

SFR & Vous ou Altice & Ses Actionnaires ?

La **CFDT** interpelle la direction en CCE à l'occasion de la consultation sur la situation sociale, économique et financière de l'UES SFR



Au regard des dernières annonces de la direction, notamment concernant le report des NAO, l'attribution de la prime de 1.000 € à tous* (*tous* = 3.400 salariés soit 51% des effectifs de SFR ... et donc 3.300 exclus !*), et des conclusions du cabinet Sextant qui pointe encore de nombreux problèmes chez SFR, la **CFDT** demande à l'instance qu'un CCE extraordinaire soit organisé dans les plus brefs délais en présence de notre Président-Directeur Général, Alain Weill, pour apporter les réponses aux questions suivantes :

- Comment expliquer la chute d'année en année du bénéfice dégagé par SFR SA, principale entité juridique de l'UES SFR avec 6.200 salariés, qui était en perte en 2017 et le sera certainement encore plus en 2018, et ce, alors qu'Altice France dégagne encore 35% de marge d'Ebitda ?
- Alors que les projets de filialisation (FTTH, Pylônes) vont encore peser négativement sur la marge de SFR SA, quelles sont les options envisagées par la direction pour ramener notre structure à un niveau de résultat reflétant davantage les performances financières du groupe et permettant au passage de verser de la participation à 70% des effectifs du pôle Télécom d'Altice France ?
- Au-delà du projet de réorganisation des équipes du B2B et de la campagne de recrutement annoncée, quelles sont les mesures concrètes qui vont être prise pour stopper la baisse continue de revenus et la perte de clients qui inquiètent pour l'avenir de cette activité au sein de SFR ? De même comment comptez-vous améliorer l'image de SFR auprès de nos clients B2B, au plus bas, alors que de nouveaux concurrents arrivent sur le marché ?

Des pistes pour réaliser des acquisitions stratégiques sur le marché du B2B sont-elles à l'étude chez Altice ?

- Sur le B2C, tout n'est pas de nouveau au vert comme le répète régulièrement Patrick Drahi depuis quelques semaines. Nous avons regagné des clients principalement grâce à la baisse des prix et nous avons encore des problèmes évidents de qualité de service (notamment sur la partie SAV fibre), qu'il faut régler au plus vite. Alors que le chiffre d'affaires B2C continue de chuter, SFR a choisi d'augmenter ses clients de 2 € sans trop leur laisser le choix. Est-ce là la stratégie qui va être mise en œuvre pour fidéliser les clients acquis sur des offres Red à 10 € par mois notamment ?
- Concernant la qualité de service globale, la stratégie de concentration d'une part croissante de nos prestations entre les mains des seuls fournisseurs maisons (Groupe ERT, Intelcia) est-elle viable à long terme ? N'y a-t-il pas un risque de conflit d'intérêt (ces sociétés du groupe doivent aussi être bénéficiaires) qui pourrait être au final défavorable à la qualité de service délivrée au client ?
- Alors que la 5G se profile, les investissements de SFR ne semblent pas encore décoller sur cette technologie. Où en est aujourd'hui SFR par rapport à ses concurrents et quelles sont les prochaines étapes dans le processus de lancement de la 5G chez Altice ? Comment va être anticipée la hausse de charge prévisionnelle liée à ce nouveau lancement sur les équipes Réseau et SI de SFR SA ? Le déploiement de la 5G peut-il être un nouveau projet de filialisation et d'appel à des investisseurs pour le groupe ?
- Toujours pierre angulaire de l'entreprise, notre SI doit toujours faire plus avec des moyens limités. La mise en place des filiales Hivory & FTTH, le projet Cellule Exclusive du B2B, une convergence longue et ardue des outils métiers issus des différentes sociétés "historiques" sont autant de sujets majeurs auxquels doivent faire face les collaborateurs du SI. Quelle considération ont nos dirigeants de l'importance du SI dans l'entreprise alors que si peu d'investissement est consenti ? Quels sont les engagements de nos dirigeants sur le SI ?
- Sur le plan RH nous constatons que le nombre de postes à pourvoir n'a jamais été aussi élevé dans l'organisation. Dans certains services c'est parfois plus de 20% des effectifs qui manquent à l'appel. Quelles sont les mesures prises par la direction à la fois pour renforcer les efforts de recrutement et, bien sûr, pour éviter les situations de surcharge dans les équipes ainsi que les problèmes relationnels et de santé qui en découlent ?
- Comment expliquer que l'opérateur télécom, qui comprend la moitié des effectifs du groupe, devienne progressivement un centre de coûts (imputation des coûts de contenu, de déménagement, de PDV) au profit de petites entités nouvellement créées (Hivory, SFR FTTH, ...), appelées à devenir des centres de profit en dehors de tout cadre social pré-existant et auprès desquelles SFR doit s'acquitter de loyers et redevances nouvelles qui pèsent un peu plus sur son résultat ?
- Du côté de la SRR, comment expliquer que SFR, opérateur leader à la Réunion, soit aujourd'hui le dernier en termes de déploiement de son réseau FTTH ? Quels sont les choix stratégiques qui ont amené à un tel échec et qui vont rendre la SRR dépendante des autres opérateurs du marché et notamment d'Orange ? Nous espérons que les erreurs commises, notamment dans le choix des prestataires techniques, ne se reproduiront pas au moment du lancement à venir de la 5G.



Suite à cette déclaration de la CFDT, la Direction accepte notre demande et Alain WEILL viendra répondre aux questions légitimes des salariés lors d'un CCE extraordinaire !