



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
SFR

Le grand chambardement

Depuis trois mois, c'est panique et pagaille à tous les étages...

Nous devons voir, ce que nous devons voir ! L'éléphant SFR allait devenir agile comme la souris Numéricâble...

Lors de notre rencontre avec Patrick DRAHI en novembre 2014, ce dernier nous avait expliqué que le temps des hésitations était révolu, que ses équipes sauraient prendre des décisions rapides, quitte à se tromper et à faire machine arrière.

Il ne nous avait pas menti !

Nous venons d'en avoir une belle démonstration à la Réunion :

1. Augmentation des tarifs mobiles pour les abonnés d'ONLY* en décembre
2. Politiques locaux qui crient au scandale, et polémiques dans la presse locale
3. Autorité de la Concurrence qui menace de bloquer le rachat de SFR par NC en janvier
4. Puis polémiques dans la presse nationale, et...
5. Retraite en rase campagne cette semaine : annulation des augmentations, remboursement des clients, et image de marque écornée.

Ça, c'est la partie visible de l'iceberg.

Au quotidien les équipes se trouvent confrontées à la versatilité des nouveaux dirigeants. Le lundi on leur demande de bosser sur une nouvelle idée. Elles le font avec allant et rendent leur copie après une semaine de boulot acharné. Le lundi suivant, on leur dit que c'est bon à jeter et on les lance sur une autre bonne idée, qui comme la précédente, termine sa course folle... à la corbeille. Après deux mois à ce rythme, plus personne ne rit, plus d'allant.

Beaucoup de salariés en ont marre, certains songent à partir, d'autres partent déjà. Après la première vague de départs brutaux orchestrée par Numéricâble en novembre/décembre, une seconde vague est à l'œuvre. Mais pas exactement celle voulue par la nouvelle Direction... D'ailleurs, les cabinets de recrutement font le plein de bons candidats venant de SFR.

Il faut dire que le brouillard dans lequel nous patageons depuis "la reprise en main" par Numéricâble, les méthodes et les comportements très cavaliers de nos nouveaux "maîtres", n'aident pas certains à se projeter, si ce n'est vers l'extérieur.

La nouvelle stratégie, oui... mais alors avec quelle méthode.

La stratégie - ou sa déclinaison - n'est pas comprise. D'aucuns doutent qu'il y en ait véritablement une... à part la réduction des coûts imposée par les Men In Black d'ALTICE.

Incompréhension, quand après des années de lutte pour la préservation des parts de marché, il est annoncé des augmentations tarifaires, ayant comme seule justification l'augmentation de la marge. Les clients certainement seront conquis.

Ne plus contribuer à la guerre des prix, c'est une chose. Augmenter les prix et désengager nos clients en est une autre, surtout quand aucun service supplémentaire ne vient le justifier. Pire sur le fixe, c'est souvent l'impossibilité pour SFR de délivrer la TV sur ADSL qui servira de prétexte à cette augmentation.

* ONLY : branche mobile d'Outre-Mer Télécom (OMT) à la Réunion, filiale d'ALTICE. ALTICE s'est engagé à préserver la viabilité économique d'ONLY avant de le revendre, pour avoir l'autorisation d'acheter SFR.

MIB

Ils ne font pas partie de SFR, ils sont au-dessus de SFR, au sommet, au-delà. Nous sommes à eux, ils sont "eux".

Le grand chambardement

Côté Service Client :

Cartographie, pyramide inversée, valeur ajoutée... Rien ne changerait ?

La prod. n'est plus taboue, les objectifs sont à 90% collectifs, les loyers des plateaux, seraient trop chers, "on arrête BIOS"...ou pas... Avec tout ça il faut continuer à "sourire" aux clients qui se plaignent de l'augmentation des tarifs, de la qualité du réseau, et du "Stop Générosité" !
Ambiance...

* Il serait peut-être temps de leur donner de la visibilité, sans quoi une partie de ces compétences rares, risque de prendre la poudre d'escampette.

Fonctions Supports :

Le rapprochement est déjà à l'œuvre sur les sujets transversaux en « mode projet » (RH, DIAG, DAF,...).

NAO : Négociation Annuelle Obligatoire, sur les salaires (le temps de travail,...)

AI : Augmentation Individuelle (enveloppe)

L'enquête anonyme la voix des collaborateurs est en cours, vous pouvez vous exprimer...

Nos dirigeants voudraient se débarrasser d'une partie de nos clients, qu'ils ne s'y prendraient pas autrement... Cette décision est d'autant plus étonnante que dans une industrie de coûts fixes comme la nôtre, une fois le seuil de rentabilité atteint, tout client supplémentaire se transforme en bénéfice.

Aussi s'il y a un élément stratégique permettant de se démarquer sur le THD Fixe, c'est la box : Une nouvelle devait voir le jour, nom de code "Stargate" ; le projet était dans sa phase finale et... il a été mis à la poubelle ! Pourtant Eric DENOYER a réaffirmé la nécessité de disposer d'une box différenciante. Chez Numéricâble la conception de la box est totalement externalisée chez SAGEM, alors qu'à SFR la conception est faite en interne. La logique voudrait que ce projet d'avenir soit développé en interne, mais personne n'a pris la peine de le confirmer aux équipes SFR (EFIXO à Marseille et Direction Technique à Saint Denis)*.

La réorganisation ? Pour l'instant c'est plutôt la désorganisation.

C'est le flou et l'incompréhension sur le marché entreprises, appelé maintenant "B2B", où la Direction a réussi le tour de force de mécontenter tout le monde, de SFR Business Team à Télindus en passant par Complétel, en réattribuant les portefeuilles client sans concertation, sans information préalable des instances.

Même flou concernant la maintenance, le déploiement des solutions vendues à nos clients, ou la construction des Offres Sur Mesure (OSM), spécialité de Télindus, mais aussi de SFR. La **CFDT** a d'ailleurs exigé et obtenu la tenue d'un CE extraordinaire pour tenter d'y voir plus clair.

Au réseau, l'ambition et les objectifs sont là, mais les moyens ne sont toujours pas arrivés, surtout après le grand « chamboule-tout » des prestataires et des équipes internes exsangues. Au SI, le STOP balancé tout de go avant Noël, démoralise les équipes, désorganise les entités utilisatrices, pendant que le GO lui, se fait attendre... Et oui, c'est semble-t-il plus compliqué que prévu, la prise de décision n'est plus si rapide qu'annoncée. C'est normal après tout, d'autres s'y sont cassés les dents, même aiguisées, avant.

Incompréhension et démotivation donc

Incompréhension et démotivation sont d'autant plus grandes, qu'aucun signe positif ne se dessine. Ce ne sont pas les résultats d'intéressement et de participation aux plus bas historiques depuis la création de SFR, qui vont remobiliser les troupes.

Et ce ne sont pas les miettes proposées au sortir de la NAO 2015 qui vont améliorer la situation, bien au contraire :

0% d'Augmentations Individuelles !

Hummmm, ça donne envie...

Pour recevoir l'intégralité des comptes rendus dès la sortie du CCE, et toutes les informations sur l'actualité sociale de SFR, **adhérez à la CFDT.**

