



Depuis le 17 mars 2020, notre vie a été marquée par le confinement total proclamé par le gouvernement pour faire face à la plus grave crise sanitaire, économique et sociale de ce siècle.

▮ SFR ÉPARGNÉ MAIS ...

Bien que pour SFR, les impacts économiques furent restreints, nous avons dès lors dû nous adapter pour faire face à des événements qui se sont accélérés et qui ont bouleversé notre rapport au travail.

Bon nombre d'entre nous furent pour la première fois chez SFR mis en chômage partiel, avec des conséquences économiques, sociales et émotionnelles. En plus d'être confinés chez eux, ils se sont retrouvés coupé du lien professionnel et de leurs collègues. Pour certains, nous les avons d'ailleurs toujours pas revu physiquement depuis le début du confinement - plus de 400 salariés ayant des raisons médicales ou vivants avec des personnes à risques ne sont toujours pas revenus sur site.

▮▮ SORTIE DE CRISE

Cela a poussé l'UNSa à négocier un accord de gestion de crise pour mettre fin au chômage partiel et dissiper ses effets sur la rémunération de TOUS avec la prime de 200€ et le paiement des 16% pour les salariés mis en chômage partiel.

Mais cette période a malgré tout été l'occasion pour l'ensemble des salariés de montrer leur sens de l'adaptation, de l'autonomie, de leur motivation, de leur attachement à leur entreprise pour que le bateau SFR maintienne le cap de ses bons résultats.

Nous avons ensuite été « *déconfinés* » avec les semaines alternées entre le domicile et le bureau pendant 4 mois, là encore dans des conditions qui ont obligé les salariés à s'organiser et s'acclimater à ce nouveau mode de travail.

Enfin, depuis le 30 octobre dernier, nous sommes à nouveau confinés, en télétravail à 100% (hors population PCA). Bien malin qui saura prédire la suite en 2021 ...

▮▮▮ NOUVELLES FORMES DE TRAVAIL

Tout ceci pose la question de l'organisation du travail, avec le télétravail qui est amené à durer.

Depuis le mois de mars 2020, l'UNSa demande la renégociation de notre accord Télétravail Groupe afin de l'adapter. Le 23 décembre 2020, la Direction a enfin pris la peine d'inviter les organisations syndicales à une négociation sur le TAD. L'illusion a vite laissé place à la confusion lorsque la Direction nous a ramené à une discussion sur la gestion de la période « exceptionnelle » à venir pour 2021. La Direction refuse de revenir sur la période 2020 et de s'inscrire sur un engagement dans le temps avec une adaptation de l'accord en vigueur.



■■■■ ACCORD TAD À RENÉGOCIER

Pour l'UNSa, comme à notre habitude, pas de dogmatisme mais des convictions issues des remontées de nos 160 élus faisant écho aux attentes des salariés. N'en déplaise à nos actionnaires qui ont préféré parler de « temps libre », le traitement de cette nouvelle donne passe par l'adaptation de l'accord de TAD, avec :

- Un volet sur l'organisation nouvelle du travail
- La prise en charge par l'entreprise de tous les outils de travail nécessaires (frais énergie, internet, matériels)
- Un passage à 2 jours de télétravail
- Des solutions de gestion des situations d'isolement, de RPS
- Un respect du droit à la déconnexion, une charge de travail maîtrisée
- La prise en charge des frais de déjeuner (tickets restaurants, primes paniers)
- Une adaptation de la liste des métiers éligibles au TAD

Pour votre information, avant cette crise sanitaire, 47% des salariés n'étaient soit pas éligibles, soit n'avaient pas fait la demande de faire du télétravail.

Nous constatons que 3 268 salariés de l'UES SFR sur les 7 096 ont découvert le TAD du jour au lendemain sans que tous les principes de l'accord signé ne s'appliquent à eux pleinement, notamment les remboursements des 100 € de frais inhérents au télétravail.

Ces constats furent confirmés par l'enquête « ALTICE ET VOUS » avec un fort accent sur l'accroissement de la charge de travail, la reconnaissance

L'UNSa ne cessera pas de challenger la Direction sur les projets de réorganisations, les conditions de travail et la rémunération de tous.



Elle répond à 6 mois de bataille avec la direction et les actionnaires afin de compenser la pauvre participation reçue en 2020.

ENFIN UNE BONNE NOUVELLE EN 2020

▮ L'EMPLOI NOTRE PRÉOCCUPATION

Au cœur de l'été 2020, nous avons eu la présentation des orientations stratégiques 2020/2022. Selon la Direction, celles-ci se veulent dans la droite ligne de celle de 2018. Cette continuité dans les choix stratégiques du groupe aurait pu se justifier dans un contexte de pleine réussite commerciale et opérationnelle du pôle télécoms d'Altice France depuis deux ans.

Même si ces deux dernières années ont été marquées par des succès commerciaux sur mobile et l'amélioration de la qualité du réseau mobile, beaucoup de chantiers restent ouverts en particuliers sur la qualité de déploiement des offres fibres B2C comme B2B.

Quant à la stratégie de contenus, dire que rien ne change est loin de la réalité, le temps de la production ou d'achats de contenus, en particulier de droits sportifs étant révolu.

Sur le marché B2B, la poursuite de la baisse du chiffre d'affaires s'est accélérée depuis la mise en œuvre du dernier PDV. Les suppressions de postes massives ont débouché sur une désorganisation et une dégradation de la qualité de service délivrée, notamment via l'externalisation précipitée d'une partie de la relation client.

▮▮ EXTERNALISATION EN FAMILLE ?

Une prestation externe par ailleurs de plus en plus concentrée dans des filiales d'Altice. Sur le papier cela devrait être un atout, la réalité est que ces sociétés n'arrivent pas à bien absorber cette croissance d'activité. La politique sociale en cours chez ATS (ERT, RHON Telecom et ICART...) et ACS (Intelcia) avec des salariés sous-payés, un sous-effectif chronique, un turnover important et une gouvernance floue n'aidant pas à atteindre l'efficacité opérationnelle.

Fort de ces constats, l'UNSa a formulé des propositions à travers le CSE Central :

- B2B : nécessité d'une stratégie de dimensionnement des équipes techniques et commerciales
- 5G : nécessité d'un véritable projet d'accompagnement des équipes Réseau (un accompagnement RH et opérationnel dont les formations, du recrutement et une clarification des processus...)
- Prestation externe : une véritable politique sociale motivante de formation, de rémunération et de recrutement pour permettre à ATS et ACS de délivrer un service de qualité à la hauteur des enjeux de déploiements du Groupe.

UN PLAN SOCIAL EN 2021 ?

Au niveau de l'emploi en interne, le mot d'ordre était « Les orientations stratégiques seront sans impact sur l'organisation des différentes directions et sur leurs activités ».

C'était le 15 octobre 2020 mais lors de la session questions-réponses avec nos actionnaires du 17 décembre dernier, Armando Pereira nous a indiqué qu'il réfléchissait à une restructuration !

Cette annonce inquiète fortement, car elle nous semble bien plus plausible que le zéro impact énoncé en CSE Central et d'autant plus que l'accord de garantie d'emploi NEW DEAL arrive à échéance ce 31/12/2020.

De par notre vision, expérience, et analyse, nous pouvons être soucieux pour plusieurs Directions :

- Fonctions Supports : On voit depuis des mois des tentatives de mutualisation au niveau du Groupe et des transferts d'activité vers Intelcia et Docaposte
- Le réseau/SI : des transferts d'activité et des recrutements toujours plus nombreux en faveur des filiales du Groupe.
- Déploiement et Services : Incompréhension sur la logique de les avoir transférer du B2B vers le RSI, une étape avant transfert de l'activité vers ATS ?

- Le B2B, des craintes sur le Service Client aussi bien administratif que technique... En effet la tendance est de transférer toujours plus d'activités vers Intelcia, à l'identique de ce qui a pu être fait sur la partie GP dans le passé.

Nous nous méfions des résultats de cette réflexion qui pourraient se traduire par un plan de restructuration touchant l'essentiel des directions. Ceci alors que la charge de travail explose (cf. enquête Altice et vous), que le recours à la prestation externe n'a jamais été aussi important (3000 ETP en prestation), que nous payons toujours les conséquences du PDV 2017, avec le « subterfuge » de la digitalisation ...

Pour l'UNSa, il est inconcevable de mettre en danger plus encore l'avenir de l'entreprise en réduisant l'emploi interne. 2021 sera une année de mobilisation pour défendre l'emploi.

L'UNSa sera vigilante sur cette réflexion de nos actionnaires et continuera à défendre l'emploi et vos intérêts avec la plus grande détermination.

