



# **Déclaration CFDT prononcée au CCE SFR du 9 juillet 2014**

**[...] Depuis 5 ans au Réseau**

**« La qualité est l'affaire de tous », mais les résultats ne sont pas là !  
On fait des « promesses », mais on attend encore des « preuves » !**

**L'audit ARCEP mobile 2014 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, 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 Réseau 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 Réseau ont carrément honte, et vivent ces résultats comme une humiliation.

**Au Réseau comme ailleurs, il fallait arrêter de faire de la « sur-qualité »**

Maintenant 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... :

- 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 optent pour le véritable réseau n°1
- ? les clients DOP encore indépendants de la galaxie SFR-Numéricâble s'interrogent
- ? les salariés ambassadeurs sont questionnés par leur entourage.

**Pour la CFDT, comme pour les salariés du Réseau, ce n'est pas une surprise.**

Cette dégringolade qui continue depuis 5 ans, 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.

## **Déclaration CFDT prononcée au CCE SFR du 9 juillet 2014**

- les changements d'outils et de process (Lean P2P, VEGA, PRODEP) ont contribué à dégrader le Réseau, à accroître la charge de travail des équipes... et donc à dégrader les résultats.
- les KPI Réseau : certains sont (pré)historiques et ne reflètent plus la fameuse expérience client. On a des indicateurs en « vert » 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 sont visibles, 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 réellement 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
- de faire en sorte que les salariés de 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.

Retrouvez notre déclaration dans son intégralité sur :



@cfdt\_sfr



LaCfdtSfr



www.lacfdtsfr.fr