



# Déclaration CFDT

au CCE SFR le 9 juillet 2014

## Réseau : Crozon & ARCEP

### CROZON

Les équipes réseaux s'étaient mises en ordre de marche pour que la mutualisation réseau avec Bouygues soit un succès ! La **CFDT** avait décidé de saluer et d'accompagner ce projet ambitieux et prometteur pour SFR ! Que de travail, de stress et d'énergie pour un projet qui patine depuis son lancement !

Car le projet CROZON est toujours à l'arrêt sur plusieurs aspects : locaux de la Joint-Venture, la constitution de l'équipe détachée, ... La **CFDT** s'inquiète du climat dans lequel ce projet se met en place : son succès ne peut passer que par une coopération constructive et efficace entre les équipes des 2 opérateurs, alors même que durant la même période, l'un sera en plein PSE et l'autre en plein rachat !

- Comment comptez-vous rattraper le retard sur le plan de production 2015 ? Sur quel budget seraient pris les coûts et moyens humains supplémentaires ? Sur le budget SI ?
- Comment seront réalisées les économies, prévues dans le panier de la mariée SFR pour le rachat par Numéricable, si CROZON prend du retard ou échoue carrément ?
- Y a-t-il un jalon au-delà duquel nous devons « y aller seul » pour tenir nos obligations de couverture à 2017 ?

Par ailleurs, il est prévu que nous fassions une part non négligeable d'itinérance 4G sur le réseau de Bouygues Télécom dès le 2<sup>ème</sup> semestre, afin d'augmenter artificiellement pendant 2 ans la couverture 4G offerte à nos clients. Des recours ont-été déposés et l'ARCEP et l'Autorité de la concurrence vont devoir statuer.

- Quel est le degré de confiance de la Direction sur l'aboutissement de l'itinérance 4G ? Quel serait le plan B ?

La **CFDT** rappelle que la 3G n'a décollé que lorsque la couverture s'est étendue aux zones périurbaines, aux zones de vie et de séjours. Il s'agit là d'un passé pas si lointain pourtant.

Pour la **CFDT** le succès de « l'expérience client 4G » ne peut se concrétiser si la couverture se limite aux grandes villes.

Aujourd'hui la qualité du réseau et l'embellissement de la couverture 4G pointé par l'Arcep ne risquent ils pas de remettre en cause le projet Crozon !".

### Audit ARCEP

Depuis 5 ans au réseau, « la qualité est l'affaire de tous », mais les résultats ne sont pas là ! Depuis 5 ans au réseau, on fait des « promesses », mais on attend encore des « preuves » !

L'audit ARCEP 2014 sur la qualité des services mobiles est sans appel, même si on s'est « amélioré » :

- SFR n'est plus leader sur la qualité : en fait on ne l'est plus depuis 2009, 5 ans déjà...
- SFR n'est plus le challenger d'Orange sur la qualité : 213 podiums contre 38, l'écart est immense
- SFR n'est plus au-dessus de Bouygues sur la qualité, pour la 1<sup>ère</sup> fois en 20 ans
- SFR est donc maintenant bon dernier sur le podium.

Vis-à-vis des collègues des autres entités SFR, le GP, SBT, la DOP, les Services Clients, les équipes réseaux sont mal à l'aise après avoir vendu à leurs collègues que SFR c'est le « réseau n°1 », un réseau « premium ». Vis-à-vis de l'extérieur, les équipes réseaux ont carrément honte, et vivent ces résultats comme une humiliation.

C'est vrai, au réseau comme ailleurs dans l'entreprise, on nous avait dit qu'il fallait arrêter de faire de la « sur-qualité ». Maintenance c'est officiel au réseau, SFR fait de la sous-qualité. Oui monsieur le capitaine, SFR prend l'eau aussi par le réseau, et l'orchestre continue de jouer... :



# Déclaration CFDT

au CCE SFR le 9 juillet 2014

## Réseau : Crozon & ARCEP

- l'insatisfaction voix des clients Grand Public augmente partout ou presque
- les clients SBT résilient à cause du réseau, OBS leur écrit pour qu'ils choisissent le véritable réseau n°1
- les clients DOP encore indépendants de la galaxie SFR-Numéricable s'interrogent
- les salariés ambassadeurs sont questionnés par leur entourage.

La **CFDT**, tout comme les salariés, n'est pas surprise de cette dégringolade continue depuis 5 ans, qui est le fruit de mauvaises décisions et de mauvais arbitrages dans la durée, qui ne proviennent pas uniquement du réseau.

- sur les effectifs du réseau : alors que nombre d'équipes réseau sont depuis plusieurs années en sous-effectif chronique, le PDV 2012/2013 prévoyait 320 suppressions de postes supplémentaires à DRSIO. Actuellement il reste encore de nombreux postes à pourvoir au réseau (80 dans MobiSFR, sans compter les non publiés).
- sur les réorganisations décidées : elles sont rarement « orientées clients » et font la part belle à la centralisation à outrance, à l'industrialisation par la forfaitisation, et aux fameux découpages en silos bien hermétiques.
- les changements d'outil (lean P2P, VEGA) et de process (PRODEP), ont contribué à dégrader le réseau, à accroître la charge de travail des équipes... et donc les résultats.
- sur les KPI réseau. Certains sont (pré)historiques et ne reflètent plus la fameuse expérience client. On a des indicateurs verts toute l'année et une perception client dégradée ; est-ce le célèbre effet pastèque « vert à l'extérieur et rouge à l'intérieur » ?
- La rénovation du réseau se fait sans considération des clients ! On travaille à la mode BTP : on casse tout d'un coup (la 2G/3G historique), et on reconstruit un site 2G/3G/4G « d'avenir » flambant neuf et pas toujours bien terminé. Comme dans le BTP, les travaux se voient, gênent les utilisateurs, durent longtemps et finissent en retard. Comme dans le BTP on prend des prestataires à la chaîne, à plusieurs niveaux de sous-traitance, si bien qu'à la fin on ne sait pas toujours ce qui a été livré. Pourtant on sait bien que les télécoms mobiles sont un domaine fragile, où il faut agir avec anticipation, doigté et agilité.

Non la rénovation du réseau n'est pas la « seule coupable », c'est aussi qu'on ne se donne plus assez les moyens financiers et humains.

Pour la **CFDT**, il faut revenir à des fondamentaux, revoir la tendance actuelle entre internes et externes, étoffer les équipes, clarifier les responsabilités tout en promouvant la transversalité, le bout-en-bout et la vision client.

- Quand écouterez-vous la **CFDT** et vos salariés ? Depuis 1 an, on vous demande de pourvoir les postes. Depuis 5 ans, on vous dit que vous avez la mauvaise organisation. Depuis 5 ans, on vous dit qu'on va dans le mur, et depuis 5 ans, on voit les résultats.
- Que compte faire maintenant la Direction sur la qualité du réseau, pour quels objectifs, avec quels moyens ?
- Quelle est la stratégie de la Direction et du réseau sur l'ensemble de ces sujets : couverture 4G, couverture 3G, enveloppe des CAPEX, qualité, dans un contexte encore incertain sur CROZON ?

En conclusion, la **CFDT** évalue la performance du CODIR DRSIO à « largement insuffisante » et demande à la DGRH la mise en place immédiate d'un plan d'actions tel que le recommande l'EAD. Ce plan d'actions sur une période de 6 mois devra permettre à SFR de :

- retrouver une qualité du Réseau N°1 pour ses clients
- faire en sorte que les salariés de la DRSIO puissent travailler dans un climat serein dans lequel sont pris en compte la parole et l'expérience des salariés du Réseau

La **CFDT** s'assurera auprès de la DGRH que le CODIR dispose de tous les moyens nécessaires à la réussite de leurs objectifs tant sur la montée en compétences que sur l'opérationnel