en 2013 et 2014, avec un positionnement des sites internes avant tout sur le traitement des actes à plus forte valeur ajoutée. Compte tenu de l'incertitude quant à l'organisation du déploiement, activation et suivi client fibre, de nombreuses questions restent posées sur l'évolution de l'activité du site de Paris Campus. Les élus attendent rapidement une information précise à ce sujet.

Les élus mettent en garde la Direction sur le risque de pression tarifaire à outrance sur les fournisseurs, qui n'aurait alors plus d'autres choix que de recourir massivement à l'offshore et les conséquences sur la Qualité de Service que cela implique.

GP

La stratégie d'unification des marques, la volonté de réduire le nombre d'offres, la rationalisation du réseau d'enseignes auront des conséquences sur le travail des équipes Grand Public de SFR.

Le premier impact visible est la réduction drastique du recours à la prestation externe sur l'ensemble des fonctions GP : marketing, opérations client, marque et enseigne. Certains services, notamment au marketing, sont totalement dépendants de ces ressources externes. Les changements de missions et d'orientation métiers risquent donc d'être forts pour les salariés. Les élus attendent un engagement que ces changements se feront dans le respect des conditions de travail et sans mobilité géographique et/ou fonctionnelle contrainte.

Par ailleurs, le flou persiste quant aux choix de rationalisation du réseau de boutiques (entre SFD, 5/5, Numericable, Virgin, indépendants), ce qui contribue à entretenir un climat d'instabilité parmi les équipes commerciales SFR en charge de l'animation du réseau. Le

manque d'information nuit à la clarification des objectifs et à la « fluidification » des relations avec les équipes de Numericable. Les élus ont demandé des éléments de réponse quant aux modes de coopération et d'organisation de la distribution Grand Public, alors que des mesures sont déjà mises en œuvre sur le terrain pour rationaliser le réseau.

Support

Les conséquences de l'objectif de réduction des coûts génèrent des inquiétudes parmi les équipes des fonctions transverses, qui, sont autant de gisements d'économies. Les élus n'ont aucune visibilité sur la charge de travail et l'avenir des équipes achats, sur les mobilités intra-groupe qui pourraient intervenir, sur les modalités de gestion éventuelle des doublons entre les différentes entités, sur les impacts de la diminution du recours à la prestation externe sur les fonctions support, et en particulier sur les fonctions RH. Il a été demandé un point régulier sur l'avancée des projets de rationalisation de coûts impactant les équipes support (achats, DIAG, DAF, DRH, DRC).

L'avis de l'UNSA sur les orientations stratégiques

Le projet de départ du nouveau groupe Numericable SFR était ambitieux et prometteur, mais 8 mois plus tard force est de constater que les réorganisations qui touchent toutes les entités du Groupe y compris à la SRR ont plus pour but de rationaliser les coûts pour rembourser la dette que de fédérer les collaborateurs autour d'un projet d'entreprise où ils ont toute leur place.

Pour l'UNSA, l'accompagnement des collaborateurs et la vision qui leur est donnée sur leur avenir doivent être une des priorités de la Direction. Les inquiétudes et les difficultés des salariés dont certaines sont liées à la mise en place de nouveaux « modes de travail » et des méthodes employées dont l'UNSA se fait constamment l'écho, pèsent lourdement sur le climat de l'entreprise. Il est indispensable de rassurer les salariés, de leur montrer qu'ils ont toujours leur place dans le nouvel ensemble, qu'un véritable accompagnement est mis en œuvre.

L'UNSA reste persuadée qu'en donnant de la visibilité aux salariés sur

leur place dans le nouveau groupe et du sens à leur travail, la réussite du nouveau Groupe ne sera pas que financière pour l'actionnaire mais sera structurante pour le marché des télécommunications français.

L'ambition du nouveau Groupe est bien d'être le consolidateur du marché des télécommunications Français ?
Pour l'UNSA, c'est avec les salariés, à moins qu'il y ait un autre objectif et que l'étape Numericable SFR ne soit qu'un tremplin financier pour d'autres ambitions ?!!

Repères juridiques :

La Base de Données Unique

La base de Données Unique est 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 deux 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.

8 thèmes dans la BDU.

- 1 – Investissements : investissement social (emploi, évolution et répartition des contrats précaires, des stages et des emplois à temps partiel, formations professionnelles et conditions de travail), investissement matériel et immatériel et, les informations en matière environnementale.
- 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

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. Celles-ci sont présentées sous forme de données chiffrées ou à défaut pour les années suivantes sous forme de grandes tendances.

Cette base 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. 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. Elle comporte également l'ensemble des informations communiquées de manière récurrente au CE et les éléments sont régulièrement mis à jour, au moins tous les 3 mois. Pour valoir communication au CE, l'employeur devra en plus, accompagner ces données des explications attendues.

Des informations confidentielles

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

Comité de rédaction du «Journal»

Fabrice PRADAS,

Isabelle GERANT-SPARACIA

Thierry SERNA

Philippe FEHRE

Relecture : Geneviève TRUONG NGOC

Tirage en 10 000 exemplaires

Conception : Michel ALMÉRAS



Choisir l'UNSA, c'est Agir !

100% différent



www.unsacom.org

Les chantiers découlant des Orientations Stratégiques



Isabelle GÉRANT, Philippe FEHRE,
Thierry SERNA, et Fabrice PRADAS

Lors de la présentation de la stratégie, la Direction a annoncé la mise en œuvre de 15 chantiers prioritaires nécessaires au nouveau Groupe :

- 1 - Simplifier les Offres et marques
- 2 - Croissance de la pénétration sur le réseau câblé très haut débit
- 3 - Amélioration de la Relation client
- 4 - Optimisation de la présence et de la performance de la distribution en boutique
- 5 - Articulation du commerce B2B
- 6 - Réorganisation des plateaux B2B
- 7 - Développement et amélioration de la rentabilité de Telindus
- 8 - Unification des réseaux
- 9 - Cession du réseau DSL de Completel
- 10 - Evolution des Systèmes d'informations
- 11 - Optimisation du coût des contenus
- 12 - Optimisation des politiques immobilières
- 13 - Evolution de la politique sur les terminaux
- 14 - Changement du modèle de sous-traitance
- 15 - Réduction des frais généraux

Cependant, alors qu'elle en avait la possibilité, la Direction a choisi de saucissonner dans le temps les réorganisations en fonction de ses priorités, plutôt que de présenter l'ensemble du projet d'entreprise aux instances ; ce qui ne permet pas d'avoir aujourd'hui une vision d'ensemble du nouveau groupe ni pour les représentants du personnel, ni pour les experts qui travaillent avec eux sur le sujet, ni pour les salariés pour y voir clair sur leur place dans le nouveau Groupe.

L'UNSA vous informe sur les premiers chantiers qui ont été présentés aux instances. N'hésitez pas à contacter les équipes UNSA, si vous avez des questions !

Projet SI

Projet 10 : « Evolution des Systèmes d'Informations »
Ça aurait pu passer sur un malentendu !

C'est la première des réorganisations présentée aux instances avec une première réunion d'information/consultation le 18 février et un rendu d'avis le 18 juin en CE Opérateur.

L'enjeu pour la direction était, sous couvert de bonnes nouvelles : l'annonce de la ré-internalisation de ressources et le maintien de l'emploi, de tenter de faire passer ni vue- ni connue le principe de suppression de 37 postes et le principe de mobilités contraintes et forcées avec des mesurées pour accompagner les salariés concernés.

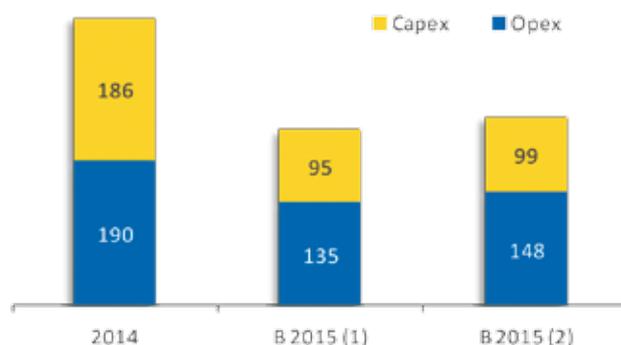
Sur un malentendu, cela aurait pu passer, et s'imposer de fait pour toutes les réorganisations à venir. Mais l'UNSA et les élus d'SFR n'ont pas laissé passer l'occasion de dénoncer la méthode dès la première réunion, et de rappeler à la Direction, la loi en la matière et la nécessité d'encadrer, par un accord sur les mesures d'accompagnement, les différents bouleversements qui vont avoir lieu dans le cadre des réorganisations à venir.

Concernant la réorganisation des « Systèmes d'Informations »

Il ne faut pas se méprendre, le projet présenté n'est qu'une partie du dispositif qui laisse présager un deuxième round dans quelques semaines, mois, années... « Il s'agit de l'axe principal sur la ré-internalisation des prestations stratégiques, étant précisé que le projet d'architecture cible, une fois abouti, fera l'objet d'une présentation distincte » (et sous-entendu des conséquences sur l'emploi que cela risque d'engendrer). En effet, maintenant que les prestataires sont partis, il faut bien que quelqu'un fasse le travail et c'est donc tout naturellement qu'il est envisagé par notre Direction, que les collaborateurs arrêtent les activités transverses et de pilotage et prennent en charge les activités opérationnelles auparavant réalisées par les prestataires.

Sur la base du rapport de l'expert Sextant, le gain annuel attendu sur ce projet est de 146M€, soit une baisse de près de 40% du budget SI de SFR. Sur les 146M€ d'économie prévues en 2015, 35M€ proviennent de la ré-internalisation des tâches (suppressions d'AT, tâches prestations rapatriées en interne). Le reste provient de la réduction des coûts de prestations externes (hors sites). Une mise en œuvre à faire très rapidement, puisque l'essentiel des économies du plan doit être réalisé en 2015 (129M€ contre 149M€ en cible). 80% des économies attendues portent sur la DSIGP et la DOSI.

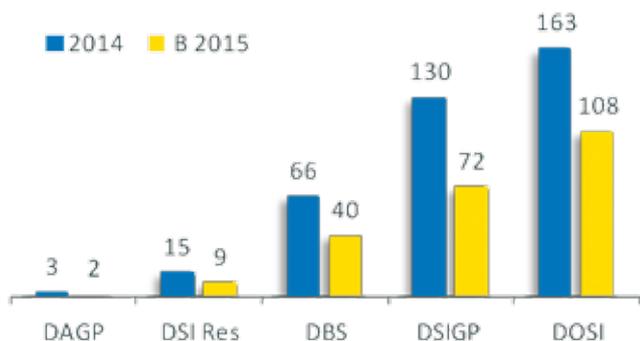
Evolution du budget SI (M€)



(1) budget 2015, « Run Rate », est un budget cible post internalisation (après la mise en œuvre effective du plan et post transition)

(2) Budget avec une hypothèse de mise en œuvre du plan à mi-année. C'est donc ce que devrait être le budget SI pour l'année 2015

Evolution du budget SI par direction (M€, capex + opex)



budget 2015, « Run Rate », soit budget cible post internalisation (après la mise en œuvre effective du plan et post transition)

Une économie qui porte essentiellement sur la réduction des coûts de prestation externe. Le budget AT est pratiquement réduit à zéro en cible. Un budget de recours à la prestation externe (hors site) qui doit être pratiquement divisé par deux dès 2015. Un budget SI qui devrait désormais se répartir entre environ 40% interne et 60% externe (contre environ 80% externe et 20% interne avant mise en œuvre du projet). Un budget cible AT pratiquement à zéro, ce qui signifie qu'à terme, nous devrions voir une quasi disparition de la prestation sur site en cible. Quid de la marge de manœuvre pour la gestion de la charge et des pics d'activité ?

Très dépendante de la prestation sur site (AT), la DSI GP sera la plus impactée par la quasi disparition des budgets AT, dès la fin 2015. La charge ré internalisée devrait représenter en ETP, près de 50% des effectifs internes, ce qui ne sera pas sans conséquence sur les modes de fonctionnement internes. Dans certains services, notamment à la DSI GP, le taux de charge ré-internalisé, devrait représenter 60% de l'effectif interne. Un projet qui repose sur une baisse drastique des indicateurs d'activité du SI, comme les incidents ou les mises en production. L'activité GP et Pro sera la plus impactée par cette baisse drastique du nombre de projets. Le budget projets de la DSI GP devrait ainsi être divisé par plus de deux

Les 4 priorités du projet annoncées sont :

- **Le recentrage du SI sur les projets prioritaires** (sous-entendu, on réduit drastiquement le budget)
- **La poursuite de l'excellence opérationnelle (réduction des incidents) du SI** (sous-entendu, on arrête les migrations qui polluent, plus qu'elles ne réduisent les incidents et qui coûtent chères)
- **La ré-internalisation des prestations stratégiques du SI** (sous-entendu, on fait au lieu de faire-faire pour que cela coûte moins cher)
- **L'intégration des différents SI du Groupe pour construire une architecture cible.** (sous-entendu, on l'annonce ici pour vous dire qu'on en avait parlé mais on donne aucun détail ; on ne sait pas encore ce que l'on va bien pouvoir faire, mais il faudra que ça nous coûte moins cher)

La Direction annonce atteindre cet objectif par la baisse du nombre de projets SI ainsi que la réduction du nombre d'incidents à traiter. Une part importante de l'activité de la DSI qui était jusqu'à présent sous-traitée va être ré-internalisée. Il s'agit des activités d'architecture, de spécifications fonctionnelles et techniques, d'analyses causales d'incidents qui seront reprises en interne. Les tâches d'exécution, telles que les activités de développement ou de supervision de niveau 1, resteront quant à elles fortement sous-traitées.

Il y aura donc une refonte complète des processus et une transformation des contrats avec les fournisseurs pour les passer sur des contrats de type « Contrats de services ».

Les impacts sur les collaborateurs :

Pour chaque entité, la Direction a précisé le nombre de collaborateurs concerné par : une réaffectation dans une autre équipe, une évolution de compétence, une suppression de poste donnant lieu à une recherche de mobilité. Mais également, le nombre de postes créé ainsi que les dispositifs de formations envisagés.

Se pose également le manque de compétences techniques pointues en interne, à force de sous-traitance et de massification depuis des années. Passer du « faire-faire » au « faire » s'accompagne et ne se décrète pas !

L'ampleur des changements de mode de travail du SI devra nécessiter le renforcement des processus d'encadrement de la charge et de la qualité de service

Compte tenu des objectifs ambitieux de changements d'organisation du SI de SFR, il apparaît important de suivre un certain nombre d'indicateurs permettant d'analyser les conditions de mise en œuvre de l'organisation

Points à suivre	Commentaires Sextant
Evolution du nombre d'AT par service	Le suivi des AT par service de façon régulièrement doit être un élément important dans le courant de l'année 2015. La première étape sera déjà de fixer quel est le bon indicateur sachant que les éléments transmis diffèrent d'une source à une autre (voir annexe). La vision la plus utile serait d'avoir une estimation mensuelle en nombre d'ETP présents sur site. Ce suivi des AT pourra être utile pour faire le lien entre les alertes de surcharge dans certains services.
Volume d'ETP internalisé	Les objectifs de ré internalisation de tâche étant très ambitieux, il est nécessaire qu'un point régulier soit fait concernant le volume (en ETP) qui a été ré internalisé et le reste à faire.
Effectifs internes, PAP, créations	Il apparaît important de suivre les effectifs (inscrits, PAP, créations) au cours de l'année 2015, par rapport à la cible (voir document en annexe). Une partie de la charge reposant désormais davantage sur l'interne.
Les principaux indicateurs de charge	Là encore les objectifs sont très ambitieux en termes de réduction de charge : nombre de projets, nombre d'incidents mensuel, nombre de MEP, etc. La baisse effective de ces indicateurs durant l'année est la condition que la charge soit correctement ajustée à la forte baisse des effectifs de support externe (AT notamment).
Qualité de service	La rationalisation forte du SI (baisse du nombre de projets notamment) ne pourra se poursuivre que si la qualité de service (expérience client et utilisateur interne) ne se dégrade pas. Il sera important de trouver le bon indicateur permettant de suivre régulièrement l'impact des changements sur la qualité de service.

L'avis UNSa sur le projet SI :

Le projet numéro 10 « Evolution des Systèmes d'Information » est un projet industriel d'envergure et ambitieux. Passer de faire-faire à faire n'est pas une évolution des SI, mais c'est une révolution en profondeur de notre travail et de nos pratiques. De la réussite de ce projet dépend le retour à une croissance de la marge et le fonctionnement harmonieux de l'ensemble des services. Néanmoins, l'UNSA pense que la Direction confond vitesse et précipitation et élude ou ne donne pas de réponse sur les points suivants :

1. Les données économiques.

Quels sont les gains attendus en euros de cette nouvelle organisation ? Comment se traduit pour SFR en termes économiques la massification

des fournisseurs ? Quels sont les moyens consacrés pour la formation des 300 salariés qui font une mobilité ou une évolution de leur poste ? L'absence totale de données économiques est un frein à une négociation constructive.

2. La dimension humaine.

La présentation de cette nouvelle priorité, « Mettre l'humain au centre du projet » a eu lieu le 21 mai au CCE. L'UNSA constate que les 7 axes de cette priorité n'ont été peu ou pas pris en compte dans le projet 10.

3. L'articulation de ce projet avec les 14 autres projets structurants.

Le SI adresse tous les métiers de l'entreprise. Les évolutions du SI auront des impacts sur les 14 autres projets (budgets, priorités de déploiement, formation, etc...). Réciproquement, quels sont les impacts des 14 autres projets sur les évolutions du SI ?

4. La vision de la deuxième étape.

Cette première étape non encore finalisée n'est que le prélude à une transformation plus radicale à savoir, l'intégration de l'ensemble des SI du groupe. L'architecture cible et non définie lors de la présentation au 28 mai 2015, alors que l'organisation va être déployée.

L'UNSA constate la volonté de la Direction d'aller vite, d'aller très vite même. Mais qui dit vitesse et changements dit aussi des moyens pour cette vitesse, et des moyens pour ces changements.

L'UNSA a donc réclamé des moyens humains et financiers pour effectuer, accompagner, suivre et gérer ces changements, minimiser les impacts sur les salariés et réussir cette transformation. (voir l'article sur les mesures d'accompagnement).

Projets Réseaux : 3 chantiers

Projet 8 « Unification des réseaux », **Projet 9** « Cession du Réseau DSL de Completel » et **Projet 14** « Changement du modèle de sous-traitance »

Le projet 8 « Unification des réseaux » s'appuie sur la complémentarité des réseaux de Numericable, Completel et de SFR.

L'unification et l'interconnexion de ces réseaux permettraient d'importantes synergies en réduisant l'achat de différentes prestations à Orange et en mutualisant les besoins en capacité.

La capillarité du nouveau réseau « ON NET » ainsi constitué permettrait la migration de nos clients « Grand Public » et « Entreprise ».

Le projet 9 « Cession du DSL Completel », imposé par l'Autorité de la Concurrence dans le cadre du rapprochement entre SFR et Numericable, comporte deux opérations préalables à la cession, à d'éventuels repreneurs :

- Migrer progressivement les clients « Grand Public » et « Entreprise » vers le réseau cible,
- Migrer l'ensemble des services annexes portés par les boucles NRA de Completel vers le réseau de SFR, sans en affecter le service (portes de collecte, raccordement des CAA...).

Dans cette logique, tous les nouveaux clients DSL sont raccordés sur le réseau cible.

Le projet 14 « Changement du modèle de sous-traitance » contribue aux trois orientations stratégiques majeures retenues :

- Disposer de la meilleure qualité de service tant sur le mobile que sur le fixe.
- Accélérer l'investissement dans un réseau fixe et mobile très haut débit.
- Dégager les capacités d'investissement nécessaires en retrouvant une croissance rapide de la marge.

Ce projet repose sur la mise en place de partenariats géographiques avec des sous-traitants intervenant à la fois sur le déploiement et la maintenance du réseau, assumant la responsabilité de leur exécution de bout en bout, réalisant leurs propres contrôles et recettes. Ce nouveau modèle de maintenance/MOE vise à éliminer le morcellement actuel des responsabilités entre SFR et ses différents sous-traitants, notamment la production des ingénieries détaillées, le déploiement, le paramétrage des équipements

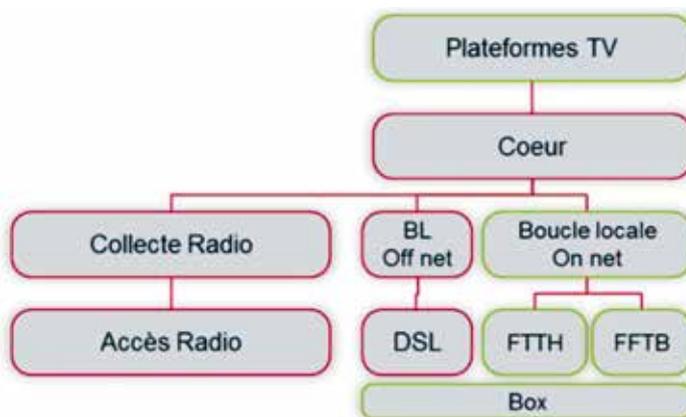
radio, la maintenance en condition opérationnelle, l'accès à certains sites techniques. Il en résulterait une simplification des missions de coordination et de contrôle assurée par les équipes Réseau. Il s'appuierait sur la responsabilisation du partenaire grâce à un mode « clés en main » qui lui assure une autonomie d'exécution. La massification des Centres de Services production, permettrait d'éviter l'actuelle hyper fragmentation des activités en simplifiant la coordination et le pilotage des projets.

Les équipes SFR ne se mettraient donc pas en coupure de l'exécution mais réaliseraient des contrôles permanents de la bonne exécution du MOE, pouvant amener au gel de sa prestation.

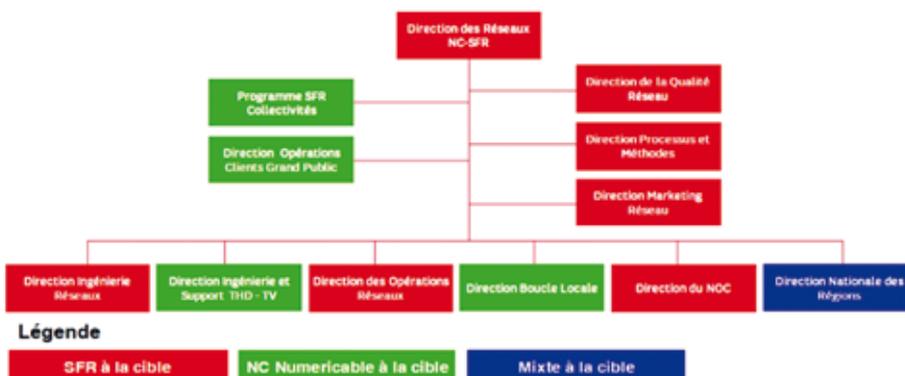
La déclinaison des orientations stratégiques définies par le Comité Exécutif Numericable-SFR et la préparation ou la mise en œuvre des trois projets prioritaires décrits précédemment ont conduit la Direction à repenser l'organisation de la Direction des Réseaux Numericable-SFR, selon trois lignes directrices principales :

- Un renforcement de la qualité en s'appuyant sur une plus grande maîtrise interne pour les fonctions clés (ex. paramétrage, optimisation), sur un suivi de la QoS par zone de qualité, sur une meilleure proximité terrain des équipes SFR et enfin sur une mobilisation managériale plus importante (exemple : SQUARE). La Direction de la QoS serait directement rattachée au Directeur de la DRE et des postes d'ingénieurs radio, dont les compétences sont vitales pour la qualité du réseau mobile, seraient créés.
- La réalisation nécessaire des synergies réseaux liées aux réseaux d'accès, de collecte, cœur, plateformes et sites existants, s'inscrivant dans le long terme, valorisant au mieux les spécificités (capillarité, capacité, évolutivité,...) des réseaux existants chez NC Numericable/ Completel et SFR. Le backbone de SFR est le réseau fédérateur des réseaux cœurs existants SFR et Completel, auquel viendra ensuite se raccrocher les réseaux d'accès fixe (DSL, FTTH, FTTB) et les réseaux mobile (2G/3G/4G).
- Une clarification des responsabilités aussi bien en interne que chez nos partenaires externes, afin de réussir l'accélération des investissements en fibre optique et en capacité radio 3G et 4G/4G+.

Le schéma retenu pour le réseau unifié serait le suivant :



Organisation cible :



La Direction SFR Collectivités serait rattachée entièrement au Secrétariat Général, la Direction Business Services (DBS) serait rattachée entièrement à SBT sans autre conséquence pour les collaborateurs.

Les impacts de la réorganisation

La Direction du Réseau au 1er mars compte 2021 postes. 211 postes seraient transférés dans une autre Direction de SFR (SBT, DOP, SI, SIS). 394 postes sont réaffectés au sein de la DRE. 60 nouveaux postes sont créés au sein de DRE. 12 mobilités sont à prévoir, sur la base du dispositif d'accompagnement.

déploiement verticaux liée à report sur 2016 de certaines négociations syndics et l'optimisation des déploiements sur les zones où il y a déjà une offre FTTH de Numericable. L'essentiel des coûts du réseau est constitué des prestations MOE et achat d'équipements. Le budget AT était limité au réseau, mais doit néanmoins être réduit de 50% en 2015. Près de 90% des coûts du réseau sont portés par les MOE + Equipementiers. Le poids de l'interne reste faible (environ 12% des charges totales). La baisse des coûts MOE, dans un contexte de hausse de volume de déploiement, est liée à la renégociation des contrats avec les prestataires. S'ils baissent dans toutes les Directions, c'est à la DOR que les coûts AT vont être le plus fortement réduits.

	Postes au 1 mars 2015	Transferts hors DRE	Transferts Intra DRE		Créations	Mises en Mobilité	Postes Cible
			OUT	IN			
Direction Business Services	90	90					0
Direction des Opérations Réseaux	537	23	145	20	22	11	400
Direction du NOC	674		141	38	26	1	596
Direction Marketing Réseaux	23						23
Direction des Processus et Méthodes	7			14	2		23
Direction Technique (Cible : Direction Ingénierie Réseaux)	613	37	108	8			476
QoS Réseau	15						15
SFR Collectivités	61	61					0
Direction	1				1		2
Direction Boucle Locale	0			20			20
Direction Nationale des Régions	0			210	9		219
Direction Ingénierie et Support THD-TV	0			84			84
	2021	211	394	394	60	12	1858

Selon l'expert Sextant, la volonté de réduction du budget Réseau apparaît mesurée pour 2015 ... mais dans un contexte de hausse attendu des volumes de déploiements.

Comparé au SI (-40%), la baisse du budget Réseau reste mesurée sur 2015 : -8% du budget Opex / Capex annuel. Cependant, le contexte n'est pas le même. Les volumes de déploiement sont attendus en hausse au Réseau, notamment pour supporter la 4G et la FTTH. Cela repose sur une baisse des coûts unitaires liée à la renégociation des contrats avec les prestataires MOE. L'objectif d'économie en cible est de l'ordre de 150 à 180M€ par an (Opex + Capex). En 2015, l'économie totale attendue est de l'ordre de 80M€, ce qui signifie que la rationalisation des coûts devra se poursuivre pour atteindre l'objectif.

La réduction budgétaire porte sur l'ensemble des activités, y compris le FTTH :

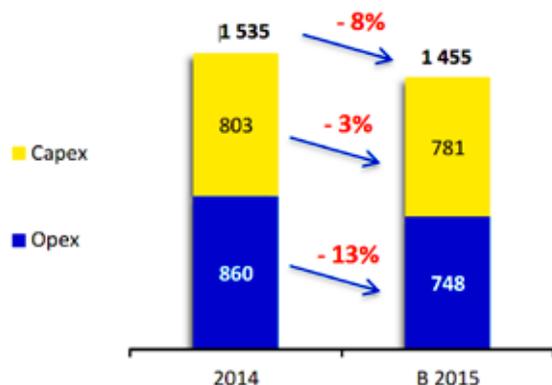
- Pour le mobile, dans un contexte de hausse des volumes 4G à déployer, cela repose sur la baisse des prix unitaires liée aux renégociations de contrat MOE
- Pour la FTTH, il y a une baisse attendue des volumes de

Plus de 80% des AT de la DOR et plus de 70% de ceux de DBS, sont amenés à disparaître dans le courant de l'année 2015.

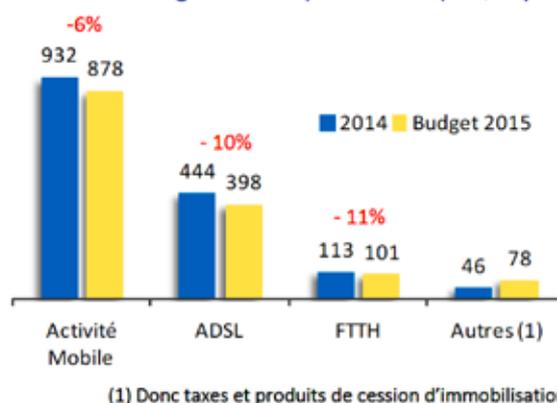
La baisse du nombre d'AT va s'accompagner d'une réduction également importante du nombre d'ETP utilisés dans les centres de services des MOE. Le nombre d'ETP utilisé dans les centres de services par les prestataires externes du réseau doit baisser de 50% entre octobre 2014 et fin 2015. La baisse est surtout concentrée sur la DOR (-57%) et la DT (-64%). En revanche, les effectifs des centres de services du NOC sont amenés à augmenter notamment pour supporter les activités transférées vers les MOE

Des volumes de déploiement réseau globalement attendus à la hausse en 2015. Compte tenu des objectifs ambitieux d'extension de la couverture réseau fixe et mobile du groupe Numericable/SFR, les objectifs de déploiements sont logiquement en hausse. Sur la partie radio mobile, le nombre de sites à déployer est en hausse en 2015, avec un objectif affiché de couverture de 70% (90% en 2017). Les objectifs sur la partie Trans sont également en hausse, notamment pour la poursuite de l'« IPérisation » du réseau, le fibrage des sites radio, etc. Sur la FTTH, la priorité est donnée en 2015 au déploiement horizontal. Sur le déploiement vertical, les volumes sont en baisse compte tenu des optimisations avec le réseau câblé de Numericable et du décalage de certains projets sur 2016.

► Evolution du budget Réseau (M€)



► Evolution du budget Réseau par activité (M€, capex + opex)



Jusqu'où les objectifs d'économie Réseau seront-ils compatibles avec la volonté d'amélioration de la Qualité de Service et le maintien des conditions de travail en interne ?

Éléments à suivre après la mise en place du projet

Points de vigilance	Analyse et commentaire Sextant
Une rationalisation des coûts qui devra se poursuivre en 2016	Au regard des objectifs, environ 50% de la baisse de coût cible (150M€ par an) seront réalisés en 2015. La baisse de coûts devra donc se poursuivre en 2016. Dans quelle mesure la poursuite de ces objectifs, se traduira par une nouvelle réduction des effectifs de prestations (AT, centre de services) en 2016, avec quel impact sur la charge interne ?
Une forte baisse des ressources hommes de prestation externe sur site et hors site	Au global, les ressources hommes réseau (Interne, AT, centre de services) devraient être réduite d'environ 18% en 2015 dans le cadre du projet. Ces baisses sont-elles pérennes à terme et compatibles avec des objectifs de déploiement ambitieux (4G, Trans, FTTH, notamment) ? Alors que les objectifs d'économie ne sont pas encore totalement atteints (50% par rapport à la cible), quelles seront les marges de manœuvre des managers réseau pour augmenter le recours à ces ressources (AT, CDS), en cas de pression sur la charge de certains services ?
Des objectifs de volume de déploiement globalement en hausse pour 2015	En ligne avec les annonces du groupe, les objectifs de déploiement réseau de SFR sont logiquement globalement en hausse en 2015 (4G, Trans, FTTH horizontal). La baisse de coûts s'explique donc par une réduction du prix unitaire liée à la renégociation des contrats avec les partenaires MOE et équipementiers. Jusqu'où cette stratégie de rationalisation des coûts pourra être compatible avec l'objectif d'amélioration de la QoS essentielle pour SFR ?
Impact du changement de mode sur les compétences internes	Avec la baisse importante du nombre de prestataires (AT, CDS), le transfert de certaines activités vers les MOE, la massification des prestations autour de partenaires « bout en bout », les missions des équipes de pilotage comme les chefs et responsables de projets (soit 550 CDI à la direction réseau), vont devoir évoluer. Il apparaît encore aujourd'hui difficile d'identifier précisément l'impact de ces mesures sur les modes de travail des équipes internes.
Nombre de PAP à la direction réseau et notamment à la validation	A fin mars 2015, il restait encore 35 postes à pourvoir à la direction réseau, dont plus d'une dizaine à la direction de la validation qui rencontre encore visiblement autant de problème de recrutement.

Points à suivre	Commentaires Sextant
Evolution du nombre d'AT et ressources en centre de services	Le suivi des AT et ressources en centre de services devra faire l'objet d'un suivi régulier. Il sera nécessaire de définir quel est le bon indicateur.
Volume de déploiement	Les volumes de déploiement (3G/4G, Trans, Fixe, FTTH) réalisés pour l'année en cours et prévisionnels, pourront être intégrés dans les KPI à suivre pour l'activité réseau. L'objectif sera notamment de partager autour des moyens mis en oeuvre (comme un recours ponctuel accrue à des ressources externes) pour remplir les objectifs de déploiement, faire face aux retards constatés, etc.
Effectifs internes, PAP, créations	Il apparaît important de suivre les effectifs (inscrits, PAP, créations) au cours de l'année 2015, par rapport à la cible (voir document en annexe). Un focus particulier devra être fait sur les PAP (encore 35 postes à pourvoir fin mars 2015) et les 60 créations devant être réalisées dans la nouvelle organisation.
Qualité de service	La qualité de service étant au coeur de la stratégie du groupe, il apparaît important de partager autour d'indicateurs pertinents comme : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'incidents réseau • Résultats de l'étude de qualité Arcep 2015 (vs 2014)

L'avis de l'UNSa sur les 3 projets Réseaux

L'ambition du Groupe nouvellement constitué SFR-Numericable : être n°1 du Très Haut Débit fixe et mobile. 15 projets stratégiques ont été identifiés pour parvenir à cet objectif.

Dans un monde des télécoms toujours plus concurrentiel, la nouvelle gouvernance a jugé que les ambitions et l'avenir de SFR passaient notamment par un réseau de grande qualité et la rationalisation de ses coûts.

L'un des axes majeurs est de faire transiter tous nos flux sur le réseau SFR-NC en empruntant au minimum celui d'ORANGE. Techniquement, le projet s'appuie sur le réseau mobile de SFR et sur l'interconnexion des réseaux fixes qui devrait conduire à terme à leur unification.

Un autre axe est de recourir massivement à la sous-traitance et ainsi d'économiser sur ses frais de structure et de personnel.

L'existence de l'accord de garantie sur l'emploi rendant impossible une telle externalisation qui aurait fortement impacté nos emplois, la Direction a été contrainte d'envisager la situation différemment. Elle a donc fait le choix de ré internaliser certaines activités afin d'aller rechercher des économies sur son recours à la sous-traitance.

La stratégie proposée par la Direction s'appuie sur la maîtrise en interne des outils et des procédures, ainsi que sur la responsabilisation des équipes opérationnelles, notamment par le choix d'un fonctionnement de bout en bout, en rupture avec le mode actuel en silo. On doit passer du « Faire-Faire » au « Faire » ; les recours aux prestations externes et aux centres de service sont réduits en conséquence.

Dans la pratique, seules les compétences clés de nos métiers et à forte valeur ajoutée seront ré-internalisées ; les activités à faible valeur ajoutée resteront gérées en externe.

A l'avenir, des chefs ou responsables de projet SFR-NC devront assurer certaines missions de Maîtrise d'Œuvres qui étaient dévolues à des entreprises sous-traitantes. Ils devront être à même de pallier les éventuelles carences, refus ou incapacité d'exécution des nouvelles entreprises sous-traitantes. Ils pourront être amenés à représenter SFR auprès des collectivités territoriales, à l'occasion de présentations techniques de projet soumis à droits de passage.

Au-delà de ces nouvelles missions, le recours systématique à de nouveaux prestataires, qui nécessitent pour leur montée en compétences un accompagnement de tous les instants, génère pour les salariés de SFR un pic qui s'ajoute à une charge de travail déjà difficile à absorber. Certains services se voient ainsi contraints de demander de l'aide à des salariés d'autres Directions, en leur proposant d'assurer des astreintes de renfort. Cette situation ne peut pas perdurer en raison des risques qu'elle fait peser sur la santé de salariés et l'entreprise doit donc prendre toutes les dispositions pour accompagner ces phases de transition.

Certains salariés voient leur rattachement hiérarchique changer, d'autres devraient rejoindre une autre entité juridique. D'autres encore voient leur équipe éclatée dans différents services, tandis que leurs collègues voient leur charge de travail grossir considérablement, du fait du regroupement de certaines activités.

La rapidité, pour ne pas dire la brutalité parfois, de ces réorganisations structurelles génèrent chez les salariés de fortes inquiétudes et le principe de volontariat, qui devra régir ces mouvements de personnel, ne suffira pas probablement pas à les rassurer.

Dans le cadre des consultations auprès des instances CE et CHSCT, le manque de données économiques fournies par la Direction n'est pas de nature à dissiper ces inquiétudes.

Projets B to B

Projet 5 : « Articulation du Commerce B to B »,
projet 6 : « Organisation de la Direction Relation Client B2B »
Projet 7 : « Développement et amélioration de la rentabilité de Telindus »

En Rupture avec les trois dernières années, La nouvelle articulation du B2B pour le Commerce fait la part belle à la Vente Directe et les Services. Pour les Plateaux des Services Supports, le projet de réorganisation va partager les axes de travail entre deux grandes activités : « Build » pour la Direction & Ingénierie des Services Telecoms et « Run » pour la Direction de la Relation Client.

Sur les 15 projets prioritaires qui contribueront à la mise en œuvre des orientations stratégiques de SFR dans le nouveau groupe, trois projets concernent exclusivement le B2B :

Le projet 5, va définir les orientations commerciales et la mise sur le marché de l'activité Entreprise. Le projet 6, va organiser l'activité des plateaux B2B et enfin le projet 7 doit contribuer à la croissance, au développement et à l'amélioration de la rentabilité de Telindus (qui

passera notamment par la collaboration avec les activités Cloud et Services de SFR Business Team). Pour ce dernier, la définition précise de cette évolution va être mise en chantier dans les semaines qui viennent...

D'un point de vue économique, selon l'analyse Sextant, les résultats SBT à fin mars 2015 font apparaître une baisse du chiffre d'affaires de 5% par rapport à 2014 (en ligne avec le budget) Dans le même temps, une forte révision à la baisse de l'ensemble des coûts :

- Les coûts d'acquisition sont notamment réduits de 50% (subventionnement mobile)
- Les Opex (charge d'exploitation, recours à la sous-traitance, etc.) sont réduits de 36%. Au final, à fin mars, l'objectif d'Ebitda de SBT est largement dépassé : 162M€ contre 138M€.

Le projet de réorganisation global sur la partie du Business Entreprise, et l'évolution du Chiffre d'Affaires par segment de marché, pose à date des questions sur les modalités de refacturations entre sociétés.

Projet 5 : « Articulation du Commerce B to B »

Les objectifs de cette réorganisation sont de redéployer l'activité commerciale afin d'éviter la concurrence entre les entreprises du Groupe en supprimant les zones de recouvrement. Commercialiser une combinaison d'offres télécoms voix, data, et services, harmoniser le fonctionnement, mutualiser les moyens et les indicateurs autour d'un catalogue simplifié, une démarche qui a pour objectif de réduire également les coûts.

Le redéploiement par canal de vente exclusif des forces de ventes qui adressaient précédemment l'ensemble des segments de marchés (Grand Comptes, Grandes, moyennes et petites Entreprises, TPE, marché du Pro et enfin Marchés publics) va impliquer un partage des territoires commerciaux et une redéfinition des potentiels propres à chaque canal de vente. D'autre part, il a été décidé de confier à chaque composante B2B du groupe un périmètre de marché propre, voir exclusif.

Quatre Directions principales et distinctes par leur mode d'adressage :

La Direction Commerciale Grands Comptes (CAC 40 étendu) et International qui va concerner en majorité SFR Business team

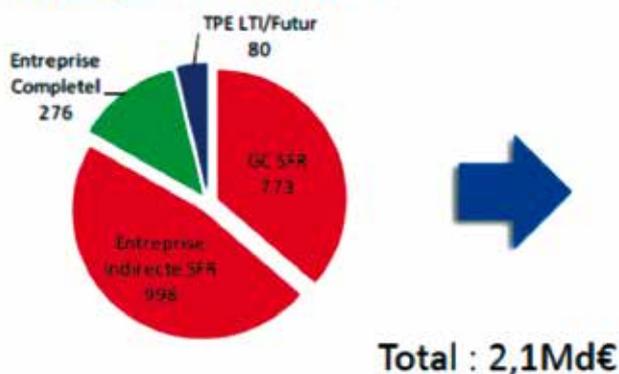
La Direction Commerciale Entreprise (Grandes et Moyennes Entreprises) qui concernera essentiellement Completel.

La Direction Commerciale Indirecte Entreprise (qui sera en charge de gérer la Distribution Espaces SFR B2B, Partenaires et direction TPE) qui va impliquer pour majorité les forces conjointes de SFR Business Team, LTI et Futur Telecom.

Et enfin La Direction Commerciale Service qui va coordonner en transverse les activités Services de Telindus et SFR Business team de la Direction Objets et Cloud.

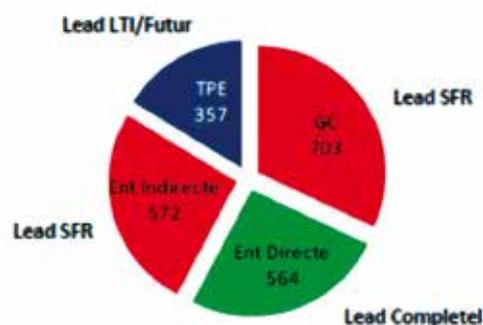
Cette réorganisation va toucher, l'ensemble des forces commerciales pour lesquelles il va être fait appel au volontariat et pour selon les

► Répartition du chiffre d'affaires entreprise par entité et par segment (données 2014, M€)



Source : reporting 2014 sociétés

► Répartition du chiffre d'affaires entreprise nouvelle organisation par segment (estimations sur données 2014, M€, hors Telindus)



Source : estimation direction

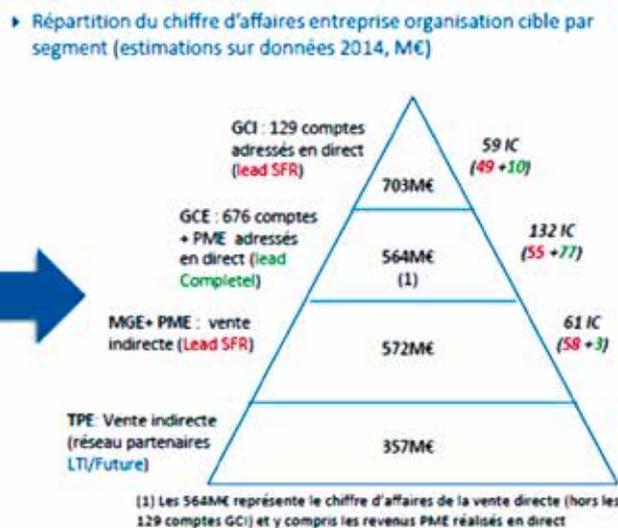
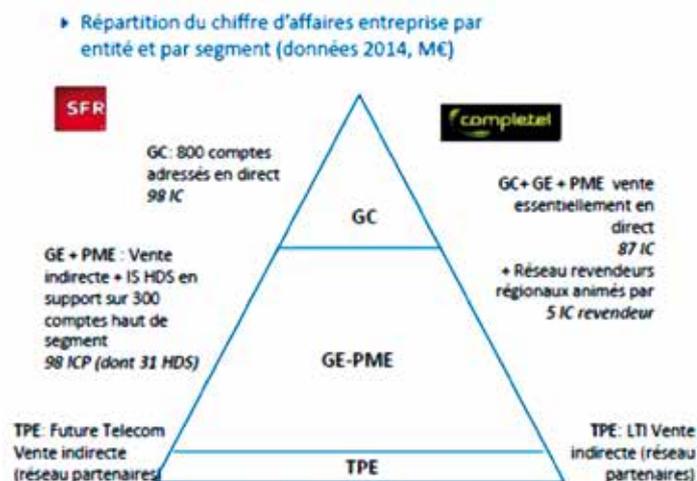
segments, de changer d'entité, voire de contrat de travail. L'UNSA dans ce cadre, rappelle le caractère volontaire de cette démarche qui ne peut être imposé au salarié.

Cette nouvelle organisation va aussi impacter les salariés du Marketing et des activités support comme la Maîtrise d'Ouvrage, le pilotage des Ventes, La Direction de la Relation Client, et par conséquence modifier le paysage de l'ensemble de la filière B2B.

La nouvelle organisation repose sur la volonté de rééquilibrer les forces commerciales internes vers un mode « Vente Directe ». La frontière entre Vente Directe et Indirecte va changer (pour SFR c'est un retour vers la situation d'avant Goto Market), avec un rééquilibrage marqué des IC vers la Vente Directe : avant : 185 IC en Vente Directe. Après : 221 IC en Vente Directe (en intégrant les IC services transférés). Pour ce qui

Completel, Telindus, LTI Telecom et Futur Telecom sera unifié et géré dans une entité Marketing commune à toutes ces structures et dans le périmètre de SFR Business Team. Le rôle de cette Direction sera de créer et développer les offres et produits du B2B Groupe, d'en assurer la cohérence tarifaire et leur communication tant interne qu'en externe et d'organiser la formation auprès des forces de ventes ; enfin elle servira également à standardiser des offres et commercialiser les offres « sur étagère ».

La nouvelle organisation Grands Comptes et International, devrait être composée de 174 salariés dont l'essentiel provient de SFR (88%). Le rapport est à peu près le même concernant les forces commerciales en grande partie SFR. Pour les commerciaux SFR qui seraient affectés au segment Entreprise, L'organisation cible prévoit de les faire travailler avec les forces de ventes Completel dans le respect de l'expression du volontariat et tel qu'il est garanti par l'accord de mobilité qui régit les mobilités.



concerne la spécialisation des tâches dans les différentes Directions Commerciales, 3 savoirs spécifiques autour de l'organisation de l'activité dans la Direction Commerciale Grands Comptes et International sont retenus : Gestion des Grands Comptes privés en modèle de Vente Directe autour des trois pôles définis (Energie/Transport, Finance et Industrie/Services). Gestion du Service Public et des Marchés Publics par l'adressage et la gestion des plus Grands Comptes publics ainsi que par l'arbitrage et la coordination entre les réseaux de commercialisation directs et indirects de l'activité Marchés Publics sur les appels d'offres concernant les autres comptes du secteur.

Pour la vente sur le segment qui va des Petites aux Grandes Entreprises comme pour la Distribution et la Direction Services, une capillarité nationale est requise due essentiellement à la localisation décentralisée des cibles potentielles. Pour les forces de ventes qui vont gérer les Grandes et Moyennes Entreprises (essentiellement adressé en mode Vente Directe par Completel) ; l'adressage en région sera appuyé par une équipe transverse supports et programmes centraux.

Pour la distribution, la Direction a fait le choix de créer une grande Direction de Ventes Indirectes, cette Direction regroupe les Directions Commerciales Distribution Entreprises de SFR, Completel, LTI et Futur Telecom dont la Direction est localisée chez SFR. Cette Direction responsable de l'évolution du modèle de distribution, sera en charge de la gestion des Espaces SFR, de l'ensemble des partenaires et de leur développement ainsi que de la gestion de l'activité distribution à l'intention des PME, activité dans laquelle Futur Telecom est le principal acteur via ses courtiers.

Pour ce qui est de l'activité Services, l'organisation précédente de SFR Business team scindait l'activité entre le canal Vente Directe et l'Indirect aux travers de populations spécialisées comme par exemple les IC Com unifiées. Dans cette nouvelle perspective d'organisation, un mode de commercialisation direct sera privilégié sur les segments Grands Comptes et jusqu'au segment des moyennes entreprises et organisées sur des logiques sectorielles, régionales ou solutions.

Le portefeuille offres et produits issus des offres historiques SFR,

L'UNSA se félicite en son temps d'avoir œuvré à la signature de l'accord sur la protection de l'emploi sur 36 mois, accord qui permet aux salariés d'être consultés dans le cadre des mobilités et qui leur permet de garder leur contrat de travail initial, s'ils le souhaitent.

Pour La Direction Grands Comptes et International, le nombre de comptes qui leur est affecté dans le partage de l'activité est revu nettement à la baisse par rapport à l'organisation 2014. Le nombre passe de 800 à 129, (676 comptes étant transférés à la DCE). Il est à noter en revanche, que le Chiffre d'Affaires baisse peu, les 129 comptes du périmètre cible étant les plus importants en termes de revenus.

Ceci amène à l'observation de deux effets combinés et contraires :

- Une forte baisse du nombre de comptes gérés par IC,
- Dans le même temps, une hausse du CA moyen par IC.

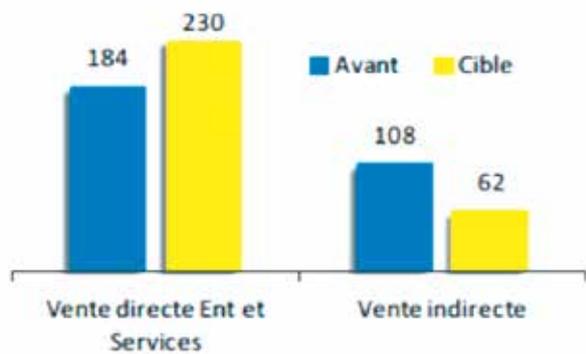
Les forces commerciales seront donc contraintes d'augmenter leur hit ratio, sous peine de ne pas réaliser leurs objectifs d'où la question de modifier les règles de l'ancien PRV, des périodes de références pour les calculer ainsi que des indicateurs compte tenu de cette nouvelle donne.

Ceci amène à deux évolutions :

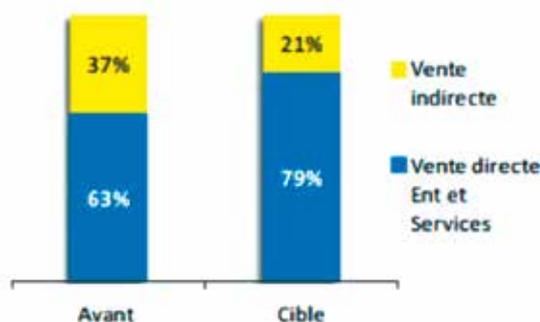
La Vente Directe milieu de segment s'en trouvera renforcée, conséquence de l'élargissement du périmètre (reprise de 676 comptes GC). Cette Direction sera majoritairement issue de Completel (68% des effectifs totaux et 55% des IC).

Avec l'élargissement du périmètre, le nombre de comptes Siren augmente logiquement, mais pas autant que la force commerciale. Il en découle également une baisse du nombre de Siren suivis par IC et la nécessité d'augmenter le taux de transformation des affaires pour réussir l'atteinte des objectifs. Par ailleurs, une importante hausse de l'objectif de prise de prise d'ordre « newbizz » (PRI) par IC, comparé aux objectifs Completel de 2014.

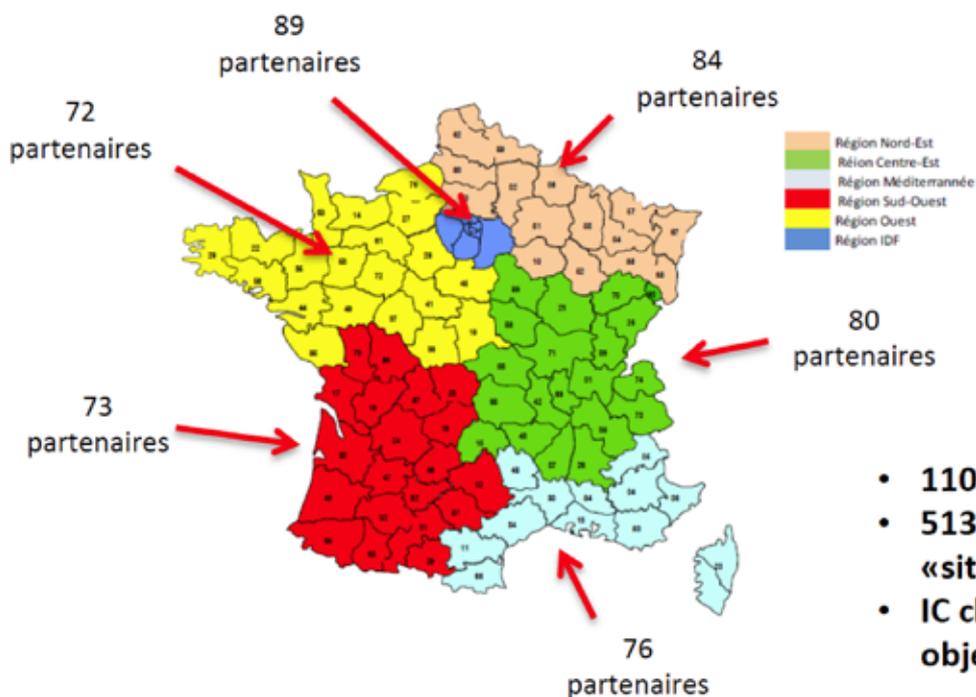
► Evolution de la répartition des effectifs commerciaux SFR/Completel entre vente directe et indirecte



► Répartition des effectifs commerciaux B2B



Il s'agit ici des effectifs IC de Completel et SBT (hors Telindus)



du réseau de Vente Indirecte (513 codes Orian à date), qui doit au contraire étoffer ses équipes de vente (599 IC chez les partenaires à date avec un objectif de 750 à terme)

Les effectifs de la Direction Commerciale Indirecte sont en revanche, en nette diminution, conséquence de nombreuses réallocations d'effectifs vers les autres Directions. Les fonctions commerciales et support (formation, communication, marché public) sont les plus impactées. Cette baisse des effectifs commerciaux dédiés à la Vente Indirecte dans un contexte de stabilité de la taille du réseau de distribution, génère une hausse automatique du nombre de partenaires à suivre par IC et plus globalement pour l'ensemble des effectifs de Vente Indirecte.

Le décryptage de l'UNSa :

Pour la Direction des Grands Comptes Internationaux, le nombre de Groupes affecté à chaque Ingénieur d'affaires va nettement diminuer. Ces derniers seront donc contraints à prospecter sur un territoire de chasse réduit, sans pour cela disposer de nouvelles armes qui tendraient à améliorer leur productivité. Polarisé sur peu de cible, l'IA sera en mesure d'assurer un meilleur suivi de son portefeuille clients, mais son succès sera conditionné par sa capacité à réaliser son objectif, dans un temps imparti, en fonction du potentiel « signable » de son secteur. Cette situation est en mesure de fragiliser la performance commerciale si un PRV et des moyens, objectifs adaptés ne sont pas mis à la disposition des IA.

Dans ce contexte, une véritable refonte des Plan de Rémunération Variables, avec par exemple une valorisation différente du renouvellement de lignes et des contrats, un impact de la valorisation sur la durée de l'engagement ainsi que la prise en compte de critères métiers en fonction des segments, apparaîtrait comme cohérente, voire bienvenue. D'autre part, le sujet du pesage des potentiels de chaque territoire se doit d'être adapté à chaque situation, compte tenu de l'étroitesse de manœuvre sur des territoires aussi réduits et du cycle de vente très long, ce qui est propre à ce segment.

En ce qui concerne le registre des moyens attendus, vigilance dans les équipes support Grands Comptes (programmes et accompagnement) dont le nombre d'AT devrait être pratiquement mis à zero, d'ici la fin juin (contre 19 AT dans ces équipes en mars 2014)

Le poids de la Vente Indirecte dans les effectifs commerciaux B2B va considérablement baisser dans la nouvelle organisation. Dans le même temps, il n'y a pas de volonté annoncée de réduire la taille

Pour les équipes Ventes Directes qui couvrent les grandes et moyennes entreprises et dont l'objectif global a été revu à la hausse. Le nombre de Siren par IC va donc nettement diminuer, rendant obligatoire la recherche de nouveau prospects pour assurer les objectifs de new business. En conséquence, la capacité des IC DCE à atteindre leurs objectifs en 2015, voir début 2016, pourra être réduite, ce qu'il faudra prendre en compte dans les PRV et la mesure de l'objectif individuel. Par ailleurs, la nécessité de trouver des nouveaux clients (au-delà des 676 comptes) pourrait se traduire par une concurrence difficile à orchestrer, particulièrement avec le réseau de partenaires SFR

Pour les équipes de Vente Indirectes les effectifs sont en revanche nettement en décroissance, se traduisant par la perte de supports sur les produits et services (IC Com unifiées par exemple), un effet combiné à l'effet mécanique de la hausse du nombre de partenaires affecté à chaque IC Vente Indirecte et se répercutant en cascade sur l'ensemble des équipes VI.

Les risques sur ces équipes sont faciles à identifier :

- Impossibilité d'assurer le support des ventes sur les offres complexes
- Report de charge sur les équipes avant-vente sur des sujets hors périmètre (30 consultants AV)
- Difficulté à répondre aux attentes du partenaire (risque de perte de partenaires et de revenu associé).
- Difficulté des IC à réaliser leurs objectifs

Cette nouvelle organisation va donc nécessiter une refonte des PRV en les adaptant au nouveau contrat de distribution et ses nouvelles règles et obligations.

L'UNSA sera d'une vigilance particulière sur le suivi de la charge des équipes de Vente Indirecte et les moyens qui leur seront donnés pour réaliser leurs objectifs, particulièrement dans ce contexte de transition.

Bien entendu, la refonte et la rationalisation des différentes règles qui encadrent le PRV sera un enjeu important pour assurer l'égalité des chances de réaliser ses objectifs entre tous les segments de vente. A noter que les règles qui régissent l'adressage multi concurrentiel des clients en parc ou du moins les règles de fonctionnement entre le réseau interne et externe devront être précisées au plus vite..

Le suivi de la charge des équipes de Ventes Indirectes sera également un critère important du processus d'accompagnement. Quelles solutions seront prises pour renforcer ces équipes si les objectifs d'autonomisation des partenaires ne sont pas atteints ?

Pour le B2B, les effectifs sont globalement les mêmes entre aujourd'hui et novembre 2014.

Le nombre de CDI, à proprement parler, est resté relativement stable depuis novembre 2014.

Sur la Direction Solutions et Produits Telecom, Direction principalement attachée à Telindus, une variation d'effectifs importante est à noter : cette fluctuation de l'effectif s'explique par le changement de rattachement d'équipe support comme par exemple les IC Com unifiées (équipe qui était précédemment rattachée à la Direction Commerciale), différentes équipes support qui, elles rejoignent les effectifs du marketing ainsi que des réallocations individuelles, en fonction des métiers concernés par l'évolution du projet 5.

Les équipes de SFR représenteront 56% des effectifs de la Direction du B2B post-réorganisation, 16 postes sont créés dont 3 chez SFR. 31,5% des 691 salariés concernés par la nouvelle organisation de la Direction B2B de SFR sont en situation changement de rattachement de leur équipe et 11,5% de situation de changement de contrats. 3 voient leur poste « mis en mobilité ». 80 salariés sont concernés par des transferts de contrats vers Completel.

L'UNSA a demandé, au travers de ses élus, dans les instances nationales CE, CCE et Commission économique du CCE, comme dans les instances locales CHSCT et Délégués du Personnel, que soient recensés et présentés les impacts ainsi que ces modifications de missions et tâches, aux instances mais aussi à chaque salarié impacté par ses modifications.

En ce qui concerne les commerciaux, l'UNSA a demandé que soit revus les objectifs et moyens d'accompagnement donnés aux forces de ventes dans l'exercice de leurs métiers respectifs. L'UNSA a obtenu satisfaction sur nombre de ses points.

A ce propos, l'UNSA a demandé que soit défini pour le nouveau Groupe un nouveau Plan de Rémunération Variable à l'attention des forces commerciales qui soit : simple, compréhensible et mesurable par les intéressés, rémunérant l'activité et les efforts à sa juste valeur.

Eléments à suivre après la mise en œuvre du projet :

Points à suivre	Commentaires Sextant
Chiffre d'affaires par segment de marché	Compte tenu des contraintes identifiées, le suivi des indicateurs financiers par segment de marché pour identifier les problématiques que pourraient faire émerger la nouvelle organisation : •Chiffre d'affaires par segment (GCI, DCE, DCEI, TPE) •PO (GCI) •PRI (DCE) (prise de revenu incrémentale)
Nombre de partenaires (codes Orian)	Dans la 1er année de mise en oeuvre, il apparaît essentiel de suivre régulièrement les taux d'atteinte d'objectif compte tenu des risques identifiés sur la capacité des IC à assurer leurs objectifs de prise d'ordre (que ce soit en GCI ou en DCE).
Taux mensuel d'atteinte d'objectif des IC	Le suivi régulier du nombre de partenaires (via les codes Orian) sera un bon indicateur de la capacité des équipes ventes indirectes à animer le réseau. Il sera aussi un moyen d'identifier les déséquilibres qui pourra apparaître entre les régions et qui pourront être plus difficile à absorber avec des équipes plus réduites
Evolution du staffing IC des partenaires	La volonté d'arriver à un staffing de 1500 IC chez les partenaires n'est visiblement plus d'actualité, puisque l'objectif est désormais de 750 à la cible. Le suivi du nombre d'IC en distribution sera là aussi un bon indicateur de la capacité des équipes à bien animer le réseau de partenaires
AT	Le recours à l'assistance technique devrait être quasi nulle à la fin de l'année dans les directions SBT (projet 5).

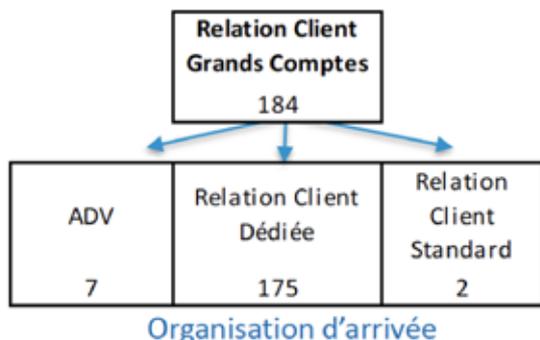
Projet 6 : « Organisation de la Direction relation client et des plateaux B2B »

A l'heure actuelle, la frontière entre la relation client dédiée et la relation client standard ne semblent pas encore clairement identifiées. Il semble néanmoins que le périmètre de la relation dédiée soit réduit pour tenir compte des critères minimaux pour qu'un compte puisse être éligible à la relation client dédiée.

► Ventilation effectifs organisation cible

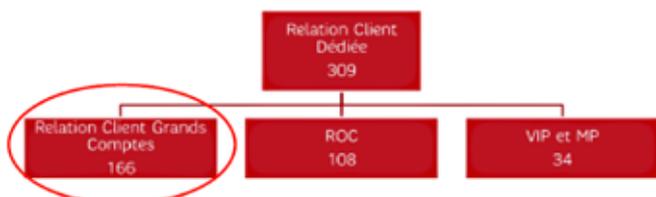
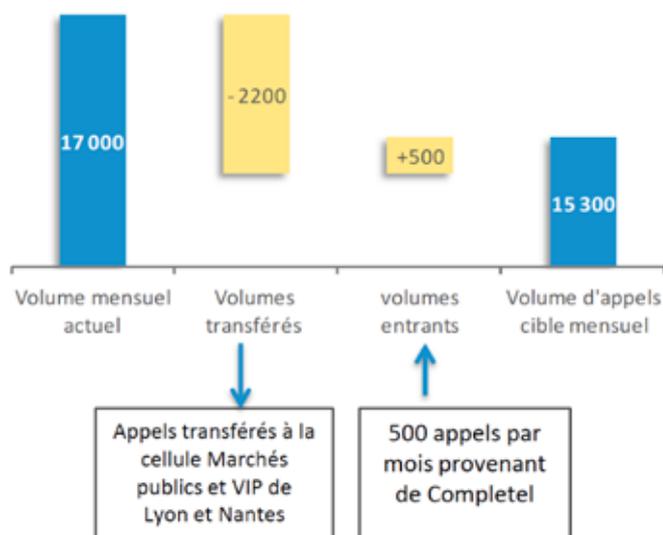
Direction Relation Client B2B	994
Administration Des Ventes	74
Direction	2
Gestion Client	117
Relation Client Dédiaée	308
Relation Client Standard	199
Service Technique Clients	250
Support à la Relation Client	44

Rappel organisation de départ relation GC



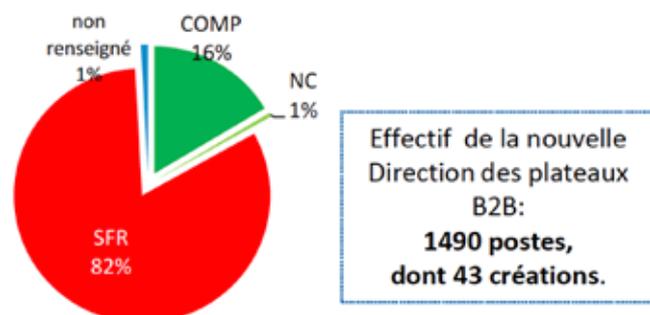
Organisation d'arrivée

client Grands comptes



La nouvelle cellule VIP et MP aura en charge de traiter l'ensemble des actes relatifs à ces clients (appels, actes de gestion, réclamations, Cases). Le dimensionnement de la cellule a été réalisé sur la base des volumes actuels, avec une hypothèse de baisse liée à la disparition de certains contrats (dont Opache) et d'optimisation de process.

Les équipes de SFR représentent 82% des effectifs des plateaux B2B post-réorganisation. 30% des 1240 salariés concernés par la nouvelle organisation des plateaux B2B de SFR sont en situation changement de rattachement de leur équipe. 9 voient leur poste « mis en mobilité » et 6 en « montée de compétences »



Il faut noter au passage que le recours aux prestataires recule de près de la moitié sur les plateaux B2B entre mars 2014 et mars 2015, notamment du fait des changements d'organisation. Le volume d'AT de la Direction Relation Client BT a reculé de plus d'un tiers entre mars 2014 et mars 2015, c'est le Service Technique qui une fois encore, absorbe plus de la moitié de cette diminution. A la Direction du déploiement client, les changements d'organisations expliquent en grande partie le recul de 54%

La nouvelle organisation des plateaux B2B se traduit par des mouvements d'effectifs entre services, la création de nouvelles entités (MP, ADV), la réduction des ressources externes (notamment à la DOTC). Les dimensionnements d'équipes ont été faits sur la base de volume de charge prévisionnel et de gains de productivité à condition que les ressources soient adaptées à la charge réelle. Dans un contexte de pression sur les coûts, le recours aux AT sera probablement limitée, avec pour corolaire des risques de pression sur la charge des équipes internes.

A noter aussi, la récupération de 8 nouveaux outils de travail qui vont s'ajouter à la liste des nombreux outils déjà utilisés avec pour conséquence des modifications significatives des conditions de travail.

Le décryptage de l'UNSa :

AU STC, ce projet soulève de nombreuses questions du fait du peu de précision que comporte ce projet.

Pour le STC DATA, Il est à craindre l'abandon du traitement de la gestion des incidents des Entreprises du haut de segment, pour traiter les incidents des petites et moyennes Entreprises ainsi que ceux générés par la distribution des partenaires Vente Indirecte de Completel.

L'UNSa alerte sur la question de la volumétrie traitée dans l'organisation cible ainsi de la disparité des outils utilisés, L'UNSa souligne également le risque de la dégradation de l'intérêt métier pour les salariés du STC qui vont dans l'organisation cible prendre en charge des problématiques d'offre standard. Ces problématiques, majoritairement à faible niveau de complexité, nécessitant peu de technicité étaient auparavant confiées à des prestataires. Dans ce cadre l'UNSa rappelle que les chargés de support technique sont en mesure de délivrer des prestations de forte valeur ajoutée dans un environnement à haute technicité et souhaite que soit maintenu un cadre de travail motivant et respectant l'expérience, les capacités et l'expertise de ces populations.

Pour le STC voix et le 2/8, les équipes se voient attribuées la gestion de la partie voix entreprise Completel sans avoir aucune visibilité sur la volumétrie, la technologie utilisée, le recours aux prestataires, les outils.

L'UNSa alerte sur ces incertitudes qui font peser sur ces équipes des inquiétudes quant à leurs futures conditions de travail. En l'état, L'UNSa demande à ce que soit étudié, dans le cadre de ce projet, les besoins et moyens à mettre en œuvre pour permettre aux équipes de supporter d'aussi importantes transformations.

En ce qui concerne le STC N3 Data, du STC change, du service PFS (plateforme de service) et MSO aucune information n'est disponible à l'heure actuelle. L'UNSa par la voix de ses élus demande à ce que soit précisé, pour ces équipes, les périmètres cibles ainsi que l'ensemble de l'environnement qui régira leur activité dans l'organisation future.

Quid du service de développement appelé SI Gris ? Quid des chefs de projets pilotes nos mainteneurs et faisant l'interface avec l'opérateur historique ? Seront-ils transférés vers SPM ? Les équipes resteront-elles disposées à l'identique en effectif, périmètre, management ? Tant de questions qui restent en suspens et dont les élus UNSa demandent des explications à la Direction par le biais des commissions projets 5 et 6 du CE.

Si le projet de réorganisation de la Direction Relation Client et des plateaux B2B, semble clair dans la philosophie : coller au modèle marketing du projet 5, l'UNSa déplore le fait qu'il laisse encore place à de très nombreuses interrogations et incertitudes tant sur le domaine opérationnel que sur le structurel, des manquements essentiellement dûs au manque de précisions apportées par la Direction.

Les points de vigilance à avoir sur le projet :

Points de vigilance	Commentaires Sextant
Segmentation des comptes par segment	La définition précise des comptes qui devront être suivis en relation client dédiée et standard n'ayant pas encore été définie, il apparaît important de suivre la répartition qui sera faite afin d'avoir une visibilité plus précise sur la charge finale de chaque service
Indicateurs activité relation client	Dans la 1 ^{er} année de mise en oeuvre, il apparaît essentiel de suivre régulièrement : •Volume de réclamations relation client standard •Volume d'appels relation client standard et dédiée •Nombre d'actes de gestion par marché (grands comptes, marché public) •Nombre de Cases Marché Public •Volume de tickets d'incidents STC •Actes de gestion gérés par la cellule ADV
indicateurs DOTC	Le suivi du volume de déploiement mensuel, devra être mis en regard de l'évolution du recours aux ressources externes.
Evolution du recours aux AT	Le suivi des AT et ressources en centre de services devra faire l'objet d'un suivi régulier. La vision la plus utile serait d'avoir une estimation mensuelle en nombre d'ETP. Ce suivi pourra être utile pour faire le lien entre les alertes de surcharge qui pourraient apparaître dans certains services. Comme pour l'ensemble des directions, il sera nécessaire de définir quel est le bon indicateur compte tenu des écarts importants de volume d'AT constatés entre les différents fichiers transmis par la direction (voir graphique)

Projet 12 : « Optimisation de la politique Immobilière »

Concernant St Denis Campus, et selon les chiffres que la Direction fourni, La tranche n°2 dont les travaux et aménagements intérieurs devraient s'achever à la date prévue dans le planning initial (octobre 2015). Tout l'été les instances devraient être consultées sur les futurs déménagements.

Les sites de Rive Défense, Meudon et le STC de Gentilly devraient rejoindre le Campus entre novembre et décembre 2015.

Ces transferts laisseront environ 40% de la tranche deux du Campus libres. La Direction a donc décidé de sous louer, puisque le bail prévoyait cette éventualité. Ce seront les derniers étages ayant vue sur les voies du Bâtiment 4, à la SNCF, qui occupe déjà quelques bâtiments dans le quartier.

Cette sous location (bail 3, 6 ou 9 ans) permettra à l'Entreprise de diminuer ses frais de location d'environ 2 Millions d'€ par an.

Les CHSCT SFR concernés seront consultés, puisque nous aurons à partager sur ce bâtiment le RIE ainsi que certains espaces communs (Les locaux à vocation de bureaux étant eux, «étanches à tout mélanges »).

Concernant le site de Massy, La Direction annonce avoir renégocié le prix et reconduire le bail pour 3 ans au moins.

Pour Telindus, le bail des Ulis court jusqu'en 2018. La direction précise, qu'à ce stade, aucun projet de déménagement n'est à l'ordre du jour.

En ce qui concerne les sites de Lille, Nantes et Toulouse, les locaux SFR ayant la capacité d'accueillir les autres salariés des entités du groupe, ces sites seront le « berceau naturel » de l'implantation locale des entités du groupe.

Concernant la région de Bordeaux, les commerciaux SFR basés à Villenave d'Ornon doivent rejoindre les locaux du groupe à Mérignac (Telindus).

A Lyon, il est prévu que les salariés de Futur Telecom rejoignent LTI, et à plus long terme, il est prévu l'optimisation des implantations de la région lyonnaise qui à ce jour, compte 11 sites distincts.

Il s'agit à cette heure des seuls points relevant du Chantier n°12 qui ont été évoqués.

Pour **rester informé**
de **toute l'actualité sociale**
du **Groupe Numericable SFR**
retrouvez-nous
sur notre **site Internet**
www.unsacom.org



Transformation de l'Entreprise : des mesures d'accompagnement



Philippe FEHRE,
Fabrice PRADAS

Suite à la présentation des 15 chantiers prioritaires découlant de la stratégie du nouveau Groupe, l'entreprise va subir d'importantes évolutions de son d'organisation.

C'est dans ce cadre que l'UNSa a demandé la négociation d'un accord pour permettre le redéploiement des ressources sur ce projet en accompagnant toutes les situations de changement, ainsi que la mise en œuvre d'un plan d'accompagnement spécifique pour les collaborateurs qui pourraient être recrutés.

L'accord sur le maintien de l'emploi de 36 mois signé par l'UNSa, contraint l'entreprise à devoir repositionner les collaborateurs concernés par ces évolutions sur un emploi équivalent, par le biais si besoin d'un accompagnement et d'un suivi personnalisé, tenant compte également de la meilleure adéquation possible entre les compétences des collaborateurs et les besoins de l'entreprise.

A l'UNSa, fort de nos expériences des dernières réorganisations, nous savons et nous l'avons dit haut et fort, que la clé du succès doit passer forcément par un socle d'accompagnement global ambitieux, mais aussi par une attention toute particulière donnée à chaque collaborateur, avec les formations adaptées même si elles sont couteuses, une RH renforcée, disponible et avec une visibilité transverse des postes à pourvoir. Une gestion de la bourse à l'emploi pratique et adaptée et non pas la seule mise à disposition de poste en ligne obsolètes ou difficile à trouver. Une vraie volonté d'accompagnement des collaborateurs vers la réussite et non vers la sortie.

Après plusieurs mois de discussions et une mobilisation des salariés chez SFR le 19 mai qui a permis de donner un levier supplémentaire aux organisations syndicales dans la négociation, les parties ont établi ce socle de mesures d'accompagnement qui seront mises en œuvre pour les projets prioritaires faisant l'objet d'une procédure d'information/consultation et qui pourront être adaptées en fonction du contexte.

Le principe de l'accord repose sur la base du volontariat et un engagement de la Direction à accompagner chaque collaborateur par des moyens adaptés en lien avec ses compétences et les exigences du business, et se fixe l'objectif que chaque collaborateur réussisse pleinement dans ses nouvelles fonctions.

Pour agir efficacement l'entreprise s'engage à donner de la visibilité et du sens aux évolutions d'organisation, partager les enjeux, écouter les collaborateurs et les impliquer dans la construction et le déploiement des dispositifs d'accompagnement des évolutions de compétences.

L'UNSa, signataire de cet accord, a obtenu un socle de garanties, afin que tous les salariés puissent être accompagnés de manière équitable et dans la plus grande transparence afin de trouver leur place dans le nouvel ensemble.

Les incontestables UNSa portaient sur l'expression incontestable et préalable du volontariat à la mise en mobilité des salariés, ainsi que sur une commission paritaire, y compris dans ses décisions, qui puisse être un véritable organe de recours pour les salariés estimant avoir été écartés de l'accompagnement qui leur est dû. Un médiateur extérieur au groupe venant trancher en cas d'absence d'accord entre la Direction et les Organisations Syndicales. Nous avons été entendus sur ces points.

Parmi les dispositions à souligner, la possibilité pour les salariés qui effectuent une mobilité vers une entité du Groupe hors UES (situation 2) et qui le souhaitent pourront être détachés sur le poste cible pour une durée d'un mois renouvelable une fois, préalablement à la signature de la convention tripartite et de leur nouveau contrat de travail.

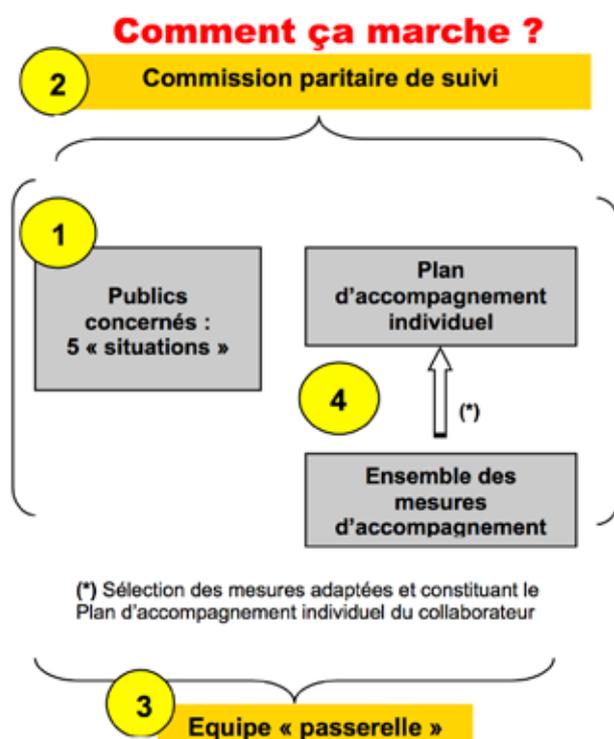
La durée de l'accord a été calquée sur celle de l'accord portant sur les garanties d'emploi et de statut (30 juin 2017).

Mesures d'accompagnement dans le cadre de la transformation de l'entreprise

En juin 2015, 3 organisations syndicales (OS) de SFR dont l'UNSa ont signé l'accord « Mesures d'accompagnement dans le cadre de la transformation de l'entreprise ».

Cet accord constitue un **socle de mesures d'accompagnement** qui seront mises en œuvre pour les **projets prioritaires faisant l'objet d'une procédure d'information/consultation**. Ces mesures pourront être **adaptées** en fonction du contexte, des projets et des besoins spécifiques identifiés. Les mesures prévues au titre du présent accord sont **réservées aux publics identifiés dans le cadre de chaque projet**.

Pour vous **informer**, retrouvez ci-après une présentation synthétique de cet accord :



La philosophie de cet accord s'articule autour de 5 grands piliers :

- **communiquer** auprès des équipes concernées par les projets ;
- **conseiller** et accompagner individuellement ainsi que collectivement les **collaborateurs** dans leur réflexion, leur orientation et leur choix de mobilité ;
- **accompagner** les **équipes managériales** dans cette phase de transformation ;
- **promouvoir la participation des collaborateurs** notamment dans la définition du plan d'accompagnement des évolutions de compétences ;
- **sécuriser les nouvelles trajectoires professionnelles** en assurant un suivi individualisé des collaborateurs.

*S'il s'avérait que les mesures d'accompagnement prévues dans l'accord ne couvraient pas l'ensemble des projets prioritaires à venir lors de leur présentation en instances, les parties s'engagent dans ce cas à **ré-ouvrir des négociations afin de compléter l'accord.***

Aucune mobilité sur un nouveau poste entraînant une modification du contrat de travail ne sera contrainte, la mobilité se faisant sur la base du **volontariat. Le salarié devra, par écrit, faire part à son RRH de l'expression de son volontariat après avoir pris connaissance des opportunités possibles et des **mesures d'accompagnement** prévues pour sa situation. Un délai de réflexion **d'une semaine calendaire** à partir de la remise en mains propres est laissé **a minima** au salarié pour faire part de son souhait**

1 **Publics concernés** : 5 situations

Cinq situations ont pu, à ce stade, être identifiées :

- **Situation 1** : aucun changement de périmètre, d'activité ou de rattachement du poste. Aucun accompagnement spécifique n'est possible au-delà des actions de communication prévues.
- **Situation 2** : mobilité sur un nouveau poste au sein de l'UES SFR ou dans une autre entité du groupe (hors UES SFR) : Un accompagnement spécifique est défini.
- **Situation 3** : évolution des compétences sur le même poste au sein de l'UES SFR. Un accompagnement spécifique est défini
- **Situation 4** : modification du rattachement du poste à une autre Direction au sein de la même entité juridique. Aucun accompagnement spécifique n'est envisagé au-delà des actions de communication.
- **Situation 5** : mobilité à partir d'une entité de l'UES SFR vers une autre entité du groupe (hors UES), impliquant un changement de contrat pour les collaborateurs concernés, sur la base du volontariat. Un accompagnement spécifique est défini.

La possibilité de passer de la **situation 3** à la **situation 2** :

- A l'issue du diagnostic initial, si le collaborateur concerné par la situation 3 et le RH/manager conviennent qu'il serait préférable d'organiser une mobilité du collaborateur, le collaborateur bénéficiera alors des mesures mises en œuvre au titre de la situation 2.
- De même, en cas de difficulté dans l'apprentissage des nouvelles compétences, le collaborateur pourra bénéficier d'un plan d'accompagnement renforcé ou pourra solliciter une mobilité et bénéficier dans ce cas des mesures d'accompagnement prévues pour la situation 2

Le **traitement prioritaire des candidatures** : à compétences équivalentes ou proches, les collaborateurs en situation 2 seront toujours **prioritaires** par rapport à d'autres candidats.

2 **Commission paritaire de suivi**

Cette commission est composée :

- 2 représentants par Organisation Syndicale Représentative signataire ;
- 2 représentants de la DRH concernée et 1 représentant de la Direction du Développement RH ;
- Invités : des représentants de la direction opérationnelle concernée en fonction du besoin.

Cette commission aura pour objet principal de :

- suivre l'état d'avancement des mesures d'accompagnement prévues dans le cadre de la déclinaison des projets de transformation concernant les **situations 2, 3 et 5**.
- partager sur l'adéquation des moyens mis en œuvre pour accompagner la déclinaison des projets, et le cas échéant, proposer des mesures correctives.
- partager sur un bilan des actions d'accompagnement mises en œuvre

Par ailleurs, compte tenu du périmètre et des effectifs concernés et sauf désaccord expressément formulé par le collaborateur concerné :

- Lors de la première commission, la liste nominative des collaborateurs en **situation 2, 3 et 5** sera communiquée aux membres de la commission. A cette occasion, les membres de la commission s'assureront de la concordance entre la situation réelle du salarié et celles identifiées dans le cadre des dossiers d'information-consultation remis aux représentants du personnel dans le cadre des projets prioritaires présentés aux instances de l'UES.

- Puis, à l'occasion de chaque réunion de la commission, il sera fait :

> **un suivi individuel de chaque collaborateur** relevant de la **situation 2** et l'état d'avancement de son projet de mobilité et ce dès lors que cette mobilité a lieu au sein de l'UES SFR

> **un suivi individuel de chaque collaborateur** relevant de la **situation 3** qui rencontrerait des difficultés dans le cadre de son évolution de compétences et l'état d'avancement des actions identifiées

> **un suivi individuel de chaque collaborateur** relevant de la **situation 5** dès lors que le collaborateur a conservé son contrat de travail avec son employeur au sein de l'UES SFR.

La commission se réunira au plus tard dans les 15 jours suivants le rendu d'avis du CE ou CCE.

Lors de la première réunion, la commission déterminera la méthode de travail et le calendrier des réunions suivantes.

En cas de divergence sur l'existence ou non d'une évolution de compétences sur le poste du collaborateur ou sur la définition du parcours individuel de professionnalisation (actions de formation, tutorat...) à mettre en œuvre pour la prise de poste d'un collaborateur **ou à l'issue du bilan des 4 mois** suivant sa prise de poste, la commission pourra être saisie à l'initiative de la Direction ou des représentants des Organisations syndicales signataires.

Elle constituera dans ce cadre l'instance de recours et devra rendre une décision dans les meilleurs délais et en informer le collaborateur et son RH.

Enfin, **si en dépit du recours un désaccord persiste** entre les membres de la commission, ces derniers pourront décider à la majorité des représentants des Organisations Syndicales Représentatives signataires et des représentants permanents de la Direction présents, **de faire appel à un Médiateur extérieur à SFR** ayant une connaissance des métiers de l'entreprise ou des Télécoms qui rendra un avis éclairé à la commission sur l'accompagnement à mettre en œuvre.

3 Équipe « passerelle »

- Composée des équipes RH opérationnelles de la direction concernée, de représentants des équipes opérationnelles de cette même direction, de la Direction de la formation et du développement RH
- Pour accompagner l'évolution de compétences des collaborateurs, cette équipe s'appuiera également sur le réseau des formateurs internes et des tuteurs, ceux-ci bénéficiant des moyens et de la disponibilité leur permettant d'exercer leurs missions. Il sera tenu compte des missions des formateurs internes et des tuteurs lors de la fixation ou de l'ajustement de leurs objectifs
- Aura la charge de :
 - **Recevoir les collaborateurs individuellement et collectivement ;**
 - **Identifier les besoins de formation** et concevoir les supports de formation ;
 - **Conseiller et accompagner les collaborateurs**, être facilitatrice de la démarche de mobilité : consultation des postes à pourvoir dans la Bourse de l'Emploi en lien avec les compétences du collaborateur, mise en relation avec des managers d'autres entités ayant des postes à pourvoir...
 - **Piloter le déploiement du plan d'accompagnement** et s'assurer de son efficacité :
 - garantir que toutes les actions prévues, individuelles et collectives, sont systématiquement mises en œuvre et proposer si nécessaire des ajustements ;
 - mettre en place des dispositifs permettant d'évaluer la motivation des équipes et leur perception de la charge de travail ;
 - mettre en place des indicateurs d'avancement (exemple : nombre de mobilités réussies, taux de formations délivrées, satisfaction sur les formations).
 - **Accompagner les managers** dans la déclinaison et la mise en œuvre des actions managériales nécessaires ;
 - **Organiser** et déployer la communication sur le projet auprès des équipes opérationnelles

4 Mesures d'accompagnement

Les Mesures d'accompagnement peuvent être classées en 7 grandes familles :

1. Communication, échange et travail collaboratif
2. Accompagnement des collaborateurs concernés par une mobilité sur un nouveau poste dans l'UES SFR ou dans une autre entité du groupe (**situation 2**)
3. Accompagnement des collaborateurs concernés par une évolution de compétences sur leur poste (**situation 3**)
4. Accompagnement des collaborateurs concernés par un rattachement du poste à une autre Direction au sein de la même entité juridique (**situation 4**)
5. L'accompagnement à la mobilité volontaire hors UES SFR (**situation 5**)
6. Accompagnement des collaborateurs dans le cadre de la mobilité géographique au sein de l'UES SFR
7. Accompagnement des managers

Les Mesures à mettre en œuvre sont à « négocier » dans la phase de construction du Plan d'accompagnement. Elles **peuvent être cumulatives suivant la situation (1, 2, 3, 4, 5 et 6) rencontrée.**

D'un point de vu général il est prévu :

- le versement d'**une prime de 2000 € bruts** pour accompagner les collaborateurs concernés par une mobilité au sein de l'UES SFR

(**situation 2**) ou une adaptation métiers (**situation 3**)

- un engagement de mettre en œuvre tous les moyens afin de garantir la réussite des repositionnements professionnels et des parcours d'évolution de compétences en faisant appel, si nécessaire, à un **cabinet extérieur spécialisé** dans l'accompagnement individuel de collaborateurs concernés par des transformations métiers, lequel pourra notamment aider les collaborateurs, qui le souhaitent, à réaliser un **bilan professionnel.**

1 - Communication, échange et travail collaboratif toutes situations

De façon générale, une communication systématique sur le projet sera déployée à l'ensemble des collaborateurs de la Direction concernée par le projet.

Elle aura pour objectif :

- de donner du sens en expliquant les enjeux du projet ;
- d'exposer spécifiquement pour les équipes concernées la nature des impacts ;
- de donner de la visibilité sur les opportunités de postes à tous les collaborateurs intéressés par une démarche de mobilité,
- de rassurer les collaborateurs sur les mesures d'accompagnement qui seront décidées ;
- de confirmer l'engagement de la Direction à trouver une solution pour chacun prenant en compte les souhaits des salariés.

Un temps important sera consacré à l'échange, aux questions-réponses, à l'écoute, au recueil de suggestions sous forme par exemple de tables rondes.

L'équipe « Passerelle » proposera à chaque collaborateur concerné par le projet une rencontre individuelle avec un des membres de l'équipe et ce tout au long du projet.

2 - Mobilité sur un nouveau poste dans l'UES SFR ou dans une autre entité du groupe (situation 2)

Accompagnement dans la définition du parcours professionnel et dans sa mise en œuvre

Etude préalable par l'équipe « Passerelle » et le manager sur la situation et recherche d'opportunités possibles ;

Entretiens individuels réguliers avec un membre de l'équipe « Passerelle » et/ou le manager :

- Lors du 1er entretien du collaborateur avec son RH, il lui sera proposé un entretien de développement (avec diagnostic de compétences si nécessaire en associant son manager) ainsi que la possibilité pour le collaborateur de bénéficier s'il le souhaite de l'accompagnement du même interlocuteur RH tout au long de la démarche de mobilité.
- Entretiens de suivi : aide dans la recherche d'opportunités, proposition des postes à pourvoir en lien avec les compétences des collaborateurs; préparation aux entretiens.

Animation d'ateliers d'échange destinés aux collaborateurs en phase de mobilité ;

Donner de la visibilité aux collaborateurs sur les postes à pourvoir :

- Mise en relation avec les managers ayant des besoins de recrutement pour présenter le service (période d'immersion dans le service) et les postes à pourvoir ;
- Organisation de forum métiers.

Durant cette période, il sera fourni au collaborateur les missions nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle conforme à son contrat de travail.

Mobilités au sein de l'UES SFR

- Intégration du collaborateur au sein de sa nouvelle équipe (accueil et présentation du service et de l'activité par un membre de l'équipe)
- Construction et présentation au collaborateur de son plan de développement individuel (PDI) si nécessaire, lequel définit les actions permettant sa montée en compétences ; la durée du PDI dépendra de l'écart entre les compétences détenues par le collaborateur et celles attendues sur le nouvel emploi.

Le PDI sera par exemple composé :

- > d'actions de formation plus ou moins longues qui pourront être diplômantes et/ou qualifiantes si nécessaire et si elles sont en lien avec les besoins de l'entreprise ;
- > de tutorats par un collaborateur de la nouvelle équipe;
- Suivi de la montée en compétences (bilan des formations, points individuels réguliers...).
- Proposition systématique au collaborateur d'un entretien de bilan avec son RH/manager d'accueil à l'issue des 4 mois de sa prise de poste.

Si la situation le nécessite, il pourra être envisagé d'adapter, de compléter le dispositif d'accompagnement ou de proposer au collaborateur une nouvelle démarche de mobilité s'il le souhaite.

Mobilités à partir d'une entité de l'UES SFR vers une autre entité du groupe (hors UES)

Les mobilités **volontaires** inter-sociétés seront sécurisées par la signature d'une convention tripartite et d'un **nouveau contrat de travail comportant les garanties suivantes** :

- la reprise de l'ancienneté ;
- l'absence de période d'essai ;
- le transfert du solde des CP et des RTT ;
- le maintien du groupe de classification CCNT;
- a garantie du niveau global de rémunération fixe brut annuel hors sujétions liées au poste. Après examen attentif des éléments salariaux de l'intéressé avec ceux de la population correspondante dans l'entité d'accueil, des aménagements particuliers peuvent être effectués pour en tenir compte lors de la mobilité dans l'entité d'accueil ;
- le versement de l'intéressement et de la participation pour l'année en cours au prorata du temps de présence au cours de l'exercice considéré au sein de chacune des sociétés (société de départ/société d'accueil) et suivant les modalités en vigueur.

Les collaborateurs bénéficieront également d'une prime de **5000€ bruts**, qui leur seront versés sur la paie qui suit la signature de la convention tripartite et **leur nouveau contrat de travail**.

Si la situation le nécessite, il pourra être envisagé **d'adapter, de compléter le dispositif d'accompagnement** ou de proposer au collaborateur **une nouvelle démarche de mobilité** s'il le souhaite. Dans ce cas, le collaborateur ne bénéficiera pas une nouvelle fois des mesures incitatives.

Afin de s'assurer de l'adéquation de cette mobilité avec leur projet professionnel, les salariés, qui le souhaitent, pourront bénéficier

d'un **détachement sur le poste cible d'une durée d'un mois renouvelable une fois**, préalablement à la signature à la convention tripartite et de leur nouveau contrat de travail.

3 - Accompagnement des collaborateurs concernés par une évolution de compétences sur leur poste (situation 3)

Accompagnement Situation 3

Les collaborateurs en situation 3 bénéficieront de mesures spécifiques permettant de garantir la réussite de leur évolution de compétences :

- Pré-diagnostic initial réalisé systématiquement par l'équipe « Passerelle » et le manager pour l'élaboration d'un « parcours de formation commun » avec la contribution des collaborateurs volontaires, incluant par exemple du tutorat, des formations métiers, des mises en situation...;
- Proposition de réaliser un diagnostic de compétences individuel pouvant donner lieu à un accompagnement complémentaire personnalisé. Cet accompagnement sera formalisé dans un plan de développement individuel ;
- Proposition systématique au collaborateur d'un entretien de bilan avec son RH/manager d'accueil à l'issue des 4 mois de son évolution de compétences.
- **Si la situation le nécessite, il pourra être envisagé d'adapter, de compléter le dispositif d'accompagnement ou de proposer au collaborateur une nouvelle démarche de mobilité s'il le souhaite.**

Par ailleurs, la Direction s'engage à ce **qu'il soit tenu compte de cette situation lors de la fixation et/ou l'évaluation des objectifs** des collaborateurs concernés.

4 - Accompagnement des collaborateurs concernés par un rattachement du poste à une autre Direction au sein de la même entité juridique (situation 4)

Accompagnement Situation 4

Une attention particulière sera portée à ces collaborateurs pour garantir une bonne intégration dans le service.

De plus, **si d'autres mesures d'accompagnement s'avéraient nécessaires, elles seraient mises en œuvre en fonction du besoin**

5 - L'accompagnement à la mobilité volontaire hors UES SFR (situation 5)

Accompagnement Situation 5

Ainsi que cela a été exposé aux instances dans le cadre des procédures d'information-consultation concernant certains projets, le groupe Numericable-SFR souhaite favoriser la mutualisation de certaines équipes des différentes entités du groupe. Ces équipes et les salariés concernés ont été visés dans les documents d'information-consultation.

Dans ce cadre, les collaborateurs de l'UES SFR acceptant sur la base du volontariat de rejoindre les effectifs d'une autre entité juridique du groupe (hors UES SFR), après proposition de la Direction, bénéficieront des mesures d'incitation prévues dans les projets concernés et notamment d'une prime de **7.000€ bruts**.

Les collaborateurs à qui une mobilité inter-sociétés serait proposée, mais qui ne la souhaiteraient pas conserveront leur contrat de travail avec leur employeur tout en étant affectés opérationnellement dans leur nouvelle entité de rattachement. Ils ne bénéficieront donc pas dans cette hypothèse des mesures d'incitation prévues.

Comme pour les autres mobilités volontaires inter-sociétés, ces mobilités seront sécurisées par la signature d'une convention tripartite et d'un nouveau contrat de travail comportant les garanties suivantes :

- la reprise de l'ancienneté ;
- l'absence de période d'essai ;
- le transfert du solde des CP et des RTT ;
- le maintien du groupe de classification CCNT ;
- la garantie du niveau global de rémunération fixe brut annuel hors sujétions liées au poste ;
- le versement de l'intéressement et de la participation pour l'année en cours au prorata du temps de présence au cours de l'exercice considéré au sein de chacune des sociétés (société de départ/société d'accueil) et suivant les modalités en vigueur.

Si les collaborateurs en situation 5 qui souhaitent conserver leur contrat avec leur employeur actuel refusaient une mobilité géographique rendue nécessaire par leur affectation opérationnelle à leur nouvelle entité de rattachement, et si leur contrat prévoyait leur lieu de travail, ils se retrouveraient alors en situation 2 et bénéficieraient à ce titre des mesures prévues au présent accord.

6 - Accompagnement des collaborateurs dans le cadre de la mobilité géographique au sein de l'UES SFR

Principes généraux

Dans la mesure où ces mobilités concernent les collaborateurs en situation 2, leur nature même induit la mise en œuvre de mesures renforcées qui visent à compenser les frais et les conséquences d'un changement de résidence, rendu nécessaire par une mobilité géographique au sein de l'UES SFR.

Par mobilité géographique, il faut entendre tout changement du lieu d'affectation au sein d'un établissement de l'UES SFR distant de plus de 50 km du lieu de travail précédent, ou nécessitant, de la part du collaborateur, au moins 1 heure 30 de trajet supplémentaire aller-retour par rapport à son trajet habituel (domicile-site) et au moins 1 heure pour les collaborateurs de la région Ile de France,

et impliquant un déménagement.

Pour les mesures d'aide à la mobilité géographique ci-après décrites, les notions suivantes sont définies comme suit :

- es personnes à charge s'entendent des personnes fiscalement à charge du collaborateur ou de son conjoint, sauf justificatif de l'évolution de la situation personnelle (ex : acte de naissance) ;
- le conjoint s'entend de la personne mariée, pacsée ou en concubinage notoire.

Les situations susvisées devront être prouvées par la production de justificatifs.

En tout état de cause, les mesures d'accompagnement de la mobilité géographique décrites ci-dessous s'appliquent dans le cadre de la politique voyage de l'UES SFR.

Ces mesures ne s'appliqueront qu'après validation par le RH/manager de la mobilité du collaborateur.

Journée d'immersion

Après validation par le RH/manager de la mobilité et avant acceptation définitive par le collaborateur (signature d'un avenant à son contrat de travail), le collaborateur pourra effectuer 3 journées d'immersion dans son nouveau service afin de lui permettre d'établir un premier contact avec son futur environnement.

L'entreprise prendra alors en charge les éléments suivants en application de la politique voyage SFR :

- le billet de transport aller-retour en réservation ou indemnités kilométriques
- 5 repas (application du montant déterminé dans la politique de voyage)

Hôtel conformément à la politique voyage (2 nuits maximum)

Week-end découverte

Toujours après validation par le RH/manager de la mobilité et avant acceptation définitive par le collaborateur (signature d'un avenant à son contrat de travail), le collaborateur pourra également venir découvrir son nouvel environnement avec sa famille pendant un week-end.

Pendant cette période de reconnaissance « week-end découverte » (d'une durée maximum de 2 nuitées), la société prendra en charge les frais occasionnés au collaborateur et à sa famille.

Pour chaque membre de la famille les mesures ci-dessous seront applicables :

- **Transport aller-retour :**
 - > Pour le collaborateur, le billet de transport aller-retour en réservation ou indemnités kilométriques
 - > Pour la famille, le collaborateur se fera rembourser en note de frais sur production des justificatifs originaux.

- **Hébergement, repas :**

- > Hôtel conformément à la politique voyage (2 nuits maximum)
- > Forfait journalier repas (application du montant déterminé dans la politique de voyage ; 5 repas/ personne maximum sont prévus)

Transport pour la recherche de logement avant ou après la prise de poste

En outre, après acceptation définitive (signature d'un avenant à son contrat de travail) de la mobilité par le collaborateur, mais avant la date de début effectif de celle-ci, l'entreprise prendra en charge quatre allers retours du collaborateur (domicile actuel du collaborateur – futur lieu de travail) aux conditions de la politique voyage afin de faciliter ses démarches de recherche de logement..

Mesures d'accompagnement au moment de la prise de fonction

L'entreprise prendra à sa charge les frais occasionnés visés ci-dessous **durant les 3 mois de la prise de fonction**, sous réserve que le collaborateur n'ait pas déjà déménagé.

● **Transport :**

> Prise en charge des frais de déplacements sur la base de 4 allers-retours maximum entre le domicile du collaborateur et son nouveau lieu de travail, sur la base de la politique voyage SFR : le billet de transport aller-retour en réservation ou indemnités kilométriques

● **Hébergement, repas :**

> Prise en charge du repas du soir pendant la semaine de travail (application du montant déterminé dans la politique voyage),

Hôtel conformément à la politique voyage.

Mesures d'accompagnement dans le cadre de l'installation définitive du collaborateur

Les mesures d'accompagnement présentées ci-dessous s'appliqueront dans **un délai de 12 mois maximum à compter de la prise de poste** du collaborateur, ce dernier devant fournir les justificatifs à la DRH dans le mois qui suit l'engagement de la dépense.

Aides au logement :

● Déménagement : SFR prendra en charge les frais réels de déménagement du collaborateur vers son nouveau domicile, sur présentation de trois devis remis au Responsable RH d'arrivée, ce montant étant plafonné à **5000 € HT** pour la France Métropolitaine. La facture sera établie au nom de SFR.

Pour un déménagement de France Métropolitaine vers la Réunion ou inversement, ce plafond sera porté à **7000€ HT**.

Pour rappel, le collaborateur bénéficie d'un jour de congé exceptionnel pour déménagement.

● Frais de transport de la famille (au sens du foyer fiscal) pour rejoindre le nouveau domicile : l'entreprise prendra en charge ces frais dans la limite de **500 € HT** par personne pour la France Métropolitaine, sur présentation d'une facture.

● Pour la Réunion, ces frais seront pris en charge au frais réel d'un trajet, en classe économique, Réunion/France Métropolitaine.

● Frais de double loyer : l'entreprise prendra en charge soit un mois de double loyer (loyer d'origine) dans la limite de **1 500 €**, sur présentation des 2 baux de départ et d'arrivée et des 2 quittances de loyer concernées (le montant sera proratisé le cas échéant) soit le cas échéant, l'entreprise **prendra à sa charge les intérêts d'un prêt-relai pendant 6 mois maximum**.

Prime d'installation :

Afin de faciliter l'installation dans le nouveau lieu de résidence, l'entreprise versera sur le bulletin de salaire du collaborateur une prime d'installation dont le montant sera fonction de la taille de la famille :

- **2 500 € bruts** pour un célibataire sans enfant,
- **3 500 € bruts** pour un couple, ou un célibataire avec une personne à charge
- **500 € brut** par personne à charge supplémentaire (au sens fiscal).

Le versement se fera selon les règles URSSAF, à savoir : fournir les justificatifs de domicile ainsi qu'un justificatif de situation familiale.

Par ailleurs, en cas de mobilité géographique **de deux collaborateurs SFR en couple, l'entreprise versera une prime d'installation pour le foyer**.

7 - Accompagnement des managers

Managers

Les Managers seront fortement sollicités pour identifier les besoins, accompagner la transformation et les mobilités, et pour accueillir les nouveaux collaborateurs concernés au sein de leurs équipes.

Cette transformation nécessitera une période d'attention particulière aux situations individuelles et à la maîtrise de la charge de travail. Le management de proximité joue un rôle majeur auprès des équipes. L'entreprise fera en sorte que les managers disposent d'une vision complète des dispositifs et informations pour guider les collaborateurs dans leur évolution professionnelle.

Dans ce contexte, les parties conviennent des mesures d'accompagnement suivantes :

- Ateliers de co-développement pour échanger sur des situations liées à la transformation animés par l'équipe « Passerelle » en vue d'apporter une écoute et un conseil aux managers;
- Formations adaptées aux besoins de chaque manager par exemple « conduite du changement », entretien de développement... ;
- Formation systématique de l'ensemble des Managers à la prévention des risques psycho-sociaux dans des contextes de transformation ; les Ressources Humaines s'assureront que les Managers ont bien tous bénéficié de cette formation ;
- Conseil et appui par l'équipe « Passerelle » par exemple : rappel des bonnes pratiques sur l'Entretien de Développement et sur l'entretien de recrutement/mobilité dans le cadre d'ateliers dédiés en fonction des besoins identifiés.

Mise en œuvre d'ateliers pour le manager et son équipe permettant de traiter toutes les questions relatives à la gestion opérationnelle de la transformation. Il s'agit en équipe de se concentrer sur les facteurs concrets du « Travail » (procédures, relations de travail, conditions et environnement, clarté des consignes, cohérence des objectifs, etc) et ainsi de prévenir les risques éventuels liés à ces facteurs.

Pour **rester informé**
de **toute l'actualité sociale**
du **Groupe Numericable SFR**
retrouvez-nous
sur **les réseaux sociaux**



UnsaCom



@UnsaCom

Épisode Bouygues de Juin ...

3^{ème} enchère d'Altice...

À quand la 4^{ème} et à quel prix !



Isabelle GÉRANT
Fabrice PRADAS

Le groupe Altice a le vent en poupe avec les banques qui octroient des crédits à coups de plusieurs milliards d'euros !

Altice « veut » racheter Bouygues à n'importe quel prix ?!

Fin 2014, Altice proposait 8 milliards d'euros, 9 milliards au Printemps 2015 et 10 milliards d'euros en juin 2015 ! La prochaine enchère sera-t-elle la bonne et à quel prix ?

La maison mère de Numericable SFR s'est même engagée sur l'emploi pour répondre aux craintes du gouvernement et des syndicats et a annoncé être entrée en négociations exclusives avec Iliad pour la revente d'un portefeuille d'actifs pour satisfaire aux contraintes de la concurrence.

13 milliards d'euros serait-il acceptable par Bouygues ? En effet, c'est la valeur de l'ensemble du groupe de BTP, presque celle du prix de SFR lors du rachat par Numericable. La filiale télécom pèse pour 13% du chiffre d'affaires du groupe de BTP et perd de l'argent depuis 3 ans.

Quoi qu'il en soit, certains analystes persistent à dire que le marché des télécoms français va se consolider, car en France le chiffre d'affaires des opérateurs a reculé de 22% et leur EBITDA (résultat opérationnel avant amortissement) de 33%. L'investissement des opérateurs mobiles en France est d'à peine de 5% sur les cinq dernières années (source Idate). Le gouvernement, ne cesse de marteler que les opérateurs doivent investir, quel va être le levier pour y arriver ?

En fonction de la capacité restante à emprunter d'Altice, le sujet du rachat de Bouygues à court ou moyen terme reste d'actualité.

Il est fort probable que le « Papa » de Numericable SFR qui a fait son annonce de rachat de Bouygues le jour de la fête des pères ne lâchera pas et prépare déjà sa contre-offre !

En ce qui concerne l'UNSA nous ne lâcherons pas sur les garanties d'emploi et les conditions de travail pour l'ensemble des salariés concernés si un tel projet voyait le jour !

Bouygues pas Bouygues ? Quelles conséquences...

La rumeur qui se faisait de plus en plus persistante dans la presse et les couloirs depuis des semaines est devenue réalité.

Au printemps, selon Exane et la plupart des analystes, le rachat de Bouygues Télécom par le Groupe Numericable SFR avait de grandes

chances d'arriver, car le 3^{ème} opérateur ne pourrait pas continuer tout seul bien longtemps. Il ne dégage pas assez de cash pour financer sa croissance. Le prix d'acquisition était estimé à 8Md€, c'est finalement 10 milliards qui ont été proposés, ce qui aurait alourdi d'autant la dette du groupe Numericable SFR estimée déjà à 32 milliards.

Un tel rapprochement devait permettre de réaliser d'importantes synergies de coûts de l'ordre de 6 à 8 milliards d'euros. Les principales économies viendraient en priorité du réseau. Des estimations faites sur une hypothèse d'une baisse de coûts de 40% du coût du réseau de Bouygues, une baisse des coûts d'interconnexion avec les clients haut débit de Bouygues qui migreraient sur le réseau Numericable SFR, une baisse des coûts de distribution avec une rationalisation de celui-ci, mais également sur les centres d'appels, des coûts transverses, marketing, etc.

Les chiffres :

Source Sextant	Numericable SFR	Bouygues Telecom	Consolidé (avant flux intra)
Clients Mobile, K	22 939	11 121	34 060
Clients HD et THD, K	6 577	2 428	9 005
Chiffre d'affaires 2014, M€	11 436	4 432	15 868
EBITDA 2014, M€	3 100	694	3 794
EBITA 2015e, M€	3 664	670	4 334
CAPEX 2014, M€	1 760	684	2 444
EBITDA- CAPEX 2014, M€	1 340	10	1 350
Endettement net, M€	10 772	765	11 537
Endettement nouveau Groupe (cf. hypothèses ci-contre)			20 037

Le nouveau groupe, s'il voit le jour, pèserait approximativement 43% du marché français sur le mobile et 35% du marché français sur le fixe. Le nouvel ensemble pourrait réduire ses investissements d'au moins 40% (hypothèse basse), à moins d'accélérer fortement sur le FTTx

Mais Exane rajoutait alors que le deal ne pourrait se faire que si des contre parties étaient données sur le mobile avec une vente des fréquences à Iliad, et la vente d'une partie de la base abonnés, ce qui aurait pour impact de réduire la part de marché mobile cumulée de Numericable SFR/Bouygues (Cf graphique ci-dessous).

Figure 8: Mobile service revenue market share estimates, 2020e compared to 2015e



Visiblement les discussions déjà bien avancées entre les différents acteurs du marché français des télécoms pressés de consolider celui-ci, laissent entrevoir un scénario de ce type : Une partie des salariés de Bouygues récupérés par Orange en contrepartie par exemple d'une partie de la base des abonnés, une partie du réseau, des boutiques et des fréquences à Iliad, et le reste pour Numericable SFR.

Souvenons-nous malgré tout de l'analyse de Sextant, expert du CCE, au moment de la vente de SFR par Vivendi, les doublons entre SFR et Numericable pouvaient être essentiellement sur les fonctions support, le SI et à la direction entreprise (B2B). Au travers aujourd'hui de la mise en place des premiers chantiers sur les réorganisations en cours, ce sont bien les emplois de deux de ces trois périmètres avec celui du Réseau qui sont les plus impactés aujourd'hui.

Sur la base de la même analyse avec cette fois-ci un rapprochement avec Bouygues, un tel rapprochement aurait entraîné une casse sociale importante avec l'impact sur l'emploi au regard de la structure des effectifs très similaire des deux entreprises que sont SFR et Bouygues et donc potentiellement une source de nombreux doublons.

	Numericable SFR	Bouygues Telecom	Consolidé
Effectifs CDI	15 180	8 200	23 380

Structure effectifs Numericable-SFR	CDI	CDD
SFR (SA, SC, Collectivités)	8 090	162
SRR, SMR (Réunion, Mayotte)	430	12
NC Numericable	1 203	31
Completel	695	2
LTI + Future Tel	186	0
Telindus	820	7
Omea Telecom (Virgin Mobile)	146	1
SFD	2 149	311
5 sur 5	1 442	65
Autres	19	0
Total au 31/03/2015	15 180	591

Structure effectifs Bouygues Tel, estimations	Collaborateurs
Direction Réseau	1 100
Direction Informatique	350
Autre Direction Technique	200
Direction Commerciale B2C	1 200
Direction Commerciale B2B	840
Relations Clients	2 000
Fonctions supports	610
Total Bouygues SA	6 300
Effectifs Boutiques	1 900
Total Bouygues Tel estimé	8 200

Analyse Sextant sur les risques sur l'emploi d'un rapprochement Numericable SFR / Bouygues

Selon Sextant, hors engagements fermes sur l'emploi, et sur la base d'un effectifs Bouygues Telecom à fin août 2013 hors PDV (108 postes dans le plan), il ressort :

- Des risques sociaux très importants sur les fonctions techniques (réseau, SI) qui représenteraient un effectif approximatif de 1 400 salariés chez Bouygues Tel ;

- Des risques sociaux tout aussi évidents dans les fonctions support et dans les autres directions (juridique, stratégie, sec. général, etc.), soit environ 600 postes chez Bouygues Telecom ;

- Des risques évidents dans la population des boutiques de Bouygues Telecom, soit une population de près de 2 000 salariés (CDD incl.) qui vont doubler avec la population SFD et 5 sur 5 de Numericable SFR et avec la population des boutiques de NC Numericable ;

- Des risques forts sur la population des salariés mis à disposition de Bouygues Telecom (environ 800), qui sont des sous-traitants au forfait ;

- Des risques moins forts mais néanmoins non négligeables dans la population commerciale B2C de Bouygues Tel qui représentait près de 3 200 postes environ chez Bouygues Telecom, étant entendu que le gros de cette population est représenté par les centres d'appels internes à la Direction GP de Bouygues Telecom (~2 000 salariés).

Globalement, et selon les options qui auraient pu être

prises sur le périmètre des centres d'appels de Bouygues Telecom, ce sont plus de 4 800 postes qui auraient dû être considérés comme "à risque". Beaucoup plus si des options socialement négatives devaient être prises sur le périmètre des centres d'appels.

Il aurait fallu aussi envisager les conséquences d'un tel rapprochement sur les effectifs de l'ensemble des sous-traitants des deux groupes et des fournisseurs, notamment équipementiers (Alcatel, Ericsson, Nokia). Ces derniers étaient loin d'être négligeables, même si le volant de la sous-traitance a été sensiblement réduit sur le périmètre SFR depuis son rachat par Numericable / Altice, et que Bouygues Telecom est plus dans une culture du "faire" que du "faire faire".

Les synergies attendues sur un tel projet de rapprochement passeraient par des économies d'Opex et de Capex qui ne pourraient se réaliser que par une rationalisation des contrats de prestations de services, des achats d'équipements, des réseaux de distribution. Cela aurait sans nul doute un impact négatif sur l'emploi de l'ensemble de la filière, donc des prestataires externes.

Pour l'UNSA, le processus de réorganisation au pas de charge aujourd'hui mené entre SFR et Numericable, pouvait signifier une volonté de la direction d'aller vite pour se mettre en ordre de marche pour la reprise de Bouygues Telecom...

Finalement, Bouygues a dit « non » à la vente de sa filiale, en tout cas pour aujourd'hui et dans les conditions de l'offre soumise au Conseil d'Administration de Bouygues. Visiblement le projet présentait un risque d'exécution de l'opération trop élevé en matière de droit à la concurrence et de casse sociale.

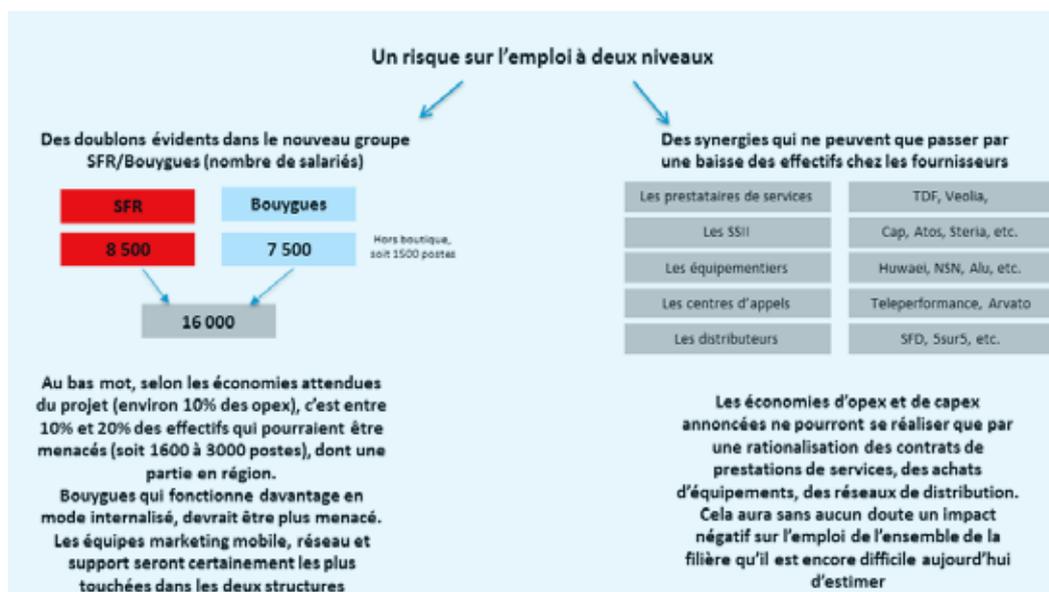
Quoi qu'il en soit, Numericable-SFR doit certainement préparer sa contre-offre en répondant point par point aux arguments de Bouygues pour refuser la vente.

Les ambitions de l'actionnaire de Numericable SFR sur sa volonté de consolider le marché français, et sa vision de son projet financier et d'entreprise pour sa filiale française avaient probablement intégré le scénario de rachat de Bouygues depuis longue date...

L'entreprise pourra-t-elle demain devenir le N°1 du Haut Débit sur le marché Français avec ce refus de Bouygues ? Dans un marché qui devrait au moins rester encore un peu dans le temps à quatre, plus concurrentiel et dynamique qu'il ne l'aurait été à trois, l'Entreprise va-t-elle avoir les moyens financiers de ses ambitions, pour rembourser les intérêts de la dette, investir dans le réseau, dans de nouvelles fréquences, et faire face à la concurrence ?

En tout cas, ce qui est clair pour l'UNSA c'est que le rachat de SFR par Numericable n'est qu'une première étape pour un projet de grandes ampleurs pour Altice. La France c'est petit, l'Europe aussi et le Monde !

Affaire à suivre....



Négociations Annuelles Obligatoire 2015 chez SFR



Brahim BEN MAATOUG
Fabrice PRADAS

**Pour ceux qui en doutaient, la Négociation
Obligatoire Annuelle a bien eu lieu...
Ça c'est fait, circulez il n'y a RIEN à avoir !**

L'année 2014 aura été difficile pour les salariés SFR : une activité accrue au quotidien, liée à un marché toujours plus concurrentiel, mais aussi des inquiétudes sur leur avenir, liées aux différents bouleversements de l'entreprise, un premier projet de mise en bourse, puis de vente, des mois d'incertitudes sur l'éventuel repreneur et enfin un rachat et une prise de contrôle de l'entreprise par Numericable.

Même si, le discours et les premières actions menées, parfois « brutales » au cours des premières semaines par la nouvelle équipe dirigeante, laissaient entrevoir l'issue de la Négociation Annuelle Obligatoire, avant même qu'elle ne commence, chacun pouvait espérer un geste pour motiver les collaborateurs dans le cadre de la NAO 2015, au moment où il est demandé des efforts pour la construction d'un nouveau groupe. Il n'en a RIEN été !

RIEN ou presque, c'est en effet ce qui a été proposé par la direction cette année. Pour la première fois depuis la création de l'Entreprise SFR, l'enveloppe allouée aux augmentations individuelles est nulle.

Alors que faut-il retenir de cette NAO ?

RIEN, enfin, si quand même ...

La négociation a commencé bien tôt, avant Noël, avec une première réunion le 10 décembre 2014. L'occasion pour la direction d'offrir un beau cadeau, un bilan sur la NAO 2014, probablement pour se souvenir et garder en tête à combien la cuvée 2014 avait été un cru exceptionnel... Nous vous proposons d'ailleurs une vision et un résumé en chiffre de ce bilan dans ce numéro.

Et puis plus RIEN, jusqu'à la 4ème réunion, où enfin les organisations syndicales ont pu prendre connaissance des premières propositions de la direction, à savoir : RIEN pour la plupart des salariés qui ne se verront pas « proposer » une mobilité, une promotion ou ne se retrouveront pas dans une situation d'adaptation de leur métier.

Pour expliquer ce RIEN, de nombreux arguments ont été donnés aux organisations syndicales par le Directeur des Ressources Humaines du groupe, venu en personne endosser le rôle d'oiseau de mauvaise augure.

Il ne restait plus ensuite qu'une 5ème et dernière réunion pour donner l'impression aux participants d'avoir négocié... autant dire pas grand-chose, mais c'est mieux que RIEN diront certains...



Dans une année d'économie, c'est donc une enveloppe faible qui a été allouée à cette NAO par la direction. L'entreprise a souhaité privilégier le maintien de certaines mesures que nous vous communiquons en annexe. Après 5 réunions, la direction a proposé aux organisations syndicales un procès-verbal de désaccord qui reprend les positions de part et d'autres et les mesures qu'elle entendait mettre en œuvre unilatéralement. La direction a fait ce choix, considérant que suite aux échanges et aux propositions exprimées par chacune des parties, il était constaté un écart très important, ne pouvant laisser envisager la signature d'un accord.

C'est avec une enveloppe d'augmentation individuelle de 0% pour une majorité des salariés, que l'entreprise souhaite motiver les collaborateurs ! Ceci vient s'ajouter à de tristes nouvelles, une participation et un intéressement qui devraient selon nos experts être en baisse, l'une liée à l'enregistrement de charges exceptionnelles liées à des litiges entre opérateurs, l'autre à des objectifs trop ambitieux (Voir article sur le sujet dans le n°14 de l'UNSa mag).

Dans cette année décisive pour l'avenir du Groupe nul doute que cela va porter ses fruits !

Ce qu'il faut retenir de cette NAO

- **Une augmentation collective pour les 1ers niveaux de rémunérations inférieurs ou égaux à 26.000 euros** en salaire fixe de base brut annuel : + 1% au 1/1/2015.
- **Une mesure Egalité Professionnelle H/F** : 3% de la masse salariale fixe de base brute des éligibles.
- **Un budget d'accompagnement à la mobilité / promotion / situation d'adaptation métier en 2015** : 0,8% de la masse salariale fixe de base brute des éligibles.
- **PPE** : à objectifs atteints les salariés qui souhaitent rester en PPE au lieu de passer en PV : 4% de PPE à objectifs atteints.
- **Les conditions d'éligibilité évoluent pour pouvoir prétendre à une mesure** : 6 mois d'ancienneté (CDI et CDD)
- **Des minima CCNT** : non reconduction de la mesure exceptionnelle de l'année dernière qui excluait pour les non commerciaux les variables de l'appréciation des minima CCNT. L'entreprise revient à une application stricte de la CCNT.

Les mesures financières complémentaires reconduites pour l'année 2015

Mesures financières complémentaires

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 prix des titres d'abonnement aux transports collectifs	Depuis le 1er décembre 2013	Tous les salariés pour les déplacements entre le domicile et le lieu de travail pour tous les collaborateurs d'Ile-de-France et de Province des établissements composant l'UES SFR. Cette mesure s'applique également aux frais de titres d'abonnement aux transports collectifs engagés par le personnel en contrat de professionnalisation pour les déplacements entre le domicile et le lieu de formation.
Covoiturage	50 € par mois, pour le propriétaire du véhicule dans la limite de 70 % des indemnités kilométriques	Depuis le 1er décembre 2013	Cette indemnité bénéficie aux collaborateurs qui pratiquent le covoiturage avec au moins 1 autre collaborateur.
CESU	50 € par mois avec participation de 10€ du salarié	Depuis le 1er janvier 2014	Tous les salariés de l'UES SFR pour lesquels le revenu fiscal de référence du foyer rapporté à une part fiscale sera inférieur pour 2014 à 27 K€ et 35 K€ pour les familles monoparentales.
Les modes de garde	43 berceaux pour l'ensemble du territoire	Depuis le 1er avril 2015	Sont éligibles à cette mesure les collaborateurs en CDI dont la période d'essai est terminée et qui sont : - soit en couple où les deux parents travaillent (le conjoint pouvant être en recherche d'emploi ou en formation), - soit en situation de famille monoparentale. Attribution de berceaux en fonction de critères sociaux et financiers établis.
Les titres Restaurants	8,92 euros dont 3,57 euros à la charge du salarié	Au 1er avril 2015	Les salariés ne bénéficiant pas d'un RE ou RIE, sauf exception
Congés pour événements familiaux	un jour de congé supplémentaire en cas de maladie ou accident de l'enfant - 16 ans	Depuis le 1er janvier 2014	Les salariés en situation de famille monoparentale
Mesures spécifiques à la SRR	Prise en charge d'une partie des frais de carburant pour les trajets domicile-lieu de travail	Jusqu'au 30 juin 2015	Tous les salariés SRR utilisant un véhicule personnel. Versement de cette prise en charge en décembre 2015, sous présentation de la photocopie de la carte grise de son véhicule et des justificatifs de dépense de carburant, dans la limite du plafond de remboursement appliqué au titre de l'année 2014.
Mesures spécifiques à la SRR	Maintien en net de l'équivalent du bonus COSPAR au 31 décembre 2013	Anne 2015	Salariés de la SRR selon les modalités suivantes : Tranche 1 : jusqu'à 1,4 SMIC inclus 63€ brut, Tranche 2 : au-delà de 1,4 SMIC et jusqu'à 2 SMIC inclus : 76€, Tranche 3 : au-delà de 2 SMIC et jusqu'au plafond mensuel de la Sécurité Sociale inclus (soit 3.170€) : 70€

Bilan des NAO 2014



Fabrice PRADAS

UES SFR – Répartition des motifs de non attribution des AI



En préambule de la NAO 2015, la direction a communiqué un bilan des NAO 2014, nous vous proposons ici une synthèse en chiffres :

Chiffres clés Cosal 2014

	Enveloppe 2014	Taux Dépensé	Sélectivité
AI (UES SFR)*	2%	2%	89%
PPE	5%	5,29%	83%
Parts variables (PV)	Contractuel	107%	97%

AI : Augmentation Individuelle

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

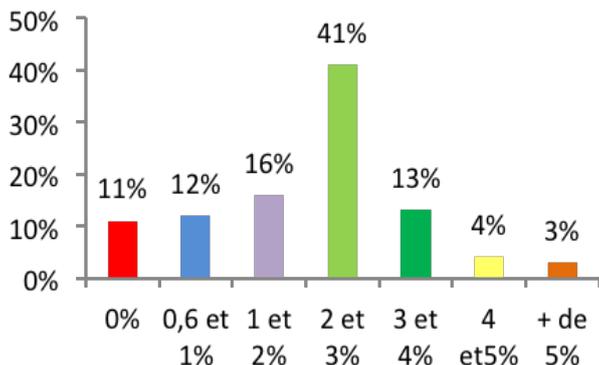
Taux Utilisation : enveloppe dépensée / enveloppe théorique à objectifs atteints

Cosal : Comité de salaires

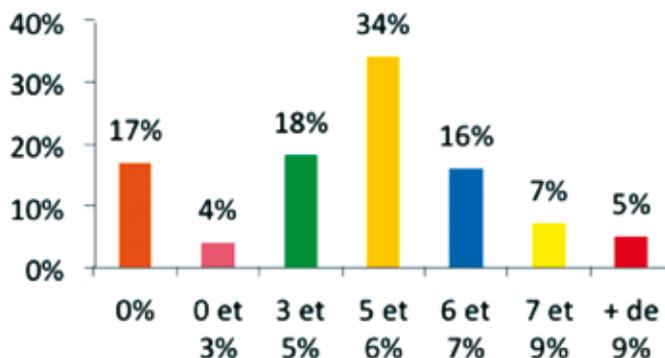
* très peu de différences entre entités juridiques

Motifs des augmentations individuelles	CE Opérateur	CE Service Client	CE La Réunion	Total UES SFR
Augmentation dans le cadre normal	63%	73%	68%	65%
Forte augmentation : promotion / évolution exceptionnelle	13%	12%	8%	13%
Forte augmentation : salaire réévalué	6%	0%	11%	5%
Faible augmentation : salaire surpositionné	3%	1%	3%	2%
Sortie / suspension de contrat	4%	6%	5%	4%
Faible augmentation : maîtrise très insuffisante	2%	2%	2%	2%
Faible augmentation : augmentation anticipée fin N-1	8%	7%	2%	8%
Total	100%	100%	100%	100%

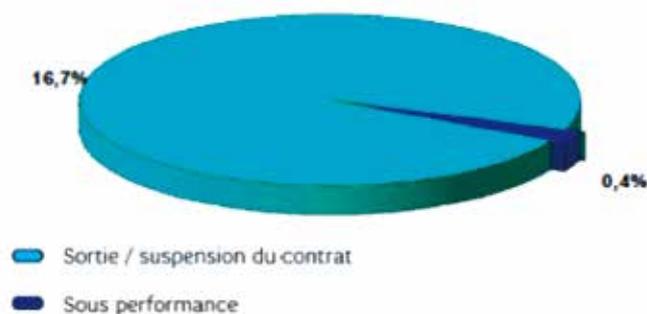
UES SFR - Répartition des AI



UES SFR – Répartition des PPE



UES SFR – Répartition des motifs de non attribution des PPE



Mesures Seuils du Minima CCNT (budget et effectif)

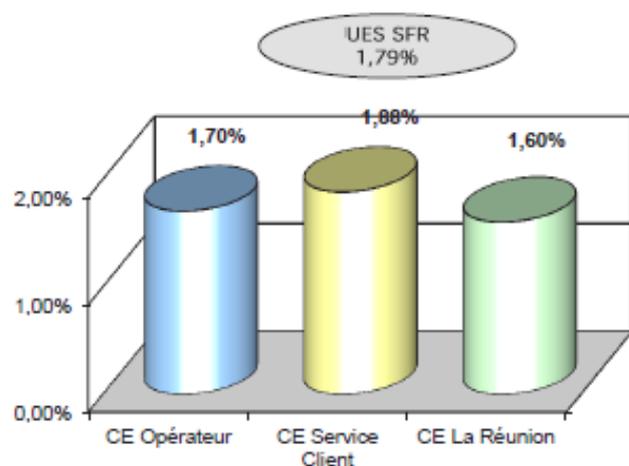
	Budget en €	Effectif concerné par la mesure Seuils	% de l'effectif éligible à une AI concerné par la mesure
CE Opérateur	436 034	371	6%
CE Service Client	578 017	515	30%
CE La Réunion	90 834	52	13%
UES SFR	1 104 885	938	11%

Éligibilité : Collaborateurs dont le salaire annuel fixe de base brut équivalent temps plein est inférieur au 31/12/2013 au seuils 1, 1bis, 2, 3 applicable en 2014 du groupe de la classification auquel appartient chaque collaborateur (ne sont pas concernés les salariés ayant des activités commerciales ou de type commercial).

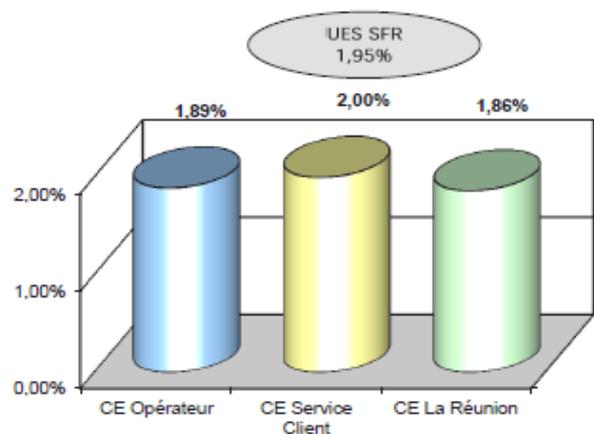
Augmentation collective (budget et effectif)

	Budget en €	Effectif concerné par l'AC	% de l'effectif éligible à une AI concerné par l'AC
CE Opérateur	251 515	571	9%
CE Service Client	458 513	1 010	59%
CE La Réunion	81 190	179	45%
UES SFR	791 217	1 760	21%

Éligibilité AC : Collaborateurs dont le salaire annuel fixe de base brut équivalent temps plein est inférieur ou égal à 28000 € et ayant au 31 décembre 2013 au moins 3 mois d'ancienneté en CDD ou CDI dans l'UES SFR



Taux AI dépensés pour les bénéficiaires de cette mesure



Taux AI dépensés pour les bénéficiaires d'une AC

Part Variable

	Taux d'utilisation et sélectivité				% éligibles non servis par rapport à l'ensemble des éligibles à la part variable du même sexe		
	Taux d'utilisation	Effectif éligible	Effectif ayant bénéficié d'une PV	Sélectivité	H	F	Total
CE Opérateur	107%	5 849	5 703	98%	2,00%	3,70%	2,60%
CE Service Client	107%	1 443	1 382	96%	2,70%	5,60%	4,20%
CE La Réunion	107%	345	333	97%	3,40%	4,60%	4,00%
UES SFR	107%	7 637	7 418	97%	2,20%	4,20%	3,00%

Données relatives aux avantages sociaux 2014

Avantages Sociaux	Nombre de bénéficiaires en 2013	Nombre de bénéficiaires en 2014	Budget 2013	Budget 2014
CESU	822	1031	268 546 €	466 112 €
Tickets Restaurant	3654	3489	2 559 080 €	2 559 095 €
Voiture de fonction	1173	1102	3 099 957 €	3 006 344 €
Indemnités de Transport	4923	4841	2 562 501 €	3 113 116 €
Covoiturage	58	58	10 174 €	12 961 €

PV : Motifs d'Attribution

Motifs des parts variables	CE opérateur	CE Service client	CE La Réunion	UES SFR
PV dans le cadre normal	75%	79%	84%	76%
Forte PV : performance exceptionnelle	17%	14%	9%	16%
Faible PV : sous performance	5%	3%	3%	4%
Faible PV : sortie/suspension de contrat	2%	4%	4%	3%
Total	100%	100%	100%	100%

NAO chez Numericable : Quand la direction n'est pas à la hauteur des attentes...



Karim AKKARI
Jérôme MEAS

Après les élections professionnelles de Numericable, a démarré très rapidement la première négociation et pas des moindres : les NAO. L'UNSA a profité de cette occasion (dans une actualité de rachat de SFR) pour être ambitieuse et s'inscrire en rupture des revendications des autres OS afin que l'entreprise fasse un geste fort envers les salariés de NC qui, par leur travail et leur engagement, ont permis de concrétiser le projet industriel de l'entreprise.

L'UNSA a fait plusieurs demandes :

1° une augmentation collective par tranche de salaire fixe :

< 2000 €	11 personnes	+ 6 %
2000 à 2500 €	147 personnes	+ 5 %
2500 à 3000 €	201 personnes	+ 4 %
3000 à 3750 €	256 personnes	+ 3 %
> 3750 €	378 personnes	+ 1 %

2° Mise en place d'un 13^{ème} mois pour l'ensemble des salariés

3° Une revalorisation de la prime d'ancienneté : 5 ans = 500€

10 ans = 1000€ 15 ans = 1500€ 20 ans = 2000€

4° La régularisation des inégalités salariales par corps de métier.

5° La suppression de l'augmentation individuelle (trop opaque et favorisant le népotisme) pour la réattribuer aux congés maternité et paternité, aux enfants malades, à la prime de naissance, aux mariages pour tous, aux pacs, et perte d'un proche. L'UNSA n'est pas contre l'augmentation individuelle mais cette prime est trop opaque pour être efficace. Et ne promet pas la performance du salarié...

Après 4 réunions, la Direction de Numericable n'a pas perçu l'enjeu de ces négociations.

Après de nombreuses années d'investissement et de sacrifice, qui ont permis l'achat de SFR, les salariés de Numericable auraient pu penser que le temps de la récompense et de la reconnaissance était venu... que nenni !!! Comme ailleurs, en réponse aux propositions de l'UNSA et à celles des autres OS, l'entreprise n'a pas envoyé de signal fort mais au contraire, de faibles mesures, à savoir :

Augmentation collective : Pour les salaires inférieurs ou égal à 2200€ brut : 360€ annuel soit 30€ brut/mois avec un rétroactif au 1^{er} janvier 201 ; cette mesure concernerait 110 personnes bien entendu hors commerciaux, dont l'entreprise considère qu'ils gagnent déjà bien leur vie. Par contre pour les salaires supérieurs à 2200€ : **RIEN !!!**



Augmentation individuelle : Une enveloppe de 0,75% est allouée et sera distribuée à la discrétion des managers. (Applicable à partir de mars 2015)

Une mesure Egalité salariale : une enveloppe de 0,15% de la masse salariale est allouée en vue de corriger par des revalorisations les éventuelles situations non justifiées.

Ticket Restaurant : Une augmentation de 3 centimes de la part patronale des Tickets Restaurants.

Mesure Promotion : Enveloppe de 0,3% consacrée aux promotions. Etant entendu comme un budget non limitatif pour les promotions qui se dérouleront dans le courant de l'année.

Karim AKKARI

Et la NAO chez Completel...

Même ambiance chez Completel...

4 réunions se sont déroulées sur le thème de la NAO du 9 décembre au 6 février. A l'issue des discussions un PV de désaccord a été signé. Les propositions de la direction lors de la NAO 2015 :

Augmentation Collective de 360 € annuels pour les salariés avec un revenu annuel brut inférieur ou égal à 20 350€

Augmentation Individuelle : 0,7% et 0,3% de la masse salariale pour les promotions et mobilités. Une attention particulière sera portée aux salariés n'ayant pas eu d'augmentation depuis 3 ans.

Mesure Egalité Professionnelle : de 0,1% pour garantir l'égalité des salaires par fonction et gérer aussi les écarts liés au repositionnement conventionnel et/ou de classification. 70 personnes environ devraient bénéficier ainsi d'une augmentation de l'ordre de 5% suite à une revalorisation dans le cadre de l'adaptation de la cotation des postes.

Tickets restaurant : Revalorisation de la part patronale à 5,36 € avec une valeur faciale du TR à 9 €.

Jérôme MEAS

Plan Épargne Groupe et Intéressement



Jérôme MEAS, Karim AKKARI
Pascale FICHAUT, Brahim BEN MAATOUG

Chacun a pu noter que le versement de l'intéressement et de la participation n'ont pas été distribués dans les délais habituels cette année.

Le Plan Epargne Groupe dans lequel les collaborateurs d'SFR plaçaient jusqu'ici les sommes perçues au titre de l'intéressement et de la participation, était un ensemble de fonds de placement proposé par Vivendi. Du fait de la vente d'SFR, les collaborateurs ne pouvaient donc plus alimenter ces supports.

La Direction a donc été contrainte de négocier avec les Organisations Syndicales d'SFR, l'adhésion au Plan Epargne Groupe de Numericable. Sans réceptacle pour accueillir les fonds, il était difficile de mettre en place les versements de participation et d'intéressement.

A l'occasion de l'arrivée d'SFR dans le périmètre du Groupe Numericable, lors de la négociation au niveau du Groupe d'un avenant n°2 à l'accord initial PEG de juin 2014, les supports de placement ont été simplifiés et harmonisés et la Direction a introduit une prise en charge de frais bancaire.

Ces discussions ont eu lieu sur l'ancien périmètre du Groupe Numericable (Completel, Numericable LTI) d'un côté et de l'UES SFR de l'autre dans un calendrier parallèle, en un temps très court et contraint.

A noter que d'ici 6 mois, d'autres sociétés du groupe Numericable SFR comme SFD devraient adhérer à ce PEG Numericable.

L'abondement n'existait pas jusqu'ici dans le Groupe Numericable et la direction s'est longtemps refusée à l'envisager. Les Organisations Syndicales présentes chez SFR ont obtenu une modification de l'avenant pour la mise en place d'un abondement pour l'ensemble des salariés du Groupe. Cet abondement sera amené à évoluer dans le temps, ce qui, dans le contexte actuel, est une forte avancée...

Une fois l'avenant n°2 signé au PEG Numericable, signé au niveau du Groupe, l'entité SFR, par avenant a adhéré à ce PEG.

Accord Initial - Plan d'Epargne Groupe Numericable

L'accord initial s'adresse aux sociétés Completel, Numericable, LTI et Sequalum.

Il permet à tous les salariés comptant 3 mois d'ancienneté dans l'Entreprise de pouvoir participer au Plan. Les anciens salariés ayant quitté l'entreprise à la suite d'un départ à la retraite ou en préretraite peuvent continuer à effectuer des versements sous condition d'être toujours porteur de parts FCPE.

Le total des versements ne peut excéder sur une année le quart de la rémunération annuelle brute.

Il est possible de faire des versements volontaires périodiques ou ponctuels sur le PEG Numericable avec un minimum de 100 euros par an.

Le PEG prévoit le versement de tout ou partie de prime d'intéressement ou de la quote-part de participation attribuée à chaque salarié.

Pour tous les supports de placement prévus par le Plan, les frais d'entrée sont à la charge de l'entreprise, les frais de fonctionnement et commissions sont à la charge des OPCVM.

Initialement, le PEG Numericable prévoyait 7 supports de placement.

Conformément à la législation en vigueur les fonds sont bloqués 5 ans et le débloqué peut être demandé de façon anticipée lors de la survenance des événements prévus par la législation (Mariage, ou conclusion d'un PACS, Naissance ou adoption d'un 3^{ème} enfant, Divorce, invalidité, décès, rupture du contrat de travail, achat d'une résidence principale, surendettement et reprise ou création d'une activité).

Avenant n°2 relatif à l'accord Initial PEG Numericable

Cet avenant fait suite au rachat des sociétés SFR SA, SIG 50 et OMER Telecom Limited pour intégrer ces sociétés dans le PEG Numericable.

Cet avenant introduit la prise en charge, par chacune des sociétés adhérentes au PEG, des aides se rapportant à l'épargne de ses propres salariés. L'entreprise prend en charge les frais de tenue de registres ainsi que les frais de tenue de comptes et en complément des frais de fonctionnement et de gestion des FCPE pour les salariés présents dans l'entreprise pour la plupart des supports de placement.

L'avenant introduit ensuite le principe d'un versement d'un abondement par l'entreprise pour les versements issus de l'intéressement qui seront versés dans un fond d'actionnariat salarié. Il sera de 50% des sommes versées à hauteur de 500 euros bruts maximum pour 1000 € bruts placés.

Aucun abondement ne sera versé à un salarié ayant quitté l'entreprise.

Autre effet de l'avenant, les supports de placement ont été revus pour être simplifiés et réduits à quatre au lieu de sept initialement :

- Arcancia Monétaire 257, qui est classé dans la catégorie « Monétaire »
- Amundi Protect 90 ESR qui est classé dans la catégorie « Diversifié »
- Amundi Label Equilibre Solidaire E, lui-même classé dans la catégorie « Diversifié »
- CRP ES Audace classé aussi dans la catégorie « Diversifié »

Les FCPE du PEG	
FCPE Monétaire	ARCANCIA MONETAIRE (207 et 257) est un fonds qui recherche une performance régulière du capital investi, proche de celle du marché monétaire, tout en répondant aux critères de l'Investissement Socialement Responsable.
FCPE Prudent	AMUNDI PROTECT 90 ESR vise à concilier recherche de performance et protection du capital investi grâce à une gestion permettant la protection de 90 % minimum du capital investi.
FCPE Equilibre Solidaire	AMUNDI LABEL EQUILIBRE SOLIDAIRE (E et F) bénéficie d'une gestion active équilibrée en obligations et en actions de la zone Euro selon un processus de sélection répondant aux critères ISR (Investissement Socialement Responsable). Entre 5 à 10% du fonds sont investis en titres solidaires.
FCPE Dynamique	CRP ES AUDACE a pour objectif de participer à la hausse sur le long terme des marchés internationaux dans un cadre de risque maîtrisé, en investissant aussi bien en produits de taux qu'en actions.

Cet avenant a été signé par l'ensemble des Organisations Représentatives au niveau du Groupe.

Modalités de versement des primes :

Au regard du retard pris sur la mise en place de ce nouveau PEG, les salariés devraient pouvoir percevoir tout ou partie des sommes pour celles et ceux qui voudraient les percevoir sous forme d'avance sur salaire en juillet à hauteur de 85% du montant net de l'intéressement disponible. Les choix d'options pour les placements eux, ne devraient se faire qu'en septembre. Toutes ces précisions restent à finaliser par la direction à l'heure où nous imprimons ce journal.

Avenant sur l'accord Annuel d'intéressement 2013 – 2015 – UES SFR... Une harmonisation.

Un accord d'intéressement, valable pour une durée de 3 ans conformément aux dispositions légales, a été conclu pour les années 2013, 2014 et 2015. Comme chaque année, un avenant à cet accord pour l'année 2015 devait être négocié pour actualiser habituellement le niveau de seuils de déclenchement de l'intéressement pour chaque objectif. Une nouvelle négociation devrait prochainement être engagée pour un nouvel accord triennal. Nul doute que celui-ci, devrait être commun avec les autres entités du Groupe.

La nouveauté des discussions cette année a été la volonté de la Direction de remettre à plat les critères. Du fait de l'intégration d'SFR dans le Groupe, les comptes financiers sont consolidés et présentés aux marchés financiers ainsi, aussi les critères relatifs à l'intéressement tels que nous les connaissons jusqu'ici chez SFR (voir ci-dessous), ne pouvaient plus être calculés et appliqués. Ils devaient être totalement revus.

Anciens Critères UES SFR

Critères UES SFR, communs aux 3 périmètres CE (Opérateur, SFR SC et SRR) : 4% maximum ainsi qu'un « accélérateur » de 1%

- CA récurrent (périmètre conso SFR) : 1,33%
- EBITDA (périmètre conso SFR) : 1,33%
- CFFO avant licence (périmètre conso SFR) : 1,34%
- Accélérateur : maîtrise des Opex (périmètre conso SFR) : 1%

Critères propres à chaque périmètre CE : 6%

Pour chaque critère, un objectif à atteindre et un seuil de déclenchement, avec une progression linéaire à partir du seuil de déclenchement.

Les nouveaux critères communs au Groupe Numericable SFR pourront toujours rapporter 10% d'intéressement maximum, mais avec une nouveauté : 6% sur 2 critères financiers et 4% sur des critères qualitatifs.

Les nouveaux critères proposés

Lors des discussions avec la direction, il a été obtenu, une diminution des seuils de déclenchement des seuils des objectifs à atteindre, afin que les salariés puissent toucher plus facilement de l'intéressement.

Malgré des incertitudes sur les résultats de ces nouveaux objectifs et seuils d'intéressement, **les signataires de l'accord initial sont contraints techniquement de signer à l'unanimité l'avenant et les propositions de la direction pour qu'elles soient appliquées. Autrement dit, sans signature de l'un des syndicats signataires de l'accord initial, il n'y a pas d'intéressement...**

La Direction assure que les seuils de déclenchement seront atteints en ce qui concerne la partie économique, la direction du Groupe et l'actionnaire étant eux-mêmes contraints à atteindre des objectifs par les organismes financiers. C'est donc, la meilleure des garanties qui peut nous être donnée sur les effets positifs de ce nouvel intéressement.

De plus dans le contexte de cette négociation, il a été annoncé le versement d'un supplément d'intéressement. Il fallait donc signer un deuxième avenant technique cette fois-ci toujours à l'accord d'intéressement triennal, pour le percevoir.

« L'enveloppe globale du supplément d'intéressement que les sociétés de l'UES SFR ont décidé de verser aux bénéficiaires est égale à un montant brut global de **6 434 966,90** euros. » Soit, approximativement, 700 euros bruts par collaborateur.

Pour l'UNSA, l'intéressement a toujours été « du plus » pour les salariés et même si dans le passé les seuils ou objectifs étaient contestables, l'UNSA a toujours pris ses responsabilités pour donner aux salariés l'opportunité d'en bénéficier.

Malgré le fait que nous n'avons aucune garantie réelle sur l'atteinte des objectifs, si ce n'est le discours rassurant de la direction, il n'est pas concevable de ne pas avoir un accord d'intéressement... Pour ces raisons, l'UNSA est signataire de ces avenants.

CRITERES FINANCIERS GROUPE	Proposition annoncée en réunion de négociation le 04/06/2015		Proposition revue et annoncée en réunion de négociation le 05/06/2015		Attribution maximum d'intéressement si objectif atteint
	Proposition Seuil de Déclenchement à fin décembre 2015	Proposition Objectif à fin décembre 2015	Proposition Seuil de Déclenchement à fin décembre 2015	Proposition Objectif à fin décembre 2015	
EBITDA A JUSTE	3 800	4 300	3 720	4 200	3,00%
EBITDA A JUSTE-CAPEX	2 100	2 600	1 900	2 500	3,00%
CRITERES OPERATIONNELS QUALIS	Proposition annoncée en réunion de négociation le 04/06/2015		Proposition revue et annoncée en réunion de négociation le 05/06/2015		Attribution maximum d'intéressement si objectif atteint
	Proposition Seuil de Déclenchement à fin décembre 2015	Proposition Objectif à fin décembre 2015	Proposition Seuil de Déclenchement à fin décembre 2015	Proposition Objectif à fin décembre 2015	
Parc Parc fin de période THD (nb de clients SFR+NC au 31/12)	2 250,0	2 650,0	2 250,0	2 400,0	1,00%
Parc fin de période Mobile-Offres Complètes (nb de lignes au 31/12)	8 700,0	9 000,0	8 500,0	8 800,0	1,00%
Taux de churn					
THD	-17,7%	-15,7%	-17,7%	-15,7%	1,00%
Mobile-Offres Complètes	-19,6%	-17,6%	-20,5%	-17,6%	1,00%
					4,00%

Discussions similaires chez Numericable & Completel

Après plusieurs réunions sur le sujet, comme chez SFR un avenant a été finalisé chez Numericable et Completel afin de définir les seuils de déclenchement et les critères applicables à la distribution de l'enveloppe de l'intéressement chez Numericable.

Tout comme SFR, l'évolution des seuils de déclenchement dont le total est de 10%, pour les deux entités, la répartition sera la suivante : 6% sur 2 critères financiers Groupe et 4% sur 4 critères opérationnels :

A titre indicatif, la Direction a rappelé que chez Numericable le taux de churn THD sur T1 2015 était de -18,09%.

L'UNSa, lors de la négociation chez Numericable a regretté de ne pas avoir eu les éléments de comparaison et de détail permettant d'avoir la visibilité sur les indicateurs proposés par la Direction. Elle regrette que ces indicateurs ne permettent pas une corrélation entre l'implication des salariés de NC et les critères opérationnels proposés.

Chez Completel, les partenaires sociaux ont été invités à négocier un accord transitoire applicable, dans un premier temps, sur le périmètre Completel ; cet accord fera, par la suite, l'objet d'un avenant ayant pour objectif un accord Groupe en 2016.

Comme chez SFR, l'UNSa est signataire de ces accords.



A noter, une forte mobilisation chez Completel

de la part des salariés avec deux tiers de signataires d'une pétition, pour revendiquer et réclamer une prime à défaut de n'avoir eu cette année ni participation, ni intéressement.
Une initiative des trois Organisations Syndicales Représentatives dont l'UNSa qui a permis d'obtenir une prime de 1500 € brute pour chaque salarié, annoncée par la direction en CE Ordinaire de juin.



Choisir l'UNSA, c'est Agir !



100% différent

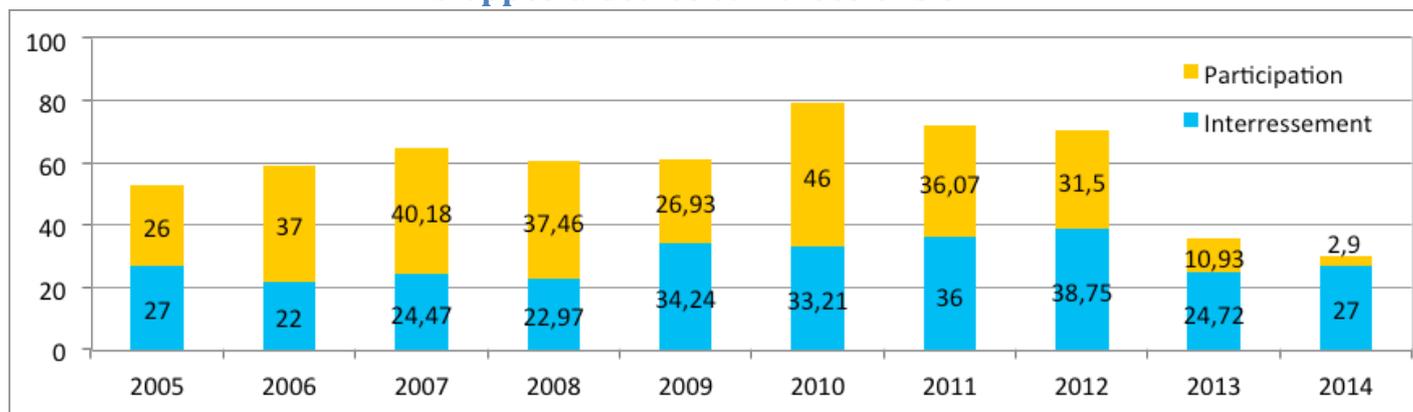
www.unsacom.org

Bilan Intéressement et Participation UES SFR



Fabrice PRADAS

Enveloppes Globales cumulées UES SFR

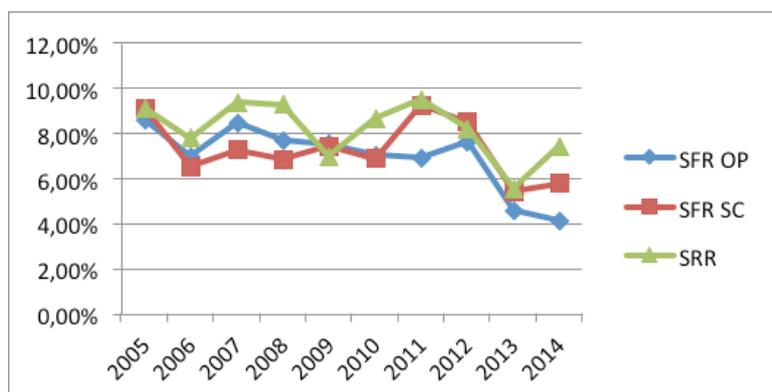


Intéressement UES SFR : compris entre 0% et 10% de la Masse Salariale, 4% dépendent des critères groupes et 6% dépendent des critères par entités juridiques. L'intéressement est versé en N+1.

Entités juridiques	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
SFR OP	8,62%	7,00%	8,50%	7,71%	7,55%	7,05%	6,95%	7,64%	4,62%	4,12%
SFR SC	9,14%	6,57%	7,31%	6,88%	7,46%	6,90%	9,29%	8,53%	5,46%	5,82%
SRR	9,14%	7,82%	9,42%	9,31%	7,01%	8,68%	9,54%	8,22%	5,54%	7,47%

Année	OPERATEUR		SFR EX EFIXO		SERVICE CLIENT	
	Mt global intéressement en K€	Mt global intéressement en K€	Mt global intéressement en K€	Mt moyen intéressement par salarié bénéficiaire	Mt global intéressement en K€	Mt moyen intéressement par salarié bénéficiaire
2012	30 816 K€	3 880 €	-	-	6384 K€	3 122 €
2013	19 290 K€	2 444 €	-	-	3553 K€	1 862 €
2014	15 626 K€	2 105 €	149 K€	4 127 €	4047 K€	2 236 €

Les chiffres ci-dessus ne comprennent pas le supplément d'intéressement d'une enveloppe de **8 586 K€ brut** soit **6 434 K€ net**.



Participation UES SFR : Historique du Montant global de la réserve de participation en M€. La participation est versée en N+1.

Entités juridiques UES SFR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
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€	2,9 M€

	2012	2013	2014
SFR	25 319 405 €	8 014 240 €	551 082 €
SFR Service Client	4 824 717 €	1 452 761 €	453 838 €
SRR	1 181 254 €	374 118 €	1 252 828 €
SFR Collectivités	185 077 €	70 376 €	non communiqué
Total	31 510 453 €	9 911 495 €	2 978 136 €
Supplément Participation / Intéressement		1 026 940 €	720 388 €

Montant moyen participation par salarié

Année	OPERATEUR	SERVICE CLIENT
2012	3 202 €	2 347 €
2013	1 022 €	755 €
2014	245 €	187 €

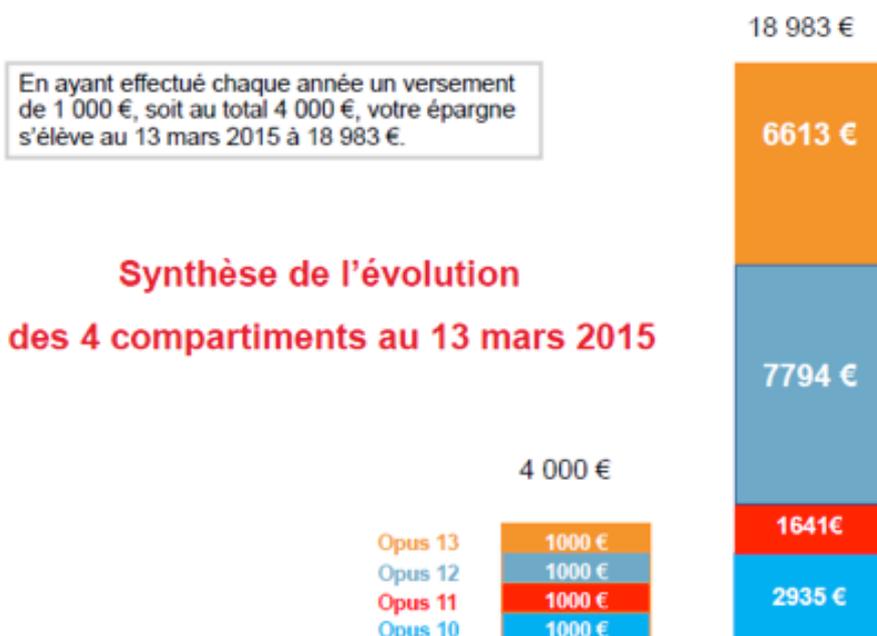
Comment est calculée la prime individuelle de participation ?

La répartition de la Réserve Spéciale de Participation s'effectue :

- pour 60% proportionnellement au salaire brut perçu par chaque collaborateur,
- pour 40% proportionnellement à son temps de présence dans l'entreprise

Votre salaire de référence ne peut dépasser quatre fois le plafond annuel de la Sécurité Sociale, et votre prime de participation ne peut être supérieure à la moitié de ce plafond.

Pour les salariés SFR, nous vous proposons ici, une synthèse réalisée au 13 mars 2015 sur l'évolution des compartiments Opus 10 Levier, Opus 11 Levier, Opus 12 Levier, Opus 13 Levier sur le PEG Vivendi :



Valeur minimum de votre épargne à l'échéance de chaque compartiment* Valeur finale pour Opus 08 et Opus 09

En ayant effectué chaque année un versement de 1 000 €, soit au total 6 000 €, vous recevrez en cumulé 15 865 € minimum à l'échéance des compartiments.



* Sauf cas exceptionnel décrit dans la notice d'information ou le DICI des compartiments, qui entraînerait un ajustement ou conduirait à la résiliation anticipée du montage

Paramètres de la formule des compartiments Opus Levier

	OPUS 10	OPUS 11	OPUS 12	OPUS 13
Prix de Référence (non décoté) ¹	17.23€ / 16.67€	19.087 € / 18.47€	12.89€	15.127€
Prix de souscription (décoté)	13.781€	15.27€	10.31€	12.102€
Rendement garanti	2.5% p.a.	2.5% p.a.	4% p.a.	4% p.a.
Multiple ^{1,2}	19.72 / 20.38	22.03 / 22.76	19.5	21.42
Date échéance	30 avril 2015	2 mai 2016	2 mai 2017	2 mai 2018
Nombre de relevés déjà effectués	242	191	139	86
Nombre de relevés restant à effectuer	2	54	107	159
Cours moyen au 13 mars 2015	18.09€	18.91€	17.87€	19.14€
VL au 13 mars 2015	40.449€	25.051€	80.357€	80.038€
VL minimum à l'échéance ³	40.325€	22.959€	55.344€	39.674€

¹ Valeurs avant / après ajustement suite à la distribution le 9 mai 2012 d'une action Vivendi gratuite pour 30 actions Vivendi détenues

² Chiffre appliqué au ratio Prix de Référence / cours moyen. Par exemple, pour Opus 10, le Multiple est égal à 20.38 x Prix de Référence / cours moyen

³ Sauf cas exceptionnel décrit dans la notice d'information ou le DICI des compartiments, qui entraînerait un ajustement ou conduirait à la résiliation anticipée du montage

Plan de Rémunération Variable



Thierry SERNA
Bruno LEROY

La direction a convoqué cette année les Organisations Syndicales Représentatives au niveau de l'UES SFR pour la mise en place des dispositifs de rémunération variable pour l'ensemble des salariés relevant d'un tel dispositif, au respect des articles L 2242-1 et du code de travail.

Nous vous proposons ici un point sur l'ensemble des négociations sur les Plans de Rémunération Variable pour l'année en cours.

PRV Direction Commerciale Grand Public et Professionnel

Les négociations de ce PRV se sont déroulées les 16 octobre et 3 novembre 2014, dans un contexte de rachat de SFR par Numericable, donnant très peu de visibilité sur les orientations de l'entreprise et sa nouvelle stratégie commerciale pour 2015.

Sur 2014, les éléments remarquables sont les suivants, les dispositifs en place tendent à développer la valeur des actes en rémunérant l'effort de vente :

- Le mécanisme de rémunération 2014 est maîtrisé et reconnu des populations concernées (commerciaux présents lors des négociations). S'il est reconduit en 2015, il sera opérationnel et aura fait ses preuves pour soutenir une activité commerciale.
- Son principe de fonctionnement de **R/O (réalisé sur objectif)** est déclinable et s'adapte assez facilement à un nouveau contexte.
- En complément, une **grille de booster** permet d'accélérer les performances en motivant les équipes sur le qualitatif. Un commercial qui réalise plus que son objectif, obtient plus que ce qu'il pourrait attendre.
- Dans le cas de fermeture de magasins, que ce soit pour travaux ou de manière définitive, l'impact sur la rémunération variable est pris en compte en répartissant l'objectif avec les autres distributeurs. Par conséquent l'impact ne peut être que positif s'il est anticipé.

- Aussi, si demain il faut prendre en compte les magasins Numericable, cela ne devrait pas poser aucun problème.

L'UNSA est parvenue à obtenir de la direction qu'elle précise en annexe de l'accord la prise en compte de ces aléas du terrain.

- Les objectifs sont fixés en prenant en compte les profils des clients de chaque région ou des spécificités locales. Aussi, les promotions locales servent à neutraliser le différentiel concurrentiel dans certaines régions.

L'UNSA a également réussi à obtenir de la direction qu'elle précise en annexe de l'accord, la prise en compte du potentiel commercial de chaque région.

- Les incidents techniques des outils en adhérence avec les objectifs fixés, comme par exemple l'outil de démat (dématérialisation des contrats clients et pièces justificatives) sont pris en compte de manière favorable pour les commerciaux.

A ce propos l'UNSA a obtenu de la direction qu'elle précise, en annexe de l'accord, la prise en compte de la couverture/qualité du réseau dans le calcul des objectifs.

- Une amélioration sur la lisibilité des tableaux du système de pente a été apportée dans l'accord (article 3 – *Système des Pentes*)

Enfin, l'UNSA a obtenu la mise en place d'une commission de revoyure qui permettra de rediscuter du PRV dans le cas d'un éventuel changement stratégique.

En conclusion :

- La mécanique de ce PRV est un système qui a fait ses preuves et qui reste apprécié par toute la population concernée bien que le contexte 2015 soit encore incertain,
- L'accord prévoit le déclenchement d'une commission de revoyure dans le cas d'un changement stratégique lié au rachat de SFR par Altice/Numericable,

Forte de ces retours, l'UNSA, suite au résultat de son appel à voter auprès de ses adhérents, a signé la reconduction de ce PRV GP & PRO pour 2015.

Thierry SERNA

PRV SFR Business Team

Dans le cadre de la NAO de l'UES SFR pour l'année 2015, les 4 Organisations Syndicales Représentatives au niveau de l'UES SFR ont rencontré, à plusieurs reprises la direction, afin de négocier un projet d'accord permettant le calcul de la rémunération variable des populations commerciales et assimilées de la SFR Direction Business Team.

Lors des différentes commissions sociales qui se sont tenues les 18 septembre, 16 octobre et 7 novembre 2014, puis lors de réunions et d'échanges avec la Direction SFR BT, notamment le 24 novembre 2014, des mesures d'évolutions du dispositif de 2014 qui ne correspondaient pas aux attentes des forces de ventes, ont été présentées

Durant ces réunions, des divergences importantes avec la direction sur la pertinence des propositions de modification du PRV et de ses conditions de mise en œuvre ont été mises en évidence. La direction a donc décidé de reconduire pour le premier semestre de 2015, sans aucune modification, le PRV 2014.

Face au contexte particulier du rapprochement de SFR avec les autres entités du B2B du nouveau groupe, et compte tenu du nouveau mode d'adressage du marché sur ce segment, il était à prévoir qu'un nouveau Plan de Rémunération soit mis à l'étude par la nouvelle direction du B2B, afin de mieux correspondre à ces nouveaux périmètres.

C'est donc dans une situation de transition et de réorganisation totale des territoires commerciaux en vente directe et plus globalement pour toutes les entités qui composent le B2B, que se sont déroulées les négociations visant à adapter le PRV SFR BT pour la période intermédiaire Printemps/été 2015.

Ces mesures d'adaptation font suite aux maintes remontées de l'UNSa qui demande la rémunération des renouvellements de contrats. Ces véritables « actes de ventes » sont en effet aussi chronophages et difficiles à conclure qu'une nouvelle affaire.

Malheureusement, ces modifications concernant essentiellement le périmètre de la vente directe, ne saupoudrent de rares effets bénéfiques que sur quelques points, laissant un trou béant sur l'essentiel : le manque de moyen des forces commerciales pour réaliser un objectif augmenté par 2 fois d'une trentaine de pour cent, couplé à un territoire commercial réduit aujourd'hui à peau de chagrin. La dégradation de des conditions de travail des forces commerciales est combinée à une forte baisse de la rémunération, laissant penser que c'est un des effets de contribution obligatoire à l'effort du groupe pour réduire sa dette sur le dos des salariés.

Bien que nombre de questions restent sans réponse quant au devenir de l'organisation cible de la vente indirecte, de ses composantes, et de la « Business Unit » Services, ces forces commerciales sont tout autant dans l'incertitude que celles des Grands Comptes. Nouvelles règles d'adressage de compte, offres remaniées sans « sur mesure » ou presque, c'est dans ces nouvelles dispositions que de nouvelles tâches sont confiées à ces populations qui souffrent aussi de nouvelles orientations, sans que la situation cible leur soit clairement expliquée : quels nouveaux contrats de distribution ? quelles nouvelles missions ou tâches pour les ICP, quel devenir pour les IC HVS et que seront leurs nouvelles missions et périmètres de responsabilités. Ce contexte particulièrement pénible touche tous les différents métiers du B2B : Conseillers Avant Ventes, ITC, IC, Assistantes, managers ou chefs de projet, la filière entière subit les interactions de ces changements majeurs de stratégie.

Dans ce contexte L'UNSa a proposé à ses adhérents le vote d'un PV de désaccord.

Thierry SERNA

Point sur les négociations en cours pour le PRV de SBT

Deux réunions se sont tenues les 9 et 16 juin concernant les négociations du PRV de SBT (Plan de rémunération variable de SFR Business Team). A l'opposé de la PV (part variable) qui est un supplément au salaire, la PRV est partie intégrante de la rémunération des forces commerciales. La PRV a été mise en place par l'employeur pour orienter l'activité et motiver ses commerciaux afin d'atteindre les objectifs et résultats financiers (marges).

Le plan de rémunération variable proposé en juin 2015 par la direction se veut d'être commun à tout le périmètre B2B. Il repose essentiellement sur trois critères valorisés comme indiqués : 40% pour le critère PCR (Performance commerciale liée au revenu), 40% pour l'indicateur PCM (Performance commerciale liée à la marge et 40% et enfin le critère lié au facturé pour 20%.

L'UNSa constate que les acquis sociaux existants chez SFR (et antérieurement chez Neuf Cegetel) tels que prime de passage, partie qualitative, pentes avant et après 100%... n'existent plus dans ce PRV. Aussi, avant les deux dernières réunions programmées par une direction toujours aussi pressée (le 30 juin et le 6 juillet), les organisations syndicales se sont mises d'accord pour envoyer à la direction la liste des questions restées sans réponse ainsi que la liste de leurs revendications communes détaillées ci-dessous :

1. • Maintien de la prime semestrielle (2 x 1500€) sinon intégration à 100% dans le salaire fixe annuel.
2. • Maintien de l'item Qualitatif (pourcentage à adapter en fonction des profils commerciaux)
3. • Valorisation du PCR Renew à hauteur de 50 %

4. • RENEW : Mise en place d'outil (à destination des ICs) permettant de connaître les dates d'échéances des contrats
5. • Valoriser les « offres facturées à l'usage » par le critère facturé uniquement.
6. • Intégrer dans l'accord tous les tableaux comprenant les coefficients utilisés : Pourcentage Renew, coefficients multiplicateurs selon les offres pour le calcul de PCR et PCM (newbiz et renew), Tableau des taux standards de la marge, Calcul de marge via P&L, liste des offres services Telecom...
7. • Toute modification des coefficients en cours d'année ne peut être que plus favorable par rapport à la valeur initialement prévue dans l'accord.
8. • Intégrer dans le document la définition précise des règles d'arbitrage entre la DCE et DCDE.
9. • Les coefficients Offres ne pourront jamais être inférieurs à 1 (pas de booster négatif)
10. • Intégrer des incitations à la surperformance (maintien des pentes sup à 100%)
11. • Mise en place de commissions de suivi et commissions d'arbitrage quadrimestrielles
12. • Mise en place d'une commission annuelle pour la présentation des objectifs

L'UNSa a envoyé également des revendications spécifiques dont les plus importantes sont :

13. • Les objectifs non atteignables en 2014 et 2015 ont généré des pertes de salaire très importantes pour les forces commerciales. L'UNSa demande une prime exceptionnelle à hauteur de la difficulté de chacun de l'impossibilité d'atteindre 100% de son objectif pour tous les salariés disposant d'un PRV et ce afin d'amortir les effets de ce PRV inadapté et de réduire son impact sur les salaires (pour les IC, IA, ITC, CAV, ITCP RA, RR, Expert ...)
14. • Les contrats pluriannuels doivent être pris en compte dans le calcul de prise de commande avec quel que soit le nombre de mois $PRI = PO/12 \times \text{durée du contrat}$.
15. • Suite à ses nombreuses alertes sur les moyens donnés aux forces de vente pour réaliser leurs objectifs, l'UNSa demande la communication aux instances et experts du CE, CCE du payout 2013 et 2014 pour les sociétés du nouvel ensemble B2B (ce qui a été réellement versé au titre du PRV 2014) et la présentation budgétaire du payout 2015 afin de pouvoir mesurer des écarts et demander les ajustements et juger des corrections nécessaires..

L'UNSa restera aussi vigilante sur des tentatives de modifications unilatérales sur le PRV existant et sur les PRV à venir. Pour exemple de cette semaine avec une tentative de modification du PRV actuel sur la PO Hébergeurs, modification unilatérale tentée par la Direction, et qui a été dénoncée par l'UNSa comme non recevable. A ce propos, l'UNSa après avoir alerté sur ce point a demandé un rendez-vous à la Direction afin de remonter l'ensemble des dysfonctionnements et anomalies qui pèsent sur le B2B et demandé la neutralisation de cette mesure et l'arrêt de ce type de modification qui sont en dehors de toutes règles.

Bruno LEROY

PRV des Chargés de Patrimoine

La négociation sur le PRV des CRP, s'est déroulée sur une seule réunion le 18 septembre 2014, dans une actualité qui ajoutait aux impacts du projet de mutualisation des réseaux avec Bouygues, le rachat de SFR par Numericable ne donnant à cette époque qu'une infime visibilité sur les orientations de l'entreprise et sa nouvelle stratégie commerciale en matière de Patrimoine pour l'année 2015.

Suite à la présentation de cet accord en CCE, les organisations syndicales ont suivi L'UNSA dans sa demande d'une réunion d'explications sur le bilan du PRV 2013, réunion qui s'est tenue le 12 décembre 2014.

C'est dans ce contexte que s'est déroulé le 12 décembre une seconde réunion qui a permis aux représentants de la commission de négociation de vérifier les éléments fournis par la direction lors du CCE, et d'obtenir des précisions sur les points qui restaient en suspens ou dans l'expectative d'une possible interprétation. Bien que ce projet de PRV 2014 ne diffère pas de sa version 2013, L'UNSA a obtenu une harmonisation des pratiques et l'engagement de la direction à revenir en fin d'année vers chaque CRP par un compte rendu de décision de la commission d'arbitrage.

Les points forts :

- L'UNSA a obtenu le maintien du montant de la prime incompressible annuelle de 60€, et que les négociations pour obtenir des sous-locations (pour CROZON) seront des actes comptabilisés pour les CRP.
- L'UNSA a demandé et obtenu de la direction un retour des avis des commissions d'examen des sites à arbitrer dans toutes les régions, ainsi qu'une harmonisation des pratiques ou des usages.
- L'UNSA regrette la mise en place du GUP, ce qui va générer du travail en plus aux CRP, de manière non quantifiable à ce jour.
- L'UNSA souligne le taux de transformation qui s'amenuise car les portefeuilles sont toujours constitués des mêmes sites et enfin l'UNSA a rappelé qu'il sera difficile de réaliser pour tout le monde 48 actes avec le potentiel actuel.

En conclusion, le PRV version 2015 est le PRV 2014 auquel il a été ajouté quelques aménagements qui ont pour effet d'harmoniser les recours et la lisibilité des actes comptabilisés dans les résultats des CRP. Cette harmonisation des pratiques ou des usages était attendue par les salariés et apparaît comme une avancée pour la délégation. De plus cet accord permet, pour la première fois d'officialiser certaines pratiques existantes.

Sur la base des avis de la délégation, suite au retour et explications de la direction sur le bilan 2013, ainsi que des échanges, cet accord répond à notre objectif initial de sécuriser le PRV des Chargés de relation Patrimoine. Pour ces raisons la délégation UNSA a été favorable à une signature de cet accord, Accord voté à la majorité dans l'appel à voter envoyé lors de la consultation des adhérents UNSA.

*Gabrielle PERROUIN,
Valérie STEVENIN,
Domenico BARTUCCIO*

PRV LTBR SRR 2015

Pour ce qui concerne la SRR, les négociations de ce PRV, se sont déroulées les 14,19 et 26 novembre 2014. La dernière réunion était placée sous le signe de la tension, puisque le projet d'accord devait être présenté au CCE du 3, 4 décembre 2014 et les discussions étaient loin d'être terminées sur le sujet.

Ce nouveau plan de rémunération aura de fortes répercussions avec une baisse significative de la motivation et des salaires des équipes commerciales ainsi que des résultats en baisse car il limite les performances commerciales.

A noter que la Direction précise en annexe de l'accord que la Direction Commerciale GP de la SRR se réserve aussi la possibilité de réviser à tout moment la valeur en points d'un acte référence au catalogue de rémunération.

La direction n'a pas souhaité mettre en place une commission de revoyure qui aurait pu permettre de rediscuter du PRV dans le cas d'un éventuel changement d'orientations stratégiques.

L'UNSA regrette que la direction n'est prise qu'une partie de ces recommandations :

- Plafonné à 150% le coefficient multiplicateur. Pour l'UNSA 200% aurait été le juste milieu entre les excès dû au déplafonnement et les pertes importantes de rémunération de la population commerciale.

- La rémunération des commerciaux, doit être à la fois STIMULANTE et MOTIVANTE.

> STIMULANTE car elle doit inciter le commercial à porter ses efforts au profit de l'entreprise. (150% est une LIMITE trop faible)

> MOTIVANTE: suite à des simulations d'impact avec un plafond à 150%, une baisse de salaire se fera lourdement ressentir. 200% aurait suscité l'engouement des vendeurs avec toujours une espérance de gain cette fois ci CONTROLER dès lors ou celui-ci déploiera ses efforts.

- Que malgré une baisse d'effectif d'adjoint qui engendra une charge de travail importante, la direction ne souhaite pas augmenter le pourcentage d'abattement des objectifs à 30%

- Que la direction souhaite augmenter l'objectif des adjoints en l'absence du Responsable de point de vente.

- De déclencher la prime de remplacement des adjoints même si les jours d'absences du RPV ne sont pas consécutifs

- De déduire des objectifs point de vente l'absence d'un vendeur en cours de mois.

- D'augmenter les primes des responsables des points de ventes :

- intégrer la famille non objectivé dans la rémunération car aujourd'hui tous les options sont rémunérées pour les commerciaux mais pas pour les RPV

- et ne pas avoir d'intérêt de retirer une prime qualitative pour le mettre en quantitatif

L'UNSA relève quand même des points positifs à savoir :

- la proposition de simplifier le catalogue de points

- la baisse du seuil de déclenchement des primes à 70%

- L'intégration de la famille assurance pour les RPV.

Pour les raisons évoquées l'UNSA n'est pas signataire de cet accord.

*Aslam SADAR,
Michel VAS,
Yvans TECHER*

PRV Rétention Service Client SRR

Le PRV de la rétention à la Réunion a été mis en place l'année dernière. Bien que les montants de primes versées aux salariés de la SRR lors de la mise en place de la structure de Rémunération Variable n'aient pas été à la hauteur de celles de la Métropole, l'UNSA a salué l'arrivée de cette mesure représentant une véritable avancée pour les salariés SRR (à noter que c'est L'UNSA et ses élus, qui sont à l'origine de cette demande et de son évolution.

Pour l'UNSA le nouveau Projet de PRV est moins disant que celui en place.

L'UNSA a fait plusieurs préconisations :

- Ne pas intégrer les motifs incompressibles : motif départ, décès. Impact sur productivité et rentabilité entreprise
- Ne pas retenir la mesure qui vise à diviser par 5 la valeur de l'acte churn : 55 points à 10
- Ne pas augmenter d'une valeur de 15 points le taux de transformation sur le churn et de ne pas moins rémunérer les managers et Conseillers Service Clients sur cet item
- D'obtenir le taux d'efficacité par collaborateur car nous disposons seulement de celui par équipe. De ce fait en entretien mensuel pour coacher les CSC est difficile.

Pour les raisons évoquées sur ce sujet et la position de la direction de ne pas augmenter le plafond des primes : les négociateurs ne sont pas favorables à la signature de ce projet d'accord.

*Aslam SADAR,
Pierre-Yves TOLSAU,
Michel VAS*

PRV Rétention Service Client

Depuis 3 ans la direction souhaite harmoniser le système de rémunération de prime variable sur les activités de rétention de Massy et de Marseille au travers de différentes négociations.

Aucun accord n'ayant abouti de ces négociations, un nouveau modèle de rémunération a été présenté et soumis sous la forme d'un avenant aux équipes concernées.

L'ensemble de la population de la rétention Massy est passé sur le nouveau régime. En ce qui concerne les salariés concernés de Marseille, moins de 10 personnes ont signé l'avenant, le principe proposé étant très éloigné de celui en place.

L'objectif de la direction est d'avoir un seul système de rémunération variable au sein du service Client. (Il faut comprendre que l'enjeu concerne les équipes de Marseille en place à ce jour, les recrutements sur l'activité Rétention se faisant sur le nouveau modèle).

Une commission de négociation s'est réunie le 3 octobre 2014 dans le contexte du rachat de SFR par Numéricable, période donnant très peu de visibilité sur les orientations de l'entreprise et sa nouvelle stratégie commerciale pour 2015.

Mis en place par signature d'un avenant sur les équipes Rétention de Massy et de Marseille en 2014, ce PRV ne pose aucun problème majeur aux équipes de Massy.

Cependant, pour les équipes de Marseille la situation n'est pas semblable, le système de rémunération en place à Marseille semblant mieux disant.

- Le mécanisme était bien assimilé sur le site de Massy, 100% de la population de la rétention est déjà sur ce nouveau modèle de rémunération qui représente une avancée significative, car l'ancien PRV était moins disant. Belle performance en Cross Selling 2013-2014 sur Massy et souplesse constatée dans la gestion de

l'activité avec, par exemple, le gel des journées comportant une trop grande disponibilité entre les appels qui pourraient impacter les rémunérations

- En revanche, la rémunération maximale serait capée à la baisse passant de 2.000 à 1.400€. Les objectifs, notamment en « Crossel » sont trop ambitieux au regard des moyens mis à disposition pour les obtenir, et les salariés de Marseille n'ont pas été convaincus par les simulations présentées

Les demandes de l'UNSA en réunion n'ont pas été entendues et sont restées en suspens à savoir la baisse du taux de « Crossel » de 2,8% et le maintien de la prime maximum à 2.000€.

Même si le PRV proposé pourrait être positif pour l'équipe de Massy, la problématique reste pour le site de Marseille.

Pour les raisons évoquées sur ce sujet : les négociateurs, comme les adhérents n'ont pas été favorables à la signature de ce projet d'accord.

*Sabrina SENHADJI,
Sonia DERRES*



www.unsacom.org

Mutuelle Frais de santé

La santé
n'a pas
de prix ?



Olivier CHAPEAU

La commission sociale Frais de Santé se réunit notamment une fois par an pour examiner le bilan de l'année précédente ou s'il y a des évolutions réglementaires. Ce qui peut conduire à faire évoluer notre contrat tant au niveau des prestations que des cotisations, et cela tout en veillant à garder un équilibre entre les recettes (cotisations) et les dépenses (remboursements) en matière de frais de santé.

Cette commission est constituée de représentants de la direction, de son conseil en la matière (Henner puis SIACI Saint Honoré), et des représentants du personnel désignés par les quatre organisations syndicales représentatives au sein de l'UES SFR.

Deux évolutions réglementaires à l'étude :

- Évolution de la portabilité,
- Nouveau "contrat responsable".

L'évolution de la portabilité c'est quoi ?

Jusqu'en mai 2014, la portabilité permettait à un ex-salarié d'une entreprise et bénéficiant de l'indemnisation de Pôle Emploi, de demander le maintien de la garantie Prévoyance-Santé à hauteur de sa durée d'activité au sein de l'entreprise et pendant 9 mois maximum. Ce maintien se faisait avec prise en charge de la cotisation par l'employeur et par l'ancien salarié comme durant la période d'activité, et au même régime (base seule/base + option) qu'à la date du départ.

L'évolution de la portabilité est issue de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 11 janvier 2013, qui prévoit le financement de la portabilité par un système de mutualisation :

- Au 1er juin 2014 pour les régimes collectifs Frais de Santé,
- Au 1er juin 2015 pour les régimes de Prévoyance.

Depuis le 1er juin 2014, la portabilité a été portée de 9 à 12 mois, et est devenue totalement gratuite pour l'ancien salarié qui bénéficie de l'indemnisation de Pôle Emploi.



Le nouveau "contrat responsable" c'est quoi ? :

Le nouveau contrat responsable instaure des minimas et des maximas de prise en charge pour :

- Les honoraires des médecins,
- l'optique.

Conséquences si notre contrat ne respecte pas ces nouveaux critères :

	Contrat responsable	Contrat non responsable
Taxes sur les contrats d'assurance	TSCA : 7 % + CMU 6,27% = 13,27%	TSCA : 14 % + CMU 6,27% = 20,27%
Régime social des contributions	Contributions patronales Non soumises à charges sociales, dans les limites de 6% du PASS + 1,5% de la rémunération soumise à cotisation sociale dans la limite de 32 % de PASS	Contributions patronales soumises à charge sociales au 1 ^{er} euro
	Contributions salariales Soumises à charges sociales	Contributions salariales soumises à charges sociales
Régime fiscal des contributions	Contributions patronales Soumises à l'impôt sur le revenu	Contributions patronales Soumises à l'impôt sur le revenu
	Contributions salariales Non soumises à l'impôt sur le revenu dans les limites de 5% du PASS + 2% de la rémunération annuelle brute de base dans la limite de 2% de PASS	Contributions salariales soumises à l'impôt sur le revenu

Bref historique des négociations et des événements liés à cette négociation :

- Mars 2014 1^{re} réunion sur la portabilité,
- Juin 2014, 1^{re} évaluation d'Henner des augmentations, soit 7,5% dont 4,1% pour la portabilité.
- Septembre 2014 1^{re} réunion sur le nouveau contrat responsable. À cette date il y avait beaucoup d'incertitudes réglementaires, notre option pourrait rendre notre base modifiée non responsable ? Quelle serait la date butoir de mise en conformité de notre régime ? Les résultats sur les 7 premiers mois de 2014, sont meilleurs que prévu, déficit de 3% au lieu de 7%. Par conséquent le rééquilibrage proposé par Henner au titre de la portabilité n'est plus que de 3% au lieu de 4,1%.
- Novembre 2014, la direction annonce qu'à la demande du nouvel actionnaire : Un report de l'échéance de dénonciation du contrat a été demandé, nouvelle échéance au 31 mars 2015. Lors d'une précédente réunion, une demande en ce sens avait été exprimée, et la direction l'avait rejetée, car non envisageable. Le courtier-conseil en charge de la gestion du contrat sera désormais CIACI St Honoré et non plus Henner, soit le même que pour Numericable et Completel. Henner reste en charge de la gestion des assurés (remboursements).
- Mars 2015, 1^{er} bilan 2014 présenté. Il n'y a pas de déficit, le rapport sinistres/primes est excédentaire de 1% ! Les incertitudes réglementaires disparaissent, une option non responsable ne rendra pas la base non responsable. Le conseil propose une augmentation des cotisations sur la base et l'option de 2% au titre de la portabilité, et de 7% sur l'option qui resterait non responsable.

- Avril 2015, 2^e bilan 2014 présenté et un nouveau réseau optique Confirmation, Il n'y a pas de déficit, le rapport sinistres/primes est excédentaire de 1% ! Afin de réduire le reste à charge (part non remboursée) qui augmentera du fait de la mise en conformité de notre régime de base, il nous est proposé un nouveau réseau optique (Itelis) qui permettrait de diminuer sensiblement le reste à charge sur une paire de lunettes. Quelle ne fut pas notre surprise quand nous avons compris que le choix de ce réseau optique impliquait le changement de gestionnaire !! En clair, notre gestionnaire Henner serait remplacé par Viventer pour la gestion des frais de santé et la prévoyance. Viventer est une entité de notre nouveau conseil Siaci Saint Honoré (S2H), qui a été imposé par nos nouveaux dirigeants. La direction nous indique que nous allons maintenant entrer en négociation !?!

Accord Insertion Travailleurs Handicapés 2015 / 2018 UES SFR



Corinne BORDENAVE

● Juin 2015, Simulation régime conforme ANI et responsable présenté et un nouveau gestionnaire en vue
Après de nouvelles opérations de consolidation et rattrapage, et malgré l'absence de certaines cotisations dans ce nouveau bilan. Présentation du bilan 2014 corrigée intégrant la mutualisation, l'impact contrat responsable et la taxe non responsable sur l'option, avec le réseau optique Itelis. Bref, une simulation intégrant toutes les évolutions réglementaires, et des économies sur l'optique. La Direction et son conseil confirment que notre régime serait bénéficiaire !
Avec un rapport sinistres/primes de 98%, donc conforme à la cible. **La direction annonce qu'il n'est plus nécessaire d'augmenter les cotisations ! Ce qui aurait été validé par l'assureur (AXA). Stupéfaction !!!**
Il y a un an il était question d'une augmentation de 7,5% dont 4,1%, et d'une taxe sur l'option qui devait passer de 7% à 14%. C'est l'incompréhension totale, à moins que la direction soit prête à prendre le risque d'un déficit tout en faisant l'économie de l'augmentation de sa part des cotisations ?
Planning : L'objectif de la direction est de mettre en œuvre ce nouveau régime avec le nouveau gestionnaire le 1^{er} octobre 2015.

Tout au long de cette négociation à rebondissement, la direction et son conseil ont été challengés pour obtenir des chiffres les plus proches de la réalité et conformes à notre vision, afin de prendre des décisions en connaissance de cause.

C'est ainsi que :

- L'effet surconsommation du PDV pour les années 2013 et 2014 a été quasiment éliminé,
- La participation exceptionnelle de l'employeur au titre de la neutralisation de l'effet PDV sur les exercices 2013 et 2014 a été intégrée aux bilans. Soit une participation de 100K€ pour 2013 et 50K€ pour 2014, le fruit de la négociation,
- Les remboursements des assurés "fantômes" sont éliminés. Il s'agit de salariés ou ex-salariés qui ont été remboursés du fait de retards ou de non mises à jour de la liste des assurés connue du gestionnaire (Henner),
- Considérant que l'employeur est responsable de la grande majorité des licenciements, les organisations syndicales représentatives ont demandé à l'unanimité et à maintes reprises de faire porter la majorité du coût de la portabilité par l'Employeur. À date, cette demande n'a pas été retenue par la direction.

À ce jour, la négociation n'est pas finalisée. À suivre...



Il s'agit du 5ème accord quadriennal (2015-à 2018) au sein de l'UES SFR.

La finalité d'un tel accord est de permettre à l'entreprise de continuer à « s'exonérer » de la contribution AGEFIPH, en échange de mesures internes en faveur des travailleurs handicapés, et d'un chiffre d'affaire généré auprès d'entreprises spécialisées employant du personnel handicapé (ex CAT.....).

Le nouvel accord reprend dans sa structure et ses principes le précédent en améliorant les dispositifs, actions et mesures de soutien dans la plupart des cas.

Les accords « Handicap » précédents nous ont permis d'acquérir de 2009 à 2014 un taux d'emploi direct et indirect de 1,8 à 3,71%.

Ce nouvel accord doit permettre à l'Entreprise d'atteindre un taux de recrutement de collaborateurs handicapés de 5% à fin 2018 soit une augmentation du taux d'embauches qui passerait de 10 à 25 personnes.

Cet objectif, bien que nous ayant, de prime abord, paru manquer d'ambition, doit tenir compte des difficultés rencontrées dans le recrutement des personnes Handicapées qui malgré tout reste relativement compliqué.

Bien que l'équipe de la mission Handicap soit passée de 6 personnes à 2, et que le travail n'en ait pour autant pas diminué, l'équipe de négociation UNSa a pu apprécier au cours de la négociation, une écoute attentive aux revendications et un réel effort et volonté d'améliorer les moyens de l'existant.

Les points positifs de l'accord :

- des TH vers la reconnaissance du handicap,
- Maintien du bénéfice des chèques vacances,
- Augmentation du nombre d'embauches qui passe de 10 à 25 personnes,

- Amélioration du taux d'emploi des salariés handicapés en contrat en alternance qui passe de 0% à 4% des alternants,
- Développement du parcours de formation pour les TH d'un niveau d'études inférieur à bac+2 (parcours qualifiant 600 à 1.200 heures),
- Création d'une promotion de CQP (certificat de qualification professionnelle) chaque année,
- Création d'un budget spécifique d'accompagnement de 5.000 euros, pour aider au traitement du handicap psychique, alors que le budget d'aide au reclassement tant interne qu'externe est maintenu à hauteur de 10.000 euros,
- Amélioration de la gestion du bilan de compétence dont le financement serait refusé par le Fongecif : il sera dès lors pris en charge par SFR dans la limite d'une durée d'absence de 24 heures,
- Amélioration de la gestion de la VAE qui pourra dorénavant être mobilisée au titre du nouveau CPF sur le temps de travail,
- Création d'une demie journée d'absence autorisée payée pour le salarié pour passer la soutenance de sa VAE,
- Le CPF pourra être utilisé sur le temps de travail pour la totalité des droits acquis, c'est à dire dans la limite de 150 heures sur 1 année, sous réserve bien entendu de la compatibilité avec le bon fonctionnement du service,
- Les conditions d'accès aux différentes autorisations d'absence sont assouplies : la seule justification de la RQTH suffira,
- 3 jours d'absence rémunérée sur justificatifs de la qualité de TH au service paie,
- Création d'une journée supplémentaire d'absence autorisée dès lors que le salarié justifie de la nécessité d'un suivi médical (soins, traitements),
- Tous ces jours d'absence sont fractionnables en ½ journée,
- Octroi de 3 jours d'absence supplémentaires (en plus des 3 jours parents enfant malade) pour les parents d'enfant handicapé,
- Octroi de 2 jours d'absence rémunérée par an aux salariés dont les ascendants directs (père ou mère), les frères/sœurs, ou conjoint sont titulaires d'une RQTH,
- Mise en place d'un dispositif de don de jours de repos,
- Augmentation du budget d'aide à l'aménagement d'un véhicule qui passe à 8.000 euros, renouvelable 1 fois (soit 16.000 euros sur la durée de l'accord au lieu de 15.000 euros auparavant), et ceci sans plus exiger un taux d'invalidité > 50%,
- Aide à l'acquisition d'un véhicule aménagé portée à 10.000 euros versés en une fois (au lieu de 5.000 euros par an auparavant réservés aux invalides ayant un taux d'invalidité > 50%).
- Création d'une Aide au surcoût du permis de conduire à hauteur de 1.000 euros,
- Accès aux tickets restaurant pour les TH qui auraient des difficultés à accéder au RIE,
- Accès au Travail à Distance sur prescription médecin du travail et si le poste le permet,
- CESU ou chèque vacances à 320 euros par an pendant quatre ans (75% à la charge de l'employeur et 25% à la charge du salarié),
- Amélioration de la communication sur l'accord Handicap auprès du management et des salariés,

Les Points négatifs du Projet d'Accord

- La Mission Handicap ne compte plus que deux personnes et semble en surcharge de travail.
- Pas de prime indemnité de travail à domicile pour le TH en TAD (contrairement au valide).
- Si un aménagement de poste est très onéreux (si prise en charge totale sur le budget de la mission handicap), la mission n'aura plus de budget

Cet accord reste dans la tranche haute de ce qui peut se faire en entreprise, et mieux disant que le précédent, même si sur le fond, cet accord aurait dû être plus ambitieux et notamment sur le taux d'emploi global handicap sur 4 ans (2015 : 4 % // 2016 : 4,2 % // 2017 : 4,4 % // 2018 : 5 %), soit un recrutement de 25 personnes sur 4 ans.

Pour ces raisons l'UNSA est signataire de cet accord,

Données chiffrées de la situation d'emploi des salariés en situation de handicap	2012	2013	31 décembre 2014
Effectif d'assujettissement	8557	7776	7960
Obligation d'Emploi 6% (cumul des établissements)	499	454	466
Nbre total de travailleurs en situation de handicap reconnus	211	214	239
Nbre total d'Unités Bénéficiaires Employées	177	169,32	186,7
Taux d'emploi global (direct + sous-traitance)	3,80%	3,54%	3,7%

Égalité Professionnelle Homme Femme



Bruno LEROY

SFR pense à vous Mesdames, mais pas pour la rémunération ni pour l'évolution de carrière !

L'accord Egalité Professionnelle est important car il est très encadré par la loi et d'autre part il montre l'implication et l'engagement de SFR sur les questions de :

- l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes
- la promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à tous les stades de la vie professionnelle
- l'évolution des comportements en interne et en externe. N'oublions jamais que 50% de nos clients sont des femmes.

Le point sur la proposition d'accord Egalité Professionnelle de 2015.

Au niveau légal, si cet accord est conclu, sa durée est de trois ans. Dans le cas de désaccord, la législation impose à la direction de définir de manière unilatérale un plan d'action annuel qu'elle devra envoyer à la DIRECCTE (Inspection du Travail).

Il faut reconnaître un réel travail de la direction au niveau mise en forme et une avancée sur quelques points mais très mineurs. Néanmoins dans son ensemble le projet proposé pavé de bonnes intentions, est assez vide de substance.

Les objectifs sont sans engagement, il y a des imprécisions et même des propositions ou des engagements en recul par rapport à l'existant.

Le point écart de rémunération homme/femme a été déporté vers les NAO (négociations annuelles obligatoires). Les propositions de l'UNSA sur une nouvelle méthodologie de calcul ont été entendues mais n'ont pas été reçues par la direction.

Recommandation UNSa : Chaque année, allez consulter votre nuage de points et faites-vous expliquer les écarts de rémunération (cas 1) ou pourquoi vous n'avez pas eu de promotion depuis 5 ans ou plus (cas 2). Les cas 1 et 2 entrent dans le cadre de l'égalité Homme/Femme au sens de la loi.



En juin, avec plus de 90% des votes les adhérents de l'UNSa ont dit « non » à la signature du procès-verbal de désaccord dans lequel la direction décrit son plan d'action annuel. Nous continuerons à agir pour que les propositions de l'UNSa soient enfin prises en compte et qu'il y ait une réelle égalité de chances entre les hommes et les femmes au sein du groupe Numéricable-SFR.

Choisir l'UNSa, c'est AGIR.

Pour rester informé
de toute l'actualité sociale
du Groupe Numéricable SFR
retrouvez-nous
sur les réseaux sociaux

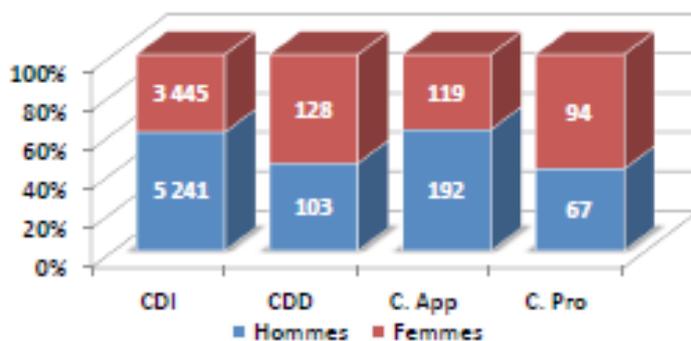
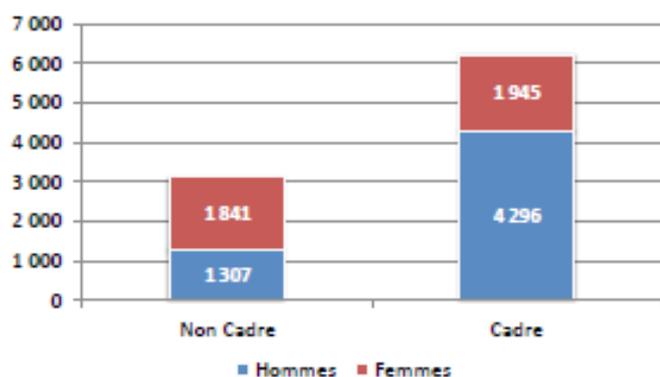


UnsaCom



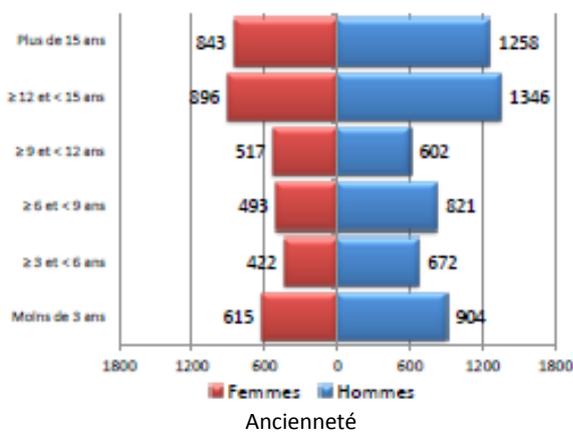
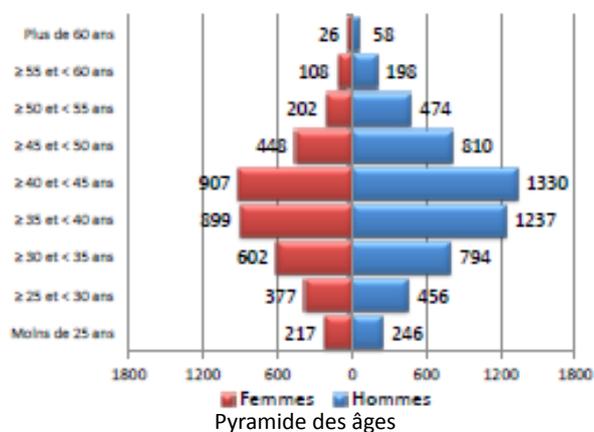
@UnsaCom

UES SFR		Hommes	Femmes	Total Général	% Effectif		% Total
					Hommes	Femmes	
	Non Cadre	1 307	1 841	3 148	41,5%	58,5%	33,5%
	Cadre	4 296	1 945	6 241	68,8%	31,2%	66,5%
	Total	5 603	3 786	9 389	59,7%	40,3%	100,0%



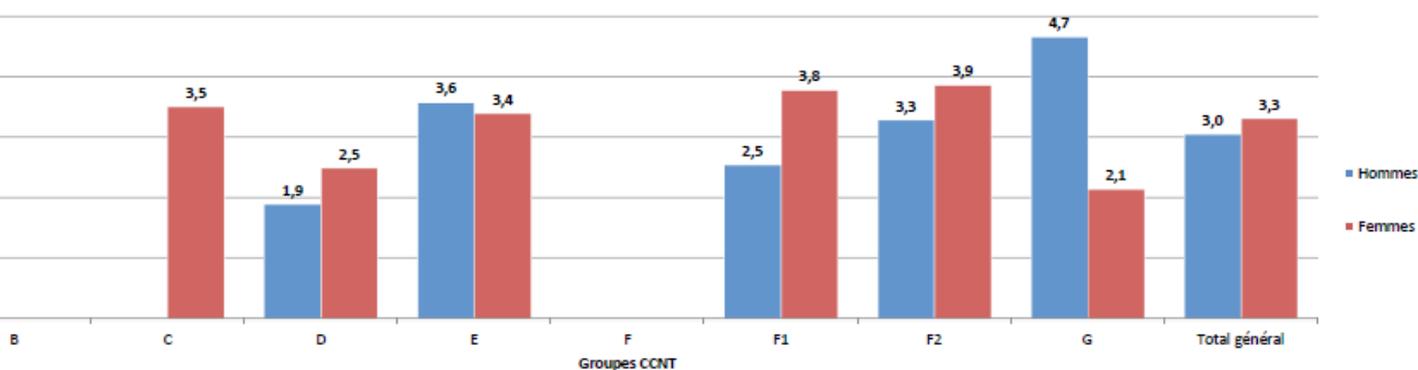
Répartition hommes / Femmes

Par type de contrat de travail



Pyramide des âges

Ancienneté



Durée moyenne entre deux promotions

Toutes les données sont au 31 décembre 2013.

Aménagement du Temps de Travail SRR



Pierre Yves TOLSAU

Lors de la négociation de l'accord cadre du 4 Février 2010, il était entendu que celui-ci devrait être revu et ajusté aux pratiques actuelles pour la SRR, sur différents points concernant certaines populations. Le préambule de cet accord renvoyait à des négociations qui se sont ouvertes en octobre 2013.

Cet accord a pour but d'aménager les dispositions de l'accord cadre UES, au regard des spécificités qui sont propres à l'organisation de la SRR, pour plusieurs métiers, commerce en boutique, Service Client, Entreprise, SI, la Supervision et Performance.

Tout au long de la négociation, les principaux freins constatés ont été sur les dispositions relatives à l'Aménagement du Temps de Travail des commerciaux dans les boutiques.

Lors de l'Information en vue d'une consultation en CCE du projet d'accord, l'UNSA a continué de négocier des mesures complémentaires :

- **article 7** : attribution d'une prime de 40 euros bruts pour le 3eme et le cas échéant le 4ème samedi travaillé sur un même mois en boutique. Ces samedis peuvent être demandés par la Direction, par exemple aux moments des « temps forts », mais également sur initiative et volontariat des collaborateurs, par exemple au moment de l'établissement des plannings.

- **article 9** : suppression de l'article 9 relatif aux modalités restrictives de la pause de CP ou JRTT en décembre/janvier. Cet article polémique est ainsi supprimé.

- **partie IV** : suppression de cette partie. le SI est ainsi intégré dans les horaires de référence classiques de la SRR (article 4). Le SI n'a plus ses horaires spécifiques qui sont intégrés dans les plages mobiles.

Les principales mesures de l'accord :

Durée de travail effectif :

Les horaires correspondent à une durée de travail hebdomadaire de 38,50 centièmes avec 20 RTT.

Horaires de référence :

Du lundi au jeudi 8h30-17h25 et le vendredi de 8h30 à 16h20 avec 1h de pause entre 12h et 14h (pause de 30mns minimum). Des plages horaires mobiles sont accessibles avec accord de la hiérarchie.

Dispositions spécifiques

Service Commercial GP :

L'amplitude maximum du temps de travail est de 7h45 à 20h45, qui diffère selon les boutiques.

La direction accepte d'intégrer le temps nécessaire pour ouvrir et fermer les boutiques, l'amplitude du temps de travail est donc modifiée. Les collaborateurs commenceront donc 15 minutes avant l'ouverture des boutiques et finiront 15 minutes après la fermeture des boutiques.

Communication des plannings ramenée à deux mois sauf cas exceptionnels.

Sur le travail du samedi, le principe est de 2 samedis par mois, voire 3, deux à trois fois par an au moment des « Temps forts » à la demande de l'entreprise. Des samedis supplémentaires pourront être faits, sur la base du volontariat et en fonction des besoins. La direction expliquait ne pas pouvoir anticiper ces périodes de « Temps Forts » si ce n'est au moment de Noël. La direction a donc concédé, pendant la négociation sur proposition de l'UNSA, une prime de 40 euros bruts par samedi supplémentaire pour la période des « Temps Forts ». Après échanges en CCE, cette prime va être donc étendue à l'ensemble des samedis supplémentaires tout au long de l'année au-delà de deux samedis travaillés par mois.

Dans la mesure du possible, le repos du travail du samedi doit être planifié dans la semaine, consécutivement à une autre journée de repos.

Les absences pour la période de Noël seront acceptées exceptionnellement entre le 10 Décembre et le 10 janvier. Après échanges en CCE, la direction a donc accepté la proposition de l'UNSA de supprimer cette notion « d'acceptation exceptionnelle des congés ». Autrement dit, cette période de Noël disparaît. Soyons toutefois réaliste, les congés seront acceptés, sur le terrain, en fonction des possibilités.

Accueil du Service Commercial Entreprise :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 8h30 à 18h00. Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants. La planification s'articule autour de 2 plages horaires avec 3 équipes.

Le Service Client :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 8h00 à 18h30. Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants. La planification s'articule autour de 2 plages horaires avec 2 équipes. La pose des congés payés est réalisée par semestre avec 2 dates butoirs et la possibilité de faire des demandes au fil de l'eau.

Supervision et Performance :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 7h30 à 18h30. Selon l'organisation de l'équipe, les horaires sont soit fixes soit, sur la base du volontariat, par roulement une semaine sur deux. Pour rappel toutes les populations qui ne sont pas mentionnées dans l'accord relèvent de l'accord cadre UES de 2010.

Après plus d'un an de négociation et des avancées obtenues, l'UNSA a été signataire de cet accord.

TAD : Prolongation pour 12 mois...

L'accord TAD en cours arrive à échéance le 31 juillet 2015 ; Dans le cadre des discussions avec la direction après la Mobilisation du 19 mai, les Organisations Syndicales ont obtenu le prolongement du TAD jusqu'à la fin juillet 2016.

Les collaborateurs bénéficiaires à date du TAD continueront ainsi à en bénéficier jusqu'au 31 juillet 2016, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'accord du 29 juillet 2013.

Du fait de cette prolongation des effets de l'accord initial, une nouvelle campagne de recueil de souhait pourra s'ouvrir pour accompagner les salariés dans le cadre du déménagement des nouveaux sites de Meudon, Rive Défense, et Gentilly (STC) vers St Denis. Au niveau de chaque Direction Exécutive, le quota de 40 % des effectifs en CDI éligibles au TAD, devra être respecté lors de la mise en œuvre de cette nouvelle campagne tout en tenant compte des collaborateurs déjà en TAD.

Cette prolongation permettra aussi de faire un audit indépendant sur le sujet du TAD chez SFR pour avoir une analyse neutre sur ses effets. Un audit qui devrait permettre à la direction de trancher sur le sujet et sa volonté ou pas de donner une suite à cet accord...

Contrat de génération

Des espoirs et Désespoirs



Bruno LEROY

propose des négociations à partir de juin.

- 2 demi-journées d'absence pour rendez-vous CNAV ou retraite complémentaire via votre RRH
- Deux réunions d'information collective animées par AG2R la Mondiale se sont tenues en avril et en juin dans l'amphithéâtre de Saint Denis.
- Les seniors ont enfin une place dans (le gigantesque fourre-tout nommé) Intranet. . sous My SFR, dans la rubrique « diversité et égalités des chances ». Rubrique Accord et Charte en bas. L'information ça ne se donne pas, ça se mérite...

L'UNSA constate et regrette l'absence d'information sur cet accord et particulièrement sur les aménagements du temps de travail pour les seniors : TAD travail à distance, 20% de temps payé en mécénat, temps partiel, mobilité professionnelle...

CONSEIL UNSA : Prenez connaissance de l'accord, et s'il vous reste des questions, adressez-vous à un représentant UNSa.

Choisir l'UNSA, c'est AGIR.

Les chiffres pour l'UES SFR

Pour rappel, le contrat de génération répond au triple objectif de :

- Favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par l'accès à un contrat à durée indéterminée (-26 ans ou 31 ans si handicapés).
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés seniors (plus de 55 ans).

Assurer la transmission des savoirs et des compétences.

L'accord contrat de génération chez SFR a été signé par l'UNSA le 18 mars 2014.

Le 26 mars 2015, la direction nous a présenté les premiers résultats lors de la commission de suivi.

De grandes ambitions et de petits moyens.

Le retard dans la mise en œuvre de l'accord, les conséquences du PDV de 2013 ainsi que le rachat de SFR en 2014 sont les explications de la direction quant à l'énorme différence entre les objectifs et les résultats de cette première année.

L'insertion des jeunes

SFR a fait l'effort d'embaucher des jeunes et respecte l'accord sauf sur deux points :

	Objectif	Résultat
Jeunes embauchés en CDI	30%	19%
Embauche des alternants	10%	5,8

Les seniors

Concernant les seniors quelques points positifs. :

- Abondement du DIF (Abondement de 25% du compteur d'heures DIF). Vérifiez votre DIF sur votre fiche de paye de décembre 2014. Et si ce n'est pas encore fait, déclarez-vous sur le CPF Compte personnel de formation et enregistrez vos heures DIF. Les modalités d'abondement du DIF définies dans le contrat de génération seront-elles reportées sur le CPF ? La direction nous

Les seniors.

Combien étaient-ils au 31 décembre 2014 ?

	31/12/2014		
	F	M	Total
Nombre de Seniors	310	759	1 069
Effectif total	2 537	4 511	7 048
% Seniors vs Effectif total	12,2%	16,8%	15,17%

Dans quels métiers ?

	31/12/2014		
	F	M	Total
ACHATS	9	11	20
AFFAIRES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES	2	1	3
ASSISTANAT	62	4	66
COMMUNICATION	2	2	4
FINANCE/AUDIT	20	16	36
MANAGEMENT DES SERVICES	8	18	26
MARKETING	19	19	38
QUALITE	4	12	16
RELATION CLIENT	64	66	130
RESEAU	31	282	313
RESSOURCES HUMAINES	15	4	19
SI/SERVICES	29	169	198
TRANSVERSE	5	45	50
VENTE	40	110	150
Total général	310	759	1069

Engagements SFR	Indicateurs	Résultats au 31/12/2014
Garantie d'accès au temps partiel pour les collaborateurs à trois ans de la retraite Prise en charge du différentiel des cotisations des régimes de retraites obligatoires dans la limite de 12 trimestres afin de limiter l'impact de ces aménagements d'horaires sur les droits à la retraite à taux plein des collaborateurs concernés	Nombre de collaborateurs à trois ans de la retraite (estimation)	201
	Nombre de collaborateurs à trois ans de la retraite bénéficiant d'un temps partiel	10
Les collaborateurs volontaires travaillant ainsi pour l'UES SFR à 80% de leur temps de travail et 20 % pour l'association seront rémunérés à hauteur de 100% de leur salaire brut de base	Nombre de collaborateurs à trois ans de la retraite, ayant bénéficié d'un dispositif de mécénat de compétences	5

Les 5 mécénats de compétences ont été réalisés avec les associations : Studio Olinda, On Conte pour vous, Terre solidaire, Label Couture, Le Secours populaire,

Accès TAD : 42 collaborateurs à 3 ans de leur départ en retraite ont accédé au TAD en 2014

Agirc-Arrco Retraites complémentaires

Mesures douloureuses en préparation.

Syndicats et patronat engagent des négociations cruciales pour l'avenir de l'Agirc et de l'Arrco, vos régimes de retraite complémentaire. **Objectifs : gagner plus, dépenser moins**

A force d'accumuler les déficits, les régimes de retraite complémentaire des salariés du privé vont devoir faire vache maigre. Les réserves de l'Arrco (où cotisent cadres et non-cadres) pourraient en effet être épuisées en 2024 ou 2025. Pour l'Agirc (où cotisent les cadres), ce serait dès 2018.

Quelle est la situation financière de ces régimes ?

L'Arrco disposait fin 2013 de 55,4 milliards d'euros de réserves financières, l'Agirc de 9 milliards. En 2013, il a manqué 4,4 milliards. Pour 2014, plus de 5 milliards manqueraient à l'appel.

Dès 2018, on estime que, si rien n'est fait, l'Agirc ne pourra plus verser l'intégralité des pensions qu'elle doit. La même situation guette l'Arrco dans dix ans.

Ceci conduirait alors à une baisse des pensions complémentaires de plus de 10 % dans ces régimes.

Ces déficits ont plusieurs causes. L'arrivée des baby-boomers à l'âge de la retraite et l'allongement de l'espérance de vie, la mauvaise situation économique et le chômage augmentent le montant de pensions à verser.

En 2013, deux mesures (une hausse des cotisations et une revalorisation d'un point inférieure à l'inflation de 2013 à 2015) ont été prises. Mais déjà, il était clair que ces mesures ne suffiraient pas.

Qui va payer ?

Chacun devra contribuer aux efforts : les salariés, les employeurs, les retraités. Reste à savoir qui sera le plus mis à contribution et quels seront les leviers précis actionnés. Voici une idée des mesures possibles :

- Des abattements à ceux qui souhaitent toucher leurs complémentaires avant 65 ou 67 ans, même s'ils ont le bon quota de trimestres
- Une nouvelle hausse des cotisations complémentaires..
- Une poursuite de la désindexation (revalorisation négative) des pensions.
- Des règles de réversion moins avantageuses
- Une hausse du "prix d'achat" des points Agirc-Arrco..
- Une nouvelle cotisation basée sur les rémunérations soumises au forfait social, comme l'intéressement, la participation, les abondements PEE, ou Perco.

Actualité Service Client

Leila BOULERHCHA
Pascale DELMAS
Linda KISMA
Ouiza REBAINE
Annaïck SACCOCCIO
Sabrina SENHADJI
Laurence SERGENT
Chabane BEDOUHENE
Brahim BEN MAATOUG
Mohamed BOUFOLLOUS
Abdoulaye DIALLO
Abderhamane GUERZOU
Aziz LASRI

Rive Défense : Réorganisation du pilotage des activités partenaires

Le séminaire du 3 juin 2014, la direction a décidé de mettre en place une nouvelle organisation du pilotage des activités partenaires dont l'objectif affiché est d'assurer la gestion de bout en bout des activités partenaires en s'articulant autour de plusieurs axes :

- Une responsabilisation à 360°
- Une recherche de cohérence sur le pilotage
- Un accroissement de l'autonomie des partenaires

Pour la direction, la cohabitation du chef de file et du Responsable Support Partenaire avait atteint ses limites, cette ancienne organisation étant basée sur une distinction des rôles entre le chef de file (orienté interne) d'une part, et les responsables support partenaires (orientés externe) d'autre part.

La direction a décidé d'une fusion de ces deux activités avec, à la clé, un changement d'intitulé d'emploi pour les 37 collaborateurs RSP et CDP qui sont tous devenus « Responsable d'Activité Support Transverse » (RAST) depuis décembre 2014.

L'autre objectif recherché par la direction au travers de cette réorganisation est de rendre totalement autonomes les partenaires dans les moyens qu'ils mettent en œuvre pour réaliser leurs objectifs, les RAST ayant pour mission centrale la supervision des résultats.

L'intégration du pilotage des partenaires au sein des Directions « Pilotage des Activités » résulte pour la direction du constat qu'il faut désormais se focaliser sur les résultats des activités assurées par nos partenaires et non sur le fonctionnement de leurs sites. Pour la direction, ceux-ci n'ont, en effet, pas vocation à être assimilés à des unités de pilotage.

Le CHSCT de Nanterre a donc été informé de cette réorganisation en vue d'une consultation le 25 juillet 2014 sur Nanterre. Ce dernier a demandé **une expertise afin d'analyser les impacts potentiels du projet de réorganisation sur les conditions de travail et la santé du personnel.**

Le CHSCT a souhaité que l'expertise prenne en compte les points suivants :

- Analyser l'ensemble des situations de travail impactées par le projet
- Evaluer les impacts du projet de réorganisation du «Pilotage des Activités/Support Partenaires» mais aussi sur les autres entités et Directions impactées par cette réorganisation
- Analyser les risques professionnels qui en résulteraient
- Analyser les dispositions que devrait prendre la direction en vertu de ses obligations (Art. L.4121-2)

L'UNSA prend acte de cette énième réorganisation au sein du Service Client sur l'année 2014 mais ne peut que constater plusieurs manquements :

Tout d'abord l'UNSA regrette vivement que le CHSCT n'ait pas été intégré en amont à la réflexion sur cette réorganisation. En effet, au lieu de privilégier une réflexion conjointe avec le CHSCT et les collaborateurs concernés, la direction a donné le sentiment que tout avait été préalablement décidé de façon unilatérale et que le séminaire organisé avec les salariés avait uniquement pour but d'avaliser une réorganisation déjà actée en amont.

Cette préparation aurait pu éviter pour l'essentiel, les frustrations et inquiétudes qui ont vu le jour chez les salariés et par ricochet aurait permis d'éviter les frais d'une expertise écoulant du manque de dialogue social.

La direction aurait pu organiser des groupes de travail sur les raisons de la réorganisation en suscitant une adhésion sur le diagnostic des dysfonctionnements et carences de la précédente organisation d'une part, et sur la réorganisation nécessaire d'autre part.

Avec trois réorganisations majeures en moins de quelques mois, après dont deux cartographies des activités Relation Client et Relation Distribution, et une réorganisation du pilotage des activités partenaires, le tout accompagné d'une baisse significative des coûts de l'ordre de 50 Millions par an sur le budget, les salariés du Service Client auraient pu croire que le travail de « transformation » était derrière eux, ou en cours de l'être.

Avec le rachat d'SFR par Numericable, les équipes dirigeantes de Virgin, Numericable et SFR Service Client travaillent déjà depuis plusieurs mois ensembles. Un comité de gouvernance, pilotée par le Service Client est en place dans un objectif d'offrir à chacun des clients, et ce quelle que soit la marque, une relation client optimisée.

Nul doute qu'une réflexion est sûrement en cours pour une réorganisation à venir...

L'entreprise SFR Service Client a déjà entrepris depuis deux ans une rationalisation des coûts et en particulier avec les prestataires, la politique drastique du nouveau groupe sur le sujet, devrait entraîner à nouveau de profonds changements dans la relation avec les partenaires...

C'est bien dans ce cadre, qu'un Pilote a démarré sur la mise en place d'un nouveau partenariat avec un prestataire Randstad Call center situé au Portugal. Ce Pilote est le prémice d'un projet « Terra Nova » ni plus, ni moins qu'un transfert d'activité massif vers plusieurs Call centers de ce prestataire, dans ce pays, mais aussi vers Madagascar et l'île Maurice... Le changement est sans cesse d'actualité au sein du Service Client, mais il y en a qui génèrent plus de craintes que d'autres...

Même si la nouvelle équipe dirigeante de l'entreprise SFR SC est dans la continuité de la précédente, le départ il y a quelques semaines de Valérie CALLEN, PDG du service Client, a bien été une page qui s'est bel et bien tournée...

Nous vous proposons un tour d'horizon de l'actualité des sites...

Fabrice PRADAS

Un processus participatif aurait été souhaitable et apprécié. Il ne suffit donc pas qu'une réorganisation soit justifiée, il faut également qu'elle soit accompagnée d'un véritable dialogue social en amont. Les collaborateurs SFR SC ont toujours répondu présents lorsqu'il s'agit de s'adapter pour apporter de l'efficacité, mais à la condition que la méthode employée ne soit pas anxiogène. Les salariés doivent pouvoir se projeter dans leurs futures missions sur la base d'une réelle compréhension des enjeux et de la nouvelle organisation choisie. La direction doit comprendre que c'est seulement en considération de cette exigence de dialogue social, qu'elle peut espérer atteindre ses objectifs de gains en efficacité et en productivité.

L'UNSA pointe donc le manque de communication comme l'une des principales causes de la démotivation qui s'est manifestée chez une grande partie des collaborateurs impactés. L'UNSA tient à insister sur le fait que les CHSCT sont là pour accompagner et alerter avec leurs prérogatives en matière d'analyse des risques professionnels et des conditions de travail. Le CHSCT via ses représentants au sein de la commission de suivi, sera vigilant sur les impacts liés au projet de cette réorganisation. L'UNSA reste attentive sur l'accompagnement des collaborateurs et leur montée en compétence tels qu'ils ont été présentés et validés en CHSCT.

Enfin l'UNSA aura également une vigilance accrue sur le niveau de la charge de travail résultant de cette réorganisation pour chaque collaborateur.

Leila BOULERHCHA

Terra Nova, à la conquête d'horizons nouveaux pour optimiser les coûts

« Le projet prioritaire de l'année 2015 au Service Client SFR »

Face à l'insistance de vos élus et représentants UNSA au CE, et surtout devant la prise de position du secrétaire du CE SFR SC, le 9 juin 2015, qui a déclaré qu'il ne signera plus d'ordre du jour tant que le point sur le Portugal et le projet Terra Nova dans sa globalité ne sera pas présenté à l'instance CE, notre Direction a du bien se résoudre à nous présenter des éléments de ce projet !

Où la direction a été contrainte par vos représentants d'aborder le sujet en CE. Etait-ce un oubli ? Ou une volonté de faire que ce projet ne puisse faire l'objet d'une présentation et ainsi entendre les alertes, interrogations voir les doutes que peuvent avoir les élus ?

Une fois ce constat effectué, laissez nous vous présenter ce fameux projet **Terra Nova** et plus particulièrement le pilote au Portugal qui est la première phase du business global.

Ce qu'il faut savoir c'est que le projet Terra Nova a 3 faces :

- Terra Nova RANDSTAD (Portugal)
- Terra Nova Outremer (Madagascar et Maurice)
- Terra Nova Intelcia (Ouverture de site Intelcia à Lyon & Orléans)

Pour ce qui est des motivations du projet c'est très clair : la Direction nous explique qu'en complément du plan de transformation initié depuis 2 ans déjà, il fallait identifier d'autres leviers pour **réduire les coûts opérationnels de production**.

Du coup l'entreprise souhaite diversifier les prestataires (ou au contraire réduire le nombre de prestataire) afin de trouver des coûts unitaires plus faibles.

Deux nouveaux prestataires ont été choisis (ou imposés) :

- RANDSTAD call center au Portugal
- OMT Ltd à Maurice et à Madagascar

Au passage ces nouveaux prestataires pour le Service Client Grand Public ne sont pas si « nouveaux » pour notre actionnaire. En effet OMT Ltd est déjà le prestataire actuel d'Outremer Telecom et de la SRR pour leurs activités Service client, et RANDSTAD possède des actionnaires en commun avec Altice la maison mère du Groupe SFR-Numericable.

Pour le moment nous avons eu des informations détaillées sur un « pilote » au Portugal, pilote qui va servir à lancer les activités suivantes :

- Front Commerciale Convergente (niveau 1 mobile et fixe)
- Front Technique Mobile (niveau 2 mobile)

Ce pilote va donc se faire au Portugal, sur 3 sites, pour l'instant avec un début des prise d'appels mi-juillet.

Le Pilote débute avec 86 postes, au total pour arriver à près de 500 unités à fin 2015.

A savoir que la promesse du Président Directeur Général d'Altice lors des discussions autour de l'achat de Portugal Telecom était de créer **4000 unités** pour la globalité du projet au Portugal.

Lors du prochain CE, en juillet, François RUBICHON et Eric DENOYER viendront présenter le projet Terra Nova dans sa globalité.

A l'heure où nous écrivons ces lignes, un appel à volontariat a déjà été mené sur le site de Massy auprès des salariés avec en moyenne 9 personnes par semaine, amenés à se déplacer pour des missions d'animation et de tutorat sur les sites au Portugal.

Une fois de plus, les compétences reconnues des sites internes de production sont mises à contribution pour permettre la formation et la montée en compétence de ces nouveaux sites au Portugal. Mais lorsqu'on sait que le nerf de la guerre n'est qu'une volonté de réduire les coûts doit-on s'attendre, aussi bien formé soient-ils, à des prestations de qualité au bout du bout pour le client ?

Les sites en in shore (prestataires sur le territoire français), mais aussi en offshore vont probablement, avec ces nouveaux contrats, connaître une destruction d'emplois grandissante dans les prochains mois. Notre Direction explique que c'est en partie de leur faute, qu'ils ne donnaient pas entière satisfaction, que le turn-over y est important...

Ce qui bien sûr ne sera pas le cas au Portugal où, de plus, le prestataire choisi aura des conseillers avec une « parfaite » maîtrise du français (sic). Il suffit de lire l'annonce passée pour recruter des candidats avec un français approximatif pour s'en convaincre...

Les élus devront obtenir de la part de la direction des explications claires sur la stratégie de l'Entreprise Service Client, des garanties sur le devenir des sites internes et de la pérennité de des emplois.

Selon la direction il n'y aura pas de modification de l'organisation actuelle du Service Client, peut-on considérer que cela sera toujours vrai dans quelques mois ou années ?

Une certaine inquiétude est de rigueur face à cette obsession permanente de vouloir réduire les coûts à tout prix. Une fois toutes ces niches de réductions de coûts épuisées, quelle sera l'étape d'après ?

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés des suites de ce projet dans le cours de cette année 2015.

*Abderhamane GUERZOU
& Brahim BEN MAATOUZ*

Massy : PILOTE ATOM, le travail à distance pour les activités en production.

Actuellement, sur le site de Massy, un pilote est en cours depuis décembre 2014 pour permettre aux collaborateurs des sites de production internes de travailler à distance de chez eux avec un environnement technique adapté (téléphonie, outils...)

Le sujet a été abordé en CE SFR SC en présentation. Il fera aussi l'objet d'une information en vue d'une consultation dans l'instance CHSCT.

L'idée est de développer le travail à domicile pour les conseillers, dans le même cadre que le travail à distance. Les aspects positifs mis en avant sont :

- La suppression des trajets domicile-travail,
- Un environnement calme et propice à la concentration,
- Une réduction des dépenses de restauration de transport ou de garde d'enfants.

Dans un premier temps ce pilote s'adresse aux conseillers des activités de prise d'appels comme la FTT et la FCT sur les activités mobile. Le pilote a pour vocation de tester les capacités techniques mais aussi celles des conseillers à gérer leur travail à domicile, la formation et le management à distance.

Pour être éligible il faut :

- Faire partie d'une des deux activités éligibles au pilote,
- Avoir une box (pas forcément SFR)
- Avoir un débit suffisant

Ce pilote était prévu au départ sur 30 personnes dès le 15 septembre pour une durée de 3 mois. Mais la mise en place technique a demandé plus de temps et le pilote n'a démarré qu'en janvier 2015 sur 1 conseiller FCT et 1 conseiller FTT qui testent le travail à domicile 2 jours par semaine.

Le samedi étant un jour travaillé comme un autre sur ces activités, il sera possible de travailler à domicile ce jour-là.

Ce sont des problèmes techniques rencontrés sur la partie téléphonique (AVAYA) qui sont la cause de l'avancée plus lente du pilote. Il n'est pas élargi pour d'autres activités de back office. Le site de Massy a été choisi pour sa partie FRONTLINE afin de pouvoir élargir ces tests au niveau national.

Les points d'avancement après trois mois de Pilote :

Les problèmes ont été résolus sur la partie outils et applicatifs, mais certaines difficultés demeurent sur la partie téléphonie, du fait de la technologie Avaya, particulièrement complexe à laquelle fait appel SFR. En outre, ce problème concerne le package SFR Windows 7, mais non Windows 7 en lui-même. Avaya travaille à ce sujet, et réalisera un audit le 18 mars. La généralisation du projet se heurte ainsi au fait que certains pannes du programme n'ont pas été résolus. Il est possible que l'entreprise se trouve contrainte de focaliser le pilote sur certaines activités, du moins pour un certain temps. SFR souhaite néanmoins être en mesure de proposer le travail à distance à tous les collaborateurs. Aussi, si les problématiques n'ont pas été résolues dans les prochains mois, la question d'une focalisation sur certaines activités pourra se poser.

Un support technique adapté a été mis en place. Les collaborateurs concernés bénéficieront d'un circuit parallèle en ligne directe avec les interlocuteurs techniques, et en particulier le SI. Ce dispositif spécifique sera maintenu tout le temps du pilote. Dès lors que les outils ne fonctionnent pas, les conseillers doivent venir sur site, ce qui annule tout l'intérêt du TAD.

Le pilote a été élargi à cinq personnes à date. Les RDG ne sont pas intégrés à ce pilote pour le moment.

L'UNSA considère que la possibilité de travailler à distance offre une véritable solution d'organisation pour les conseillers. En revanche il faudra vérifier sur le court terme que le TAD ne favorise pas l'exclusion d'une personne au sein de son équipe et que ceux qui en bénéficient accèdent aux mêmes niveaux d'information et de formation.

Sabrina SENHADJI

Massy : BIOS

Bios est l'outil qui remplacera prochainement Orian sur tout le parc client SFR. Actuellement, un certain nombre de contrats clients ont été migrés sur Bios, les migrations sont actuellement suspendues et



les contrats en conquête basculent automatiquement sur Bios.

Le CHSCT a donc décidé de lancer une expertise en deux phases (avant et après déploiement du parc Bios) et dans ce but ils ont fait appel au cabinet d'expertise SECAFI CTS. L'UNSA insiste sur l'importance de cette expertise.

Suite aux alertes répétées des salariés du site de Massy, les différentes directions ont constaté que l'arrivée de Bios provoquerait des dysfonctionnements bloquants, sans résolution à ce jour. L'UNSA regrette que la direction réalise ses erreurs si tardivement. A ce jour des dysfonctionnements récurrents apparaissent encore sur des contrats Bios :

- Migration d'un forfait abonné Orian vers un forfait bloqué Bios tombe en échec.
- Résiliation ou annulation de contrat impossible sur Bios
- APN non visible sur Bios
- Perte de remise attribuée au client suite à la migration vers Bios

Bios n'est pas réellement adapté aux besoins du Service Client, les différents intervenants du projet Bios ainsi que la direction n'ont pas pris en compte les conditions de travail des collaborateurs. L'UNSA constate qu'aucune expression de besoins n'a été effectuée auprès du Service Client. Pire, la direction n'a pas tenu compte des préconisations des salariés après le déploiement de Bios lot 1.

Le CHSCT a estimé qu'il n'y pas eu d'analyse des écarts entre les fonctions incluses dans Orian et les fonctions proposées dans Bios et que l'intégration des fonctionnalités a été faite de façon hasardeuse. L'UNSA déplore la stratégie mise en place concernant le projet Bios

Afin de s'assurer des bonnes conditions de travail des salariés, l'UNSA restera vigilante suite à l'arrivée de ce nouvel outil. Les salariés doivent remonter auprès de leur ligne managériale tous les dysfonctionnements rencontrés.

Le CHSCT de Massy a demandé au Cabinet d'expertise SECAFI CTS de lancer la deuxième phase d'expertise à partir du mois de septembre, afin d'avoir suffisamment d'éléments pour un bilan le plus représentatif possible. L'UNSA continuera à suivre les conseils préconisés par l'expert.

Actuellement des groupes de travail ont été mis en place sur différentes activités à Massy, et ce afin de centraliser tous les dysfonctionnements. La direction Bios prend note des demandes d'amélioration et d'intégration de nouvelles fonctionnalités. Le CHSCT de Massy a demandé à la direction un suivi des nouveautés apportées à Bios lors des réunions trimestrielles. L'UNSA demeure soucieuse de l'avancement du projet Bios.

Ouiza REBAINE
& Abdoulaye DIALLO

Massy : Internalisation de la partie « MVNO Gestion Client » au sein du SST Mobile

Dans le cadre des chantiers d'organisation du SC afin de tirer profit des synergies liées au rapprochement des sociétés Numericable, SFR et Virgin, l'activité de gestion des plaintes de niveau 3 des clients des 18 MVNO transitant sur le réseau SFR est internalisée au sein du SST Mobile Massy. Les économies sont claires : jusqu'à présent cette activité était gérée par des ingénieurs externes et elle est désormais reprise en interne par des Techniciens Service client.

Le CE SFR SC et le CHSCT de Massy ont rendu deux avis similaires : défavorables. Ceci est motivé par le fait que les instances n'ont pas été rassurées concernant les conditions de ce transfert d'activité.

A titre d'indice cela représente une charge de traitement de 18% supplémentaires. De plus ces nouvelles réclamations (à hauteur de 20%) correspondent à du traitement de plaintes SI ce qui constitue une nouveauté. Une équipe de 10 personnes accompagnées d'un RDG va être recruté en interne et sera en charge de cette nouvelle mission.

Le CHSCT Massy assurera ses prérogatives concernant tous les nouveaux outils (au nombre de 6) qui vont être mis à disposition.

La rationalité économique de cette internalisation est certaine, mais l'UNSA a alerté la direction sur différents points :

- Le volume de traitement, en hausse de 18% ne s'accompagne pas d'un ajustement adéquat en terme d'effectifs pour absorber cette charge de travail supplémentaire. Afin d'éviter une pression accrue sur les Techniciens Service Client au sein du FTT Mobile, l'UNSA souhaite un suivi concernant l'engagement de la direction sur la diminution des appels entrants au FTT Massy en présentant tous les mois un reporting chiffré.
- Sur les Risques Psycho-sociaux que peuvent subir les salariés sur cette charge de travail supplémentaire, à l'heure ou SFR fait face à des turbulences certaines.
- Composée seulement de 10 personnes, l'équipe sera gérée séparément pour la gestion des congés et RTT. D'une taille critique, celle-ci a toute sa place au sein du SST Mobile. La probabilité sera forte concernant le refus de congés, ne pouvant susciter que déception, tension et démotivation. Par conséquent l'UNSA a demandé à ce que la gestion soit intégrée au sein de l'équipe SST mobile.
- La nécessité de formation adaptée et d'un accompagnement personnalisé post-formation, étant donné que la future équipe va regrouper des TSC issus du FTT et du SST avec des niveaux de connaissances techniques différents. L'UNSA invite la Direction à être à l'écoute des besoins de formations spécifiques.

Dans ce contexte, l'équipe UNSA sur le terrain, sera attentive aux dispositifs de montée en compétences ainsi qu'au respect des engagements pris au sein du CHSCT de Massy et du CE SFR SC.

*Sabrina SENHADJI
& Brahim BEN MAATOUG*

Marseille : Quand les ingénieurs revendiquent, nous agissons...

En mars 2011, l'entreprise a fait le choix de recruter plusieurs ingénieurs techniques sur le site de Marseille, au regard de la complexité de certains cas clients à gérer et analyser.

Entre les motifs évoqués lors du recrutement sur leurs missions principales, et la réalité terrain qu'ils ont découverte au fil du temps, un grand écart s'est creusé.

Bien entendu, leurs maîtrise et analyses en tant qu'ingénieurs ont été sollicitées, mais la direction avait fait le choix de les intégrer à la production, soumis aux mêmes conditions que les techniciens, telles que :

Planification en prises d'appels clients

Intégration à l'accord ATT service client (gestion des congés soumis aux règles de priorités, rotations horaires dans les équipes de production...)

Manque de clarté et pertinence dans leurs objectifs et missions demandées

Dans ces aberrances, ils devaient tout de même répondre aux attentes de leurs différents interlocuteurs allant du RDG, ROA, au chef de file, faire de l'accompagnement de site prestataires, et tout cela dans des temps restreints, et en étant en « décalage horaire » ce qui ne facilitait pas les échanges téléphoniques à organiser.

Dans ce contexte nébuleux, les ingénieurs ont pris contact avec les représentants UNSA pour leur faire part de cette situation complexe, et voici les résultats :

- Les ingénieurs sont sortis de la « production » et ont une part infime de prises d'appels pour garder un contact terrain
- Les ingénieurs sont rattachés hiérarchiquement directement au ROA
- Les ingénieurs sont passés sur l'accord CADRE de l'UES ce qui leur permet d'être beaucoup plus autonomes sur la gestion de leurs temps et de travailler sur des horaires de journée
- Les ingénieurs ont des objectifs plus clairs et en corrélation avec

leur intitulé d'emploi

L'équipe UNSA reste vigilante et à l'écoute des salariés du site de Marseille.

*Linda KISMA
& Pascale DELMAS*

Marseille : Quand les horaires de certaines activités du site ne collent pas à la réalité du terrain ...

Le service Prévention & Sécurité en sous-effectif

Fatigue morale, stress, surcharge de travail due à un absentéisme croissant sur ce service, certains collaborateurs ont alerté l'UNSA sur cette situation et sur les difficultés qu'ils rencontraient pour poser des CP ou RTT lorsqu'ils étaient planifiés sur un horaire extrême, à 19h par exemple.

Depuis notre alerte, tout collaborateur planifié à 19H verra sa demande acceptée si 40% de l'effectif du service est planifié pour la journée concernée. Il ne sera plus demandé aux collaborateurs de trouver une âme charitable qui voudrait bien prendre l'horaire à 19H pour voir sa demande acceptée.

Service CLNS avec des collaborateurs en fixe 20H

Les trois dernières personnes recrutées au service CLNS avaient été titularisées avec un contrat horaire fixe 20h, pour répondre à un besoin de l'activité, contrairement aux autres personnes du service qui sont, soit en horaire fixe matin ou en rotation.

Fatigue morale, stress de prendre les transports en commun tard le soir, sentiment d'injustice sur une situation qui perdure, les représentants de l'UNSA ont été saisis.

Après plusieurs échanges avec la direction sur l'Aménagement du Temps du Travail, durant lesquelles l'UNSA a prouvé que leur passage en rotation ne perturberait pas les besoins et résultats du service tout en rappelant à la direction que l'ATT a été mis en place pour concilier vie professionnelle et vie personnelle, l'UNSA a réussi à obtenir une planification en rotation pour ces 3 collaborateurs.

Egalement, lors de la commission nationale ATT, l'UNSA a fortement contribué lors des discussions à obtenir pour les cellules spécifiques, la validation de la direction sur le fait que seuls les volontaires puissent se positionner sur les horaires extrêmes 8h.

Annaick SACCOCCIO

Aix : La Cartographie à la RD, c'est quoi au juste ?

La Cartographie des activités présentées au CE SFR SC puis aux CHSCT est une réorganisation qui avait pour but de recentrer l'activité de Relation Distribution sur un seul site (Aix-en-Provence) au lieu de deux auparavant. Cette concentration, avec la baisse des activités à faible valeur ajoutée en parallèle, permet de faire monter en compétence les salariés sur des activités à valeur ajoutée.

Avant la cartographie, l'activité principale chez Relation Distribution Aix au Sulky était pour 70% des Conseillers en Service Client en repère C, en charge de répondre exclusivement à la hot line RDT. Pour les 30% restant, en repère D, les Conseillers Expérimentés en plus de leur activité hot line, effectuaient une activité de back-office dite « à valeur ajoutée » du type SSM (Support sur mesure), de l'observatoire qualité (suivre la qualité), du RD Solution.

Tout au long de l'année 2014, les activités en hot line RDT ont baissé avec parfois 45 % de taux de disponibilité. Cette baisse significative d'activité est le résultat d'un travail de persuasion, par des pénalités pour les distributeurs, pour tout appel non justifié.

Au regard des changements de périmètre métier, lors de l'information consultation le CHSCT a voté une expertise en désignant le cabinet ORSEU.

L'ensemble des conseillers a dû se positionner sur une activité de back office nommée N2RD entre :

- SSM support sur mesure
- Observatoire Qualité
- RDC BO / RD Dérogatoire
- Cellule Incident

Avec ce nouveau périmètre pour la RD, l'horaire de fermeture du site a changé passant de 20h à 19h depuis le 27/10/2014.

Au 31 janvier 2015 l'activité Hot Line RDT, une hot line réservée à la distribution, a été fermée sur le site. La majorité des conseillers en repère C sont passés en repère D fin 2014 en qualité de Conseiller Service Client Expert, avec un réajustement de salaire, avant de suivre une formation pour monter en compétence sur de nouvelles activités. Au passage, un déploiement d'écrans 24" a été réalisé pour l'ensemble des conseillers.

Un an plus tard, les activités hot line de la RD se décomposent en deux parties : une de niveau 1 nommée FCT distributeur et une de niveau 2 appelée ESS Espace SFR Solution.

Pour rappel, la hot line FCT regroupe des appels qui émanent des distributeurs pour le compte des clients. La typologie d'appels peut être : des explications de facture mobile, des clients qui souhaitent un échéancier de paiement ou payer leurs factures par CB, changer de moyen de paiement, désimlocker leur portable ou avoir des informations sur leurs achats sur internet ...

Pour la hot line ESS Espace SFR Solution, les distributeurs contactent SFR pour des réclamations clients qui perdurent depuis longtemps et dont ils n'ont aucun retour de la part de SFR.

Comme l'avait notifié le cabinet ORSEU dans son expertise, tout au long de cette transition il y a des périodes de doute, de stress des salariés, des réajustements continus au niveau de l'organisation, de la planification des différentes activités, de la conduite aux changements à faire.

Le CHSCT, lors de ses réunions, a fait des préconisations, pour proposer des actions pour mieux améliorer l'accompagnement des salariés au changement, en fonction des remontées terrain.

Cette réorganisation n'est pas terminée. Une seconde phase a débuté en mars avec des formations ESS CO Fixe niveau 1 et 2, une hot line dédiée aux appels Internet et Fixe. De nombreux conseillers appréhendent cette nouvelle activité.

Laurence SERGENT



Gentilly : Bye-Bye la RD !

Après de nombreuses années à Gentilly, suite à la nouvelle cartographie, la RD nous a quitté le 30/11/2014 (dernier appel RD) et une nouvelle activité est arrivée : la « Relation Clientèle Digitale ».

Qu'est-ce la Relation Clientèle Digitale ?

Ce métier est centré sur le traitement des réclamations clients

commerciales, administratives et techniques avec 3 principaux médias : le Chat, les réseaux sociaux Facebook et Twitter, les mails de réclamations sur sfr.fr.

- Mail commercial mobile et fixe : traitement des réclamations clients de type administratif et commercial de niveau 2. Fin prévu le 31/08/2015
- Ouverture du Chat ADSL au 01/09/2015.
- Chat commercial mobile : traitement des réclamations clients de type administratif et commercial de niveau 1
- Réseaux sociaux « commercial » : traitement des réclamations clients de type administratif et commercial sur Twitter et Facebook de niveau 1.
- Réseaux sociaux « technique » : Diagnostic des problèmes réseaux, voix, SMS/MMS et des services Data de niveau 1.

Quel est le but ?

Le site de Gentilly serait expert de l'expérimentation Relation Client Digitale fixe et mobile Commercial, qui aura pour but :

- D'assurer l'image « Best in Class » de la marque SFR dans l'univers digital ;
- D'expérimenter et accompagner l'évolution des médias du web et des applications mobiles ;
- De tester les nouveaux usages avant leur généralisation ;
- D'innover dans la résolution des cas clients ;
- D'analyser et de développer les boucles d'amélioration.

Quel est le nombre de personnes recrutées ?

Une vingtaine de personnes a été recrutée pour faire face à ce nouveau challenge et remplacer aussi les départs en mobilité.

Comment ça se déroule ?

Les collaborateurs sont initiés au Digital pendant 2 jours lors d'une formation dite « DDays » dans laquelle on leur présente le monde du Digital.

Puis une formation dite « EPEL » de 2 jours, dans laquelle, on améliore nos qualités rédactionnelles.

Et enfin une formation de 3 semaines pour apprendre le métier :

- 2 semaines de théorie en salle
- 1 semaine de parrainage sur le terrain.

Les problématiques rencontrées :

- Le changement de média a été le plus important problème car les conseillers avaient l'habitude de travailler avec le téléphone mais avec le digital, il est nécessaire de répondre au client par écrit ce qui nécessite des qualités rédactionnelles et un langage différent de celui utilisé à l'oral.
- L'élargissement du périmètre. Les Conseillers Service Client traitaient auparavant uniquement des demandes de distributeurs. Or, avec le digital, ce sont des demandes clients qui peuvent porter sur l'ensemble des périmètres administratifs et commerciaux ce qui n'était pas le cas auparavant.

Par conséquent, il était nécessaire d'avoir un temps d'adaptation à ces nouveaux médias car nous passons d'un média oral à un média écrit avec un périmètre plus large que sur la RD.

Comment les collaborateurs jugent cette nouvelle activité ?

Yohan (adhérent UNSA) : « ça change, on ne prend plus d'appel, on est moins stressé, c'est un travail qui nécessite plus d'investigation, c'est plus valorisant. Le champ d'action est plus ouvert que celui de la RD ».

Bilène (adhérent UNSA, élu suppléant DP) : « cette nouvelle

activité est plus valorisante, elle fait plus appel à notre esprit d'analyse, la formation s'est bien déroulée avec des cas théoriques et pratiques. Bonne ambiance sur le terrain avec beaucoup d'échanges ».

Farid (formateur) : « c'est une bonne activité à valeur ajoutée qui correspond aux nouveaux médias de communication, plus adaptée à notre environnement ».

Cette transition s'est faite rapidement et efficacement grâce à l'implication de tous les collaborateurs et de l'encadrement qui ont géré cette transformation avec responsabilité et savoir-faire, malheureusement, la récompense de ces efforts se traduit par une **AUGMENTATION DE 0 €**.

Chabane BEDOUHENE

Gentilly : Kidnapping sur les places de parking.

Dans le cadre des problèmes liés aux places disponibles sur le site de Gentilly, et de l'agrandissement des zones de stationnement payantes, Aziz LASRI, Représentant Syndical UNSa au CHSCT a entrepris une démarche pour initier des pourparlers avec les élus de la Mairie de Gentilly afin de trouver une solution pour tous les collaborateurs étant, ou qui seront sur liste d'attente pour obtenir une place de parking.

L'objectif avec une coordination de la RH du site était :

- Obtenir entre 15 et 20 places de parking,
- Obtenir une surveillance aux abords du site car beaucoup de vandalisme a lieu à la sortie du collège et du lycée.

Un accord a été obtenu sur la présence de la police municipale aux abords du site le mercredi et vendredi après-midi avec une préconisation qui est de systématiquement porter plainte en cas de dégradation/vandalisme au commissariat du Kremlin Bicêtre afin de mettre en lumière ces actes et d'obtenir des données chiffrées pour le futur. Le but étant d'anticiper et d'avoir les effectifs aux endroits où il y a le plus de vandalisme.

Pour les places de parking, des pourparlers doivent avoir lieu entre la DIAG et le bailleur Paris Habitat propriétaire d'un parking à grande capacité afin de voir combien de places peuvent être disponibles et le coût mensuel d'une location de place de parking au mois.

Le 2 avril, les services de la mairie de Gentilly informent que 5 nouveaux macarons « résident » étaient déjà disponibles et attribués à SFR. Surprise ! Au moment de retirer les sésames, une Organisation Syndicale les avait retirés au nom d'SFR pour en faire bénéficier ses adhérents. Aucun service interne d'SFR n'était au courant ni les ressources humaines, ni la DIAG. Il s'agissait bien d'une demande hors procédure.

Le représentant UNSa s'est chargé de faire passer le message auprès des intéressés pour rappeler que ces places de parking étaient destinées à tous les salariés sans exception. L'UNSA a demandé à la RH du site d'intervenir pour récupérer ces macarons afin de les attribuer selon des règles de priorités établies aux salariés en liste d'attente ayant formulé une demande officielle.

L'UNSA continue à encourager le bouclage des négociations concernant des places de parking supplémentaires et en particulier avec Paris Habitat.

*Aziz LASRI
& Mohamed BOUFOLLOUS*

PSD : L'offre marque blanche et le FTTB : La fibre version Numericable

En amont du "closing" et du rapprochement SFR-Numericable, une offre en marque blanche incluant la Box Fibre de Numericable avait été présentée. Nos nouveaux patrons ont, dès leur arrivée, donné leur priorité à cette nouvelle offre utilisant la technologie « FTTB » (ex FTTLA) qui diffère du « FTTH » utilisé jusqu'alors par SFR. La différence est dans le raccordement final du client, pour le FTTB (ex FTTLA) on va jusqu'au bâtiment du client puis on finit par du câble

coaxial jusqu'au domicile, contrairement au FTTH ou on arrive en fibre optique jusque chez le client.

Une fois ces explications d'ordre technique données, le plus important reste comment traiter l'activation d'une offre certes SFR d'un point de vue marketing, mais qui est techniquement Numericable et est pilotée par le SI Numericable.

Un pilote a été créé sur le site de Paris-Saint-Denis, plus précisément au sein du SST Activation Fibre afin de traiter l'activation de cette nouvelle offre.

Depuis le 18 novembre et sa commercialisation, cette offre rencontre un succès qui va au-delà même des ambitions SFR, mais au niveau des équipes de PSD le constat est limpide : le succès commercial n'est toujours pas un succès industriel. Déjà qu'au niveau de l'activation fibre « FTTH » nous n'étions pas encore sous un modèle industrialisé, l'ajout de cette offre FTTB en terme de mission n'a fait qu'augmenter la charge de travail des conseillers et techniciens service client.

Dans le cadre de l'activité quotidienne les rejets ne sont toujours pas automatisés, la communication avec le SI NC est inaudible, les échanges interservices ne sont pas suivis d'actions et le manque d'harmonie et de cohérence par rapport à certains de nos process est à déplorer. Voilà donc les limites et les inconvénients de la marque Blanche, en effet nous sommes pilotés par la Direction NC comme Bouygues Telecom (un point commun).

A quand un passage de cette offre sur le SI SFR ?

L'un des chantiers d'organisation présentés en CE était le rattachement des équipes Service Client Numericable et Virgin au sein de l'organisation SFR SC, ça c'est l'esprit. Dans la réalité cette activité-pilote à cheval entre SFR et Numericable souffre de l'éloignement des points de vue et de culture entre SFR et NC...

Fort heureusement ces équipes sont composées de salariés volontaires, qui s'adaptent et continuent à faire leur maximum pour tirer cette activité d'avenir vers le haut, mais aujourd'hui on aimerait bien à l'UNSA que la Direction mette les moyens nécessaires pour que les remontées et les axes d'amélioration proposés par les salariés soient mis en place. L'expertise de nos techniciens et nos conseillers n'est plus à prouver et leurs attentes doivent être entendues.

Sept mois après le début du pilote un projet d'organisation de l'activation fibre a enfin vu le jour et a été présenté.

Cette nouvelle organisation va soulager les conseillers commerciaux qui étaient débordés depuis des mois. Le renfort des ex-conseillers « Qualité des sites » était primordial vu que la question du recrutement est toujours gelée par la politique de notre Direction centrale.

Côté techniciens l'arrêt des appels inter-terrains et du support à chaud répond à un besoin de responsabiliser les techniciens de raccordement. En effet désormais des STIT (Sous-Traitant d'Intervention Technique) avec une responsabilité et une autonomie étendue n'ont plus besoin d'appeler les conseillers et techniciens des équipes activation.

Cela va certes dans le bon sens mais ne change rien au ressenti des techniciens qui n'ont eux, pas le sentiment de faire un réel travail « technique », les tâches quotidiennes sont aujourd'hui composées d'« actes de duplication des activités », de « rejets d'ordre commercial », de « gestion de litiges » alors que la réelle activation technique de niveau 2 se fait encore chez Numericable.

Ce ressenti les frustre et leur fait croire aujourd'hui que leurs compétences ne sont pas exploitées, ils craignent une perte d'employabilité.

Au final on est toujours sur un pilote, un pilote qui dans sa définition doit servir à faire remonter des dysfonctionnements, des incohérences, à proposer des ajustements etc...

On ne peut imaginer la fin de ce pilote qui tend à devenir l'activité principale pour les équipes activation (beaucoup plus de volume en FTTLA qu'en FTTH), mais qu'en est-il de sa pérennité ? Quel avenir ?

Nous espérons à l'UNSA que la Direction continue d'écouter, mais aussi d'agir pour toujours être au plus près d'une activité primordiale pour PSD et qui est toujours en constante évolution.

Brahim BEN MAATOUG

Gentilly : Les Réseaux Sociaux

Dans le cadre de la relation clientèle digitale, du 15 Décembre 2014 au 30 Juin 2015, une nouvelle activité en expérimentation est arrivée sur Gentilly, les réseaux sociaux.

L'expérimentation s'est basée sur :

- Le traitement des interactions et réclamations clients de Niveaux 1 et 2 sur les périmètres administratif / commercial et technique sur Facebook et Twitter.
- Le traitement des cas clients complexes en escalade de nos partenaires.
- Le traitement de cas clients adressés par les Chargés de communication et Chefs produits communication en escalade du Forum.

L'objectif des réseaux sociaux est de promouvoir l'image de marque SFR et de veiller à apporter une satisfaction client avec un traitement de bout en bout. L'équipe est composée de 26 salariés dont 11 formés Techniques et de 3 Responsables de groupe, de plus cette équipe va passer au mois de Juin 2015 à 30 Collaborateurs. Le CHSCT du 16 Juin 2015 a voté la pérennisation de cette activité sur le site de Gentilly avec le soutien de l'UNSA car cela offrait des perspectives d'évolutions pour les salariés vers d'autres services ou activités tel que le Forum ainsi que la création de nouveaux postes et des compléments de rémunérations pour le travail du Dimanche.

Par ailleurs, l'activité Forum en lien avec les réseaux sociaux a permis la création de plusieurs postes de cadre :

- 1 responsable d'équipe
- 10 chargés de communication
- 6 Chefs de produit (Community Manager)

L'instance CHSCT a été consultée et a rendu un avis favorable.

A ce jour la direction digitale a commencé tout doucement le recrutement de 6 chargés de communication et 2 chefs de produit. De plus, le reste de la formation spécifique FORUM sera assurée du 22 au 26 juin par le cabinet The Social Client.

Les réseaux sociaux ont permis à des collaborateurs de s'épanouir vers un nouveau métier à valeur ajoutée qui correspond aux nouveaux médias de communication plus adaptés à notre environnement.

Mohamed BOUFOLLOUS
& Chabane BEDOUHENE

Attention aux propos tenus par les salariés sur Facebook



Plus de 27 millions de personnes utilisent Facebook en France, pour exprimer, communiquer, transmettre des informations. Facebook devient alors un immense réseau de partage, qui diffuse à une vitesse vertigineuse les propos des internautes. Pour certains salariés l'utilisation de ces réseaux sociaux devient un défi, un exutoire où s'expriment les rancœurs, et les difficultés qu'ils rencontrent au sein de leur entreprise. Cependant, ils oublient que Facebook, loin d'être une zone de non droit, est avant tout un espace public, où la liberté d'expression, qui est certes un droit fondamental(1), est encadrée par des limites qu'il convient de ne pas dépasser sous peine de conséquences gravissimes.

Facebook espace public ou privé ?

De plus en plus d'employeurs saisissent les juridictions pour des propos injurieux ou diffamatoires diffusés à leur encontre par leurs salariés sur les réseaux sociaux et notamment Facebook. Dans un arrêt important, la Cour d'Appel de Reims (2) du 9/06/2010 s'est pour la première fois prononcée sur le caractère public de Facebook.

« Au fait : notre chef, il est vraiment autiste, non, tu ne connaîtrais pas un centre spécialisé où, on pourrait le soigner. D'ailleurs, est-ce que la connerie se soigne... » Mme M, salariée d'un groupe de presse avait publié sur son mur Facebook ces quelques phrases en le diffusant largement.

La cour a jugé que le fait d'écrire sur son mur Facebook, sans utiliser les paramètres limitant la diffusion des propos aux « amis de ses amis », ou sans utiliser la messagerie personnelle constituait des propos publics. Plusieurs arrêts ultérieurs ont confirmé cette jurisprudence, et prononcé des sanctions disciplinaires ou des licenciements pour fautes graves.

Mais a contrario, si vous écrivez des propos diffamatoires sur Facebook en respectant les fonctionnalités de confidentialité, êtes-vous totalement libre de vos propos ?

Deux arrêts(3) sont venus préciser que si les propos tenus sur le réseau sont limités à un groupe restreint de personnes, on peut qualifier le réseau de privé et les diffamations et injures de privées. Il convient de rester prudent face à une jurisprudence qui tâtonne en matière de nouvelles technologies, car si la diffusion est considérée comme privée elle n'est pas exempt de sanctions. En revanche, dans cette dernière hypothèse, la difficulté pour l'employeur sera de prouver qu'il a eu connaissance des propos outrageants sans avoir violé le secret de la correspondance si celle-ci est privée.

Aux sanctions issues du droit du travail peut s'adjoindre des sanctions pénales

Se voir confirmer un jugement relatif à un blâme ou licenciement pour de tels faits est largement pénalisant, mais l'aventure peut, ne pas s'arrêter là !

L'injure et la diffamation publique se définissent comme des délits de presse, soumis au régime de la loi sur la Liberté de la presse du 29 juillet 1881. L'employeur peut en parallèle saisir les juridictions pénales pour propos diffamatoires et injurieux. Ici encore le caractère public ou privé de ces propos va être très important pour qualifier les faits et les sanctions. Rappelons que les injures et diffamations publiques sont des **délits** passibles de lourdes amendes (de 12 000 à 45 000 €). Sans publicité, les injures et diffamations sont réprimées en tant que **contravention** (amende de 38 €) (R621-1 et R621-2 et suiv du code pénal).

En conclusion, abstenez-vous !

Nous ne mesurons pas toujours les conséquences qui peuvent découler de quelques mots écrits, sous le coup de la colère. Il faut laisser « infuser », sans pour autant oublier notre liberté d'expression, il convient de mesurer ses propos dans des limites qui nous permettent d'éviter toutes sanctions pénalisantes.

Dominique Aucante

(1)Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et l'article 11 de la Déclaration des droits de l'Homme et du Citoyen de 1789.

(2)Ca Reims 9/06/2010 n°09/03209

(3) arrêt cour d'appel de Rouen le 15/11/2011 n°11/01827 et Arrêt de la Cour de cassation du 10 avril 2013 n°11-19530

Actualité SRR



Nelson SELLY
Marcel GRONDIN
Aslam SAADAR
Pierre Yves TOLSAU
Jocyca ORLEWICZ

Projet d'évolution de l'organisation des activités, du fonctionnement général de la SRR

Suite au rachat de SFR par le groupe ALTICE, la nouvelle direction a présenté en instance CHSCT & CE au mois de décembre 2014, un projet d'évolution de l'organisation de la SRR, guidée par une « logique métier »

Le projet comportait 2 grands axes :

- L'éclatement de la « Business Unit » (BU) ADSL créée lors du lancement de l'activité Fixe il y a 5 ans. Les salariés sont affectés dans les pôles de compétence respectifs au sein des directions métiers.
- La Direction Technique est scindée en une Direction Réseau et une Direction SI, la MOA est transféré à la DSL.

Pour apporter une efficacité de fonctionnement ce projet entraîne également quelques changements de rattachement dans certaines directions :

- Le service client accueille les équipes du Service Clients Fixe, le Service Après-Vente (SAV) et l'accueil client (Ex CAC).
- La direction commerciale B2B absorbe le service commercial B2B DSL.
- La direction Marketing reprend l'équipe Marketing DSL.
- Le secrétariat général récupère le service achat, le service patrimoine et la logistique (dans le but d'avoir une vision complète de la « supply chain »).

Seule l'organisation de la Direction des Ressources Humaines reste inchangée.

L'UNSa est conscient de la nécessité du projet d'évolution de l'organisation de la SRR car celle-ci semble cohérente et permettra de faire face aux ambitions importantes liées au développement de la 4G et de la Fibre Optique.

Pour l'UNSa, le nouvel ensemble NUMERICABLE-SFR ne pourra

fonctionner qu'avec l'adhésion de l'ensemble de ses collaborateurs au projet d'entreprise qui doit être clairement expliqué et partagé.

L'UNSa affirme qu'il est indispensable qu'il y ait un équilibre entre le volet économique et le volet social, et qu'à cette fin, un travail avec les Organisations Syndicales et les instances est indispensable.

Pour ces raisons, l'UNSa a sollicité la Direction afin de donner aux salariés une visibilité sur les projets, qu'ils soient maintenus ou stoppés et a également demandé la mise en place de mesures d'accompagnements pour l'ensemble des collaborateurs impactés par ce projet.

Sur ce point, l'UNSa a rappelé à la Direction qu'il était essentiel de prendre en compte la qualité de vie au travail dans le respect des personnes et des collectifs.

Pour se faire, l'UNSa a demandé la mise en place de mesures d'accompagnements pour l'ensemble des collaborateurs impactés directement ou indirectement par ce projet notamment ceux qui changent de lieu de travail ou de pôle d'activité.

L'UNSa a demandé à la Direction plus de visibilité sur les contrats de prestation car la charge de travail est le plus souvent mesurable et doit correspondre aux capacités et moyens conférés à sa réalisation.

Pour L'UNSa, Il est important de veiller aux rythmes de travail respectueux de l'articulation vie professionnelle et vie personnelle. L'UNSa a demandé que le développement des études d'impact des restructurations soit favorisé et que l'accompagnement à la conduite du changement soit une priorité pour la SRR.

L'UNSa a fait remarquer à la Direction qu'elle pouvait entendre que l'Entreprise ait un objectif de réduction des coûts, mais que la SRR fait partie des grandes entreprises de la Réunion, et pèse sur l'économie locale, notamment en générant de nombreux emplois directs et indirects et ainsi demande à la Direction plus de visibilité sur les contrats de prestation.

L'UNSa attire l'attention de la Direction sur le fait que depuis sa création, la SRR a toujours eu une bonne image parmi la population réunionnaise, et a fêté ses 20 ans cette année.

Récemment, la dégradation des services, ressentie et parfois même mise en avant par des articles de presse, génère un nombre grandissant de clients mécontents, particuliers comme professionnels.

L'UNSa a interpellé la Direction afin que des mesures soient prises pour que la SRR puisse garder sa position de leader du marché à la Réunion.

L'UNSa a tenu également à rappeler à la Direction que les collaborateurs qui actuellement doivent s'adapter aux changements et qui ont des craintes pour leur emploi et leur avenir ont été ceux qui, présents depuis le début de l'histoire de la SRR, ont permis à notre entreprise d'avoir cette position de leader du marché des télécoms réunionnais.

En parallèle de ce projet, une information/consultation sur la stratégie du groupe SFR-Numéricable est en cours au CCE. La direction stipule qu'étant donné que le processus de cession en cours par ALTICE de certaines activités sur le marché outremer, la visibilité est insuffisante pour mesurer l'impact de ces 15 projets sur SRR et ces derniers feront l'objet d'une adaptation liée aux spécificités de l'île et d'une consultation ultérieure.

Pour l'UNSa ce projet d'évolution de l'organisation est lié à la stratégie et demande une information complète sur l'ensemble des entités impactées.

Nelson SELLY,
Marcel GRONDIN
et Aslam SADDAR

Et les prestataires dans tout ça !

Depuis le rachat de SFR par Numéricable, à la SRR, une vive inquiétude se fait ressentir sur l'ensemble des services car de gros doutes s'installent sur l'avenir de la société et de ses employés par manque d'informations et de visibilité. Ce ne sont pas les différents articles de presse sur la suppression des prestataires et des fournisseurs qui vont les rassurer.

Suite à la politique de réduction des coûts du nouveau groupe, un certain nombre de prestataires ont vu leur contrat être réduit ou tout simplement stoppé avec de nombreux emplois supprimés. L'Union Régionale UNSa de La Réunion, représentée par son secrétaire générale Erick CHAVRIACOUTY, a été interpellée par un certains nombres de ces entreprises. L'UR reçue par le préfet, le sujet a été entendu et des process seront mis en place afin de vérifier le bon respect du droit du travail et des droits des contrats.

L'UNSa a alerté la Direction dans les différentes instances sur l'inquiétude des collaborateurs, et a demandé à la Direction qu'une communication générale soit faite aux collaborateurs mais à ce jour rien n'a été fait dans ce sens.

L'UNSa agit pour l'emploi de la SRR et de ses prestataires !

La Direction nous a fait savoir, que nous aurions plus d'informations une fois le processus de cession de la partie Outre-Mer Télécom effectué. La cession est en cours par l'opérateur malgache TELMA.

Nelson SELLY

Négociation ATT SRR

Lors de la négociation de l'accord Cadre du 4 Février 2010, il était entendu que celui-ci devrait être revu et ajuster aux pratiques actuelles pour la SRR, sur différents points concernant certaines populations. Le préambule de cet accord renvoyait à des négociations qui se sont ouvertes en Octobre 2013.

Cet accord a pour but d'aménager les dispositions de l'accord Cadre UES, au regard des spécificités qui sont propres à l'organisation de la SRR, pour plusieurs métiers, commerce en boutique, Service Client, Entreprise, SI, la Supervision et Performance.

Tout au long de la négociation, les principaux freins constatés ont été sur les dispositions relatives à l'Aménagement du Temps de Travail des commerciaux dans les boutiques.

Lors de l'Information en vue d'une consultation en CCE du projet d'accord, l'UNSa a continué de négocier des mesures complémentaires :

- article 7 : attribution d'une prime de 40 euros bruts pour le 3eme et le cas échéant le 4ème samedi travaillé sur un même mois en boutique. Ces samedis peuvent être demandés par la Direction, par exemple aux moments des « temps forts », mais également sur initiative et volontariat des collaborateurs, par exemple au moment de l'établissement des plannings.

- article 9 : suppression de l'article 9 relative aux modalités restrictives de la pause de CP ou JRTT en décembre/janvier. Cet article polémique est ainsi supprimé.

- partie IV : suppression de cette partie. Le SI est ainsi intégré dans les horaires de référence classiques de la SRR (article 4). Le SI n'a plus ses horaires spécifiques qui sont intégrés dans les plages mobiles.

Les principales mesures de l'accord :

Durée de travail effectif:

Les horaires correspondent à une durée de travail hebdomadaire de 38,50 centièmes avec 20 RTT.

Horaires de référence:

Du lundi au jeudi 8h30-17h25 et le vendredi de 8h30 à 16h20 avec 1h de pause entre 12h et 14h (pause de 30mns minimum).

Des plages horaires mobiles sont accessibles avec accord de la hiérarchie.

Service Commercial GP :

Amplitude du temps de travail maximum est de 7h45 à 20h45, qui diffère selon les boutiques.

La direction accepte d'intégrer le temps nécessaire pour ouvrir et fermer les boutiques, l'amplitude du temps de travail est donc modifiée. Les collaborateurs commenceront donc 15 minutes avant l'ouverture des boutiques et finiront 15 minutes après la fermeture des boutiques.

Communication des plannings ramenés à deux mois sauf cas exceptionnels.

Sur le travail du samedi, le principe est de 2 samedis par mois, voire 3, deux à trois fois par an au moment des « Temps forts » à la demande de l'entreprise. Des samedis supplémentaires pourront être faits, sur la base du volontariat et en fonction des besoins. La direction expliquait ne pas pouvoir anticiper ces périodes de « Temps Forts » si ce n'est au moment de Noël. La direction a donc concédée, pendant la négociation sur proposition de l'UNSa, une prime de 40 euros brut par samedi supplémentaire pour la période des « Temps Forts ». Après échanges en CCE, cette prime va être donc étendue à l'ensemble des samedis supplémentaires tout au long de l'année au-delà de deux samedis par mois travaillés.

Dans la mesure du possible, le repos du travail du samedi doit être planifié dans la semaine, consécutivement à une autre journée de repos.

Les absences pour la période de Noël seront acceptées exceptionnellement entre le 10 Décembre et le 10 Janvier. Après échanges en CCE, la direction a donc accepté la proposition de l'UNSa de supprimer cette notion « d'acceptation exceptionnelle des congés ». Autrement dit, cette période de Noël disparaît. Soyons toutefois réaliste, les congés seront acceptés, sur le terrain, en fonction des possibilités.

Accueil du Service Commercial Entreprise :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 8h30 à 18h00. Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants. La planification s'articule autour de 2 plages horaires avec 3 équipes.

Le Service Client :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 8h00 à 18h30. Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants. La planification s'articule autour de 2 plages horaires avec 2 équipes. La pause des Congés Payés est réalisée par semestre avec 2 dates butoirs et la possibilité de faire des demandes au fil de l'eau.

Supervision et Performance :

Le temps de travail s'articule avec une amplitude de 7h30 à 18h30. Selon l'organisation de l'équipe, les horaires sont soit fixes soit, sur la base du volontariat, par roulement une semaine sur deux.

Pour rappel, toutes les populations qui ne sont pas mentionnées dans l'accord sont sur l'accord cadre UES de 2010.

Après plus d'un an de négociation et des avancées obtenues, l'UNSa a été signataire de cet accord.

Vos représentants restent à votre disposition pour répondre à vos questions.

*Jocya ORLEWICZ
& Pierre Yves TOLSAU*

Commission PRV de la rétention du Service Client SRR

Le PRV de la rétention à la Réunion existe depuis un an seulement. Même si les primes lors de la mise en place de la structure de Rémunération Variable n'étaient pas à la hauteur de celles de la Métropole, l'UNSA s'était réjoui de cette avancée pour les salariés.

Lors de cette commission, les discussions ont porté sur l'évolution de ce PRV.

Les points positifs :

- Équité entre collaborateur et manager en terme de rémunération variable
- Sécurisation des Clients à risque par des campagnes d'appels sortants et entrants sur la cible churn
- Valorisation de l'acte de rétention sans baisse de la valeur des actes churn
- Baisse des taux de rétention Abonnés et Comptes Bloqués

Les points négatifs :

- Intégrer les motifs incompressibles : motif départ, décès. Impact sur productivité et rentabilité Entreprise
- Diviser par 5 la valeur de l'acte churn : 55 points à 10
- Rémunérer moins les managers sur les indicateurs atteints sur les 6 mois : écoute + appel horaire
- Augmenter de 15 points le taux de transformation sur le churn et moins rémunérer les managers et CSC sur cet item

Suite aux échanges lors du CCE du 4 décembre 2014, la direction a modifié quelques points, Intégrant ainsi dans l'accord :

- Ajout de l'annexe 9 pour détailler le calcul de la prime des conseillers de la rétention SRR
- Modification de l'annexe 3.2 (nombre d'écoute en moyenne sur l'équipe)
- Introduction d'une clause de revoyure (article 5) compte tenu du contexte lié au rapprochement avec Numéricable.

La direction a aussi confirmé qu'après étude, le plafond de la prime des conseillers rétention de la SRR était bien maintenu à 600 euros.

Pour l'UNSA ce Projet de PRV est moins disant que le précédent, pour ces raisons, et après consultation de ses Adhérents, l'UNSA n'a pas été signataire de cette accord de PRV rétention à la SRR.

Jocya ORLEWICZ
& Marcel GRONDIN

Commission PRV commerciale GP LTBR SRR 2015

Les négociations de ce PRV, se sont déroulées les 14,19 et 26 novembre 2014. La dernière réunion était placée sous le signe de la tension, puisque le projet d'accord devait être présenté au CCE du 3, 4 décembre 2014 et les discussions étaient loin d'être terminées sur le sujet.

Ce nouveau plan de rémunération aura de fortes répercussions avec une baisse significative de la motivation et des salaires des équipes commerciales ainsi que des résultats en baisse car il limite les performances commerciales.

A noter que la Direction précise en annexe de l'accord que la Direction Commerciale GP de la SRR se réserve aussi la possibilité de réviser à tout moment la valeur en point d'un acte référence au catalogue de rémunération.

La direction n'a pas souhaité mettre en place une commission de revoyure qui aurait pu permettre de rediscuter du PRV dans le cas d'un éventuel changement d'orientations stratégiques.

L'UNSA regrette que la direction n'est prise qu'une partie de ces recommandations :

- Plafonné à 150% le coefficient multiplicateur. Pour l'UNSA 200% aurait été le juste milieu entre les excès dû au déplafonnement et les pertes importantes de rémunération de la population commerciale.
- La rémunération des commerciaux, doit être à la fois STIMULANTE et MOTIVANTE.
- STIMULANTE car elle doit inciter le commercial à porter ses efforts au profit de l'entreprise. (150% est une LIMITE trop faible)
- MOTIVANTE: suite à des simulations d'impact avec un plafond à 150%, une baisse de salaire se fera lourdement ressentir. 200% aurait suscité l'engouement des vendeurs avec toujours une espérance de gain cette fois ci CONTROLER dès lors où celui-ci déploiera ses efforts.
- Que malgré une baisse d'effectif d'adjoint qui engendra une charge de travail importante, la direction ne souhaite pas augmenter le pourcentage d'abattement des objectifs à 30%
- Que la direction souhaite augmenter l'objectif des adjoints en l'absence du Responsable de point de vente.
- De déclencher la prime de remplacement des adjoints même si les jours d'absences du RPV ne sont pas consécutifs
- De déduire des objectifs point de vente l'absence d'un vendeur en cours de mois.
- D'augmenter les primes des responsables des points de ventes, intégrer la famille non objectivée dans la rémunération car aujourd'hui tous les options sont rémunérées pour les commerciaux mais pas pour les RPV et ne pas avoir d'intérêt de retirer une prime qualitative pour le mettre en quantitatif.

L'UNSA relève quand même des points positifs à savoir :

- la proposition de simplifier le catalogue de points
- la baisse du seuil de déclenchement des primes à 70%
- L'intégration de la famille assurance pour les RPV.

Suite à cette négociation l'UNSA n'est pas signataire de cet accord, nos adhérents ont voté ainsi car celui-ci est moins favorable que le précédent.

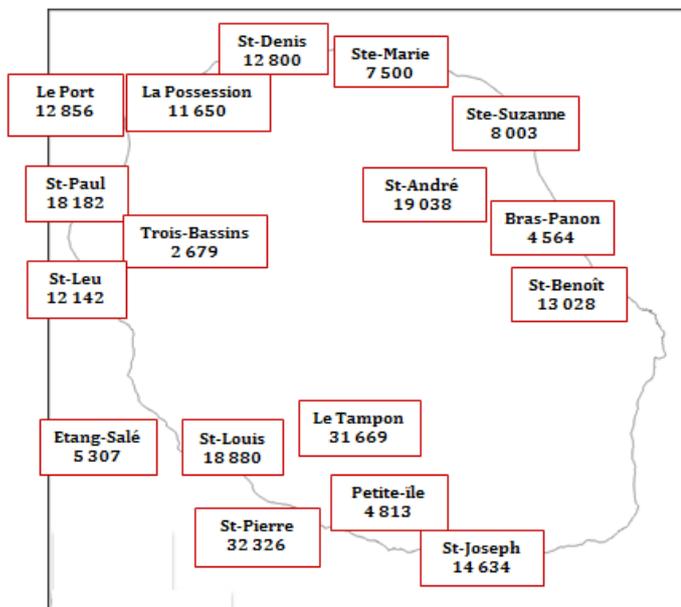
Aslam SADAR
& Pierre Yves TOLSAU

Eric DENOYER & Jean Michel HEGESIPPE en visite à la SRR

Lancement de la FIBRE

SFR Réunion dévoile son plan de déploiement de la fibre optique à la Presse lors d'une démonstration en présence d'Eric DENOYER, Jean Michel HEGESIPPE et Patrick JOSSET.

L'objectif étant de couvrir plus de 30 000 foyers en haut débit à fin 2015 et plus de 230 000 d'ici 2017.



A la rencontre des collaborateurs

Suite au rachat de SFR par NUMERICABLE, à maintes reprises vos représentants UNSa au CCE avaient fait la demande à Eric DENOYER (PDG du Groupe NUMERICABLE SFR) de venir à la rencontre des collaborateurs de la SRR afin de les rassurer sur leurs inquiétudes et leur donner plus de visibilité sur le devenir à la SRR. Cette demande a été appuyée par les élus du CE auprès de Jean Michel HEGESIPPE (PDG de la SRR) lors de la réunion mensuelle du mois de mai. Ils n'avaient en effet prévu de ne rencontrer que les IRP et une partie du personnel lors de leurs visites des 18 & 19 juin.

L'UNSA a tenu à remercier la Direction d'avoir pris en considération leur demande. Une rencontre avec l'ensemble des collaborateurs de la SRR a été organisée lors d'une convention qui a eu lieu au CINEPALMES le 19 juin 2015.

A cette occasion, Eric DENOYER a annoncé :

- La tenue d'une Convention avant la fin de l'année pour fêter comme il se doit les 20 ans de la SRR
- La nomination de Patrick JOSSET en qualité de Directeur Général Adjoint
- Les bons résultats du premier trimestre
- La reprise de la croissance nous permettant d'aller sur le Très Haut Débit en phase avec la stratégie du Groupe
- Le déploiement de la Fibre et de la 4 G
- Le versement de l'intéressement au mois de septembre (possibilité d'avoir une avance dès juillet)
- Mettre les hommes et les femmes au cœur des projets

Nelson, Jocy, Marcel

Enfin un capitaine à bord !!!

Peu de temps avant le closing du rachat de SFR (27 novembre 2014) par NUMERICABLE, Jean Yves CHARLIER (Ex PDG du Groupe SFR) était venu à la rencontre des collaborateurs afin d'annoncer le remplacement de Bertrand GUILLOT à la tête de la SRR par Jean Michel HEGESIPPE en tant PDG et Yann DEPRINCE en tant DG Adjoint.

Pour rappel, Yann DEPRINCE est le Président du MEDEF...

Après plusieurs mois d'absence de notre capitaine, nous avons eu l'annonce par Eric DENOYER, lors de sa visite, du remplacement de celui-ci par Patrick JOSSET.

Marcel GRONDIN,
Jocy ORLEWICZ,
Nelson SELLY

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

100% différent

www.unsacom.org

Comité de Groupe Numericable SFR : Une instance de Dialogue..



Geneviève TRUONG NGOC

aux comptes. Il est aussi informé des perspectives économiques du groupe pour l'année à venir. Pour l'examen de ces comptes, il est assisté d'un expert.

Initialement, lors de sa création, le Comité de Groupe Numericable Group était composé d'un président, deux membres de la direction et de 12 membres issus des représentations du personnel des sociétés incluses dans le périmètre du groupe, soit 3 membres du collège « employés », trois du collège « agents de maîtrise » et enfin six du collège « cadres ». Les membres sont issus des comités d'entreprise et élus en principe pour deux ans.

Un Comité de Groupe élargi

L'accord du 20/12/2013 prévoit dans l'éventualité d'une intégration d'une nouvelle société dotée d'un CE, que le nombre des membres puisse évoluer à raison d'un membre supplémentaire pour une entreprise avec un effectif inférieur à 300 salariés et de 2 membres supplémentaires si l'effectif est supérieur 300 salariés. Un accord de revoyure est aussi prévu entre les parties en cas d'intégration d'une société dont l'effectif représenterait plus de 20% de l'effectif global.

Suite au rachat par Numericable Group de SFR SA, SIG 50, Omer Télécom Limited et de leur filiales (SFR SC, SRR, SMR, Telindus France SAS, SFD SA, 5/5 SA, Futur Telecom SAS), une réunion extraordinaire du Comité de Groupe s'est tenue le 25 février 2015, afin de revoir la composition de celui-ci. Lors de cette réunion, une résolution a été adoptée par l'instance pour permettre l'intégration de 12 nouveaux membres « observateurs », jusqu'à la fin de l'année, date de renouvellement de l'instance.

A cette occasion, trois sièges ont été attribués à l'UNSA qui a fait le choix de désigner un membre de chaque périmètre représenté, SRR, SFR Service Client et SFR Opérateur, ainsi qu'un représentant syndical issu de NC Numericable.

La première réunion du Comité de Groupe élargi Numericable SFR s'est tenue le 19 mars.

Le Coordinateur Syndical Groupe

En parallèle de l'instance du Comité de Groupe, les Organisations Représentatives au niveau du groupe ont la faculté de désigner un « coordinateur syndical Groupe ».

Il est l'interlocuteur de la direction pour toutes les négociations susceptibles de se développer au niveau du groupe. Il est donc en charge de composer les délégations pour ces négociations.

La direction a déjà annoncé un calendrier pour trois négociations « groupe » sur les sujets de la mobilité, un plan Epargne Groupe et les Risques Psychos Sociaux.

Création et fonctionnement

Le Comité de Groupe a été constitué par voie d'accord le 20/12/2013, suite à la création et la mise en bourse du groupe Numericable Group.

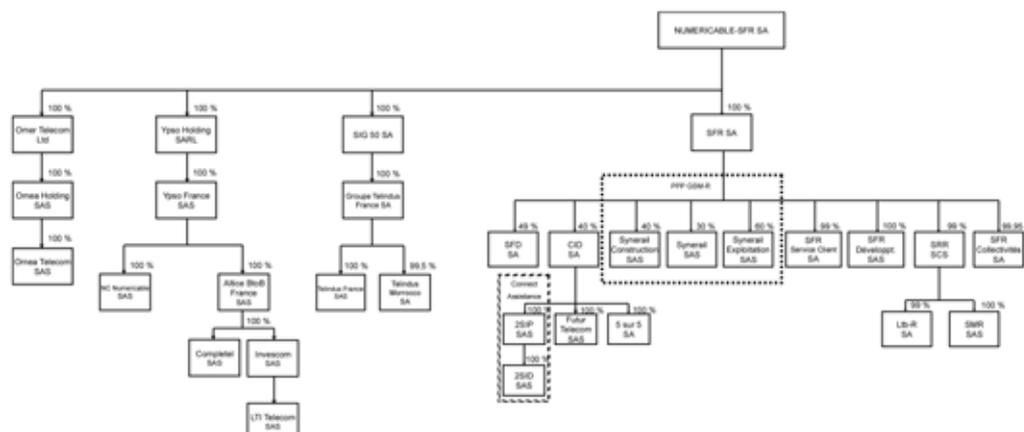
Le Comité de Groupe se réunit au moins une fois par trimestre, après la communication aux marchés des résultats du groupe.

L'objet même de cette instance est de recevoir une information économique complète sur le groupe et les différentes sociétés qui le composent et d'être ainsi un organe d'information sur la stratégie du groupe. C'est une instance d'échanges et de discussions entre direction et représentants du personnel, qui n'a bien entendu pas pour objet d'empiéter sur les prérogatives des comités d'entreprise.

Le Comité de Groupe reçoit des informations sur l'activité, la situation financière, l'évolution et les prévisions d'emploi annuelles ou pluriannuelles et les actions éventuelles de prévention envisagées. Il reçoit quand elles existent, les communications des comptes et du bilan consolidé, ainsi que le support du commissaire



ORGANIGRAMME DU GROUPE NUMERICABLE-SFR AU 01/01/2015



VOS REPRESENTANTS UNSA UES SFR PAR SITE



Vos Centraux : Fabrice PRADAS -DSC / Thierry SERNA -DSCA / Isabelle GERANT-SPARACIA -DSCA / Philippe FEHRE - DSCA
06 17 34 55 08 06 28 09 85 96 06 09 10 20 12 06 28 09 94 22
fabrice.pradas@sfr.com thierry.serna@sfr.com isabelle.gerant-sparacia@sfr.com philippe.fehre@sfr.com

AIX LE SULKY

SFR OPERATEUR

ANTONIUTTI Fabrice (RS au CHSCT) 06 28 09 77 26
 BENVENUTI Martial (DP) 06 28 09 77 24
 GERANT SPARACIA Isabelle (DP T, CE T, CCE T) 06 09 10 20 12
 MILESI Robert (DP) 06 21 56 93 99
 STEVENIN Valérie (CHSCT) 06 27 75 57 54

SFR SERVICE CLIENT

ANDRE Yvelise (DP T, DSE) 06 24 04 25 70
 CHABARLIN Anne (CE T) 06 14 41 13 03
 ESCOFFIER Jean Louis (DP T) 06 18 74 37 89
 MAHJoubi Olpha (DP S) 06 11 95 34 83
 SERGENT Laurence (DP S, CHSCT) 06 11 58 58 58
 TAVERNIER Muriel (RS au CHSCT) 06 29 13 21 58

BORDEAUX

SFR OPERATEUR

BORDENAVE Corinne (DSE, DP, RS au CHSCT) 06 28 09 73 75
 BIAMI Lionel (DP) 06 35 29 07 17
 LESAGE Jean Jacques (CHSCT) 06 28 09 77 44
 MONZIE David (DP) 06 23 04 84 75

GENTILLY

SFR SERVICE CLIENT

BEDOUHENE Chabane (DSE) 06 23 83 12 66
 BOUATOU Bilene (DP S) 06 25 27 41 18
 BOUFOLLOUS Mohamed (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT, CA SFR SC) 06 35 24 19 82
 CADENET David (DP) 06 26 69 06 20
 DUMAS Noël (DP S, CE, CCE) 06 18 54 40 37
 HOCINE El Hachemi (DP) 06 14 38 27 83
 LASRI Aziz (RS au CHSCT) 06 19 64 07 96
 VAKALA Passy (DP) 06 46 05 64 07

LA REUNION

BOULA Willy (DP) 06 92 85 09 45
 EDMOND Régis (RS au CE) 06 92 65 09 54
 GRONDIN Marcel (DSE, DP, CE, CCE) 06 92 61 51 91
 LEGARNISSON Roxane (DP, CE) 06 92 95 01 58
 MAILLOT Fabienne (DP, CHSCT) 06 92 95 39 56
 MALDAT Geneviève (DP, CE) 06 92 51 80 44
 ORLEWICZ Joelya (DP T) 06 92 60 22 44
 PAYET Eva (DP) 06 92 95 27 15
 SADAR Aslam (DSE, CE, CHSCT) 06 92 85 09 38
 SELLY Nelson Mikael (DSE, CE, CCE) 06 92 65 09 14
 TOLSAU Pierre-Yves (RS au CHSCT, CE) 06 92 67 20 64
 VAS Michel (CHSCT) 06 92 70 16 67
 VITRY Jamone (CE) 06 92 69 77 17

LILLE

SFR OPERATEUR

LISO Pascal (RS au CHSCT) 06 28 09 76 55

LYON BRON

SFR OPERATEUR

PERNOT Philippe (DSE, DP, RS au CHSCT) 06 10 11 79 07

LYON ST PRIEST

SFR OPERATEUR

BEKRI Kader (DSE, DP S, CE, CCE) 06 28 09 89 45
 CHOASSON Elise (DP T) 06 18 24 48 87
 MAYET Florence (DSE, DP) 06 34 17 03 16
 MOSTEFAOUI Onahiba (CHSCT) 06 17 17 12 12
 NEVEU Christine (CHSCT) 06 46 06 33 69
 PINGAT Perrine (DP) 06 03 15 39 81
 THOMAS Stéphanie (CE) 06 12 51 13 37

MARSEILLE

SFR SERVICE CLIENT

DELMAS Pascale (CHSCT) 06 22 66 57 09
 GIANNINI Jonathan (DP) 06 10 60 04 99
 HAMADI Fathia (RS au CHSCT) 06 12 86 21 91
 LE-STUM Annick (CHSCT, DSE) 06 46 10 64 11
 PRADAS Fabrice (CE, CCE) 06 17 34 55 08
 RUIZ Caroline (CE S) 06 46 66 01 26

MASSY

SFR SERVICE CLIENT

BENALI REGUIEG Ismael (DP, CE) 06 26 71 39 67
 BOUSSOUNT Féline (DP) 06 21 84 55 06
 CHASSOL Beatrice (CHSCT) 06 14 83 20 72
 DIALLO Abdoulaye (RS au CHSCT) 06 18 25 24 08
 GUERZOU Abderhamane (CE) 06 15 16 22 96
 IBALOT Carole (DSE) 06 20 64 42 86
 NEGRE Catherine (DP) 06 16 15 28 62
 ONOUKA Mandenda (DP) 06 20 64 45 22
 REBAINE Ouiza (CHSCT) 06 11 95 48 87
 SAYAH Sabrina (DP) 06 27 45 59 69
 SENHADJI-KHALFOUN Sabrina (DSE, CE) 06 03 53 53 33
 OULD MAAMAR ZEMANI Samia (DP) 06 17 41 33 17

REIMS (150 kms de METZ)

SFR OPERATEUR

HABARY Loïc (RS au CHSCT) 06 28 09 76 66

MEUDON

SFR OPERATEUR

BARATIER Elisabeth (DP) 06 29 16 51 38
 CHAPEAU Olivier (DSE, DP, CE) 06 28 09 81 78
 LEROY Bruno (DSE, DP, RS au CE) 06 28 09 75 28
 METTLER Davy (DP rattaché à RD, RS au CHSCT) 06 26 98 55 94
 MOURET Catherine (CHSCT) 06 11 43 46 91
 SERNA Thierry (CE, CCE) 06 28 09 85 96
 VEYSSEIX Pascal (DSE, CHSCT, RS au CCE) 06 35 21 63 06

NANTES

SFR OPERATEUR

BOURDON Elsa (CHSCT) 06 46 63 76 27
 COLLET Elisabeth (DSE) 06 23 46 64 69
 MARY Anthony (RS au CHSCT) 06 28 09 78 14

RIVE DEFENSE

SFR OPERATEUR

BENAHMED Hakim (CHSCT) 06 28 09 86 64
 BERNARD Christian (DSE, DP, RS au CHSCT, CE) 06 28 09 47 13
 LIOTIER Jean-Marc (DP) 06 09 23 78 24
 PAPIN Stéphane (CHSCT) 06 27 11 83 26
 SAAD Abder-Rahman (DP, CE, CHSCT) 06 09 44 61 42
 TRUONG NGOC Geneviève (DP) 06 01 01 72 94
 VELASCO Jose (CHSCT) 06 13 85 32 48
 ZAPLOTNY Philippe (DP, CE) 06 12 72 05 14

SFR SERVICE CLIENT

BOULERHCHA Leila (DSE, DP, CE, CCE, CHSCT) 06 03 73 09 55
 CORTADELLAS Emeric (DP) 06 28 09 94 21
 HASROUNI Fadi (RS au CHSCT) 06 14 78 49 65
 GUERRAZ Stéphanie (CE) 06 35 46 52 03

ST DENIS

SFR OPERATEUR

BARBE Olivier (DP T DP rattaché à RD) 06 28 09 80 63
 BEBE Elisabeth (DP, RS au CHSCT) 06 20 06 15 92
 DAUTH Sylvianne (DP, CHSCT) 06 27 45 08 93
 DE MATOS David (DP, RS au CHSCT) 06 46 21 14 90
 EBERTH Eric (DP, CHSCT) 06 28 09 92 13
 FEHRE Philippe (DP, CE, CCE) 06 28 09 94 22
 FCHAUT Pascale (DP, CE, CCE,) 06 22 84 40 65
 LARSONNEUR Aurore (RS au CHSCT) 06 28 09 69 99
 LAURENT Valérie (DP) 06 25 51 40 59
 LEFEBVRE Catherine (DP) 06 28 09 94 88
 LEMELLEUR Jean-Marie (DP, CHSCT) 06 12 56 05 56
 MASSEMIN Eric (DP rattaché à RD) 06 27 54 25 72
 MCREANT Cyril (CHSCT) 06 28 09 90 79
 MICHELOT Vincent (CHSCT) 06 21 01 48 15
 PICARD Erick (CHSCT) 06 13 75 42 36
 REDUREAU Christine (CHSCT) 06 28 09 90 41
 ROCHWERG Jacques (DSE, DP rattaché à RD, CHSCT) 06 28 09 81 06
 ROVILLAIN Nathalie (DSE, DP, CE, CA SFR) 06 24 22 44 05

SFR SERVICE CLIENT

AGUENI Mohamed (CE, CCE) 06 25 40 55 09
 AIOUAZ Abd-Nacer(DP) 06 12 95 69 85
 BEN MAATOUG Brahim (DSE, RS au CE, CHSCT) 06 18 23 16 80
 BONGIORNO Alain (RS au CHSCT) 06 18 99 21 40
 GARNIER Allan (DP) 07 77 32 74 13

TOULOUSE

SFR OPERATEUR

CLERGERIE Jean (DSE, DP) 06 09 17 51 93
 DJELAOUI Bernadette (DP, RS au CHSCT) 06 12 25 24 69
 INSA Vincent (DP) 06 28 09 76 65
 PERROUN Gabrielle (DP) 06 03 85 65 27
 SIMONET Laurent (CHSCT) 06 11 70 92 90

Glossaire :

DSE : Délégué(e) Syndical(e) d'Etablissement
 DP : Elu(e) Délégué(e) du Personnel
 CE : Elu(e) au Comité d'Entreprise
 CCE : Elu(e) au Comité Central d'Etablissement
 CHSCT : Elu(e) au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail
 RS : Représentant Syndical (au CE ou au CHSCT)
 CA SFR : Représentant(e) au Conseil d'Administration SFR
 RD : Rive Défense
 S : Suppléant
 T : Titulaire



REGIONS COMPLETEL

CHAMPS SUR MARNE

	MANDATS	PORTABLE	EMAIL
Jérôme MEAS	CE TITULAIRE	06 22 89 61 00	j.meas@completel.fr
Laurent CATROUILLET	DP TITULAIRE	06 66 47 31 59	l.catrouillet@completel.fr
Nicolas SCHNEIDER	DP SUPPLEANT	06 69 58 48 10	n.schneider@completel.fr
Julien DESBAN	RS au CE	01 72 92 20 67	j.desban@completel.fr
Jérémy ROUZET	RS au CHSCT	01 72 92 27 98	j.rouzet@completel.fr
Rezar KATUNDI	Membre CHSCT	01 72 92 26 54	r.katundi@completel.fr

ISNEAUVILLE

Stéphane GRENIER	CE SUPPLEANT / DP SUPPLEANT	06 29 87 14 71	s.grenier@completel.fr
Axelle WAZZAU	DP SUPPLEANTE	02 76 51 13 90	a.wazzau@completel.fr

TOULOUSE

Rachel DAVAN	DP TITULAIRE	05 67 31 15 05	r.davan@completel.fr
--------------	--------------	----------------	--

MEUDON

Eve LUX GOMES	DSE	06 68 25 27 08	e.lux@completel.fr
---------------	-----	----------------	--

REGIONS NUMERICABLE

ILE DE FRANCE

	MANDATS	PORTABLE	EMAIL
BOUTRA Karima	DS	06 58 89 88 93	kboutra@nnumericable.com
ALPOIM Patrick	DS	06 98 08 38 69	palpoim@nnumericable.com
HURTEBIZE Elsa	DP SUPPLEANTE / DS	06 80 42 00 46	churtebize@nnumericable.com

EST

AZIZAR Abdelkader	DP SUPPLEANT	06 02 37 00 46	aazirar@nnumericable.com
DE GRUTOLLA Hervé	RS CHSCT	06 49 82 22 28	hdegruttola@nnumericable.com
DEVECI Mehmet	DP TITULAIRE	06 08 87 80 87	mdeveci@nnumericable.com

RHONES ALPES

OURABAH Mehni	DSE	06 65 58 78 39	mourabah@nnumericable.com
RGUIG Yassine	DSE	06 66 85 64 89	yrguig@nnumericable.com
SOURA Nabil	DP SUPPLEANT	06 65 34 34 12	nsoura@nnumericable.com

SUD-EST

AKKARI Karim	DSC / RS CE	06 32 62 82 40	kakkari@nnumericable.com
BORDJI Nasser	DSE	06 25 66 01 73	nasser.bordji@nnumericable.com
CHAUDRON Corinne	DP SUPPLEANTE	06 62 81 74 45	cchaudron@nnumericable.com
COSTA Franck	DP TITULAIRE	06 16 68 88 60	fcosta@nnumericable.com
EL HANAFI Adil	DP SUPPLEANT	06 76 61 92 70	adelhanafi@nnumericable.com
MARTINEZ Virginie	DP TITULAIRE	06 82 99 80 04	virginie.martinez@nnumericable.com

Glossaire :
 CE : Comité d'Entreprise
 DP : Elu(e) Délégué(e) du Personnel
 DSC : Délégué Syndical Central
 DSE : Délégué(e) Syndical(e) d'Établissement
 RS : Représentant Syndical (au CE ou au CHSCT)



Bulletin d'adhésion UNSa COM 2015

À COMPLÉTER

À en voyer signé et accompagné d'un RIB à l'adresse ci-dessous.

UNSa COM – Campus SFR - Local syndical C1001
12 rue Jean-Philippe RAMEAU
CS 80001
93634 LA PLAINE SAINT-DENIS

INFORMATIONS ADHERENT

Nom : _____ **Civilité :** **Mme** **M.**

Prénom : _____ **Date de naissance :** _____

Adresse personnelle : _____

Code Postal : _____ **Ville :** _____

Tél. mobile professionnel : _____ **Tél. mobile personnel :** _____

Tél. fixe professionnel : _____ **Tél. fixe personnel :** _____

Courriel principal : _____ réception infos UNSA

Courriel secondaire : _____

Entreprise : **SFR** **SFR SC** **SRR** **Numericable** **Completel** **Telindus**
Autre, préciser : _____

Lieu de travail : _____

Classification * : **A** **B** **C** **D** **E** **F** **G** * voir entête du bulletin de paie

Emploi * : _____

Ancien syndicat : _____

Mandat actuel : _____ **Depuis :** _____ **Périmètre :** _____

INFORMATIONS SUR LA COTISATION

BAREME DE COTISATION UNSa COM

Repère de classification	Cotisation trimestrielle	Cotisation semestrielle	Cotisation annuelle	Coût réel (après déduction d'impôt)	Moyens de paiement
A	13,50 €	27 €	54 €	18 €	Prélèvement automatique (trimestre, semestre ou année). Remplir la demande de prélèvement automatique ci-dessous
B	15,00 €	30 €	60 €	20 €	
C	16,50 €	33 €	66 €	22 €	
D	19,50 €	39 €	78 €	26 €	
E	27,00 €	54 €	108 €	36 €	
F	34,50 €	69 €	138 €	46 €	
G	46,50 €	93 €	186 €	63 €	

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

Choix de la fréquence de prélèvement : Trimestrielle Semestrielle Annuelle

J'accepte d'être mis en relation avec le contact local UNSa de mon site :

AUTORISATION DE PRELEVEMENT - IBAN J'autorise l'Établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.	NU MERO NATIONAL D'EMETTEUR 510694
--	---

IBAN :

BIC :

A

le

Signature :



Élections CE et DP

Choisir l'UNSa, c'est Agir !

Bientôt les Élections chez SFR Présentez-Vous sur les listes UNSa !

Pour participer à la construction sociale et économique de l'entreprise et peser sur les décisions stratégiques !

Choisir l'UNSa, c'est agir !

À l'automne aura lieu chez SFR, les élections professionnelles pour élire les Instances Représentatives du Personnel des Comités d'Établissements et des Délégués du Personnel. Les Organisations Syndicales négocient actuellement avec la direction afin de définir les modalités d'organisation de ces élections.

L'UNSa va présenter des listes aux élections CE et DP de SFR, si vous souhaitez vous porter candidate ou candidat, nous vous invitons à venir nous rejoindre.

Les DP c'est quoi ?

Les Délégués du Personnel ont pour mission :

- **De présenter** les réclamations collectives et individuelles,
- **De veiller** à la bonne application du Code du Travail, des dispositions de la Convention Collective, des dispositions des accords collectifs de travail et de toutes autres dispositions réglementaires et conventionnelles applicables dans l'entreprise.
- **D'informer** les autres instances sociales (CE, CHSCT, Organisations Syndicales) des questions entrant dans leurs domaines de compétences.
- **De saisir** les instances compétentes concernant l'application des dispositions réglementaires et conventionnelles (Inspection du travail, etc.)
- **D'accompagner** un collaborateur qui le sollicite, à un entretien disciplinaire.

Le CE c'est quoi ?

Le Comité d'Établissement a pour mission :

- **D'assurer** l'expression collective des salariés, notamment dans le cadre de l'information et de la consultation des décisions importantes qui concernent leur établissement en matière d'organisation, de gestion, de la marche générale de l'établissement, des conditions de travail et de l'activité économique.
- **De gérer** les Activités Sociales, Culturelles et Sportives.

Pour ce faire il peut se reposer sur des Commissions obligatoires :

- Formation Professionnelle
- Économique
- Information et aide au logement
- Égalité professionnelle

Et non obligatoire comme les Œuvres Sociales

Vous êtes intéressé ? Contactez-nous !

Fabrice PRADAS – Délégué Syndical Central - 06 17 34 55 08 – fabrice.pradas@sfr.com



dscunsa@sfr.com



@UNSa_SFR



UNSa SFR

www.unsascom.org