

6,237%

INTÉRESSEMENT
AU TITRE DE
2024
PLACEMENT EN
AVRIL ET SUR LA
PAIE DE MAI



DETTE

CE QU'IL FAUT
RETENIR DE
L'ACCORD AVEC
LES CRÉANCIERS



DETTE

CONTREPARTIES
CONCÉDÉES
AUX
CRÉANCIERS



**RENEGO
DE LA
DETTE**

UNE HISTOIRE A
REBONDISSEMENT



**STOP &
NO GO**

DES ECONOMIES
POURQUOI
ET POUR QUI ?



**NEGO
SÉNIORS**

QUELS
MOYENS
POUR
L'AVENIR ?



**NÉGO
FRAIS
DE SANTÉ**

ANALYSES ET
CONSEQUENCES
DES ENJEUX



**NPS
QUESACO**

COMMENT ÇA
MARCHÉ ?
10 ANS A
RATTRAPER !



LIVE

**DERNIÈRE
MINUTE**

LE TAUX D'INTÉRESSEMENT AU TITRE DE 2024 EST DE 6,237%
LA CAMPAGNE DE PLACEMENT DU 4 AVRIL AU 22 AVRIL 2025
PAIEMENT TOTAL OU PARTIEL EFFECTUÉ SUR LA PAIE DE MAI

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR

CE QU'IL FAUT RETENIR DE L'ACCORD AVEC LES CRÉANCIERS

Depuis janvier 2022, Altice France a commencé à rencontrer des difficultés pour refinancer son LBO dû à une hausse des taux d'intérêts et aussi un fort questionnement sur la gestion des actifs et les remontées des dividendes effectuées entre 2014 et 2021 par l'actionnaire principal.

L'arrestation d'Armando Pereira en juillet 2023 a vu tous les projecteurs de la finance mondiale cibler **Altice avec les 60 milliards de dettes dont 24 milliards pour la France.**

Depuis cette date, Patrick DRAHI s'est lancé dans une stratégie pour refinancer ces 24 milliards de dette et c'est seulement le 26 février 2025 qu'un accord a pu être trouvé avec plus de 90% des détenteurs des obligations.

Une négociation avec une entrée des créanciers dans le capital à hauteur de 45%

Altice était en passe de devenir un zombie : la dette étant potentiellement supérieure à la valeur de l'entreprise et surtout Altice était dans l'incapacité à faire face aux échéances, au mur de la dette en 2026-2027 (arrivée à maturité des échéances importantes) dans un contexte de recul de l'activité et d'érosion des résultats.

Face à cette situation, Patrick DRAHI a demandé aux créanciers d'annuler une partie des 24 milliards en contrepartie d'une entrée dans le capital en mars 2024.

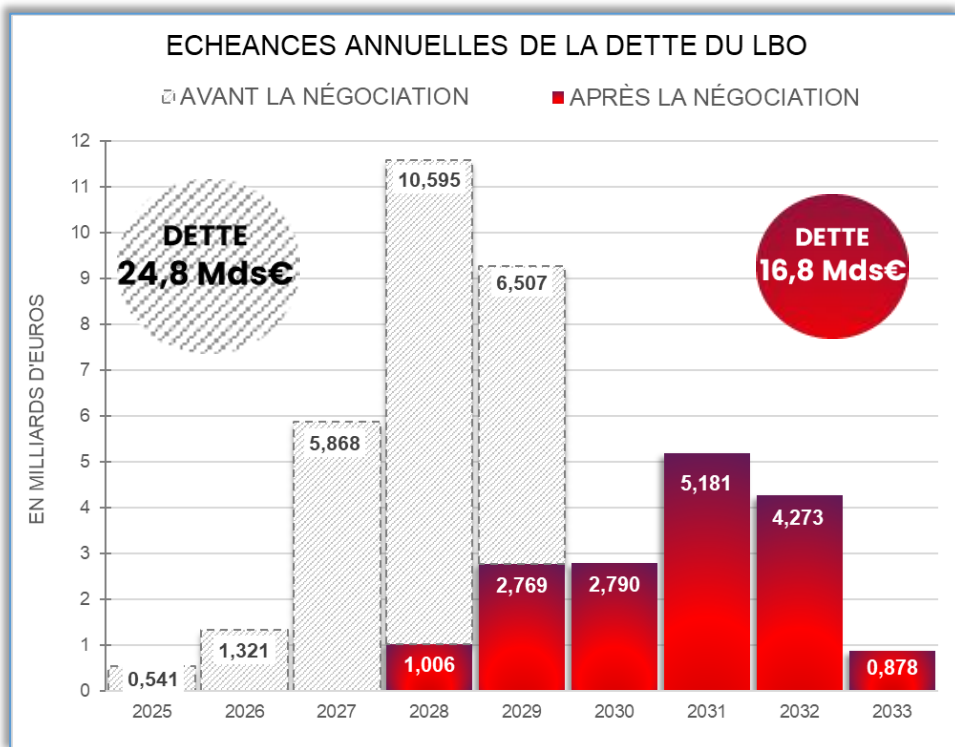
Après 10 mois de négociations, un accord a été trouvé, ce dernier doit être validé par une période de conciliation qui peut durer au maximum jusqu'à mi-juillet 2025.

Un projet complexe et inédit par son ampleur

En effet, ce projet concerne les 24,8 Mds € de dettes, près de 8 Mds € de décote, d'une partie de la dette et du capital.

Au final en échange de 45% du capital Altice France Holding (pour 5,8 Mds€) la dette passe de 24,832 Mds € à 16,897 Mds € avec une maturité accrue de 3 ans (décalage du remboursement du capital)

- Les tranches de remboursement du capital de 2025, 2026 et 2027 sont supprimées.
- Les prochaines échéances sont décalées pour 2028 à 2033.
- Les intérêts vont passer de 1,5M€ à 1,1 M€ suite à ce nouveau LBO mais la durée du crédit est augmentée !



Source Site internet d'ALTICE France le 26 février 2025.



Choisir l'UNSA, c'est Agir !

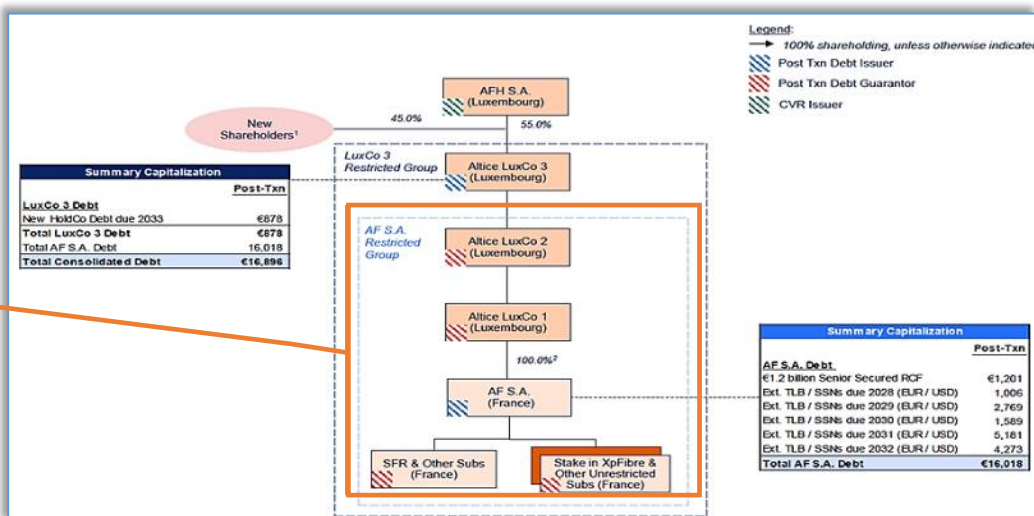
CONTREPARTIES CONCÉDÉES AUX CRÉANCIERS

Dans un contexte de grande défiance, les créanciers ont bien entendu demandé des contreparties et garanties :

- Remise à zéro des droits acquis par Altice sur le cash
- Réintégration des actifs sortis du périmètre restreint,
- Restitution aux créanciers de 2,2 Mds € de cash,
- Engagement de cessions additionnelles hors du périmètre des garanties pour 1,9 Mds €,
- Encadrement de l'usage des produits de cessions,
- Encadrement du cash généré au-delà d'un certain seuil,
- Hausse des taux d'intérêt,
- Garanties et covenants revus et durcis,
- Pacte d'actionnaires et droit de regard sur la gestion au quotidien, au trimestre, et sur l'année (présence de deux administrateurs indépendants au niveau des 4 conseils d'administration, matières réservées), droit de lancer des audits sur des opérations de gestion,
- Structure juridique en double LuxCo (et localisation au Luxembourg du centre de décision) et prise de contrôle aisée en cas de défaut (nantissement des titres)
- Droit de véto et pouvoir considérable avec une Golden Share au niveau d'Altice France SA au profit des créanciers seniors et RCF : sur les instances d'administration et de gestion en cas de décision / intentions contraires aux intérêts des créanciers, en cas de défauts.
- Les créanciers sont en situation de reprendre le contrôle du groupe en cas de défaut et de prévenir toute décision défavorable à leurs intérêts / contraire aux accords, toute nouvelle perte / toute fuite d'actifs et tout risque de procédure collective, selon des modalités rapides.

UNE NOUVELLE ORGANISATION JURIDIQUE

Une réorganisation juridique majeure pour maximiser les garanties des créanciers et rendre effectif leur contrôle sur le groupe (structure en double LuxCo dans le périmètre restreint, pacte d'actionnaires, garanties/covenants, Golden Share)



Source Site internet d'ALTICE France le 26 février 2025.

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR



Choisir l'UNSa, c'est Agir !

UNE HISTOIRE A REBONDISSEMENT

JUILLET 2023

Prémices d'une catastrophe. Armando Pereira, bras droit de Patrick Drahi, est soupçonné de corruption au Portugal. Parmi les principaux architectes de l'empire Altice, il précipite le groupe dans la tourmente. À l'aide de complices, il est suspecté d'avoir attribué plus de 600 millions d'euros de contrats de la filiale portugaise Meo Telecom à des sociétés dont ils étaient, lui ou ses proches, actionnaires aux dépens d'Altice.

AOÛT 2023

Patrick Drahi contre-attaque. L'homme d'affaires prend la parole pour la première fois depuis 2017. Il annonce faire du désendettement "*sa seule priorité*" promettant de "*résoudre la situation*" et suspend plusieurs proches d'Armando Pereira. L'entité Altice France, propriétaire entre autres de SFR et de la filiale Altice Média avec BFM TV et RMC, est endettée à hauteur de 24 milliards d'euros, quand le groupe est enlisé dans près de 60 milliards d'euros d'emprunts.

SEPTEMBRE
2023

La justice française ouvre à son tour une enquête contre Altice. Selon des informations de Bloomberg, le Parquet national financier (PNF) a également ouvert, dans la foulée de l'arrestation d'Armando Pereira, une enquête contre Altice pour "corruption de personnes n'exerçant pas de fonction publique, blanchiment et recel de ces délits". L'étau se resserre.

OCTOBRE
2023

L'échéance imminente d'une première ligne de prêt est décalée de deux ans. Victoire financière ou politique de l'autruche ? En acceptant un taux d'intérêt de sa ligne de dette à 10% contre 2,25% auparavant, Patrick Drahi repousse la date de remboursement de ses premiers prêts de 2025 à 2027. Pour sa première confrontation avec les marchés, depuis ses déboires estivaux, il réussit à lever 800 millions d'euros de financements contre les 500 millions préalablement espérés.

NOVEMBRE
2023

Premières ventes d'actifs, le groupe se disloque. Altice entre en négociation exclusive avec Morgan Stanley Infrastructure Partners pour céder 70% de l'activité de ses 257 centres de données dans l'Hexagone. La transaction s'élève à environ 500 millions d'euros et permet à un Patrick Drahi, étouffé par ses dettes et la hausse des taux d'intérêt, de souffler légèrement.

15 MARS
2024

Rodolphe Saadé et Patrick Drahi entrent en négociation exclusive pour la vente de BFM TV et RMC. Alors que le magnat des télécoms clamait encore au mois d'août 2023 que BFM n'était pas à vendre, le groupe CMA CGM, propriété de Rodolphe Saadé, annonce avoir signé un accord pour racheter Altice Media. L'entreprise de transport maritime s'emparerait de 80 % de la structure, les 20% restants devant être acquis par la holding de Saadé, Merit France pour une valeur totale de 1,55 milliard d'euros. Une bouée de sauvetage pour le fondateur d'Altice et une place à la table des grands pour l'acheteur qui étend son empire dans les médias.

22 MARS
2024

Patrick Drahi tente un coup de poker avec ses créanciers. Le milliardaire lâche une bombe, il demande à ses prêteurs de prendre leur part dans le redressement d'Altice France avec deux exigences. Les investisseurs doivent accepter de ramener la dette de la structure à moins de quatre fois son Ebitda (3,9 milliards en 2023) mais aussi consentir à racheter leur emprunt à des prix inférieurs ou de les échanger contre des obligations plus avantageuses pour le groupe. S'ils refusent, Patrick Drahi promet de ne pas utiliser le produit de ses récentes ventes pour désendetter Altice. La réaction du marché est immédiate. En cinq jours, la valeur des titres de dettes "sécurisés" du groupe a perdu 15% quand les titres "non sécurisés" ont chuté de 40%.

Si le chantage de Patrick Drahi est légal, il joue avec le feu. Ses créanciers font bloc et leurs ripostes s'organisent. Le tycoon a bien compris que toutes les parties prenantes sont embarquées dans le même bateau pour sauver son groupe, mais jusqu'à quand ?

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR



Choisir l'UNSa, c'est Agir !

UNE HISTOIRE A REBONDISSEMENT

MAI
2024

L'hémorragie continue, SFR perd un demi-million d'abonnés mobile en 3 mois. La compagnie de téléphone atteint en un trimestre le total des pertes qu'elle avait connues en un an, l'année précédente. Toujours au deuxième rang des opérateurs français, l'entreprise passe sous la barre des 20 millions d'abonnés et voit Bouygues Telecom et Free se rapprocher. Mathématiquement, la société enregistre une baisse de son chiffre d'affaires de 3,8% à 2,5 milliards d'euros et de son Ebitda, en repli de 6,5% à 782 millions d'euros.

JUILLET
2024

"Déclaration de guerre" de Drahi à l'encontre de ses créanciers. Selon Bloomberg, le tycoon aurait dissimulé une partie du bénéfice de la vente de certains de ses actifs dans une entité en dehors du giron d'Altice afin d'utiliser librement cette somme et ne pas la destiner au remboursement de ses dettes. L'objectif ? Tordre le poignet de ses prêteurs pour qu'ils acceptent d'échanger leurs créances actuelles contre une nouvelle, mais à une valeur au moins 50% inférieure, s'ils veulent voir la couleur du produit du démantèlement du groupe. Ce levier, répandu aux États-Unis, est en revanche très peu apprécié en France où les dispositifs de procédures amiables et collectives priment.

AOÛT 2024

Patrick Drahi cède de nouveaux actifs pour renouer le contact avec ses créanciers. Début août, Altice a cédé la société de publicité vidéo, Teads, à l'un de ses concurrents Outbrain pour 1 milliard de dollars. Quelques jours plus tard, l'homme d'affaires a annoncé la vente de ses parts (24,5%) dans l'opérateur britannique BT au conglomérat de télécoms indien Bharti, pour une somme estimée à 4,1 milliards d'euros selon l'agence Bloomberg.

NOVEMBRE
2024

Les négociations avec les créanciers se réchauffent. L'homme d'affaires fait un pas vers ses créanciers en leur offrant 2,6 milliards d'euros, l'équivalent de 13,3% de la dette d'Altice. Les discussions se poursuivent avec un pool de porteurs de dette qui concentrent 20 milliards d'euros de passif et se sont alliés jusqu'en 2026 afin d'éviter que Patrick Drahi ne les divise. Pour eux, le montant de la nouvelle dette devrait atteindre 14,4 milliards d'euros à un taux moyen de 7,5 %. Ils revendiquent en échange 34% du capital du groupe quand son propriétaire en offre 18%.

JANVIER
2025

Le tempo s'accélère grâce aux concessions de Patrick Drahi. Le magnat se rapproche des demandes de ses prêteurs afin d'éviter le spectre d'un défaut sur ses 24 milliards d'euros de dette. Il propose de s'engager à céder près de 30 % du capital d'Altice, à se réengager sur 14,2 milliards d'euros de nouvelles dettes pour un taux d'intérêt moyen de 7 % et à rembourser 2,6 milliards d'euros en cash.

FÉVRIER
2025

Accord trouvé, "SFR redevient une entreprise normale". Patrick Drahi a réussi à s'entendre avec 17 fonds pour conclure un accord historique. Si le tycoon reste aux manettes de son groupe, les prêteurs pourront convertir environ 6 milliards d'euros de leurs créances en échange de 45 % des actions de l'entreprise. À l'issue de cette opération ainsi que du remboursement en cash obtenu grâce au produit des ventes passées et futures, Altice ne cumulera alors "plus" que 15,5 milliards d'euros de dette à un taux moyen de 7,125% à échéance 2030 et non plus 2027. Un accord supérieur aux attentes des créanciers d'il y a quelques mois.

L'opportunité de rebondir ou seulement de reculer pour mieux heurter le mur de la dette à l'avenir ? Si Patrick Drahi peut souffler et que l'étreinte des créanciers devrait se relâcher dans les prochains mois, il semble néanmoins que ce soient eux qui sortent grands vainqueurs de ces négociations malgré tous les artifices déployés par l'entrepreneur. Certains voient même poindre à l'horizon de futures procédures amiables ou collectives. Affaire à suivre.

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR



Choisir l'UNSa, c'est Agir !

DES ECONOMIES POURQUOI ET POUR QUI ?

En réponse aux nombreuses remontées des salariés et managers en janvier, les élus du CSEC, par l'intermédiaire de leur secrétaire, ont sollicité une réunion extraordinaire sur les coupes du budget 2025, de leurs conséquences ainsi que des raisons de l'arrêt de l'outil SALESFORCE.


Cette réunion a eu lieu le 26 mars en présence de Mathieu COCQ, a fait l'objet d'une UNSa News complète.

Dès le début de la réunion, l'**UNSa** a donné lecture d'une déclaration dont voici les principaux éléments.

Les salariés de l'entreprise sont confrontés à des décisions unilatérales qui menacent la qualité de leur travail et l'avenir de l'activité. Les réductions brutales des budgets d'investissements soulèvent de graves interrogations.

Principales préoccupations :

1. **Baisse du budget de déploiement du réseau** : Réduction d'environ 20 % entre 2024 et 2025.
2. **Suppression de prestataires** : Environ 30 % des prestataires du SI et 15 % des prestataires travaillant sur les raccordements clients du B2B.
3. **Suppression de postes** : Annonce de suppression de postes d'ingénieur commercial au B2B à terme sur le segment des TPE lors d'une réunion avec les managers
4. **Arrêt de projets SI** : Arrêt de nombreux projets SI au B2B, notamment des nouvelles offres prévues de longue date.

- 
1. Quels sont les critères des arbitrages ?
 2. Pourquoi sacrifier des investissements indispensables à la compétitivité et à la qualité de service ?
 3. Pourquoi ces décisions ont-elles été prises sans consultation préalable des représentants du personnel ?

Lien avec la dette : Les coupes budgétaires sont liées à la renégociation de la dette de l'entreprise, visant à rassurer les créanciers par une gestion prudente. Ces mesures d'austérité à court terme sont prises au détriment de la qualité de service, de l'innovation et des conditions de travail des salariés.

Conséquences : Les coupes budgétaires pourraient entraîner un SI obsolète, des réseaux sous-dimensionnés, des délais allongés et une pression accrue sur les salariés.

Exigences : Les salariés demandent des explications claires et transparentes, ainsi qu'une réévaluation immédiate des arbitrages en concertation avec les représentants du personnel. Ils refusent une gestion purement financière qui ignore la réalité du terrain et les besoins opérationnels.

Mathieu COCQ nous indique que le marché des télécom connaît une forte érosion des prix tant sur le marché grand public que celui des entreprises et que **SFR devait adapter sa structure de coûts**. Il s'est engagé à revenir devant notre instance avec les membres du COMEX pour présenter le nouveau BUDGET 2025 avec tous les détails dès sa validation définitive.



Choisir l'UNSa, c'est Agir !

L'ANALYSE DE L'UNSa

Ces décisions auront un fort impact sur la marche générale de l'Entreprises, les conditions et surtout la charge de travail.

Les missions assurées par de nombreux prestataires, dont certains étaient intégrés à nos organisations depuis des années, seront, d'une manière ou d'une autre, transférées aux salariés de SFR. Leur départ entraînera une nouvelle perte d'expertise dans de nombreuses directions

L'UNSa est convaincue que ces réductions budgétaires visent uniquement à accroître la marge brute dès 2025, sous l'injonction des nouveaux actionnaires.

Pour rappel, ces fonds ont pour seul objectif d'augmenter la valeur financière de SFR, sans considération pour son avenir, nos emplois ou nos conditions de travail

De plus l'UNSa est persuadé que la remontée du chiffre d'affaires ne pourra se faire que par :

-  **Nouveaux services** : Proposer des services innovants pour tous les marchés en investissant dans la recherche.
-  **Innover avec de nouvelles offres** : Créer des packages combinant plusieurs services avec autre approche de la marque.
-  **Support client** : Investir dans un service client de qualité pour améliorer la satisfaction et la fidélisation.
-  **Infrastructure** : Continuer à moderniser les infrastructures pour offrir une connexion plus rapide et plus fiable tant sur le fixe que le mobile.
-  **Campagnes publicitaires** : Utiliser des campagnes marketing ciblées pour attirer de nouveaux clients.
-  **Programmes de fidélité** : Mettre en place de nouveaux programmes de fidélité plus incitatifs pour encourager les clients à rester.
-  **Une meilleure reconnaissance de l'engagement des salariés** : comme le dit l'UNSa depuis des années, une entreprise ne peut se développer au détriment des salariés et de leurs managers mais avec eux.

Quant aux cessions, Mathieu COCQ n'a donné aucune indication sur les prochaines et ni leur date. La presse parle de XP Fibre !

Normalement la renégociation de la dette devait nous permettre de retrouver de nouvelles marges de manœuvre pour continuer à investir, sortir de nouvelles offres.

Chez SFR, c'est l'inverse.

Nous demandons à la direction de nous expliquer le vrai projet issu de ce nouvel LBO ainsi que toutes les conséquences à venir. L'UNSa continuera à se battre sur tous ces sujets et à vous informer de nos actions.

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR

**RENÉGOCIATION DES FRAIS DE MUTUELLE**

Comme on vous l'a annoncé lors de notre dernière communication trimestrielle de décembre 2024, nous sommes en pleine **renégociation de la mutuelle qui concerne les salariés de l'UES SFR et ceux de SFR distribution**.

Le 28 novembre 2024, la direction nous a convoqué pour nous dire que les comptes de 2024 et les prévisions de 2025 sont en déficit.

Pour cela, nous devons renégocier les prestations mais également envisager une augmentation de la part des salariés et de celle de l'entreprise. Initialement, cette augmentation **devait être faite pour le 1er janvier 2025**, cette dernière devait être de 18% avec les garanties actuelles, mais avec la sortie des frais réels sur la partie optique elle pourrait être de 9%.

L'**UNSa** a demandé à la direction de prendre le temps d'analyser l'ensemble des prestations, des dérives, et ensuite de faire des propositions pour limiter au maximum les augmentations pour les salariés et aussi garder au maximum une mutuelle de bonne qualité.

Après 4 mois de réunion de négociation, il est temps de vous faire un point à date.

A la suite de ces 6 réunions, la Direction est revenue sur les estimations initiales de 18% d'augmentation puisqu'à la réunion du 21 mars, la Direction nous a indiqué **une augmentation plus proche de 14% en gardant les garanties actuelles**.

L'**UNSa** a fait ses propositions :

- **ITELIS** : l'**UNSa** est favorable pour améliorer la communication pour une meilleure utilisation du réseau ITELIS mais toujours en gardant la liberté de choix.
- **SUIVI DU COMPTE DE RÉSULTATS DES FRAIS DE SANTÉ** : l'**UNSa** est favorable comme indiqué lors des réunions précédentes pour améliorer le suivi des dépenses tant pour les frais de santé que pour la prévoyance, en augmentant le nombre de réunions avec VIVINTER afin d'anticiper les éventuelles dérives futures, l'**UNSa** sera force de proposition pour la rédaction du futur avenant sur ces sujets.
- **RESPONSABILISATION ET BONNE UTILISATION DE LA COUVERTURE FAMILIALE** : concernant la dé-noémisation des conjoints, l'**UNSa** ne se positionne pas encore sur ce sujet qui reste à travailler.
- **CONCERNANT LES MONTURES**, comme évoqué lors des différentes réunions, l'**UNSa** souhaite les mêmes montants à savoir 50€ + 3% du PMSS pour la partie surcomplémentaire
- **CONCERNANT LES VERRES**, sur la proposition de l'**UNSa**, l'augmentation serait de 10%

**Flash
Info!**

L'UNSa ORGANISERA UNE RÉUNION D'INFORMATIONS COURANT AVRIL VIA ZOOM POUR DONNER LE MAXIMUM D'INFORMATIONS SUR CETTE NÉGOCIATION ET AVOIR L'AVIS DES SALARIÉS

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR

VALORISER L'ÉXPÉRIENCE, C'EST INVESTIR DANS L'AVENIR

Plus de 1 CDI sur 5 de l'UES SFR (hors XpFibre) a plus de 55 ans (âge moyen 58,7) et une ancienneté moyenne supérieure à 23 années.

Effectifs CDI à date

	CDI	>= 55 ans	>= 60 ans	>= 62 ans	>= 64 ans
Direction Exécutive					
Direction Exécutive B2B	1197	17,2%	4,3%	1,9%	0,8%
Direction Exécutive des Ressources Humaines	101	29,7%	5,9%	1,0%	0%
Direction Exécutive des systèmes d'information	844	30,1%	12,6%	5,2%	2,0%
Direction Exécutive Opérations	1300	18,4%	5,2%	1,9%	0,4%
Direction Exécutive Réseau	1230	26,7%	7,0%	2,8%	0,8%
Direction Exécutive Transformation	4	0%	0%	0%	0%
Direction Financière	522	22,8%	7,5%	2,3%	0,4%
Direction Générale SMR	42	0,0%	0%	0%	0%
Direction Générale SRR	253	9,1%	2,0%	2,0%	0,4%
Direction Grand Public	252	14,3%	3,2%	1,2%	0%
Division Services Opérateurs	169	32,0%	8,3%	2,4%	0,6%
Secrétariat Général	153	28,1%	9,2%	3,9%	2,0%
UES SFR (hors XpFibre)	6067	22,0%	6,5%	2,6%	0,8%

SENIORS (55 ans)

Ancienneté moyenne	Age moyen
18,5	58,4
24,5	58,1
24,5	59,4
22,3	58,6
25,5	58,4
26,2	58,6
24,9	58,2
25,2	57,9
23,1	58,7
23,4	58,7
23,5	58,7

L'avancée en âge d'une partie de la population salariée peut se traduire dans l'entreprise par davantage de savoir-faire, d'expériences partagées, un accompagnement renforcé des nouveaux arrivants par les plus anciens, etc.

L'UNSa aspire à offrir aux salariés un éventail étendu de solutions parfaitement adaptées à leurs besoins et aspirations personnelles. Malheureusement, les dernières propositions de la direction en sont encore bien éloignées.

Accompagner les fins de carrière

Développer les compétences et accompagner les parcours

Améliorer la santé au travail, favoriser le maintien en emploi

Développer le dialogue sur la prévention de l'usure et le maintien en emploi des seniors

La fin de carrière peut être l'occasion d'évoluer vers d'autres activités de l'entreprise, de participer à des missions qui mettent à profit, enrichissent et valorisent l'expérience. Cette période doit permettre aux salariés concernés et à l'entreprise de préparer le départ : finaliser des projets professionnels, transférer des compétences, aménager une transition, etc.

La préparation des fins de carrière se joue à la fois dans une politique d'anticipation et de gestion des ressources humaines tout au long de la vie professionnelle et par la mise en place de dispositifs spécifiques et attractifs pour les seniors afin de concilier leurs attentes et les besoins de l'entreprise.

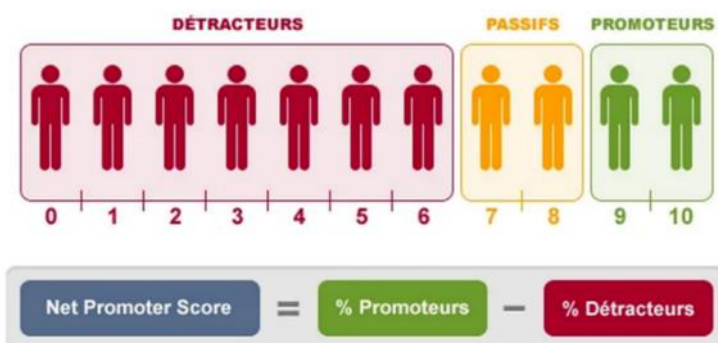
COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

1. Le NPS, comment ça marche ?

Le NPS (Net Promoter Score) à froid est l'indicateur de référence de la satisfaction client. Afin de le mesurer, SFR effectue des enquêtes sur un échantillon de clients SFR et des autres opérateurs. En fin d'enquête, la question spécifique au NPS est posée :

Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous la « MARQUE » à un(e) proche ou un(e) collègue ?

Le NPS correspond à la différence entre les clients ayant mis une note à 9 ou 10 et les clients ayant mis une note entre de 0 à 6.



2. Comment est consolidé le NPS Global

Le NPS global est une moyenne des NPS B2B, B2C et DSO pondéré par le CA de chaque marché. Les NPS B2B et DSO sont mesurés 1 fois par an. Le NPS B2C est mesuré tous les mois sur les 4 marchés Fixe/Mobile/Red/SFR. Sa valeur est moyennée sur 4 mois pour éviter des effets d'oscillation.

Pour le NPS B2C, une moyenne pondérée par le parc est réalisée à partir de 4 NPS :

- Red Fixe
- Red Mobile
- SFR Fixe
- SFR Mobile

3. Une différence avec la satisfaction client à Chaud

2 indicateurs avec des temporalités et des objectifs différents mais un enjeu commun de satisfaction client





Choisir l'UNSa, c'est Agir !

Bulletin d'adhésion UNSa COM 2025

MARS
2025

A compléter avec un ordinateur, ou manuscrit en MAJUSCULES d'imprimerie.
A envoyer signé et accompagné d'un RIB à l'adresse ci-dessous, ou par Mèl.

UNSa COM – Altice Campus
16 rue du Général Alain de Boissieu
CS 68217
75741 PARIS Cedex 15

INFORMATIONS ADHERENT

Nom : Civilité : Mme M.

Prénom : Date de naissance :

Adresse postale :

Code Postal : Ville :

Tél. mobile professionnel : Tél. mobile personnel :

Tél. fixe professionnel : Tél. fixe personnel :

Courriel principal : réception infos UNSa

Courriel secondaire :

Entreprise : Autre :

Lieu de travail :

Classification * : A B C D E F G * voir entête du bulletin de paie

Emploi * :

Ancien syndicat :

Mandat actuel : Depuis : Périmètre :

INFORMATIONS SUR LA COTISATION

BAREME DE COTISATION UNSa COM

Repère de classification	Cotisation trimestrielle	Cotisation semestrielle	Cotisation annuelle	Coût réel (après crédit d'impôt)	Le paiement en plusieurs fois est possible uniquement par prélèvement automatique Remplir la demande de prélèvement automatique ci-dessous
A	13,50€	27€	54€	18€	
B	15,00€	30€	60€	20€	
C	16,50€	33€	66€	22€	
D	19,50€	39€	78€	26€	
E	27,00€	54€	108€	36€	
F	34,50€	69€	138€	46€	
G	46,50€	93€	186€	63€	

Vous bénéficiez d'un crédit d'impôt de 66% de votre cotisation, dans la limite de 1% de votre revenu brut imposable. Si le crédit d'impôt dépasse l'impôt dû, le solde vous sera restitué par le trésor public.

Choix de la fréquence de prélèvement : Trimestrielle Semestrielle Annuelle

Règlement par chèque à l'ordre de "UNSa COM", un seul chèque par année calendaire.

Je n'accepte pas d'être mis en relation avec le contact local UNSa COM :

AUTORISATION DE PRELEVEMENT - IBAN

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Etablissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

NUMERO NATIONAL
D'EMETTEUR
510694

IBAN :

BIC :

Signature :

A le

POUR QUE NOS ACTIONS CONTINUENT À VOUS SERVIR