



Octobre 2007  
Saison 2 n°2

# La Puce à l'oreille



Bulletin de la Section Cfdt Aquitain

Dans ce numéro :

Edito	1
Calendrier social	1
La Puce aime, la Puce aime pas	1
Une Auberge Espagnole Insalubre...	2
En Bref	2
Chiffre du Mois	3
Tous aux abris !!!	3
Social ? Vous avez dit social ?	3
Ours	4
Les cannibales n'ont pas de cimetière	4
Et si c'était vrai	5
Chronique d'une mort annoncée	5

## Calendrier Social

**11 octobre :**  
Ouverture probable de l'Espace Mobilité

**25 octobre :**  
Réunion Plénière du CE.  
Début du process des 9 mois de la Commission

**7 novembre :**  
Réunion DP

**19 novembre :**  
Date officielle des départs

## Edito

Une nouvelle puce et donc un édito, pour vous dire quoi ? Et bien que tout va bien dans le meilleur des mondes, bien sûr !!!

C'est d'ailleurs ce que vous allez pouvoir lire dans cette livraison : la Valo, la Convention Collective des Prestataires, des nouvelles de SFR, et de l'humour (caustique, cynique, grinçante, mais toujours constructif).

Tout va bien dans le meilleur des mondes comme je le disais !!! Vous ne me croyez pas ??? Et bien jetez donc un coup d'œil à la dernière édition du **Technopolitain** (le journal de la technopole du Futuroscope).

Vous pourrez y trouver une interview de notre ami (de 3 mois) **Patrick-Emmanuel Murcott...**

Je vous fais le déroulé de cette découverte : me voilà en pause repas (euh... il est 16h, et j'ai pas trop envie de manger en fait). Là, je remarque un début d'effervescence sur les plateaux, des gens qui se rassemblent par petits groupes en train de regarder un document. Dans ma tête à moi (si, si ! elle est toujours là...), je me dis : «Diantre mais que se passe-t-il aujourd'hui !!! »

- **HMR** a renvoyé un autre mail à la c... pour nous dire qu'il nous reprenait chez SFR, submergé de remords après ce qu'il nous a fait ??? Non !!! Ca peut pas être ça, on a plus de boîte mail...

- On montre des photos du petit dernier...Hum...Partout sur tous les étages ??? Peu probable à moins qu'il y ait eu une énorme livraison de photos ou de naissances...

- La population Aquitainienne est en train de regarder la dernière communication de la direction les informant que pour les tickets resto, ils se sont lamentablement trompés et que nous les conservons au moins jusqu'à fin décembre. Les coquins quand même !!! Ils ont essayé de gagner 2 mois... Pour le coup, rendons à César ce qui est à **Béatrice Clisson** : merci et bon vent à toi.

- Ca y est, je sais : y'a des photos de l'équipe de France de Badminton à poil qui circulent sous le manteau !

En fait rien de tout ça : l'ami Patrick-Emmanuel a juste sorti une interview gag sur le canard du Technopole (je

vous invite à le découvrir au plus vite c'est un véritable délice). Je me permets juste une mise en bouche. Extraits choisis :

- «... mais très vite, j'ai ressenti un formidable élan des salariés du site.... », Euh là, Mr Murcott, je pense qu'il faudrait rencontrer les vrais salariés du service client et non pas les anciens adjoints de sécurité à 1500€ la prime pour garder les portes lors des débrayages... Vous auriez, je pense un ressenti moins positif de la situation actuelle, plutôt fait de désespoir teinté de fatalisme...

- «... Nous n'avons plus de problèmes à ce sujet. Le taux d'absentéisme est normal... » : Eh bé, vu le nombre de trous sur les gondoles sur mon étage depuis ces dernières semaines, moi j'y comprend plus rien... Enfin c'est peut-être fait exprès pour qu'on ne comprenne plus rien... Remarque, en prenant août pour repère, c'est vrai que c'est mieux...

- «... Je ne peux pas dire que je souhaite garder un maximum d'ex-salariés de SFR... » : Eh bien mon cher Patrick-Emmanuel, dans ce cas, pourquoi avoir fait tant de complications pour traduire l'Accord de Méthode avec la possibilité qui y était ouverte de partir dans le cadre de projets personnels (sans 7 justificatifs, 3 lettres de caution des parents, accord des grands-parents... E tutti quanti...) Enfin ça, c'est les OS qui ont signé ce p... d'Accord de Méthode qui me l'ont dit, puis aussi le clown intérimaire de la RH. Pour tout dire, lui, il m'avait même dit à l'époque que je pouvais devenir éleveur (je vous dis pas de quoi) dans le Larzac...

Cette liste de joyeuses poilades n'est pas exhaustive, vous la retrouverez donc dans le journal «Technopolitain» distribué gratuitement dans les salles de pause... Profitez-en avec un bon café (toujours gratuit...) ça passe le temps agréablement...

En tout cas Mr Murcott, je vous remercie bien de cet interview qui appelle bien évidemment à un droit de réponse dans les plus brefs délais dans la même revue. Sur ce, je vous laisse découvrir la Puce... Bonne lecture.

M.M/Ober

## La Puce aime, la Puce aime pas...

### La Puce aime...

On a toujours du mal à trouver...

### La Puce aime pas...

Le comportement des OS signataires de l'Accord de Méthode. Au-delà de l'autocongratulation, on ne peut plus déplacée, les salariés attendent des explications concrètes de ce Plan Social Déguisé. Comment des personnes si enclin à pérorer devant la direction peuvent se faire silencieuses quand il s'agit d'assister les salariés dans les démarches de départ ??? Je donne ma langue au Chat...

**En bref****Jugement du 25**

**septembre** : L'audience sur le fond du dossier CCE Vs SFR est mise en délibéré au 06 novembre.

**Toujours Plus** : SFR

permettait de générer un CA important pour 2 -3 PME en leur confiant les tests de fonctionnalité des téléphones mobiles de leur catalogue. Ils feront désormais appel à Accenture, qui soustraitera les essais en Europe de l'Est et en Inde.

La raison, toujours la même : les bénéfices qui stagnent... Il faut satisfaire les actionnaires... Toujours plus de profits... Qu'ils en crèvent...

Résultat : Une grosse perte pour certaines petites boîtes, et pas mal de personnes sur le carreau...

**Le chiffre du mois****55**

C'est le nombre début octobre, de personnes en absence autorisée non payée

**Une Auberge Espagnole Insalubre...**

*Aquitel, notre nouvel employeur, été choisi par SFR pour « s'occuper au mieux de nos perspectives professionnelles » Cette mission dédiée à ce repreneur, je la sens un peu à la manière de l'équarisseur qui se préoccupe du bien être des bêtes de somme...*

*Penchons-nous un instant sur le cadeau bonus inclus avec ce transfert d'employeur : le changement de Convention Collective...*

Aquitel est soumis à une convention collective (3301 - Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire) différente de celle qui nous régissait à l'ère SFRienne (2006/13 - Convention Collective Nationale des Télécommunications). Les salariés recrutés depuis le 1er août ne sont d'ailleurs soumis qu'à la 3301. Si aucun accord n'est signé, la CCNT cessera de s'appliquer après un délai de 15 mois (délai légal) à compter de la date du transfert et tous les salariés Aquitel seront exclusivement régis par la Convention des Prestataires... Pour faire simple, nous allons vers une complète remise en cause des avantages qui nous restent encore...

De par ses insuffisances, la Convention Collective des Personnels des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire fait l'objet d'un suivi prioritaire de la CFDT. Voulue par Martine Aubry et signée en 1999 par les seules CGC et CFTC, cette branche couvre les salariés des centres d'appels externalisés, le recouvrement de créances, les hôtesse d'accueil et les animatrices de vente... Bref, un véritable fourre-tout de secteurs d'activités...

Les salaires proches du SMIC, la précarité et les conditions de travail souvent difficiles, les remises en cause périodiques d'avantages acquis, parfois le manque de moralisation et les conflits légitimes qui s'en suivent, sont le lot quotidien de bon nombre de salariés.

Révéle par un fort « turn-over », le mal-être des salariés est accentué par une pression permanente de l'entreprise donneuse d'ordres qui diminue les marges de négociation et pousse à « l'offshore ».

Quelques exemples des conditions de cette piètre convention :

- Déménagement : 1 jour ouvré sous réserve que le droit n'ait pas été accordé au cours des 3 années civiles précédentes...
- Lors de chaque arrêt de travail, les délais d'indemnisation commenceront à courir à compter du huitième jour en cas de maladie non professionnelle ou d'accident de trajet. Bonus : le montant du complément est calculé comme suit : 90 % de la rémunération brute pour les salariés de moins de 3 ans d'ancienneté...
- Absence pour enfant malade : 5 jours ouvrés par année civile. Le paiement cependant n'interviendra qu'à partir du quatrième jour d'absence. En conséquence, les 3 premiers jours entraînent une suspension du versement de la rémunération,
- on passera bien sûr sur l'absence de la prise en compte du PACS, le minimum légal pour la notion de pause, ...

Vous l'aurez tous compris (et déjà constaté), ce transfert d'activité censé développer nos « perspectives professionnelles » entraînera inévitablement une dégradation sans précédent de nos conditions de travail, de nos droits et nos acquis...

« L'extension de la Convention Collective des Personnels des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a eu pour effet de faciliter les externalisations et, par voie de conséquence, la délocalisation de la relation client, en offrant une opportunité supplémentaire aux entreprises de réduire les coûts de cette activité » explique Annick Roy, responsable de la S3C CFDT. » Cette Convention est de plus en plus dédiée à des centres d'appels qui finissent par représenter un secteur à part entière de l'industrie des services.

Vos représentants CFDT ne vous cachent pas que la marge de manœuvre sera étroite mais que tout sera fait pour qu'après avoir été bradée, la vision sociale «abrasive» de nos repreneurs ne finisse pas de disloquer 9 ans de négociations.

## Tous aux abris !!!

Tous aux abris !!!

Vous êtes dans une « entreprise citoyenne » !!!

Voilà bien deux mots qui présagent de bien des maux.

Quand ces mots ont été prononcé le 9 octobre dernier en CHSCT, je ne sais pourquoi, ça m'a fait l'effet d'une menace !!!

Au début, ça m'a rappelé un article que j'ai lu récemment sur les poulets : « Il y a quarante ans, le poulet était un mets réservé aux dimanches et aux grandes occasions. Au fil du temps, son prix a connu une chute vertigineuse, tandis que la consommation grimpeait en flèche. Le poulet est devenu un plat ordinaire, à bas prix. Les animaux, eux, le payent au prix fort... »\*

En fait, une entreprise se définit comme citoyenne quand elle emploie des personnes handica-

pées.

Mais les handicapés moteurs ne courent pas les rues (-;-)..., donc ils les fabriquent.

Et ils s'y emploient bien :

- Ils payent au smic : les maigres sont moins endurants que ceux qui font du gras.

A lever le doigt pour aller pisser : les CC finiront bien par se luxer l'épaule un jour, s'ils ne font pas une infection urinaire ...

Chacun sait, l'entreprise citoyenne participe activement au remodelage de la société.

Par exemple, une entreprise citoyenne n'hésite pas à se débarrasser de la majorité de ses citoyens, pour permettre à 3 ou 4 autres citoyens de devenir plus riches

Donc, ne faut-il pas redouter, qu'à l'instar de la Redoute, Arvato à son tour finisse par

transférer à Téléperformance ses salariés en cas de mauvaises performances ?

A méditer...

\*<http://www.poulets.fr>

J.E

## En bref

**La Redoute, petite sœur de SFR ?** Le 5 octobre, la direction de La Redoute a annoncé en Comité d'Entreprise l'externalisation de 5 centres d'appels: Bordeaux, Lyon, Marseille, Nantes et Toulouse à Téléperformance. Ce transfert concernera 185 salariés. Ca vous rappelle quelque chose ?

**Social ? Vous avez dit social ?** Le 18 septembre, la société Téléperformance s'est vue attribuer un Label de Responsabilité Sociale. (alors qu'ils viennent d'annoncer la délocalisation du service client de PSA en dehors de frontières hexagonales !!!).

La Puce dénonce ce manque complet de cohérence

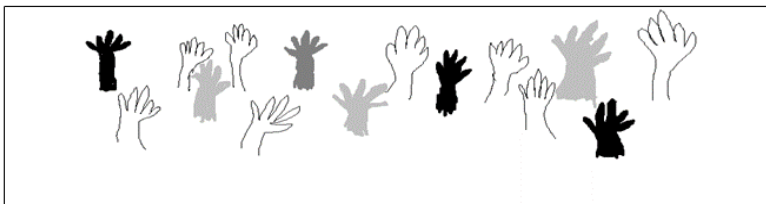
A la demande forte de la CFDT, le Comité devra vérifier, avant septembre 2008, si cette politique est durable, crédible et non dictée par des considérations ponctuelles...

Avec cette attribution le Label de Responsabilité Sociale a certainement perdu le peu de crédibilité qui lui restait aux yeux de certains...

## Rions z'un peu

### Le KES'DONC du jour

**A votre avis, que voit-on sur ce dessin ?**



**A/ Un champs de maïs transgénique dévasté après le passage de José Bové ?**

**B/ Une forêt de Provence carbonisée après un incendie estival ?**

**C/ Une vue haute (prise de vue +/-1.50 m du sol) du futur plateau dédié aux nouveaux collaborateurs à un moment de forte demande de pauses après l'arrivée d'Aquitel ?**

**Prochainement sur tous les plateaux...**



Directrice de la Communication :  
Béline JOUAN  
Rédacteur en chef :  
Franck BERNE

## Vos Délégués Syndicaux Cfdt :

### DSE :

Béline JOUAN  
Marc MOREAU  
Séverine BOUCHER

### RS CE :

Leïla PELLETIER-LAITANG

### RS CHSCT :

Séverine BOUCHER



## Besoin d'un conseil, d'un accompagnement, d'une assistance ?

Ne restez pas seul !

Vos représentants Cfdt sont là pour vous aider.

### Délégués du Personnel :

#### Cadre

Aïcha SECK  
Pascaline QUINTARD

#### Non-cadre

Yannick ALAMICHELLE  
Béline JOUAN  
Franck BERNE

### CHSCT :

#### Cadre

Fabienne SCARBONCHI

#### Non Cadre

Julien ETIENNE

### Elus CE :

#### Cadre

Jean-Marie PEYRELADE  
Hélène JOURDAIN

#### Non Cadre

Wilfrid LISON  
Emmanuel PAIN  
Christelle COQUELIN  
Hélène SENECHAUD

## Les cannibales n'ont pas de cimetière...

SFR, vous savez... notre ancienne grande entreprise citoyenne... Oui je sais, j'entends de là les mauvaises langues qui disent que SFR est à la citoyenneté ce qu'une biche qui va boire de l'eau dans un sous-bois est à la peinture. Enfin bon, pour ceux qui auraient gardé une quelconque amitié pour cette entreprise, voilà quelques nouvelles :

Au niveau économique tout va bien si l'on en croit cet article : « Vivendi a notamment annoncé une amélioration des perspectives de SFR sur les quatre derniers mois, compte-tenu d'une hausse de l'activité et du chiffre d'affaires mensuel moyen réalisé par client (ARPU), les coûts étant par ailleurs sous contrôle (tu m'étonnes, foutre les 1900 dehors ça permet de mieux contrôler les coûts)... »

Le 14 juillet 2007, **Frank ESSER** est élevé au grade de chevalier de la Légion d'honneur. Y'a des fois, je me demande si le gouvernement ne devrait pas plutôt faire passer les test ADN aux dirigeants d'entreprises pour s'assurer qu'ils méritent une telle distinction...

Comme quoi, « foutre à la porte » 1900 salariés (désolé mais je n'arrive toujours pas à croire, et de moins en moins en fait, que passer de SFR à Aquitel va élargir mes perspectives professionnelles !!!) peut être assimilé à un service rendu à la nation ou à un acte de bravoure...

Le bénéfice mondial consolidé : « Vivendi va demander en 2008 une prolongation de son régime fiscal, dit du "bénéfice mondial consolidé, pour trois ans », selon Les Echos. Vivendi avait obtenu ce régime en 2004, jusqu'en 2008. La prolongation mènerait jusqu'en 2011. Ce régime peut s'avérer très avantageux puisqu'il permet à un groupe français ayant des implantations à l'étranger de calculer son impôt en prenant en compte les résultats de ses filiales étrangères, au prorata du capital détenu dans ces filiales, y compris lorsqu'il y a des pertes. Depuis trois ans, Vivendi a réalisé plus de 1,5 milliard d'euros d'économies d'impôt. En 2006, Vivendi a ainsi reçu 604 millions d'euros, ce qui constitue la deuxième source de cash du groupe après les dividendes de SFR. Pour 2007, le groupe mise sur un crédit d'impôt de 537 millions d'euros.

Vivendi estime qu'il pourrait percevoir jusqu'à 3,5 milliards d'euros d'ici 2010, Et dire que nous on faisait du gras... Moi à ce niveau là je ne sais plus comment ça s'appelle... Enfin si...

En contrepartie de ce régime fiscal, le groupe avait pris des engagements en faveur de la création d'emplois. Il était ainsi prévu l'implantation de deux centres d'appels (Belfort à l'automne 2005 et Douai à l'automne 2006), "représentant au moins 300 emplois chacun d'ici juin 2007". Dans son dernier rapport annuel, le groupe a fait état de la création de 449 emplois à fin 2006. Les deux centres d'appels, confiés à Téléperformance et Arvato, représentent 300 postes, selon SFR, filiale de Vivendi. Non non ceci n'est pas une tentative d'ironie de ma part...

Au total, le groupe s'était engagé "à favoriser la création d'au moins 1.600 emplois en contrats à durée indéterminée en trois ans et 2.100 en cinq ans".

Et juste pour finir sur le sujet, les économies d'impôts induites par ce régime fiscal, il va bien falloir que l'Etat les récupère quelque part... Devinez qui va payer...

Au final, comme vous pouvez le voir, tout va bien dans le meilleur des mondes dans la tour d'ivoire.... Je me pose juste une question : quand toutes ces têtes pensantes, avides et vénales qui dirigent SFR auront « limité » les coûts et les économies d'échelles dans tous les secteurs possibles, de Cube en outsourcing, d'outsourcing en offshoring, au point de ne plus pouvoir aller plus loin, comment vont-ils faire pour continuer à augmenter les bénéfices de l'entreprise ? Ils vont finir par se dévorer entre eux...

Grand bien leur fasse...

M.M/Ober

**Et si c'était vrai...**

En se baladant au 2eme étage, un soir de pleine lune, la Puce a trouvé un document qu'elle s'empresse de vous retranscrire ci-dessous :

« **Note de service P 12/324 - Avenant au règlement intérieur** »

Merci de prendre connaissance de ces nouvelles dispositions À partir du 1er janvier 2008.

**JOURS DE MALADIE** : Nous n'acceptons pas les certificats médicaux comme justificatif de maladie. Si vous avez pu vous rendre chez le médecin, c'est que vous pouviez aussi venir au travail.

**JOURS DE CONGE** : Chaque employé aura droit à 104 jours de congés appelés 'samedi' et 'dimanche'. Dans certaines conditions encadrées, ces deux jours pourront être pris sur semaine.

**TOILETTES** : Nous avons noté trop de temps perdu aux toilettes. Les nouvelles dispositions prévoient donc un maximum de 3 minutes aux toilettes. Après ces 3 minutes, une alarme sonnera, le papier hygiénique disparaîtra, la porte s'ouvrira et une photo sera prise. Au second retard aux toilettes, la photo sera exposée publiquement.

**PAUSE REPAS** : Les employés trop maigres auront droit à 15 minutes, car ils ont besoin de manger plus pour grossir. Les employés de stature normale auront droit à 10 minutes pour faire un repas équilibré et rester en forme. Les employés trop gros auront droit à 5 minutes ce qui est largement suffisant pour avaler un SLIM-FAST. Considérant qu'il est de notoriété publique que les salariés SFR faisaient du gras, nous restons persuadés que ce mode alimentaire leur permettra de retrouver au plus vite un Indice de Masse Corporelle inférieure à 25.

## Espace Réservé Directement Aux Cadres

### La VALO : Chronique d'une mort annoncée

*Il y a 5 ans presque jour pour jour, le site de Poitiers, lançait une nouvelle activité. Qu'en reste t-il aujourd'hui ?*

Une équipe de Responsables de Groupe et de Chargés de Clientèle encore motivés mais qui ne comprennent pas pourquoi, Aquitel avant le transfert n'a pas négocié avec SFR la montée en puissance de l'activité et la rémunération qui va avec.

Les élus cadres de la CFDT, ne sont pourtant pas naïfs, et depuis le 23 mai, nous n'avions aucune illusion sur l'avenir de notre entreprise version Aquitel.

Mais tout de même !

Quand **Denis Carlier** expliquait le 5 Juillet en plénière CE, que la Valo allait encore monter en puissance, parce que c'était l'avenir de SFR, cela avait un goût de vérité. Vérité qui se traduit aujourd'hui par un « *plan d'atterrissage* » (elle est pas énorme celle là !) proposé par nos ROA's la semaine dernière. Et oui, pour l'instant les départs des Chargés de Clientèle sont massivement centrés en Valo. Et alors, pourquoi ne pas ouvrir les recrutements ? Nous n'attendons que ça !!! Ah oui, j'oubliais ce qui compte c'est la facturation des heures de production. Sfr fera ouvrir un autre site, qui traitera la VALO, ou les incentives se traduiront par des super cadeaux, genre « body trainer », ou la dernière « cocotte minute » !!! Pourquoi avoir accueilli deux nouvelles responsables de groupe en juin et juillet dernier, si c'est pour nous expliquer maintenant que nous sommes 5 de trop pour l'encadrement !!!

Un tel mépris est inacceptable ! Enfin, nous avons la possibilité d'atterrir en douceur ...Ah la belle aubaine, une prime de substitution pendant deux campagnes dont je tairais le montant par respect pour notre encadrement..(..)  
...Remarque facile le calcul. Il suffit d'utiliser la prime Roa's touchée avant le transfert et la diviser par 10.

Enfin restons Zen, puisqu'au final, la dénonciation de nos usages, la perte de nos avantages, la mort de nos activités, tout cela est pour notre BIEN !!!

Souvenez vous le discours de **HMR** : La possibilité pour Nous, de prendre en main notre évolution professionnelle.

Sacrée promotion de passer d'un poste de cadre RdG, à un superviseur : la différence ? Notre cœur de métier celui de manager, de coach, est relégué à un poste de gendarme qui surveille les pauses pipi, et qui devra coller une baffa à ses équipes quand la DMT aura dépassé 4m !!!

Ou alors, autre super promotion, la suprême, celle de Responsable de plateau (ex ROA) : superviseurs de superviseurs, maîtres du temps des pipi, et de la production. Vraiment très intéressant.

En effet, mieux vaut terminer cet article sur une note d'humour, parce que l'avenir est terne, merci nos anciens employeurs pour qui la vie est belle : après avoir dégagé avec perte et fracas, le meilleur site de la RC, ils s'en foutent plein les poches, et se marrent devant notre détresse. Merci **Philippe Duval**<sup>TM</sup>, qui durant toute sa mission intérim n'a eu de cesse que nous embrouiller le cerveau pour éviter les rebellions !!!

Enfin, merci à notre hiérarchie directe qui imagine qu'avec une bonne dose de zèle, de prise de tête vis-à-vis des salariés, de plans sur la comète avec Gold, du pilote CPA, et surtout de la seule phrase qui occupe leur cerveau depuis le 23 mai : « *tu n'as pas changé* » (avec l'accent à la **Julio Iglésias** c'est encore mieux), qu'ils sauveront leurs fesses !!!

Enfin un peu de réalisme que diable, lisez le livre IV , instruisez-vous, et lâchez-nous la grappe !!!