



1 AN D'ALTICE-NUMERICABLE

VOUS EN REPRENDRÉZ BIEN UN PEU ?

1 an après, nous avons recueilli des témoignages de salariés SFR de différentes directions, en IDF, en région et à La Réunion. Sous le sceau de l'anonymat, la parole est parfois brutale, ... c'est aussi ça la vraie vie des salariés de Patrick Drahi.

Si vous lisez ces lignes, c'est que vous avez survécu à 1 an de reprise par NC et les Men-in-Black d'Altice. Tout le monde n'aura pas eu "cette chance" : au moins 500 salariés ont déjà quitté SFR de gré ou de force, sans compter les milliers de prestataires des SSII, des sous-traitants, et des Centres d'appel. Ne les oublions pas.

¹ CIV : Comité d'Investissement avant de pouvoir espérer passer commande

² STIT : Sous-Traitant d'Intervention Terrain, entreprises partenaires historiques d'Altice/Numericable

³ Pour être valide, tout objectif doit être SMART =
Simple
Mesurable
Acceptable
Réaliste
Temporel

DIRECTION GRAND PUBLIC : CE N'EST PLUS CE QUE C'ÉTAIT

- ❖ "La stratégie financière a remplacé la stratégie industrielle."
- ❖ "Les salariés SFR sont experts dans leur domaine : ils savent quelles sont les failles dans les discours qui leur sont servis. Mais il n'est plus question d'en discuter, il est demandé d'être un simple exécutant. C'est démotivant..."
- ❖ "Nous connaissons nos clients. Nous savons quelles sont leurs attentes et savons comment faire pour les séduire, mais tout est verrouillé par le dogme Altice/NC, qui malmène la principale source de revenus de SFR, le mobile."
- ❖ "L'avenir est incertain. La machine à cash est mise à mal, les "marketeux" le savent, ils quittent l'entreprise".

DIRECTION DES RESEAUX : ANNÉE TOUCHÉE ... COULÉE !

- ❑ "L'arrivée de la nouvelle Direction s'est traduite par un fort ralentissement, sinon un arrêt de certaines activités et des partenaires historiques non payés. Le CIV ¹ était devenu l'alpha et l'oméga, le discours officiel était inaudible : « *on relance les investissements comme jamais* » alors qu'on n'était même pas à 10% de notre production habituelle !"
- ❑ "Puis un nouveau modèle avec des sous-traitants sous-dimensionnés et la plupart du temps non formés a été imposé. Résultat : il faut aussi pallier les carences des STIT ². Avec eux, renversement de logique, les équipes craignent qu'un prestataire se plaigne à sa hiérarchie de la « *mauvaise volonté de son interlocuteur SFR* », ambiance ..."
- ❑ "Face au retard accumulé, des EAD « de mi-année » ont fixé en septembre des objectifs de production irréalistes ³, ne laissant pas réellement de latitude sur leur acceptation : « *de toute façon c'est comme ça, nous n'avons pas le choix* »."
- ❑ "La communication des dirigeants est totalement surréaliste sur le terrain : « *on est les plus forts, on n'a jamais fait aussi bien* »... en fait rien ne sort et personne n'ose le dire."

DIRECTION SERVICE CLIENT GP : CRAINTES SUR L'AVENIR ...

- ☞ "L'année passée se résume en un seul mot : « stress »."
- ☞ "La jungle des outils est une plaie pour le bon déroulement des traitements clients. On subit le mécontentement des clients tous les jours, il m'arrive d'en rêver la nuit."
- ☞ "Je ne me projette plus, puisque nous sommes incertains sur la pérennité de notre emploi, même si j'ai encore quelque espoir que nous gardions notre travail."
- ☞ "L'avenir est flou : nous n'avons aucune perspective. Il devient difficile pour beaucoup d'entre nous de prendre sur soi, et ce, même au nom de SFR."
- ☞ "Avec le rachat, nous nous sentons opprimés, voire même pris en otage : nos primes baissent, notre charge de travail augmente et la menace d'un licenciement économique s'approche. Certains gradés s'en vont. Quittent-ils le navire avant l'impact ?"

DIRECTION SI : Y A-T-IL UN PILOTE POUR SAUVER L'AVION ?

- ☞ "2015 c'est l'année du truc magique, qui éliminerait tous les incidents, où des financiers d'Altice veulent nous apprendre le métier du SI, contre toutes logiques techniques."
- ☞ "C'est le temps de l'internalisation sans moyens, de quoi nous rendre fous. Voici les temps nouveaux du bout-en-bout SI low-cost, sans ceinture, sans pantalon et bientôt sans chemise."
- ☞ "Quand il est demandé au SI de SFR de tout faire pour tout le monde et sans budget, on arrive à la surchauffe, à la désespérance pour tenir ... le travail se fait avec des managers et des équipes désabusés, ils vivent l'année comme une rétrogradation."

1 AN D'ALTICE-NUMERICABLE PAS 2 ANS COMME CA

DIRECTION SFR BUSINESS : CA COINCE !

- ✧ “Au déploiement, nous avons été forcés de remplacer la plupart de nos prestataires avec qui nous venions de renégocier les contrats et qui nous connaissaient bien.”
- ✧ “Les chaînes techniques de Numericable et SFR ne peuvent pas être fusionnées alors qu'on est censés vendre et déployer les mêmes offres. Quand on rajoute en plus les volumes de SFR qui n'ont rien à voir avec ceux de Numericable, on se retrouve avec une chaîne de production grippée, désorganisée et des nouveaux acteurs non staffés.”
- ✧ “Les mois passent avec leur lot de pression, confusion, maladies, troubles, arrêts, et les clients mécontents ont ajoutés du stress ou bien sont partis à la concurrence.”
- ✧ “Il règne désormais un mélange de lassitude, démotivation et volonté de protéger sa santé ou son poste. Le "paraître" est désormais important, le "faire" est secondaire ! ”

DIRECTION SRR : GONI VID I TYEN PA DEBOUT ! ⁴

- ◆ “Comme on est dans un cadre de restructuration, on est sans cesse sur un mode d'adaptation avec un nouvel objectif”
- ◆ “Sur la forme je pense que ce ne sont pas tant les changements qui sont imposés à chaque employé, le fond du problème c'est l'attitude désastreuse de nos dirigeants.”
- ◆ “Depuis 1 an, je viens travailler tous les matins sans réelle motivation ! Et je pense que c'est le cas pour beaucoup de personnes. Surtout depuis l'annonce de départ de nos managers directs, je ne pensais pas qu'ils allaient si vite « *quitter le navire* » ”
- ◆ “Les arrêts maladie sont nombreux cette année et je pense que ce n'est pas fini...”

DIRECTION FONCTIONS SUPPORT : CIRCULEZ, Y'A RIEN À PAYER !

- ✂ “En novembre 2014, il y a eu un sentiment de chaos, les achats semblaient à l'arrêt, plus de décisions, plus de commandes. Puis le temps des CIV, puis l'étape hard où nous avons dû revenir sur les contrats signés pour re-négocier une baisse de -30%.”
- ✂ “Les achats ont vu leur travail changer : exemple, les négos se résument à remplir de l'Excel, d'où la frustration ; certains sont partis ailleurs faire un vrai travail d'acheteur.”
- ✂ “Les acheteurs sont pris en tenaille entre opérationnels et fournisseurs ; et la mauvaise réputation à l'extérieur nous rend la vie encore plus dure en interne.”
- ✂ “Nous avons honte du retard pris à payer nos fournisseurs, du coup nous sommes désormais les premiers... parmi les mauvais payeurs ⁵. Et qui va payer ? les salariés sur l'intéressement et participation ?!”

⁴ en créole, littéralement : "Un sac vide ne peut rester debout" (comprendre : " L'estomac vide, on ne tient pas longtemps")

⁵ Le 20 novembre, le ministère de l'économie, via la DGCCRF a rendu publique une liste des 5 entreprises les plus mauvaises payeuses de France.

Résultat : SFR et Numericable sont 1^{er} ex-aequo avec 375 000 € d'amende chacun !

De la "saine gestion" ?

Vous pensez avoir déjà lu ces revendications quelque part ? Pas faux :

C'était dans notre tract du 3 novembre « comment changer l'or en plomb », qui est ici validé point par point par vos témoignages !

Les hommes et les femmes au cœur du projet ? ... chiche !

1. RESPECTEZ LES COLLABORATEURS ET LEURS MANAGERS

garantie sur emploi et statuts SFR, **objectifs** réalistes, moyens et **autonomie** rendue aux équipes.

2. RASSUREZ L'ENSEMBLE DES SALARIÉS

pérennité du **TAD**, alignement des **statuts sociaux** vers le haut, **garanties** sociales après 2017.

3. MOTIVEZ LE CAPITAL HUMAIN DE SFR

NAO 2016, **supplément d'intéressement** 2015, moyens des **mobilités** pour les managers.

Pour recevoir l'intégralité des comptes rendus dès la sortie du CCE, des CE, et des négociations, ainsi que toutes les informations sur l'actualité sociale de SFR, **vous aussi, adhérez à la CFDT !**

