

**SFR****U**nion **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes**100% différent !***La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»**Numéro spécial -nov 2010***Données économiques et****sociales**  **...**

(Tirage : 10 000 exemplaires)
téléchargeable sur
www.unsafr.com

SFR en chiffres...

(bilans 2009)

SOMMAIRE :

Données économiques :

<i>Bilan SFR 2009</i>	<i>page 2</i>
<i>Marché télécom UE</i>	<i>page 3</i>
<i>Marché télécom mobile</i>	<i>pages 4</i>
<i>Marché télécom fixe</i>	<i>page 5</i>
<i>Marché télécom « entreprises »</i>	<i>page 6</i>

Données sociales

<i>Effectif</i>	<i>page 7-10</i>
<i>Rémunération</i>	<i>page 11-13</i>
<i>Formation</i>	<i>pages 14</i>
<i>Diversité</i>	<i>page 15</i>
<i>Enquête Voix collaborateur</i>	<i>pages 16</i>
<i>Enquête Bien être et santé au travail</i>	<i>page 17</i>
<i>Elections & CE (s)</i>	<i>pages 18</i>
<i>Glossaire</i>	<i>page 19</i>



**Données consolidées
par
Frédéric LESCA
à partir des données CE
et Sextant**

Pourquoi ce Book ?

En tant que représentant du personnel, nous recevons des quantités de données économiques et sociales, aussi bien de la direction, que de nos experts (Sextant, Technologia, ...) et même du marché.

Ces données brutes étant difficilement exploitables, l'UNSa SFR a décidé de les rassembler, synthétiser et diffuser à l'ensemble des salariés.

Cette synthèse que nous pensons exhaustive, permet de se faire une idée claire, du profil économique et social de l'entreprise dans laquelle nous vivons tous.

Nous avons par ailleurs décidé de ne pas faire de commentaires sur cette photo annuelle, afin de vous proposer un document le plus factuel possible.

Dans la continuité de notre journal que nous vous diffusons 2 fois par an, l'UNSa SFR se lance dans l'élaboration et la diffusion de documents thématiques comme celui-ci.

Frédéric LESCA



100% différent !

Union Nationale des Syndicats Autonomes

La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»

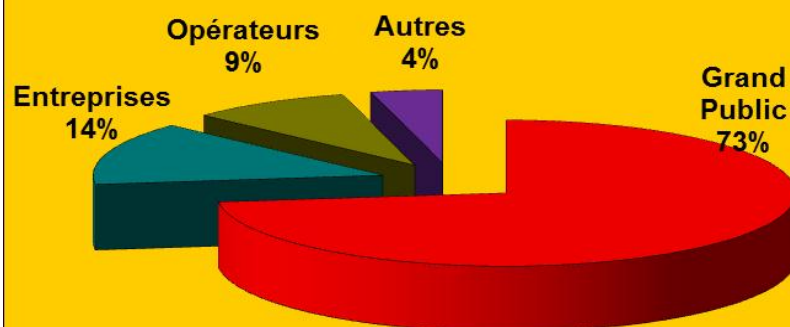
Numéro spécial -nov 2010

Données économiques : BILAN SFR 2009

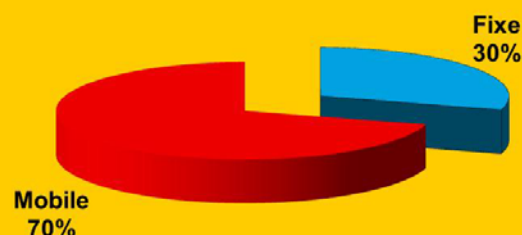
2009 a été une année de fusion économique réussie pour le groupe SFR avec un CA qui progresse malgré un EBITDA qui se tasse. Les revenus proviennent essentiellement du mobile, même si nous sommes devenu le 2^{ème} opérateur fixe Français en fusionnant avec Neuf Cegetel.

(milliards €)	2007	2008	2009
CA SFR	9	11,5	12,43
EBITDA SFR	3,41	3,94	3,97

SFR - Répartition du CA 2009



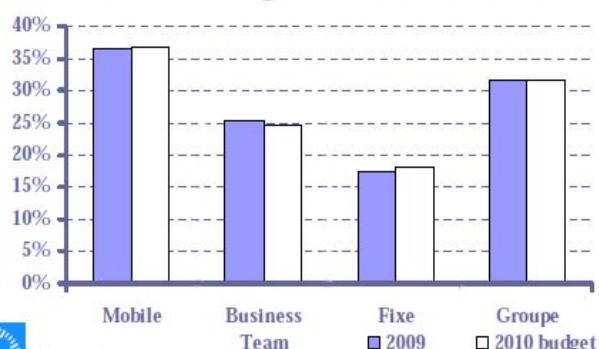
SFR - Répartition du CA 2009



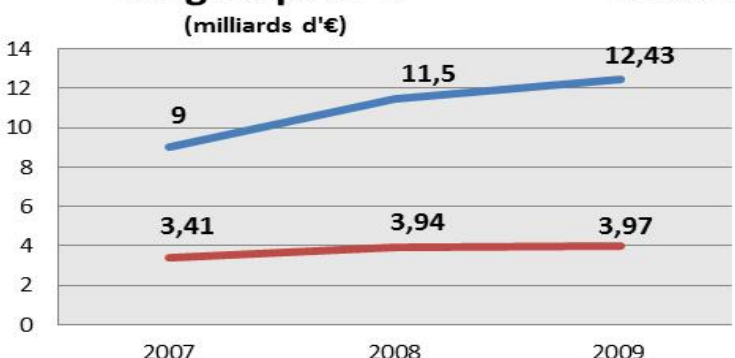
SFR - Répartition de l'EBITDA 2009



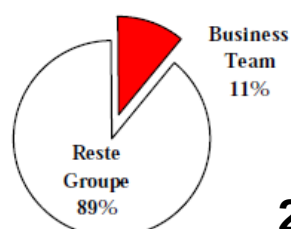
Taux de marge d'EBITDA chez SFR



évolution du CA / EBITDA du groupe SFR



Répartition de l'EBITDA consolidé*



2009 (milliards €)	SFR	orange	Bouygues Telecom	iliod	marché global
CA mobile	8,98	9,96	4,8	-	20,4
EBITDA mobile	3,77	4,01	1,34	-	-
CA fixe	3,78	14,08	0,64	1,96	20,2
nb salariés	9 945	100 153	9 018	4 052	



100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

Données économiques : DONNEES MARCHE TELECOMS UE

En 2009 les entreprises produisant des biens et des services dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupant l'informatique, l'internet et les communications électroniques, ont généré un chiffre d'affaires de 94,5 milliards d'euros soit 5% du PIB français. En France, en 2009, ces services ont généré un chiffre d'affaires de 40,7* milliards d'euros, stable par rapport à 2008

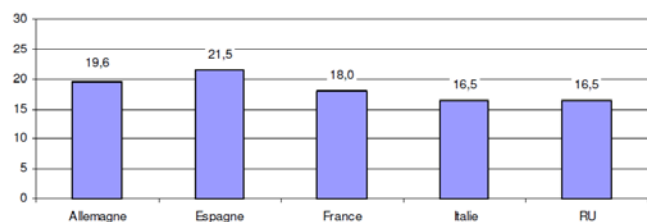
Pénétration des micro-ordinateurs, du haut débit et de la téléphonie mobile et variation des revenus par segment en 2009 dans les principaux pays européens

		France	Allemagne	Espagne	Italie	Royaume-Uni
						
FIXE	Taux de pénétration des micro-ordinateurs fin 2009 (sur les ménages)	68%	78%	66%	54%	77%
	Taux de pénétration du haut débit fin 2009 (sur les ménages)	63%	62%	51%	41%	66%
	Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2009 (en points de %)	+5	+5	+7	+4	+1
MOBILE	Taux de pénétration de la téléphonie mobile fin 2009 (sur la population - parc actif)	90%	132%	118%	146%	131%
	Accroissement du taux de pénétration de la téléphonie mobile en 2009 (en points de %)	+4,0	+1,4	+4,0	+4,6	+5,0
	Nombre moyen de minutes d'usage par abonné par mois	141	71	117	n.d.	127

Sources : ARCEP, BNETA, CMT, AGCOM, OFCOM.

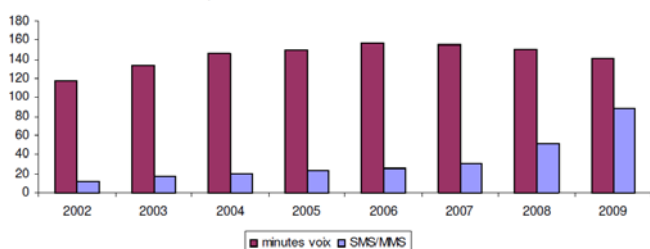
Un prix de la minute voix sortante dans la moyenne basse des grands pays européens à 18 c€ TTC

Prix moyen comparé de la minute mobile sortante en Europe (c€ PPA, valeurs TTC)



Source : IDATE, d'après données ARCEP et autres régulateurs

Usage voix mobile sortant et messages interpersonnels comparés, 2002-2009 (moyenne mensuelle par carte SIM en France)



Source : IDATE

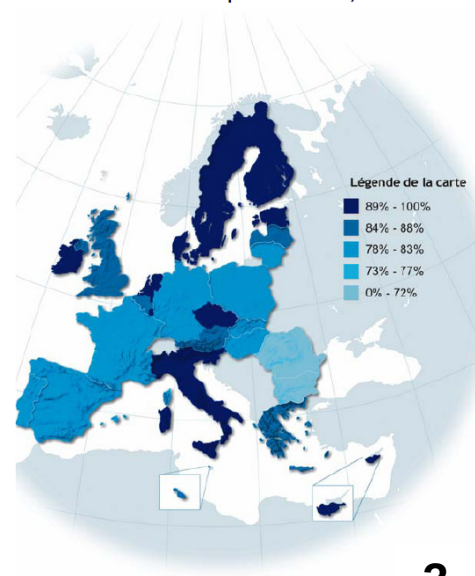
Équipement (en millions)

	2005	2006	2007	2008	2009p	Evolution 2009-2008
Nombre de lignes sur réseaux fixes	33,7	34,1	34,5	35,1	35,5	1,2%
Nombre de clients des réseaux mobiles	48,1	51,7	55,3	58,0	61,5	6,0%
Nombre d'abonnements haut et très haut débit sur réseaux fixes	9,5	12,7	15,8	17,8	19,7	10,4%

Source : ARCEP Observatoire des CE - Enquêtes annuelles jusqu'en 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire.

L'équipement mobile dans les foyers européens (% de ménages disposant d'au moins un accès à la téléphonie mobile)

Pays-Bas	94%
Finlande	93%
Danemark	92%
Luxembourg	92%
Rép. Tchèque	92%
Italie	91%
Suède	91%
Chypre	91%
Slovénie	91%
Irlande	90%
Estonie	89%
Lettonie	88%
Malte	88%
Royaume Uni	87%
Grèce	86%
Autriche	86%
Belgique	84%
Moyenne UE-27	83%
Lituanie	83%
Portugal	82%
Hongrie	82%
France	81%
Slovaquie	81%
Espagne	80%
Pologne	79%
Allemagne	78%
Bulgarie	68%
Roumanie	66%



Source : enquête eurobaromètre, terrain nov.-déc. 2007



100% différent !

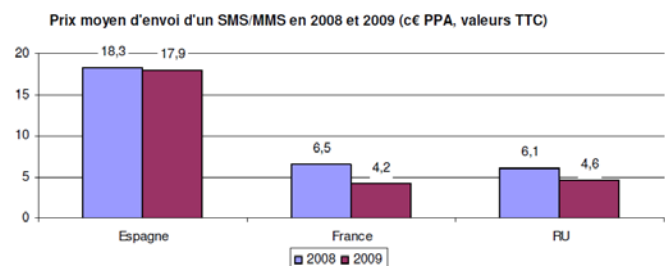
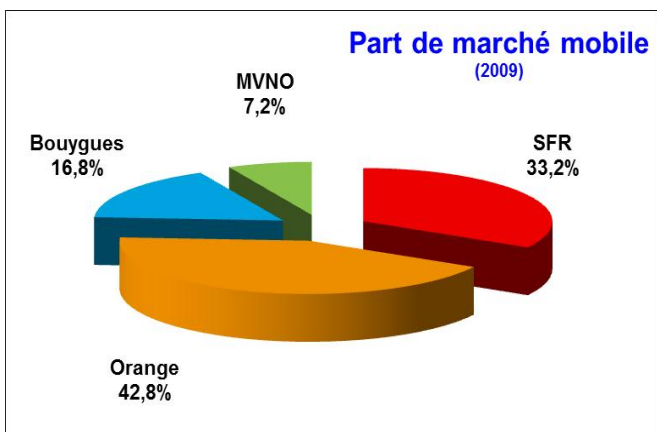
Union Nationale des Syndicats Autonomes

La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»

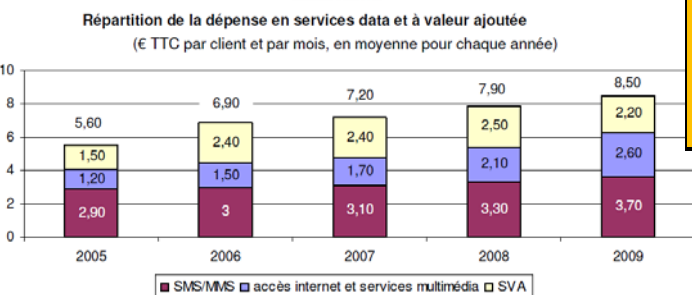
Numéro spécial -nov 2010

Données économiques : MARCHÉ TELECOM MOBILE

En 2009, plus de 4 ménages français sur 5 ont au moins un téléphone mobile (parc de 61,5 millions de cartes SIM en France, en progression de 6% sur un an). La dépense par client baisse de 3% et le prix moyen du SMS subit une nouvelle baisse significative (prix divisé par 3 en quatre ans)... le rééquilibrage des revenus se fera grâce à la data.



Note : données non disponibles pour l'Allemagne et l'Italie
Source : IDATE



Note : données arrondies aux 10 c¢ les plus proches
Source : IDATE, d'après ARCEP

Satisfaction et recommandation des clients Grand Public (NPS - fév 2010)



Mobile

Marché Français MOBILE

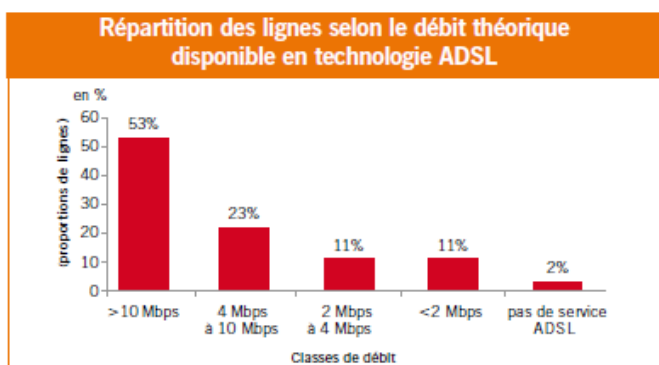
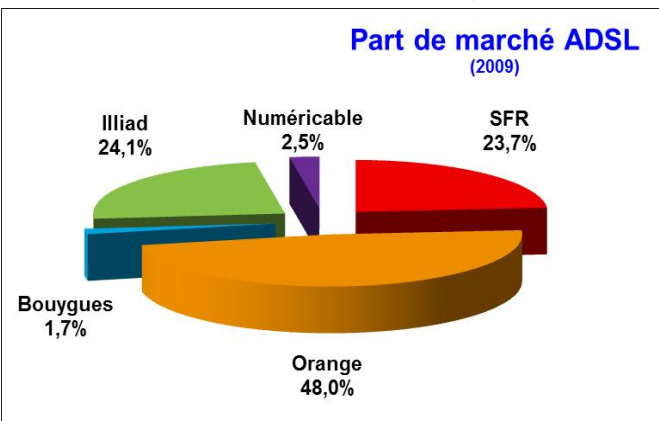
CHIFFRE D'AFFAIRES	les services mobiles représentant 20,4 milliards d'euros (+ 1,5% par rapport à 2008)
INVESTISSEMENT	Les investissements pour les services mobiles se sont stabilisés en 2008 et en 2009 après un recul de près de 30% en 2007.
ÉQUIPEMENT	61,5 millions d'abonnés mobiles, ce qui représente un taux de pénétration de 95,8% de la population.
COUVERTURE	La population est couverte en réseaux 2G à 99,8% et en réseaux 3G à environ 90%
CONSERVATION DU NUMÉRO	1,8 million de numéros mobiles ont été conservés à l'occasion d'un changement d'opérateur.
QUALITÉ DE SERVICE	- le taux de communications mobiles réussies et maintenues 2 minutes et de qualité parfaite est stable, à hauteur de 95% ; - les débits des réseaux mobiles ont quasiment doublé.
USAGE	101 milliards de minutes de communications mobile ont été consommées 63,4 milliards de SMS et MMS ont été envoyés (+40% par rapport à 2008). - On compte 16,9 millions d'abonnés actifs 3G (+48% par rapport à 2008), soit 27,5% des abonnés mobiles.

QoS 2G/3G - enquête 2009 (ARCEP)

VOIX	n° 1	n° 2	n° 3
usage en agglomération	SFR	Orange	Bouygues
TGV (et trains)	SFR	Orange / Bouygues	
autoroutes	SFR / Orange		Bouygues
DATA	n° 1	n° 2	n° 3
SMS	SFR / Orange		Bouygues
MMS	SFR / Orange		Bouygues
WAP	Orange	SFR	Bouygues
Visio	Orange	SFR	Bouygues
Transfert données	Orange	SFR	Bouygues
Débits (kbps)	Orange	SFR	Bouygues
	538 à 4317	509 à 3965	387 à 3062

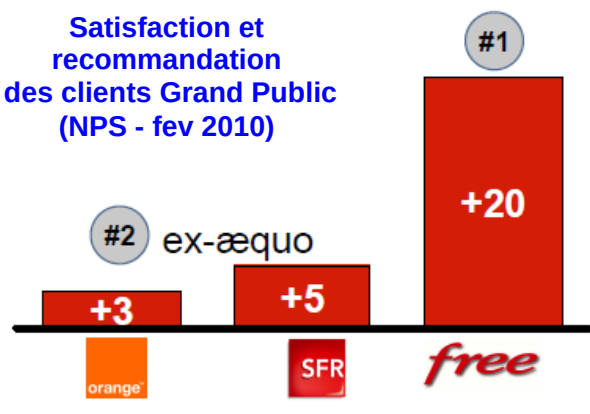
Données économiques : MARCHÉ TELECOM FIXE

L'année 2009, marque l'entrée de SFR dans la cours des grand de l'internet. Grace à une politique commerciale efficace, SFR devient leader des ventes nettes, et réduit l'écart avec free.



Source : ARCEP

Satisfaction et recommandation des clients Grand Public (NPS - fev 2010)



ADSL

Marché Français FIXE

CHIFFRE D'AFFAIRES	les services fixes bas débit représentant 9,4 milliards d'euros (-11,4% par rapport à 2008) - les services fixes haut débit et très haut débit représentant 7,4 milliards d'euros (+13,7% par rapport à 2008) - les services fixes de capacité (liaisons louées et transport de données) représentant 3,4 milliards d'euros (-3% par rapport à 2008)
INVESTISSEMENT	Les investissements pour les services fixes, qui avaient progressé depuis 2003, ont baissé de 9,4% en 2009 ; ils représentent presque les deux tiers de l'ensemble des investissements.
ÉQUIPEMENT	35,5 millions de lignes du service fixe de téléphonie. 19,7 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit dont 300 000 abonnements à l'internet très haut débit. 68% des ménages sont équipés en micro-ordinateurs.
COUVERTURE	98,7% des lignes fixes sont éligibles à l'internet haut débit.
CONSERVATION DU NUMÉRO	2,9 millions de numéros fixes ont été conservés à l'occasion d'un changement d'opérateur.
QUALITÉ DE SERVICE	Service universel de la téléphonie fixe : - le délai moyen de fourniture pour le raccordement initial au réseau est de 5,3 jours ; - le taux de défaillance des appels est de 0,2% et le taux de non relevé des signalisations dans les délais contractuels s'établit à 16,3%.
USAGE	En 2009, 109 milliards de minutes de communications fixe ont été consommées - La voix sur IP (hors logiciel de type Skype) à partir des box « triple play » a représenté 54 milliards de minutes de voix consommées, en croissance de 14,5% par rapport à 2008. - Le service de TV sur DSL comptait 8,7 millions d'abonnements éligibles contre 6,2 millions fin 2008 (+40%).

Taux d'équipement des foyers en fin d'année (en %)						
	2005	2006	2007	2008	2009p	Evolution 2009-2008
en téléphonie fixe	82,0	82,2	83,6	85,4	86,2	0,9%
en micro-ordinateur	49,1	54,9	60,0	64,7	68,3	5,6%
en accès à internet	37,7	44,3	49,4	57,8	62,6	8,3%

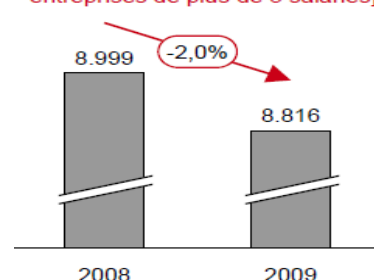
Source : Médiamétrie - Référence des équipements multimédia

Données économiques : MARCHE TELECOM ENTREPRISES

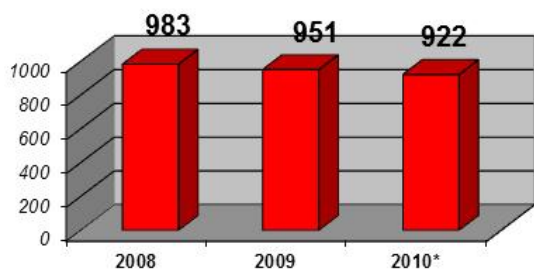
Des résultats Commerciaux & Financiers 2009 en légère progression (+ 30% d'accès Data Mobile vs 2008, 55 % pdm M2M en 2009 vs 41% en 2008, 28% de Cross sell à fin 2009 vs 21% à fin 2008) dans un marché encore très largement dominé par Orange.

	À fin Décembre 2009	Vs 2008
CA Mobile	951 M€	- 3,3%
CA Fixe	834 M€	+ 4,7%
CA Total	1751 M€	+ 0,2%
Ebitda Total	441 M€	+ 0,7%

Marché B2B (en millions d'euros, entreprises de plus de 3 salariés)

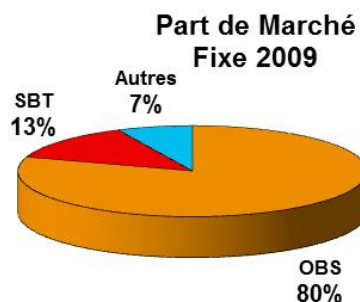
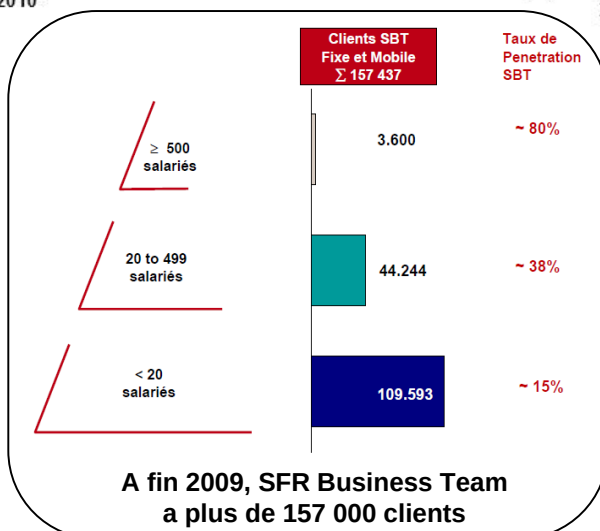
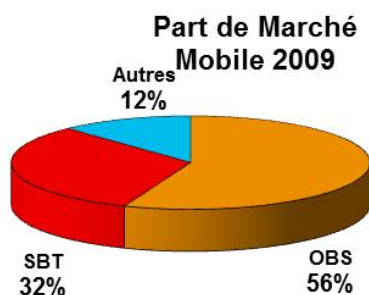
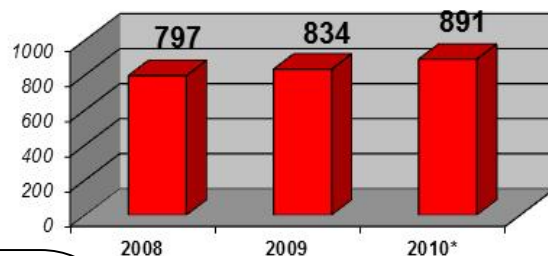


Evolution CA-Mobile SBT (M€)

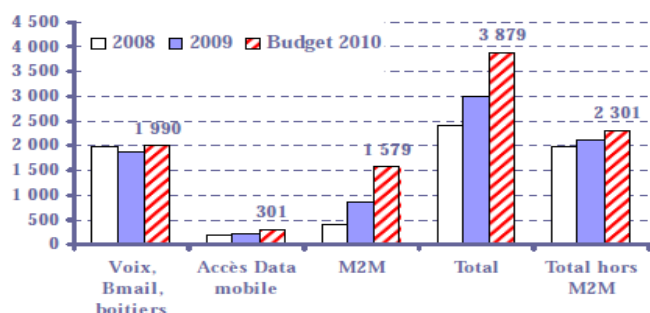


100% pas pareils

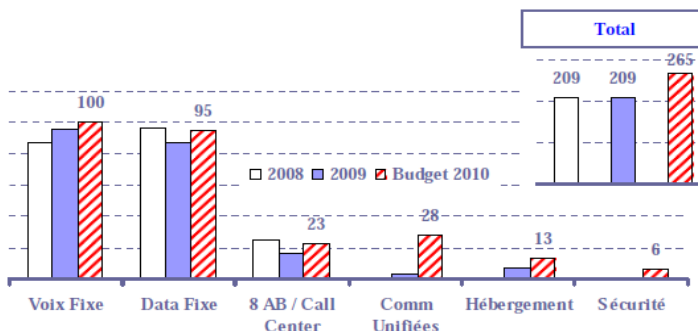
Evolution CA-Fixe SBT (M€)



Activités Mobiles - Parc final, Klignes



Activités Fixes - Prises d'ordres, cumuls à fin déc., M€





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

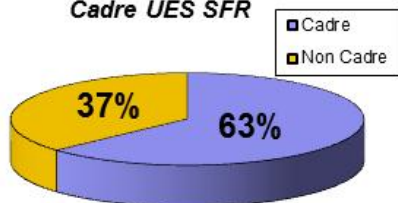
Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : EFFECTIF SFR (données globales)

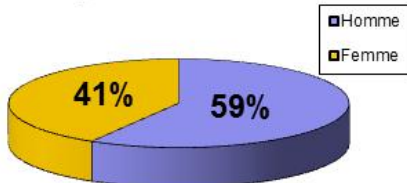
Malgré l'arrivée de 9 Cegetel, SFR reste une entreprise de cadres. Les CDD représentent 7% de l'effectif total tandis que le grand nombre de prestataire multiplie par 1,4 l'effectif du groupe.

Effectifs au 31/12/2009	CDI	CDD	Total	Stagiaires	Contrats Alternance	Nb Handicapés	Nb Presta	Procédures judiciaires contre SFR	Taux abs
SFR Opérateur	6 916	578	7 494	643	418	77	3 838	68	1,50%
Relation Clientèle	1 867	134	2 001	32	86	43	38	339	6,77%
SRR	393	18	411	15	17	5	35	0	3,50%
UES SFR	9 176	730	9 906	690	521	125	3 911	407	2,70%

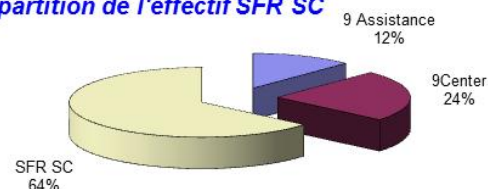
Répartition Cadre/Non-Cadre UES SFR



Répartition H/F UES SFR



Répartition de l'effectif SFR SC



- Le secteur des communications électroniques représente 125 000 emplois directs, en recul de 1,1% par rapport à 2008.
- L'emploi salarié des opérateurs suit une tendance baissière depuis plusieurs années du fait des gains de productivité et d'un plus grand recours à la sous-traitance.

+ fort
l'Unsa!

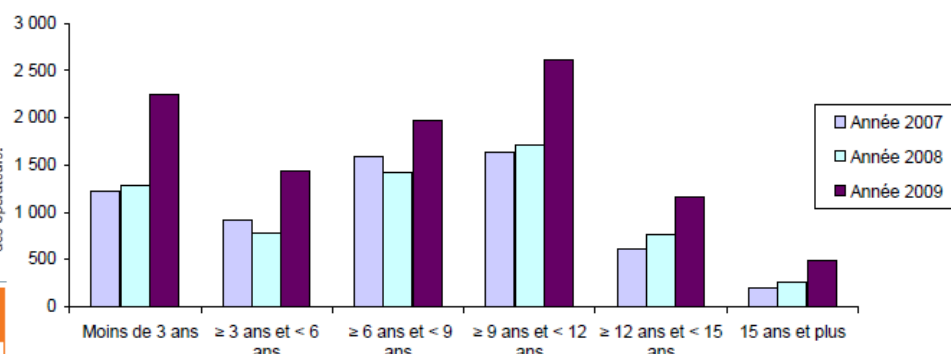
Congés 2009	UES	SFR	SFR SC	SRR
congés sabbatiques	20	14	6	0
congés paternités	25	20	4	1
congés parentaux	466	301	141	24
congés création d'entreprise	8	4	2	2
congés solidaires	1	1	0	0
total	520	340	153	27

Emploi des principaux opérateurs en 2009 en France

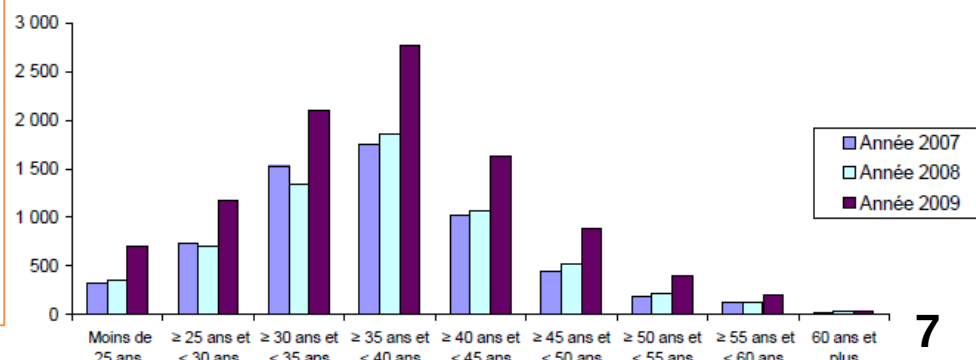
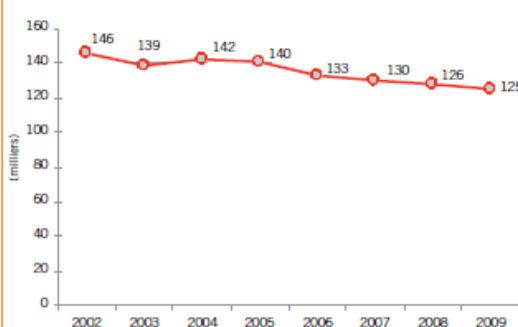
Emplois directs

France Telecom	100 153
Groupe SFR Neuf	9 945
Bouygues Telecom	9 018
Groupe Iliad	4 052

Sources : publications des opérateurs.



Evolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques entre 2002 et 2009





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

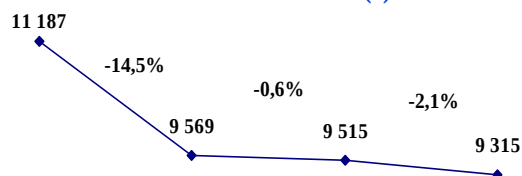
Données sociales : EFFECTIF SFR (CDD, presta. Et départs)

En 3 ans les effectifs cumulés de SFR et 9 Cegetel auront diminué de près de 2 000 salariés.

Motifs recours CDD 2009	UES	SFR	SFR SC	SRR
Remplacement	106	78	27	1
Surcroit d'activité	103	82	21	0
Contrat en alternance	521	418	86	17
total	730	578	134	18

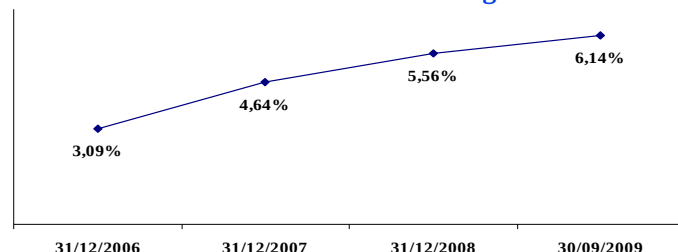


Évolution de l'effectif (CDI et CDD) de l'ensemble SFR-Neuf (2)

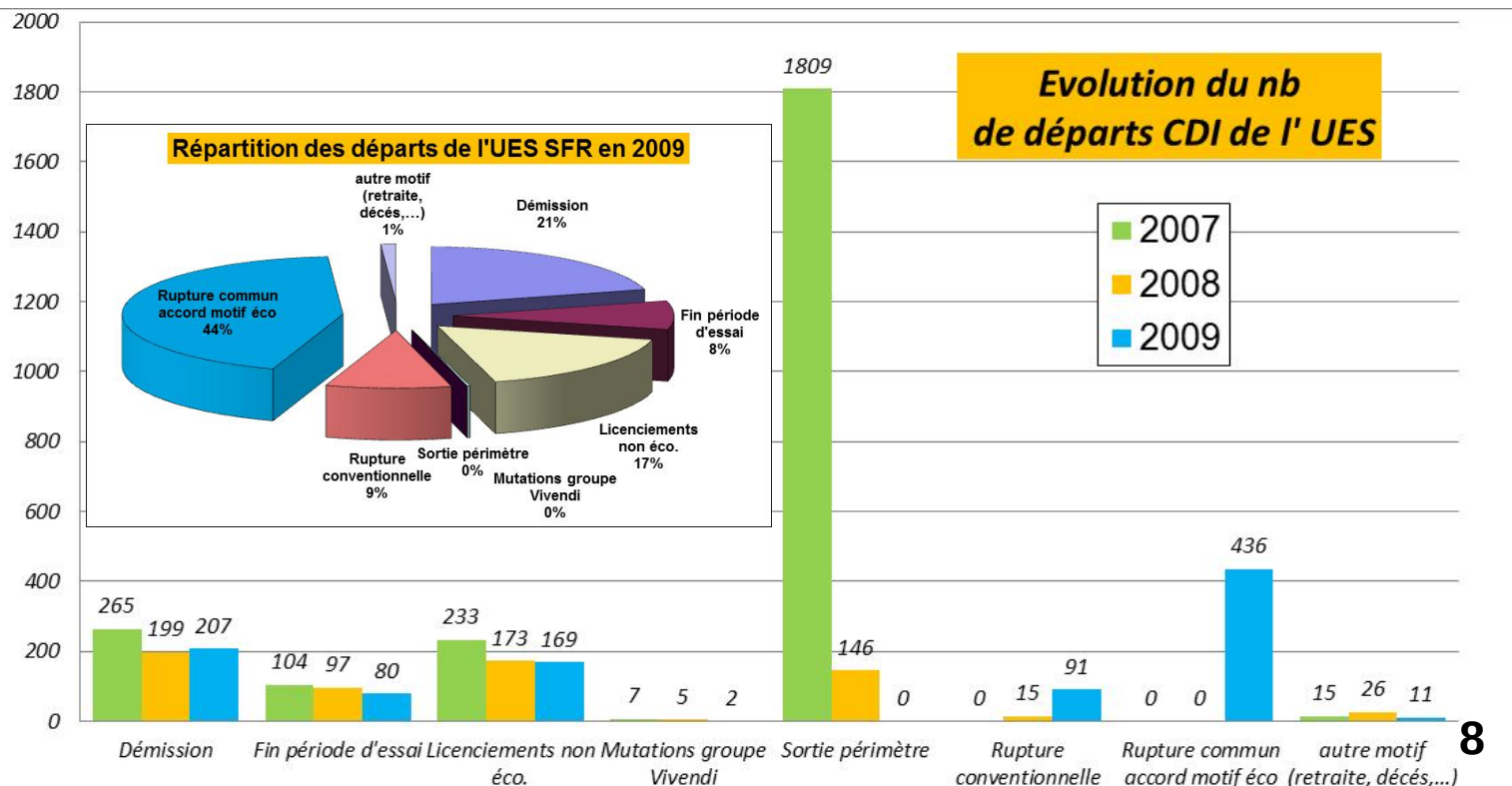
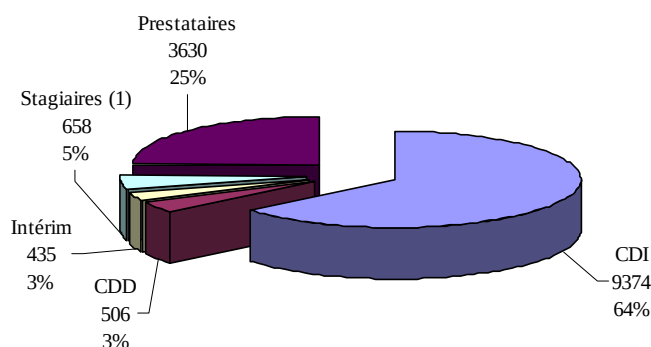


(1) À fin juin 2009
(2) SFR + SFR SC + SRR + Neuf Cegetel, hors Neuf Assistance, LDC et Jet Multimédia

Part des CDD dans l'effectif global



Répartition de l'ensemble des effectifs internes et externes en juin 2009





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

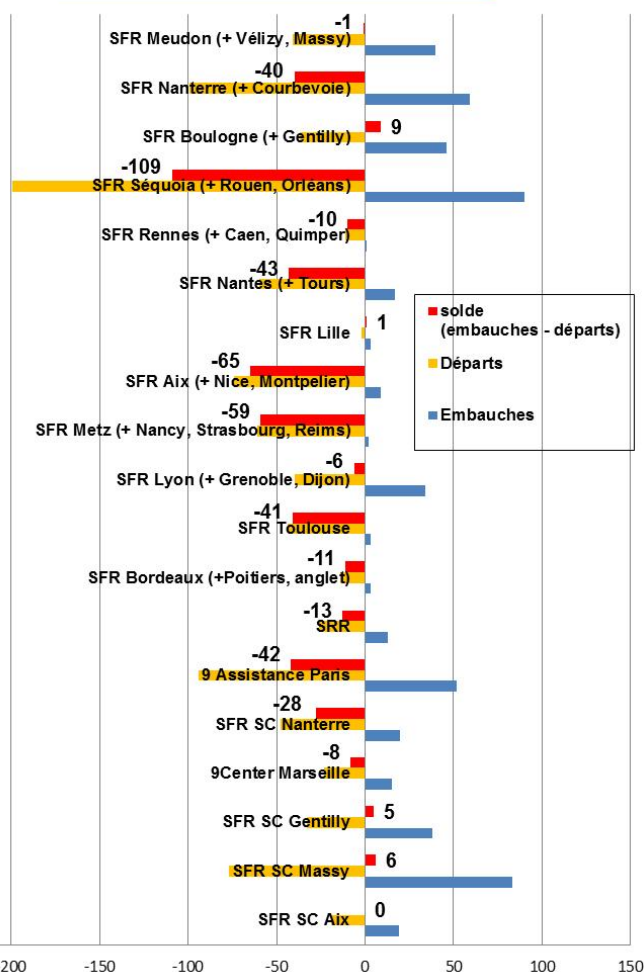
Données sociales : EFFECTIF SFR (sites)



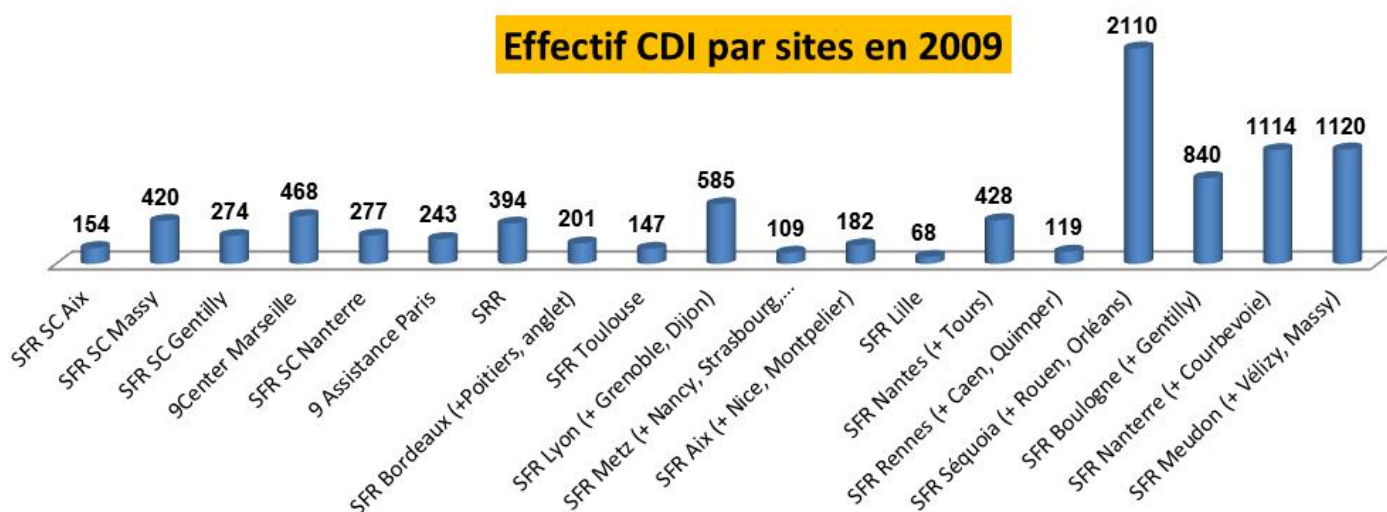
2009		
CDI	%	Accidents

SFR SC Aix	154	2%	3
SFR SC Massy	420	5%	26
SFR SC Gentilly	274	3%	18
9Center Marseille	468	5%	30
SFR SC Nanterre	277	3%	5
9 Assistance Paris	243	3%	6
SRR	394	4%	16
SFR Bordeaux (+Poitiers, anglet)	201	2%	2
SFR Toulouse	147	2%	1
SFR Lyon (+ Grenoble, Dijon)	585	6%	13
SFR Metz (+ Nancy, Strasbourg, Reims)	109	1%	1
SFR Aix (+ Nice, Montpellier)	182	2%	1
SFR Lille	68	1%	0
SFR Nantes (+ Tours)	428	5%	3
SFR Rennes (+ Caen, Quimper)	119	1%	0
SFR Séquoia (+ Rouen, Orléans)	2110	23%	35
SFR Boulogne (+ Gentilly)	840	9%	11
SFR Nanterre (+ Courbevoie)	1114	12%	17
SFR Meudon (+ Vélizy, Massy)	1120	12%	27
Total UES	9254	100%	215

embauches/départs 2009 par site



Effectif CDI par sites en 2009





100% différent !

Union Nationale des Syndicats Autonomes

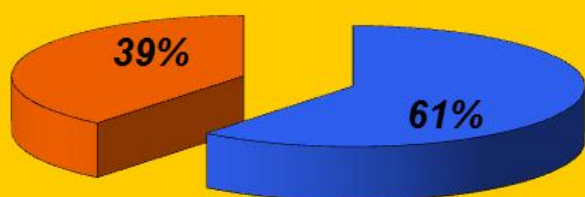
La lettre de L'UNSA «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : EFFECTIF SFR (Plan de départ volontaire)

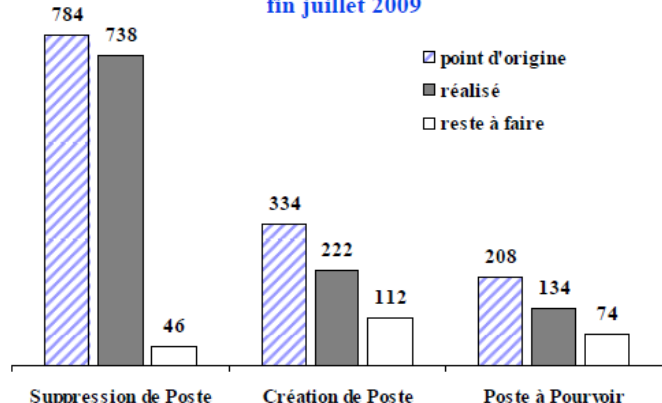
Le PDV a bien permis de supprimer près de 800 postes dans le cadre du rapprochement avec 9 Cegetel. Il est à noter que le processus de substitution a été un échec et qu'il reste encore plus de 27 salariés non volontaires en difficulté de reclassement (notamment en région) au 1^{er} octobre 2010.

Répartition des 738 postes supprimés du PDV SFR

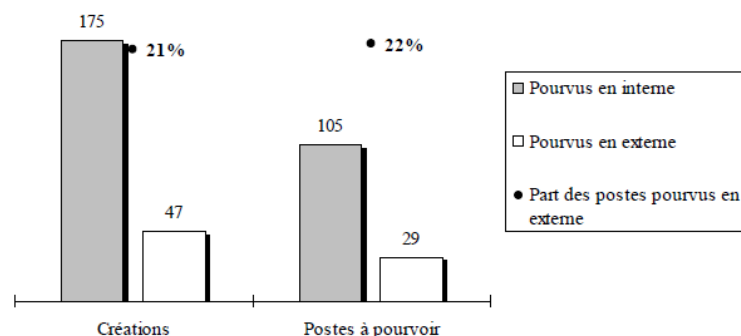


■ Départs de SFR ■ Solutions internes (PAP ou créations)

Bilan des suppressions, créations, pap à fin juillet 2009



Part des postes créés et à pourvoir, pourvus entre l'interne et l'externe



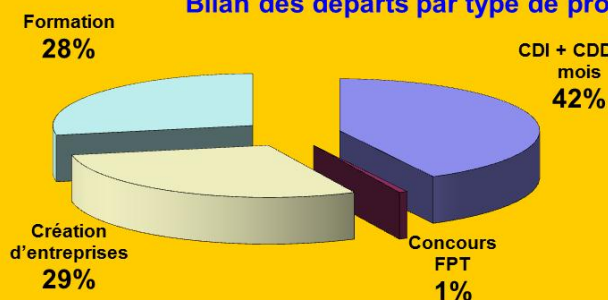
Substitution (07/2009)	Reçu	Invalidés	Binomes aboutis
Candidats au départ (non éligible)	147	33	17
Candidats au reclassement interne (éligible)	66	30	

Bilan des Départs PDV (07/2009)

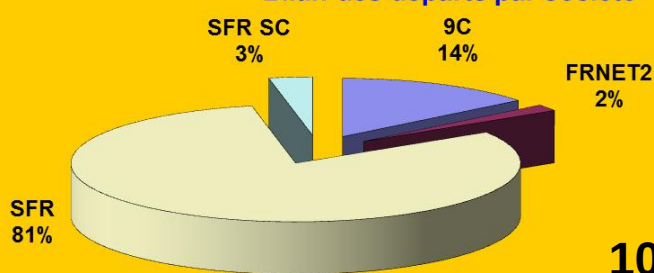
Sites SFR	Départs	reste à supprimer
Aix en Provence	67	7
Bordeaux	2	
IDF	182	18
Lille	1	5
Lyon	18	1
Marseille	1	
Metz	60	3
Nantes	58	
Pau	8	
Rennes	6	1
Toulouse	44	11
TOTAL	447	46

Direction	Départs	reste à supprimer
DG BU Entreprises	29	3
DG Commerce et Service Client	18	5
DG Finance & Administration	67	14
DG Grand Public et Marketing	19	
DG Réseaux, SI & Innovation	300	22
DG Ressources Humaines	11	2
Direction Communication	2	
Direction Stratégie	1	
TOTAL	447	46

Bilan des départs par type de projet

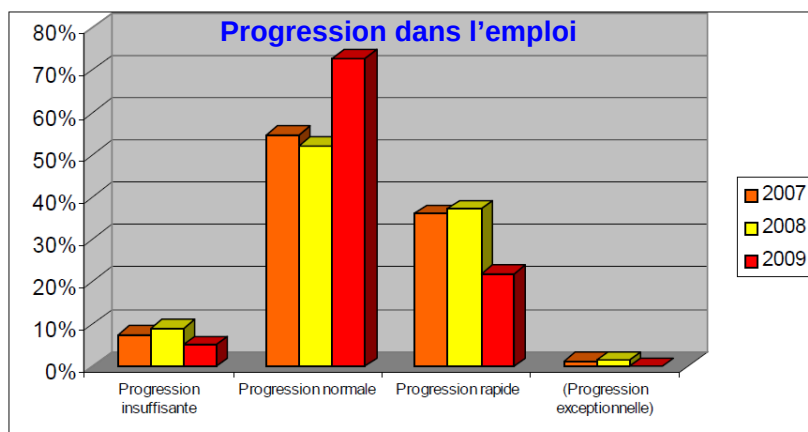
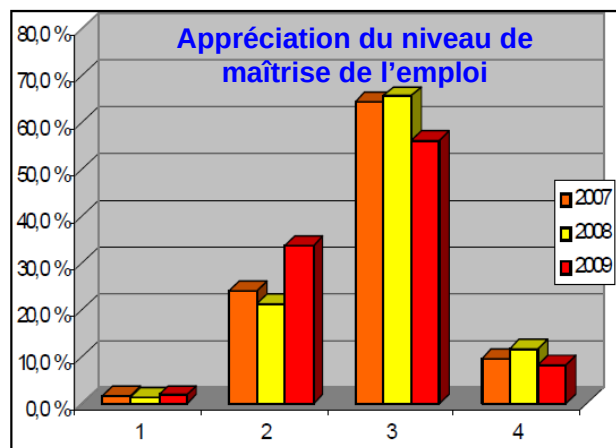


Bilan des départs par société

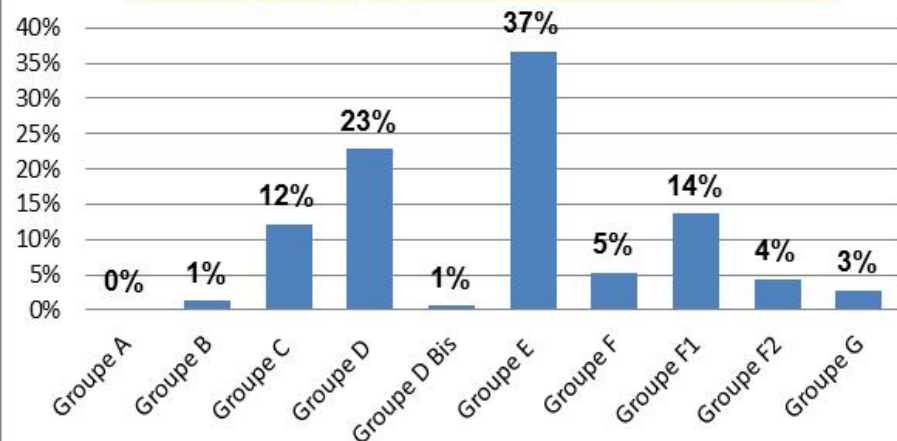


Données sociales : REMUNERATION (Bilan EAD, COSAL 2010)

Les augmentations de salaires, comme la masse salariale diminuent afin de préserver la marge dans un contexte économique difficile. L'EAD devient un outil de découragement de l'investissement des salariés.



Répartition des collaborateurs UES SFR par groupe CCNT en 2009



Evolution des salaires - UES SFR

Enveloppes réelles dépensées (UES SFR)

	2008	2009	2010
AI	2,76%	2,22%	2,03%
PPE	6,00%	5,99%	6,11%
PV	113%	110%	110%

Augmentation Collective.

Collaborateurs dont le salaire annuel base brut équivalent temps plein est inférieur ou égal à 25 000 euros et ayant au 31 décembre 2009 au moins 3 mois d'ancienneté en CDI/CDD)

	Budget en €	% de l'effectif concerné par l'AC
CE Opérateur	175 181	7%
CE Service Client	295 137	59%
CE La Réunion	65 226	52%
UES SFR	535 544	19%

(salaire annuel brut)		Groupe A	Groupe B	Groupe C	Groupe D	Groupe E	Groupe F	Groupe G
minima salaire conventionnel CCNT - 2010	seuil 1	16 432 €	17 324 €	18 968 €	22 096 €	27 582 €	37 919 €	54 169 €
	seuil 1bis	17 131 €	17 891 €	20 060 €	23 047 €	31 817 €	-	-
	seuil 2	17 975 €	18 637 €	21 884 €	25 102 €	36 292 €	45 504 €	65 904 €
salaires SFR 2009	minimum	-	17 292 €	15 900 €	17 364 €	18 273 €	28 800 €	52 788 €
	maximum	-	26 829 €	41 460 €	53 028 €	86 066 €	123 264 €	205 015 €

Seuil 1bis : ancienneté > 2ans dans la même classification

Seuil 2 : ancienneté > 10ans dans la même classification



100% différent !

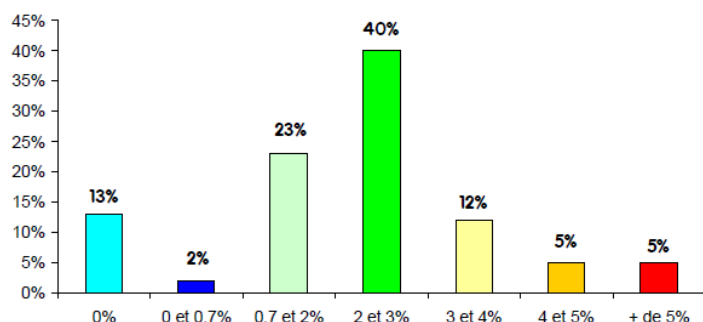
Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

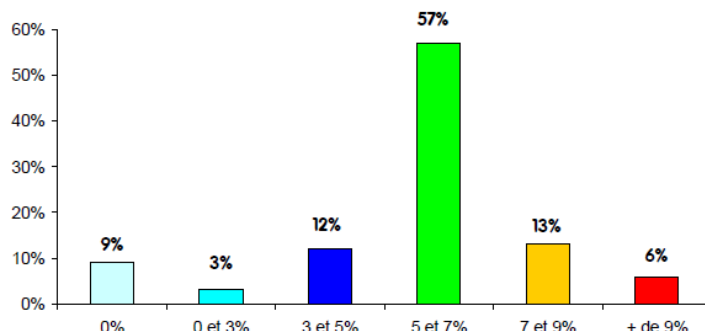
Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : REMUNERATION (Bilan COSAL 2010)

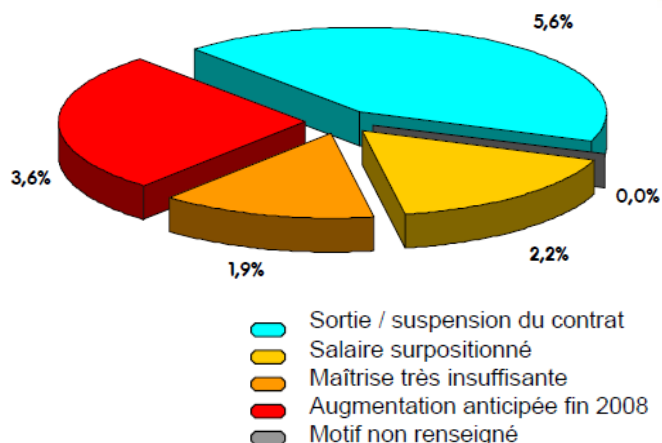
UES SFR – Répartition des AI



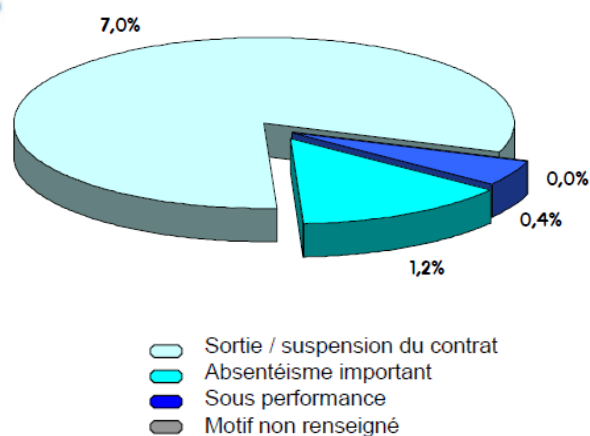
UES SFR – Répartition des attributions de PPE



UES SFR - Répartition des motifs de non attribution des AI



UES SFR - Répartition des motifs de non attribution des PPE



100% pas pareils

Chiffres clés Cosal 2009-2010

				Enveloppe 2010	Taux dépensé	Sélectivité
AI (UES SFR) *				2,00%	2,03%	87%
PPE				6%	6,11%	91%
Parts variables (PV)				-	110%	94%

Motifs des augmentations individuelles	CE Opérateur	CE Service Client	CE La Réunion	UES SFR
Augmentation dans le cadre normal	64%	65%	74%	64%
Forte augmentation : promotion / évolution exceptionnelle	10%	8%	0%	9%
Forte augmentation : salaire réévalué	9%	7%	8%	8%
Faible augmentation : sortie / suspension de contrat	5%	10%	6%	6%
Faible augmentation : maîtrise très insuffisante	3%	4%	3%	4%
Faible augmentation : augmentation anticipée fin N-1	4%	4%	2%	4%
Faible augmentation : salaire surpositionné	5%	2%	7%	5%
Motifs non renseignés	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

AI : Augmentation individuelle

Taux utilisation : enveloppe dépensée / enveloppe théorique à objectifs atteints.

Cosal : Comités de salaires

* très peu de différences entre entités juridiques



SFR

Union **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes

100% différent !

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : REMUNERATION (Participation-Intéressement)

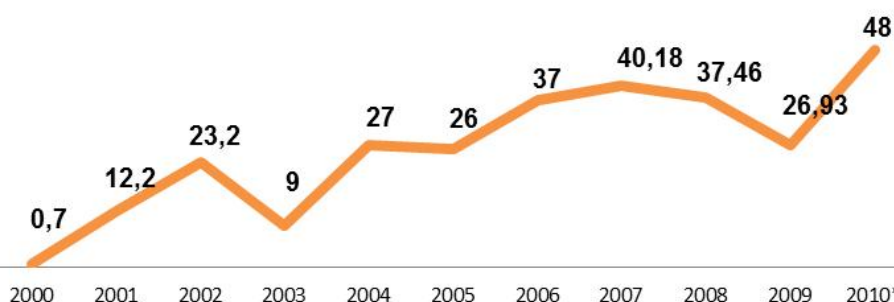
Historique de la participation UES SFR

(versement année n+1)	2007	2008	2009
Montant de l'enveloppe (en millions d'€)	40,18	37,46	26,93
Nb collaborateurs	8 300	6 245	9 850
Part moy / collaborateur	4 861 €	5 996 €	2 518 €

SFR (en millions d'€)	2008	2009
Chiffre d'affaire	11 517	12 273
Salaires et charges	605	667
Impôts différés	878	151
Résultat par action (€)	0,15	0,16

UNSa
**100%
pas
pareils**

Historique de l'enveloppe de participation groupe SFR (en millions d'€)

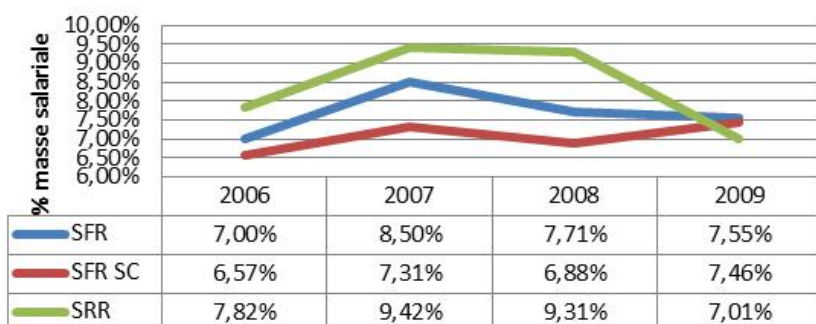


Historique de l'intéressement UES SFR

(versement année n+1)	2007	2008	2009
SFR	8,50%	7,71%	7,55%
SFR SC	7,31%	6,88%	7,46%
SRR	9,42%	9,31%	7,01%
Montant de l'enveloppe (en millions d'€)	24,47	22,97	34,24
Part moy / collaborateur	2 929 €	3 476 €	3 206 €

SRR (en millions d'€)	2008	2009
Chiffre d'affaire	265,7	264,4
Salaires et charges	20,3	21,6
Résultat par action (€)	373	348

Historique de l'intéressement groupe SFR (en millions d'€)



Intéressement 2010 (prévisions):

critères 2010 à fin aout	SFR	SFR SC	SRR	max
critères groupe	3,91%	3,91%	3,91%	4%
critères pa entité	3,30%	4%	5,43%	6%
Total	7,21%	7,91%	9,34%	10%



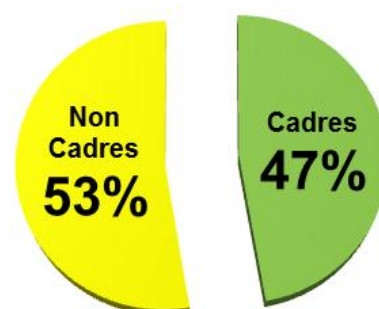
Données sociales : FORMATION (Bilan 2009)

Après une année 2008 de « vache maigre », les efforts de formation repartent à la hausse en 2009. Le DIF est un échec, notamment en raison d'un catalogue peu attractif et du manque de communication de la direction de la formation sur le sujet.

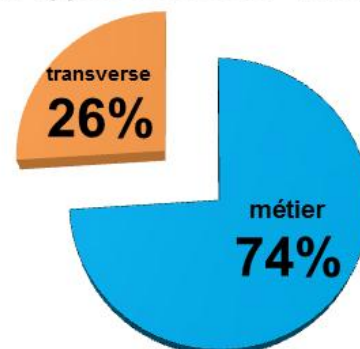


	Chiffres clés Formation UES SFR - 2009			
	SFR	SFR SC	SRR	UES SFR
Nb heures réalisées	160 643 h	91 284 h	12 865 h	264 792 h
Nb heure moy/collaborateur	23 h	48 h	33 h	28 h
Nb de personnes formées	5 408	1 849	346	7 603
Taux accès à la formation	76%	97%	88%	81%
Investissement global	16 930 k€	2 444 K€	790 K€	20 056 K€
Effort de formation en % de la masse salariale	4,27%	4,48%	5,49%	4,31%
absentéisme	9,00%	8,00%	-	-
DIF réalisés	445	169	61	675
CIF réalisés	33	55	3	91

Personnes formées par statut UES SFR - 2009



Répartition des formations par type. UES SFR - 2009



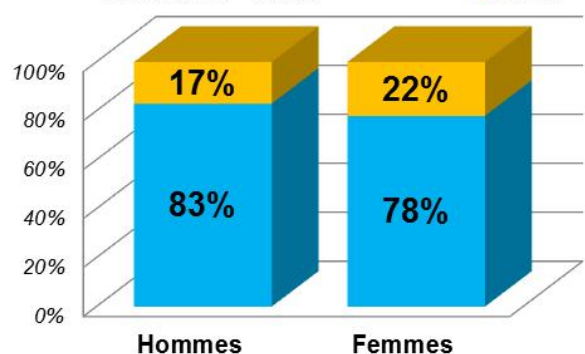
Evolution sur 3 ans des principaux indicateurs Formation

	2007	2008	2009
	UES SFR + 9C	UES SFR + 9C	new SFR
nb heures réalisées	239 360 h	230 310 h	264 792 h
taux accès à la formation	79%	76%	81%
investissement global	18 376 K€	18 797 K€	20 056 K€
% masse salariale		4,14%	4,31%
nb DIF	1 243	1 406	675

Taux d'accès à la Formation par genre

	UES SFR	SFR	SFR SC	SRR
Hommes	83%	79%	97%	50%
Femmes	78%	70%	96%	50%

accès à la formation par genre UES SFR - 2009





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : DIVERSITE (Bilan 2009)

SFR souhaite dynamiser sa politique globale sur la diversité dans les 3 ans qui viennent notamment afin d'obtenir un label sur le sujet. De nombreux efforts rentent encore à faire.

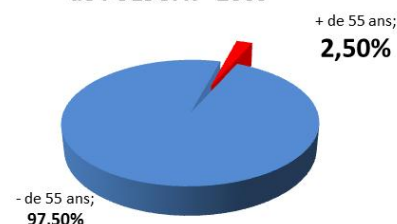
Indicateurs HANDICAP :

	Obligations légales			Recrutement travailleurs handicapés	Sorties TH	CA main d'oeuvre secteur protégé	Contribution
	Part secteur protégé	Part travailleurs handicapés	Global				
Objectif (accord handicap)	0,50%	1%	1,50%	10	-	900 000 €	2 057 746 €
Réalisé	0,77%	1%	2,25%	14	28	1 210 389 €	1 381 306 €
Commentaire	effectif de 125 TH (dont 93% en CDI et 62% non cadres. Dont 76 SFR, 44 Service client, 5 SRR.			effectif de 125 TH (dont 93% en CDI et 62% non cadres	dont 4 démissions, 13 fin contrat, 4 licenciements, 5 ruptures éco, 3 autres	avec 23 entreprises	-

Indicateurs SENIORS :

	résultat 2009	Objectif 2010
nombre de recrutement >= 45ans	28	+
nombre de recrutement >= 50ans	14	+
nombre de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	2,5% (245)	+
nombre de promotions des plus de 50 ans	54	+
nombre de promotions des plus de 55 ans	11	+

Part des + de 55 ans dans l'effectif de l'UES SFR - 2009



Indicateurs INSERTION :

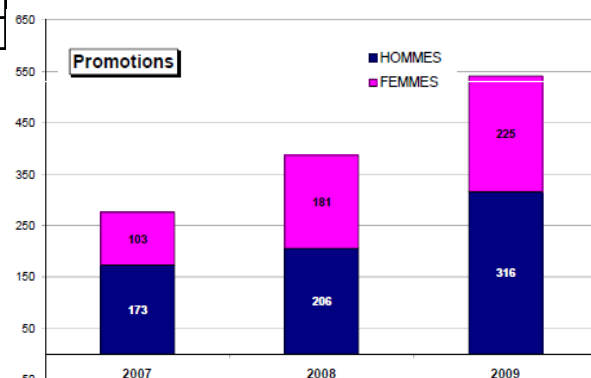
	résultat 2009	Objectif 2010
nombre d'entreprises d'insertion pro prestataires	3	+
CA réalisé avec entreprises d'insertion pro	173726	+
nombre de personnes en insertion accompagnées	14	+

Indicateurs JEUNES :

	résultat 2009	Objectif 2010
taux d'apprentissage	3,5% (467)	4% (475)
ratio transformation en CDD & CDI	33%	33%
emploi étudiant handicapés	10%	10%

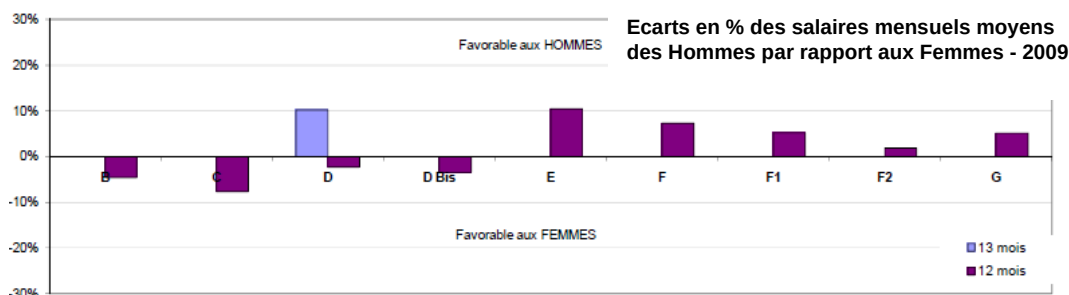
Egalité Homme-Femme :

	résultat 2009	Objectif 2010
% de femmes dans l'effectif	41,40%	+
% des femmes dans l'effectif cadre	31,50%	+
Répartition Homme-Femme dans les promotions	57,34% / 42,66%	+
% des femmes à l'embauche	50%	=



Taux moyen d'Augmentation Individuelle par repère, Hommes / Femmes - UES SFR 2009

	Hommes	Femmes
groupe B	2,81%	2,06%
groupe C	1,99%	2,08%
groupe D	2,53%	2,35%
groupe D bis	3,57%	3,47%
groupe E	2,52%	2,61%
groupe F	2,63%	2,72%
groupe F1	2,55%	2,68%
groupe F2	2,64%	2,38%
groupe G	2,89%	3,06%





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

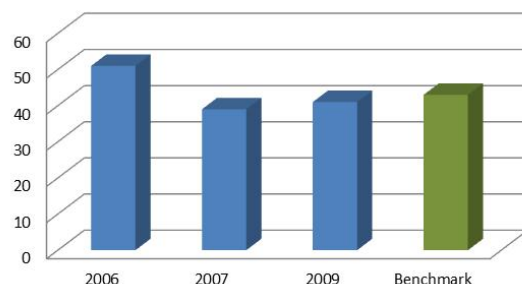
Données sociales : Enquête Voix des collaborateurs

Enquête 2009-2010 : 70% participation (6208)

Indice TRIM : Mesure synthétique de l'engagement des collaborateurs (note /5)

(note /5)	2006	2007	2009	Benchmark
Satisfait de votre emploi ?	3,1	2,9	2,9	3
Recommanderiez vous SFR en tant qu'employeur ?	3,9	3,5	3,5	3,5
Postuleriez vous de nouveau à un emploi chez SFR ?	3,9	3,6	3,7	3,7
Motivation des collègues proches ?	2,5	2,4	2,5	2,6
Compétitivité de votre entreprise sur le marché ?	3,6	3,2	3,3	3,2

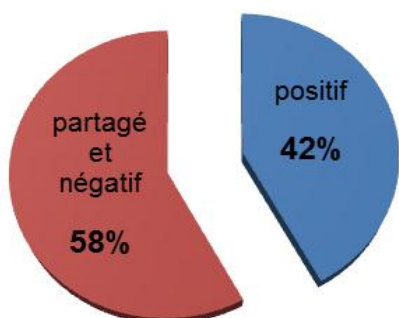
Indice Global TRIM



Climat psychologique :

Situation professionnelle :

Climat psychologique 2009



Situation Professionnelle Globale



Organisation et Management :

(réponses positives)

	2006	2007	2009
décisions appliquées	65%	58%	63%
décisions rapides	41%	37%	42%
circuits de décisions clairs	38%	32%	37%
bien organisé	59%	53%	49%
stressé	69%	68%	67%

Indice de confiance RH et IRP

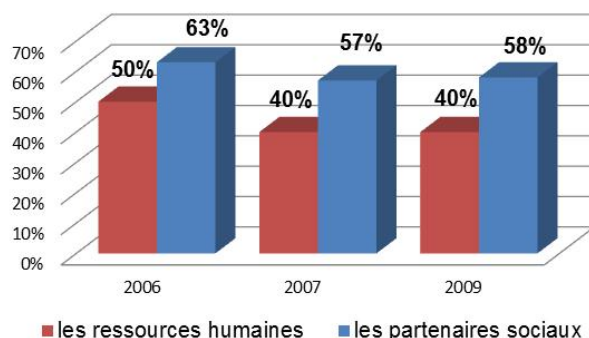


Image de SFR :

SFR est une entreprise,,,	SFR n'est pas une entreprise ,,,
solide financièrement responsable vis-à-vis de la société responsable vis-à-vis de l'environnement qui traite bien ses clients qui sait s'adapter où les collaborateurs sont impliqués	responsable vis-à-vis de ses collaborateurs qui a une vision claire sur sa stratégie à long terme qui évalue ses collaborateurs sur leurs compétences qui valorise ses collaborateurs





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

Données sociales : Enquête Bien être et santé au travail

62,9% participation (6198), 62% des hommes et 63% de femmes ont répondu, ainsi que 66% des cadres et 56% des non-cadres.

Principales questions :

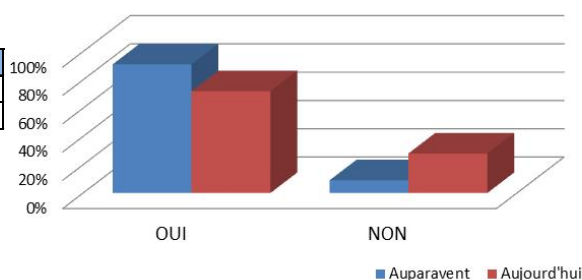
	OUI	NON
Fier d'appartenir à SFR auparavant ?	91%	9%
Fier d'appartenir à SFR aujourd'hui ?	72%	28%

Au cours des 5 dernières années :	Dégradation	Maintient	Amélioration
évolution condition de travail ?	42,5%	44,6%	12,9%
évolution de l'état de santé en raison de l'activité ?	39,4%	58,9%	1,7%

Depuis 1 an vous est-il arrivé de vous sentir très fatigué ou stressé par votre travail ?	OUI	NON
	92,2%	7,8%

Satisfait de votre emploi chez SFR ?	OUI	NON
	68,5%	31,5%

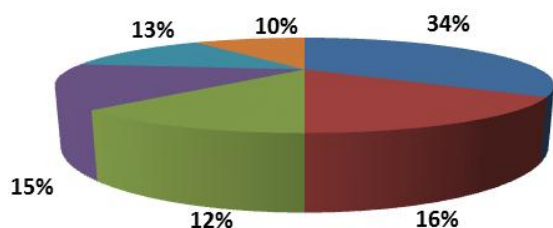
Fierté d'appartenir à SFR



Vision de l'avenir :

Quel est votre avenir probable dans les 3 ans ?

- Je reste sur le même poste
- Je choisis un autre poste chez SFR
- Je suis contraint de changer de poste chez SFR
- Je démissionne
- Je suis licencié
- Autre



Accompagnement RH :

Thématiques les plus abordées avec les RH		Sentiment d'efficacité	
Mobilité	23%	PAS EFFICACE	44%
Formation	16%	EFFICACE	59%
Rémunération	15%	EFFICACE	51%
Promotion	10%	EFFICACE	54%
Plan d'action	8%	EFFICACE	55%
Problème lié au travail	7%	PAS EFFICACE	40%
Aménagement du temps de travail	7%	EFFICACE	57%
Compétences	5%	EFFICACE	52%
Conflits	5%	PAS EFFICACE	40%
Problèmes personnels	3%	EFFICACE	63%
Retraites	1%	PAS EFFICACE	37%

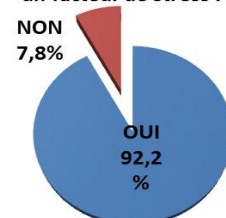
Organisation du travail :

	Statuts les plus touchés	Métiers les plus touchés	Sites les plus touchés
Travail tendu	plus fréquent chez les non-cadres	Achat, Relation client, Marketing, Ingénierie réseau	Massy, Rennes, Cambrai, Lyon, Bordeaux et région Est
Efforts peu reconnus	les cadres	Achats, communication, Architecture, Experts	Rennes, région Est, Cambrai, Lyon, Lille, Bordeaux et Massy
Pression managériale	les non-cadres	Achat, Architecture et conception, Relation Client	Cambrais et Massy

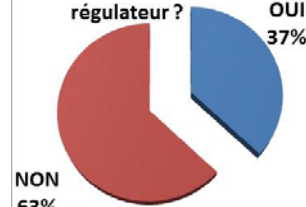
Déterminants expliquant les facteurs de risque :

Efforts peu reconnus & pression managériale
pas de soutien satisfaisant dans des situations difficiles (79%)=
pas le respect suffisant du manager (58%)
prise de décision unilatérale du manager (54%)
réaction en chaîne dans les contraintes managériales (74%)

Le travail chez SFR est-il un facteur de stress ?



Pensez-vous que les RH jouent leur rôle de régulateur ?



Travail tendu & conditions de travail dégradées

Informations insuffisantes (71%)
Instructions floues (60%)
Rétention d'information (46%)
Situations de sous effectifs (66%)
Moyens matériels insuffisants ou mal adaptés (51%)
Changement d'organisation mal expliqué ou mal mis en œuvre (50%)
Manque de considération (43%)
Pression hiérarchique (39%)



100% différent !

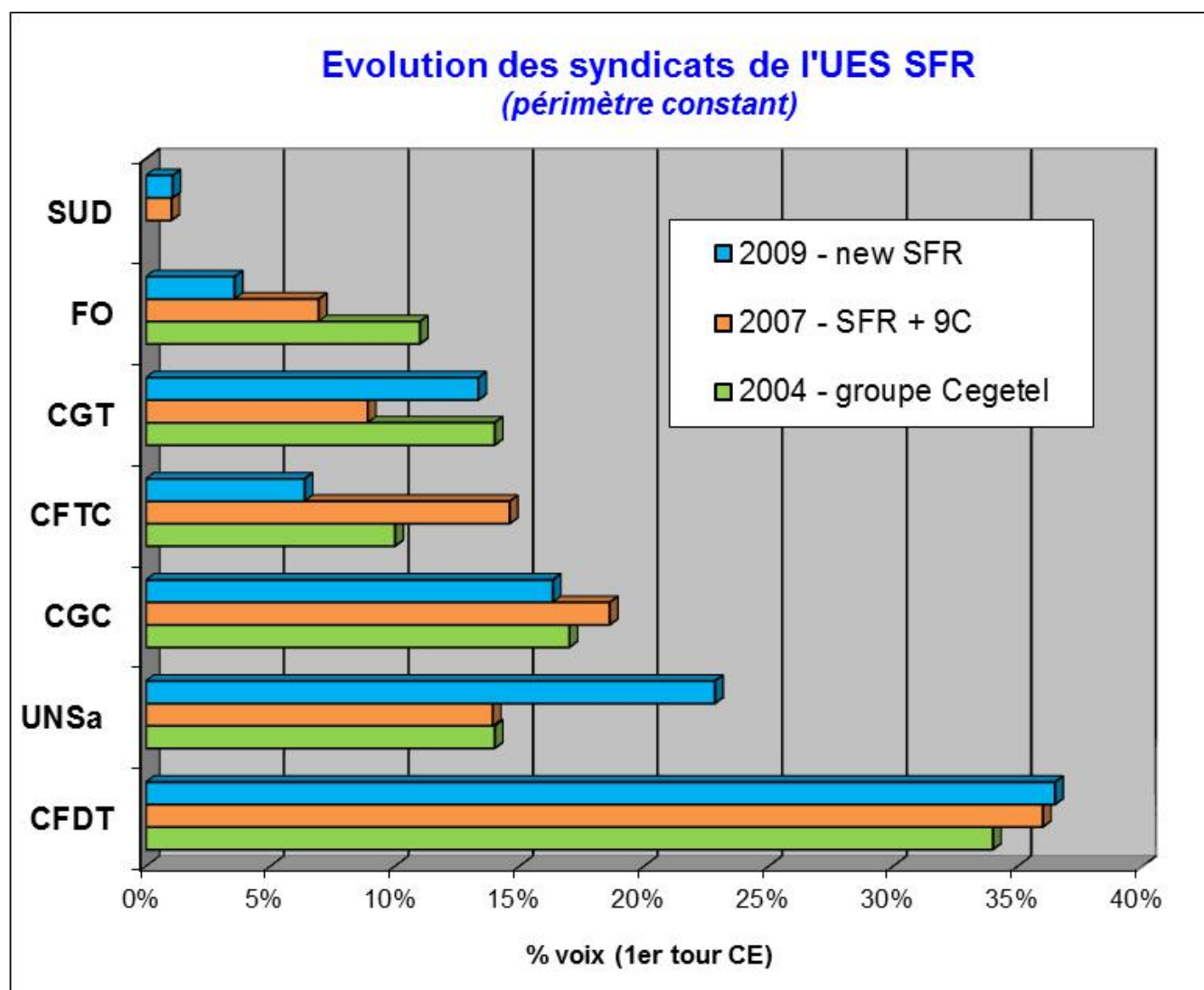
Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

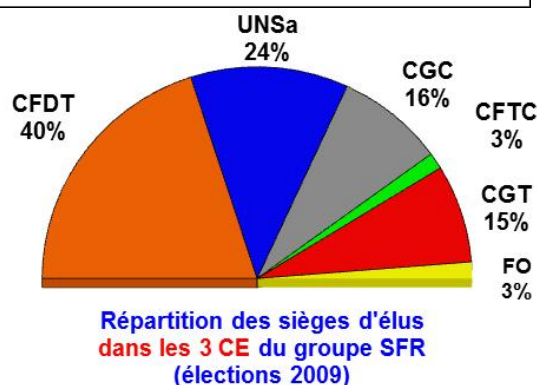
Données sociales : Elections professionnelles 2009 & CE(s)

élections UES 2009	CFDT	UNSa	CGC	CGT	CFTC	FO	SUD
résultat 1er tour CE	36%	23%	16%	13%	6%	4%	1%



Budget CE 2009 (dotations)

	Fonctionnement	Act. Sociales & culturelles
CE Opérateur	688 120 €	4 121 179 €
CE Service Client	176 989 €	1 022 250 €
CE La Réunion	38 902 €	233 002 €
Total	904 011 €	5 376 431 €





100% différent !

Union Nationale des Syndicats autonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010

GLOSSAIRE :



UNSa SFR : Pourquoi 100% Différent (des autres) ?

1. l'UNSa n'attend pas les élections pour informer les salariés
2. à l'UNSa : tout adhérent reçoit des infos de l'actualité sociale très régulièrement.
3. à l'UNSa : tout adhérent peut donner son avis sur la signature d'un accord (1 adhérent = 1 voix).
4. l'action de l'UNSa est 100% dans l'entreprise, loin des appareils confédéraux.
5. l'UNSa représente aussi bien les cadres que les non-cadres, les hommes que les femmes.
6. l'UNSa est le seul syndicat à continuer à progresser dans les entreprises privées.



SFR

100% différent !

Union **N**ationale des **S**yndicats **a**utonomes

La lettre de L'UNSa «nouvel SFR»

Numéro spécial -nov 2010