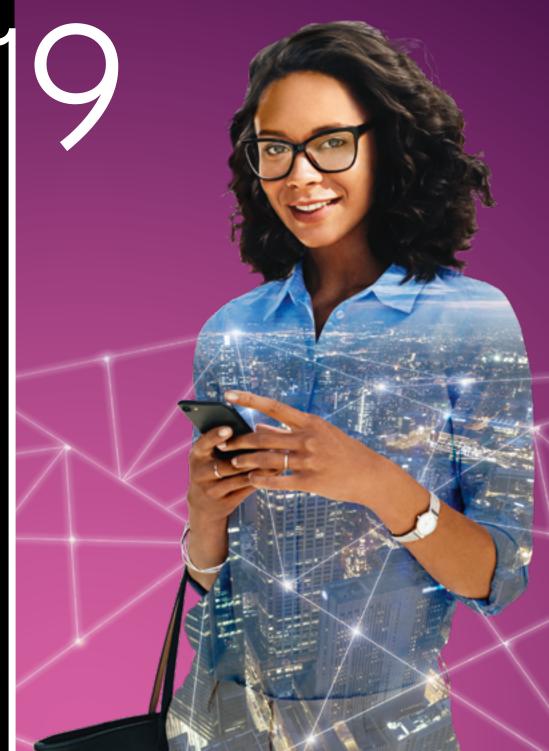
2019

Nos métiers d'aujourd'hui et de demain







ÉDITO

Bonjour à toutes et à tous,

La reconquête entamée dès la fin de l'année 2017 s'est confirmée et concrétisée en 2018, à travers une très belle performance commerciale, des recrutements en forte hausse et un taux d'engagement record des salariés lors de notre dernière enquête SFR & Vous.

2018 marque aussi la naissance de notre université des métiers, La Fabrique et ses nombreux dispositifs d'accompagnement au service de l'excellence opérationnelle : la mise en place de filières de formations exigeantes, une politique d'apprentissage toujours plus ambitieuse ou encore une gestion performante de la mobilité et des carrières des salariés.

Forts de ce dynamisme, nous sommes fiers d'avoir lancé, il y a quelques semaines, une nouvelle campagne de recrutement. Avec son accroche engageante « Et si le déploiement de la Fibre en France se faisait avec vous », cette campagne valorise notre projet d'entreprise, technologique, commercial et humain. Rejoindre SFR, c'est faire le choix d'une entreprise de haute technologie, où l'on peut évoluer et progresser rapidement, relever chaque jour de nouveaux challenges, innover de façon utile et avancer en équipe!

Retrouvez dans cette nouvelle édition de la brochure « nos métiers d'aujourd'hui et de demain », nos principales réalisations et les dispositifs ambitieux mis en place pour accompagner notre dynamique et anticiper nos évolutions futures.



Chez SFR, accélérez l'avenir et le vôtre aussi!

SOMMAIRE

Profil : les femmes et les hommes d'Altice France

p. 4

Actions RH : une équipe au service du business et des salariés p. **11**

Engagements : diversité et égalité des chances

p. 19

Prospectives

p.24

Avertissement

Dans ce document, les termes SFR et Groupe désignent l'activité télécoms d'Altice France



PROFIL

Les femmes et les hommes d'Altice France

Altice France est un acteur incontournable des télécoms et des médias en France.

Pionnier de la convergence télécoms et médias, le Groupe s'est progressivement réinventé pour bâtir une relation nouvelle avec ses clients.

Aujourd'hui, le pôle télécoms compte près de 10 000 salariés au service de 22 millions de clients.

Les données sociales figurant dans ce document apportent une vision chiffrée et objective des ressources du pôle télécoms Altice France.



1

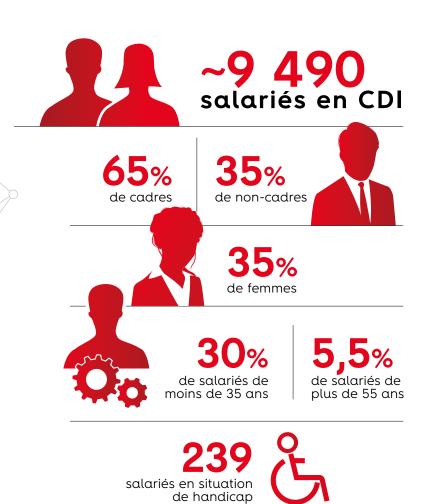
SOMMAIRE

PROFIL

ACTIONS RH

ENGAGEMENTS

Chiffres clés à fin 2018



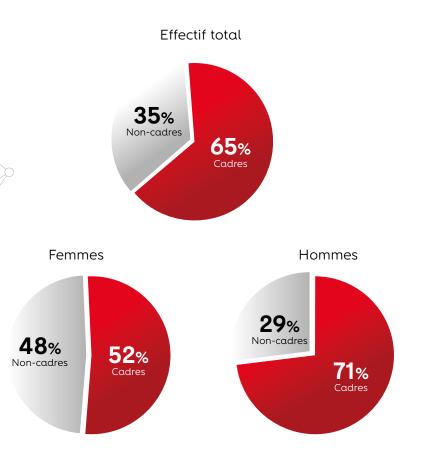


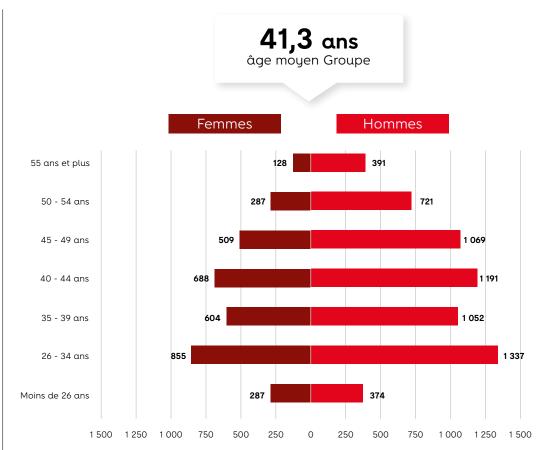
des salariés à Mayotte et à La Réunion





Pyramide des âges et effectifs par catégorie et par sexe





6

SOMMAIRE

PROFIL

ACTIONS RH

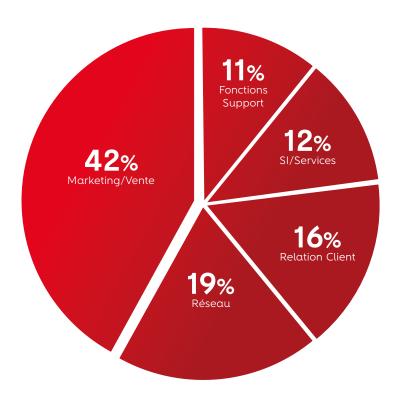
ENGAGEMENTS

PROSPECTIVES

Effectifs par domaine d'activité

Les métiers techniques du Groupe (SI/Services, Réseau) concentrent 31% des effectifs.

La Relation Client et le Marketing/Vente représentent 58% de l'effectif global. Une répartition qui confirme la forte orientation client du Groupe.





SOMMAIRE

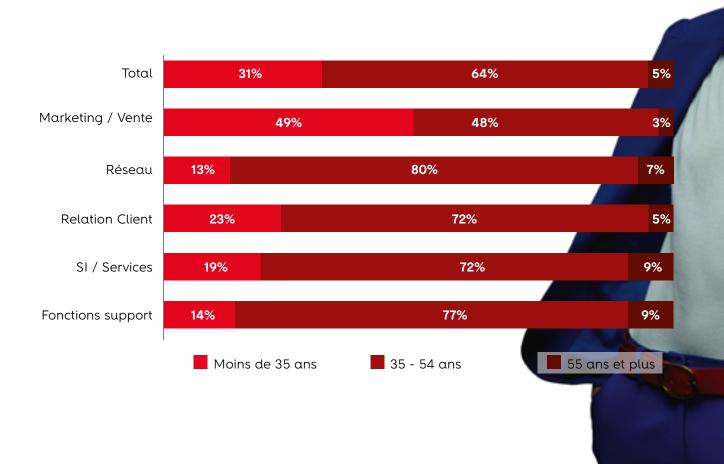
Pyramide des âges par domaine d'activité

SOMMAIRE

PROFIL

ACTIONS RH

67% des moins de 35 ans travaillent au Marketing/Vente, plus précisément sur les métiers de la vente B2C. Il s'agit principalement de la force de vente du réseau de distribution.



ENGAGEMENTS

PROSPECTIVES

SFR & Vous Étude interne auprès de l'ensemble des collaborateurs

Notre enquête interne, SFR & Vous, menée auprès de l'ensemble de nos salariés démontre une très forte dynamique de progression.

Indice d'engagement record des salariés





Fierté d'appartenance à SFR



Satisfaction par rapport à la situation professionnelle



Adhésion aux orientations stratégiques



Recommandation de SFR en tant qu'employeur

9

SOMMAIRE

PROFIL

ACTIONS RH

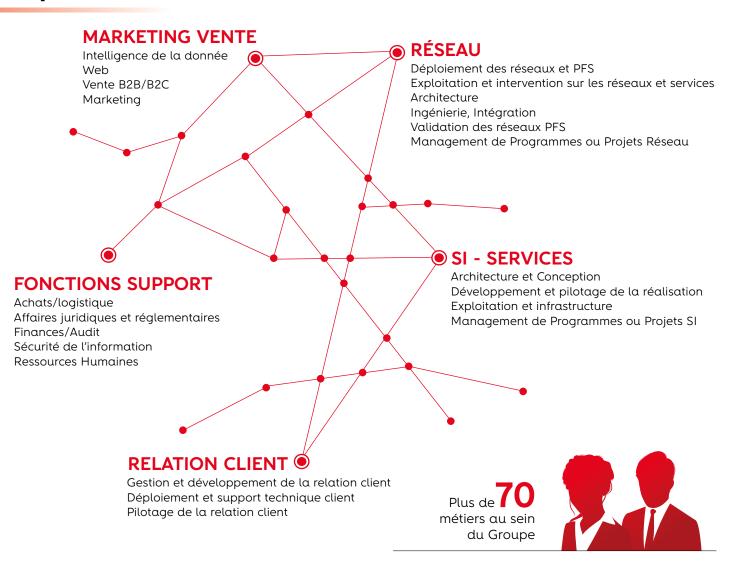
F

ENGAGEMENTS

PROSPECTIVES

Métiers du Groupe

Avec plus de 70 métiers et des parcours de formations aux nouveaux métiers, le Groupe offre de nombreuses possibilités d'évolutions internes. Cette diversité des parcours permet à la fois le développement de compétences pour les salariés et l'enrichissement du Groupe grâce au partage d'expérience.



10

SOMMAIRE PROFIL

ACTIONS RH

Une équipe au service du business et des salariés

la fabrique

Notre université d'entreprise, **La Fabrique**, a pour vocation de renforcer les expertises métier des équipes et de développer les compétences de demain, au service de l'excellence et de la performance collective.

À travers des dispositifs exigeants et des réalisations concrètes, La Fabrique accompagne le dynamisme de l'entreprise : mise en place de filières de formation parrainées par des experts, ouverture sur les meilleures pratiques du marché, anticipation des orientations business, valorisation des potentiels de l'entreprise et accompagnement des salariés dans leur évolution professionnelle.

Pour résumer en quelques mots l'esprit de **La Fabrique** : renforcer les liens, échanger, attirer, inspirer, faire naître de nouvelles idées.



Chiffres clés 2018



2383 salariés ont eu un entretien professionnel

71% des salariés ont suivi au moins une formation



1 047





1077
recrutements externes
dont 61% dans les
filiales de distribution



Mobilité interne chiffres clés



16% des mobilités concernent des moins de 35 ans 15% des mobilités concernent des plus de 50 ans

22%des mobilités se font vers une autre Direction Exécutive



35% des mobilités concernent des femmes

Près de

salariés ont bénéficié d'un atelier pour améliorer leur CV ou préparer un entretien de mobilité

18%
des mobilités
concernent
des non-cadres



Une équipe mobilité dédiée

Sa mission est de définir et mettre en œuvre les outils et les process de mobilité performants. Elle intervient en support des RH opérationnel(le)s, des managers et des salariés.

Un portail RH au service des salariés

Mosaïque est le portail RH accessible à l'ensemble des salariés. Il permet notamment de :

- gérer sa carrière grâce à une bourse de l'emploi Groupe : publication de son CV, recherche de postes, création d'alertes personnalisables et candidature ;
- suivre sa performance individuelle et ses objectifs ;
- exprimer des souhaits de mobilité (entretien professionnel).

Nouveau : une fonctionnalité permet désormais aux salariés de détecter en seulement 2 clics les opportunités de mobilité interne correspondant à leurs compétences.

La commission ingénieur

En 2018, 23 salariés, dont 2 femmes, ont participé à la commission ingénieur. Ce dispositif permet de valider les compétences et la capacité des candidats à évoluer vers un poste d'ingénieur et d'obtenir un diplôme d'ingénieur interne.

Formation chiffres clés 2018



71%
des salariés ont suivi
au moins une formation

170 651 heures de formation

3 jours de formation par salarié formé



Taux de satisfaction*

Net Promoteur Score (NPS)**

81%

47

Nouveau : Last Minute Formation Pour permettre aux salariés de bénéficier des dernières places disponibles.



*hors SFR Distribution

**NPS = % de promoteurs (notes de 9 et 10/10) - % de détracteurs (notes de 1 à 6/10). Les notes 7 et 8 ne sont pas prises en compte car considérées comme neutres.



Formation au service de la performance

Le développement des compétences de nos salariés est un axe essentiel de notre université des métiers la **fabrique**.

Il s'appuie sur **9 filières d'expertise métier, parrainées par des directeurs opérationnels,** avec pour objectif une formation exigeante et pointue, au plus proche des besoins de nos salariés, dont voici quelques exemples par thématique :

EXPÉRIENCE CLIENT Certification chef de marché marketing Déploiement client B2B	VENTE Académie des ventes commerciaux B2B	MÉDIA Offres OTT
ANALYTICS Certification Data Science	HIGH TECH Réseau (4G, 5G, Fibre) et systèmes d'information	SÉCURITÉ Cybersécurité
PILOTAGE ÉCONOMIQUE Pilotage télécoms et évaluation d'un projet d'investissement	MANAGEMENT Management et leadership agile	PROJET Performance des projets

15

SOMMAIRE PR

Recrutements

La dynamique de recrutement a été forte en 2018. Le Groupe a mis en place une politique de recrutement ambitieuse pour renforcer notamment les compétences techniques et forces de vente.

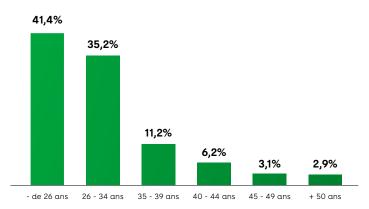
Un focus particulier a été porté sur le recrutement des jeunes (- de 26 ans) avec l'embauche de plus de 25% de nos alternants/stagiaires et la mise en place de programmes de recrutement tournés vers les jeunes diplômé(e)s afin d'attirer spécifiquement de jeunes ingénieurs vers des métiers en tension.

Concernant nos forces de vente du marché Entreprises, un programme de recrutement inédit a été initié en 2018 afin de renforcer significativement la couverture commerciale B2B.

2019 se dessine dans la continuité de 2018 avec des efforts particulièrement tournés vers les métiers en tension tels que cybersécurité, développement, réseau, le soutien au déploiement des forces commerciales B2B, tout en maintenant la dynamique vers les jeunes diplômé(e)s.

Recrutements externes

Répartition par tranche d'âge



Recrutements externes Répartition par sexe

426
Femmes
651
Hommes



Recrutements zoom sur des initiatives innovantes

2018 a été marquée par des initiatives fortes pour s'adapter à un marché de l'emploi en tension, prendre en compte les attentes des candidats, favoriser la transparence et simplifier les candidatures. En un mot, améliorer l'expérience candidat pour attirer les meilleurs talents!

Programmes accélérateurs de compétences pour les jeunes diplômé(e)s

embauches jeunes ingénieurs sur l'IP et 6 sur la Radio Deux programmes « Jeune diplômé(e) » dédiés aux compétences Radio et IP ont été lancés en 2018.

L'objectif : diversifier les profils recrutés et pallier la rareté des compétences sur des métiers en tension.

Rapidement après leur arrivée dans nos équipes, ces jeunes re-

joignent un parcours de formation complet afin d'accélérer leur montée en compétences et leur autonomie.

Ces programmes ont permis l'embauche de 11 jeunes ingénieurs sur l'IP et 6 sur la Radio.

Persuadé du bien-fondé de cette démarche, le Groupe lance 2 autres programmes au sein du B2B en 2019.



Une nouvelle plateforme pour mettre en relation les candidats avec nos collaborateurs ambassadeurs

En savoir plus sur une offre d'emploi ou les futures missions d'un poste, avoir des conseils sur sa candidature ou ses choix de carrière, ou encore connaître la vie interne chez SFR, les candidats peuvent désormais poser leurs questions en toute transparence à nos collaborateurs ambassadeurs.

CV Catcher : un parcours candidat simplifié grâce à la solution d'analyse automatique de CV

Une nouvelle fonctionnalité sur notre site carrière permet aux candidats de déposer leur CV et d'accéder automatiquement à des offres pouvant correspondre à leur profil (formation, expériences, compétences).



17

SOMMAIRE

PROFIL

ACTIONS RH

ENGAGEMENTS

PROSPECTIVES

Une entreprise à l'écoute des salariés

Le Groupe met en place des rencontres régulières avec les salariés, afin de leur présenter le projet et la stratégie de l'entreprise, partager les résultats et répondre à leurs questions :

- échanges réguliers entre les membres du Comité Exécutif et les 500 top managers de l'entreprise ;
- tour de France de Patrick Drahi et Alain Weill sur les différents sites d'Île-de-France et en régions ;
- ateliers de présentation « La Fabrique et vous » animés par les équipes RH dans les open-spaces ;
- enquête annuelle auprès de l'ensemble des salariés pour recueillir leur perception de l'entreprise ;
- live annuel de questions réponses entre la Direction Générale et les salariés.



ENGAGEMENTS

Diversité et égalité des chances

Convaincu que la diversité est un véritable levier de performance, de créativité et de croissance, le Groupe est engagé en faveur de l'égalité des chances depuis plus de 20 ans.

Sa politique volontariste se structure autour de quatre axes majeurs :

- intégration et accompagnement des travailleurs en situation de handicap ;
- mixité et égalité professionnelle femmes-hommes ;
- emploi des jeunes et recrutement de talents ;
- inclusion numérique.

Par ailleurs, Altice France donne l'opportunité à ses salariés de s'engager dans une démarche citoyenne au travers de la Fondation SFR.



Engagements en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap

Un accord Groupe en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap a été signé en 2018 pour l'ensemble des sociétés du pôle télécoms. Il comporte différents axes :

- l'intégration et l'embauche ;
- le maintien dans l'emploi et la prévention des risques de désinsertion;
- l'aide au développement professionnel ;
- la sensibilisation de l'ensemble des salariés ;
- le recours au secteur protégé et adapté via la sous-traitance ;
- un site et une hotline dédiés pour les salariés.

Chiffres clés à fin 2018

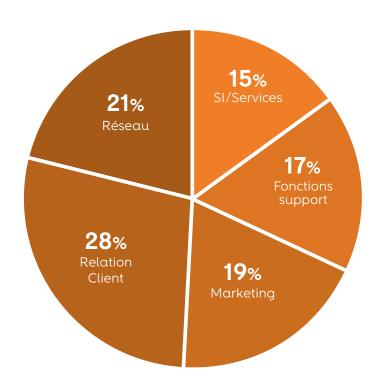
4,26%
Taux d'emploi
global Handicap

2,5 м€

de CA avec le secteur protégé, favorisant l'embauche indirecte des travailleurs handicapés

3,9% d'alternants travailleurs handicapés Plus de 9 000 collaborateurs sensibilisés

Répartition par domaine des salariés en situation de handicap



Égalité professionnelle femmes-hommes

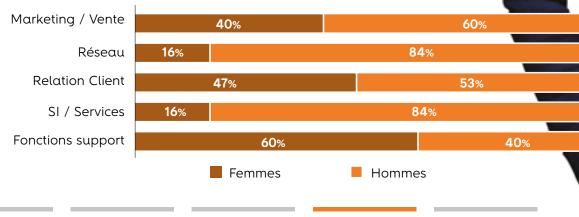
Véritable engagement sociétal, l'égalité professionnelle femmes-hommes se traduit sur le terrain par des actions concrètes :

- des offres d'emploi non discriminantes ;
- une politique de rémunération garante de l'égalité de traitement ;
- la sensibilisation et la formation des managers aux discriminations et à l'égalité des chances ;
- la conciliation vie privée/vie professionnelle avec notamment des congés spéciaux, la signature d'un accord de télétravail ou encore l'accès à une conciergerie;
- l'accès équilibré entre femmes et hommes aux actions de formation et de développement professionnel.

De nouveaux dispositifs en 2019 viendront renforcer ceux déjà existants, avec notamment :

- des mesures en faveur de la parentalité : solutions de garde d'enfants, de soutien scolaire ou conseils au profit des salariés parents ou aidants ;
- des actions concrètes et positives pour favoriser les carrières au féminin.

Répartition des salarié(e)s femmes-hommes par domaine





Engagements en faveur des jeunes Politique alternance et stages

Alternance : un tremplin pour l'emploi des jeunes

Nous accueillons sur toute la France plus de 600 étudiants qui représentent 5% des effectifs :

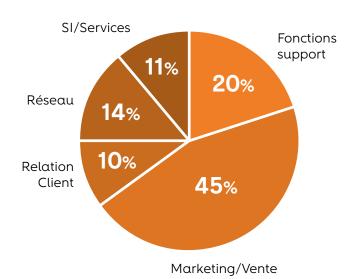
- 70% d'entre eux préparent un diplôme d'un niveau bac +4/5 ;
- Plus de 25% sont embauchés dans le Groupe, en CDI ou CDD, dans les 2 ans qui suivent la fin de leur cursus scolaire.

Afin de les accompagner au mieux dans leur parcours de professionnalisation, les tuteurs et les maîtres d'apprentissage sont formés à l'intégration et à l'accompagnement des jeunes.

Nos ambitions 2019/2020

- Valoriser notre identité (lancement de la nouvelle marque employeur) et accompagner la politique de recrutement en attirant les jeunes talents, en cohérence avec nos besoins de recrutement.
- Renforcer notre présence digitale et dans les magazines.
- Faire de nos jeunes alternants et stagiaires nos ambassadeurs (visite de la supervision des réseaux, des plateformes de validation, des studios médias, conférences thématiques, événements intra-Directions).
- Développer notre présence dans nos écoles référentes et être identifié comme un « employeur recruteur ».

Répartition des alternants par domaine d'activité



SFR, labellisé Happy Trainees



Plus de **76**% de nos apprentis recommandent SFR et partagent leur avis sur l'accueil, leur progression professionnelle, l'intérêt de leurs missions, le management, la fierté et le plaisir au travail.

Engagements en faveur des jeunes La Fondation SFR

La Fondation SFR œuvre en faveur de l'inclusion numérique et la réussite professionnelle des publics éloignés de l'emploi, avec un focus particulier sur la réussite professionnelle des jeunes issus des milieux modestes. À travers un triple mécénat, elle actionne les leviers pour les aider à prendre confiance en eux et à construire leur projet. L'implication personnelle des salarié(e)s de SFR est le socle de l'action de la Fondation. Pour soutenir leur engagement, plusieurs programmes existent : le fonds de soutien, le statut du collaborateur citoyen et le tutorat.

Chiffres clés

bénéficiaires en 2018





Retrouvez l'ensemble des actions de la Fondation sur le site alticefrance.com



Développer le potentiel des jeunes pour accompagner leur insertion professionnelle



Article1 La Fondation SFR est à l'origine de la création en 2005 du projet Passeport Avenir, devenu récemment Article 1. L'association

accompagne des jeunes talents dans leur réussite académique et professionnelle par le biais du tutorat et du programme de pré-incubation « Tous Entrepreneurs ».

La Fondation SFR est partenaire depuis 8 ans de **Sport dans la Ville,** principale association d'insertion par le sport en France. Les programmes « Job dans la Ville » et « Entrepreneurs dans la Ville » permettent d'offrir à 1 200 jeunes un accompagnement dans leur éducation, leur orientation et leur entrée dans la vie active.

Des salarié(e)s témoignent auprès de jeunes filles issues de milieux modestes sur leurs métiers afin de leur faire découvrir de nouveaux débouchés et lever certains stéréotypes de genre.



Évolution des effectifs

Pour 2019, les tendances sont globalement stables à l'exception d'importants volumes de recrutement dans le B2B et le RESEAU/SI.

Métiers en hausse

B₂B

Support à la vente B2B, Vente directe, Vente indirecte, Développement de la relation client B2B, Support technique au client, Pilotage de la réalisation.

DSO

Déploiement client.

RESEAU/SI

Ingénierie de réseaux PFS et outils, mise en service et maintenance des éléments de réseaux PFS et outils, déploiement et aménagement des réseaux et PFS, conception, développement et maintenance.

Métiers en baisse

SFR DISTRIBUTION

Commercialisation grand public : Conseiller(ère) commercial(e) VAD, Conseiller(ère) de vente volant(e), Expert(e) THD, Gestionnaire SAV.

Développement de la relation client B2C : Conseiller(ère) relation client.



Métiers en tension

Certains métiers restent en tension en raison de la rareté des profils sur le marché du travail et de la longue période d'apprentissage qu'ils nécessitent.

Métiers en tension Profils recherchés Développement SI Développeur web, Ingénieur(e) développement (développement front-end, back-end, plateformes de services), Architecte logiciel, Data ingénieur(e) Ingénierie Support Chargé(e) du support/Ingénieur(e) support IP, DATA et PFS, Chargé(e) du support technique, Expert(e) technique Cybersécurité Expert(e) sécurité, Ingénieur(e) réseau et sécurité, Ingénieur(e) tests intrusifs Big Data Data scientist et analyst

B₂B

Nos principaux métiers

- Vente indirecte
- Vente directe
- Support à la vente
- Déploiement client
- Support technique au client
- Développement de la relation client
- Administration et gestion de la relation client

Orientations stratégiques

- Retrouver la croissance des ventes et du CA.
- Limiter le churn sur le Mobile, le Fixe et les services.
- Améliorer la satisfaction clients sur l'ensemble de nos services.
- Accélérer la commercialisation de la Fibre sur tous les segments de marché.
- Soutenir nos forces commerciales pour plus d'efficacité dans la convergence télécoms services.



Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mon métier consiste à déployer des infrastructures résilientes pour nos clients internes et externes. Nous offrons de nombreux services comme du hosting, des offres de stockage, de sauvegarde, de Cloud. Notre enjeu majeur est de faciliter l'expérience client et d'établir une relation de confiance avec eux. Pour ce faire, nous focalisons notre attention sur leurs besoins qui évoluent sans cesse (avec l'utilisation de plus en plus massive du Cloud Computing) et sur l'amélioration en continu de nos méthodes de déploiement d'infrastructures.

Pourquoi est-ce intéressant de le faire chez SFR?

Notre force est notre très large champ des possibles : être au cœur de technologies avancées, d'une organisation devenant plus agile et d'un environnement ouvert aux propositions d'actions innovantes. Cela nous permet de nous challenger et de nous surpasser pour répondre à nos clients toujours plus nombreux et faire face à une concurrence redoutable.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier dans les prochaines années ?

Impossible d'ignorer la montée en puissance de la consommation du Cloud Computing. L'infrastructure, auparavant longue et coûteuse à mettre en place, est désormais déployable en un simple clic. Pour s'adapter à ce changement de consommation et aux nouveaux besoins de nos clients, nos métiers s'adaptent et évoluent vers un mode de fonctionnement agile : architectes, ingénieurs système ou développeurs laissant la place à de nouvelles appellations comme DevOps, etc.

B2B



Concrètement, en quoi consiste votre métier ?

Je manage une équipe de dix commerciaux pour les accompagner dans le développement de leur portefeuille clients : valider l'approche et la stratégie commerciale, piloter, accompagner et dynamiser les équipes. Mon rôle est aussi de développer des partenariats, en travaillant de plus en plus sur la convergence entre opérateurs et intégrateurs pour apporter toujours plus de services à nos clients.

Quelle est la force de SFR?

SFR investit, évolue, se donne les moyens d'innover, propose un vrai projet industriel, une vision. Notamment à travers notre stratégie de convergence télécoms – médias et d'intégration de services. Cela nous permet aujourd'hui d'apporter la meilleure qualité de service possible aux clients, tant dans le déploiement technique que dans le conseil ou l'accompagnement. Nos clients voient SFR comme un véritable partenaire, un opérateur de services de bout en bout et nous en sommes très fiers!

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Le métier du commerce va beaucoup changer. Les technologies de demain comme l'intelligence artificielle vont faciliter l'approche client : mieux comprendre, appréhender les besoins, identifier les interlocuteurs, entrer en relation, etc. Mais pour autant, la dimension humaine et le relationnel resteront essentiels, en particulier sur les clients grands comptes, où nous privilégions une approche sur-mesure qui nécessite beaucoup d'échanges.



DSO

Nos principaux métiers

- Vente directe
- Vente opérateurs
- Achats opérateurs
- Déploiement clients
- Administration et gestion de la relation client

Orientations stratégiques

- Commercialiser des infrastructures et services télécoms sur nos réseaux en propre et des contenus, auprès des opérateurs alternatifs nationaux et internationaux.
- Distribuer des contenus et fournir des services télécoms auprès de nos partenaires bailleurs et syndics.
- Préparer la commercialisation et les offres en lien avec la 5G.
- Assurer le passage du DSL vers la Fibre grâce à la digitalisation de nos outils et une meilleure efficacité de la chaîne de delivery et de facturation.
- Optimiser la relation économique entre SFR et les autres opérateurs télécoms, en maximisant le CA réalisé et en réduisant les coûts facturés par les opérateurs fournisseurs.



Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mes équipes font de la Relation Client et de la gestion de projet : elles sont l'interface entre un client opérateur (revente B2B ou B2C), qui a souscrit à des offres commerciales et les interlocuteurs techniques chargés de déployer sur le terrain la solution vendue. Nous adressons l'ensemble des produits de SFR : Fibre optique, cuivre, éthernet, WDM, voix sur IP... Notre activité est très riche car elle couvre une très grande diversité de compétences.

Quels en sont les grands enjeux ?

SFR déploie du réseau fibré dans toute la France. Notre rôle à la DSO est de revendre et déployer une partie de ce Réseau. Du fait de l'explosion des besoins en Fibre, nous devons répondre présent sur le marché, qui représente aujourd'hui plus de 2/3 de nos projets contre 50% il y a seulement 2 ans. Notre force chez SFR, c'est d'être plus proche de nos clients. Nous sommes agiles, capables de décomplexifier les process pour satisfaire et accompagner au mieux nos clients. Nous construisons avec eux une vraie relation, solide et pérenne.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Notre métier est la Relation Client, cela implique que nos chefs de projet aient à la fois la dimension technique de ce qu'il se passe sur le terrain, mais aussi la capacité d'échanger avec nos clients, d'établir la relation. Tout l'enjeu pour les années à venir va être de perfectionner notre SI pour diminuer le temps passé sur les outils et consacrer toujours plus d'attention à la Relation Client et à la gestion de nos projets.

RÉSEAU/SI

Nos principaux métiers

- Support technique
- Ingénierie de réseaux PFS et outils
- Déploiement et aménagement des réseaux et PFS
- Développement et maintenance
- Exploitation
- Pilotage de projets
- Conception
- Infrastructures
- Mise en service et maintenance
- Supervision des réseaux et services
- Management de programmes ou projets réseau

Orientations stratégiques

- Améliorer la qualité de l'expérience client.
- Développer la connectivité Très Haut Débit Mobile et Fixe de SFR.
- Accompagner l'usage croissant d'Internet et des objets connectés.
- Accompagner les métiers, simplifier les SI.
- Poursuivre la digitalisation.
- Développer les usages TV et OTT.
- Renforcer et sécuriser les infrastructures et les systèmes d'information, protéger les données.



Dimitri DOSSE, UX Designer & Responsable des fonctionnalités métier

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Je travaille sur la conception d'un outil qui concentre le process de déploiement des commandes clients de A à Z, de la visite chez le client à la facture en passant par l'acheminement de l'équipement. En tant qu'UX Designer, je prends en compte et anticipe les besoins des utilisateurs – nos opérationnels – dans la conception de cette interface, afin de leur faciliter le travail sur le terrain.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez SFR ?

Je suis entouré de véritables experts, excellents techniquement et passionnés. Et je travaille avec tous les métiers du SI: architectes, développeurs, commerciaux... Mes interlocuteurs sont pour la plupart internes, ce qui permet de réagir très vite et de répondre au plus près des besoins de mes collègues, sans être bridé dans l'évolution de l'outil. On recherche en permanence l'amélioration, on est en évolution constante.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Le métier a déjà beaucoup évolué. On est passé de la réponse à un besoin spécifique ponctuel à un réel accompagnement du client pour optimiser sa façon de travailler. Les technologies de demain vont ouvrir des perspectives et permettre des évolutions techniques : changements de processus métiers, automatisation de tâches ou réduction des temps de communication dans toute la chaîne. Ce métier a pour vocation de changer constamment et c'est ce côté mouvant qui me plaît!

RÉSEAU/SI



François COLAS, Responsable d'études Ingénierie Réseaux

Concrètement, en quoi consiste votre métier ?

Dans l'équipe Design, je suis chargé de concevoir les schémas directeurs de collecte des nouvelles zones de déploiement FTTH. Je réalise des études pour lancer en déploiement les équipements actifs, qui permettent d'alimenter nos clients Fibre FTTH. Nous traitons la partie couverture - ouvrir de nouveaux territoires - et capacité - gérer le débit du Réseau et la qualité du service.

Quels en sont les grands enjeux?

L'enjeu est d'être présent rapidement sur toutes les nouvelles zones FTTH déployées par les grands acteurs du FTTH. Nous développons et utilisons un nouvel outil innovant, qui gère et permet de planifier l'ensemble des opérations et d'optimiser les échanges entre équipes. Cette année, les objectifs de couverture sont très importants, avec +4,7 millions de prises à réaliser, soit 1/3 de ce qu'on a fait en 10 ans.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Le Réseau est en pleine transformation, nous lançons en déploiement de nouveaux équipements de plus en plus performants, avec des solutions innovantes pour faire face à la montée en débit, à l'augmentation de la consommation des clients et pour préparer l'arrivée de la 5G par exemple. Le 10GPON nous permettra d'offrir à nos clients un débit allant jusqu'à 10 Gbit/s, là où ils sont aujourd'hui déjà à 1Gbit/s. Enfin, nous travaillons sur la mutualisation des solutions de collecte Fixe et Mobile et à la sécurisation de nos réseaux pour les optimiser et les rendre plus résistants.



(FTTB/FTTH) - Avril 2019

RÉSEAU/SI



Anne-Cécile TEULER, Responsable de Projet à la Direction des Opérations Réseaux

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Je suis chargée de coordonner le déploiement Mobile en interaction avec les équipes de production, d'ingénierie et d'exploitation. Je travaille notamment sur deux programmes. Le premier concerne la mutualisation des réseaux SFR et Bouygues Télécoms pour apporter aux clients, où qu'ils soient, une qualité de service optimale. Le second porte sur le New Deal, qui vise à amener la couverture haut débit dans les régions les moins denses. Notre objectif est d'avoir la meilleure couverture Mobile sur tout le territoire.

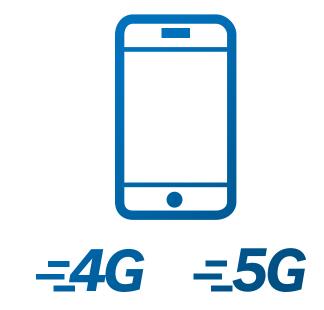
Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez SFR?

Chez SFR, nous sommes extrêmement agiles, nous sommes capables de casser les process et d'innover pour mener nos projets à bien et en peu de temps!

Par ailleurs, nous avons été le tout premier opérateur, avec Bouygues Télécoms, à lancer un programme innovant de mutualisation des réseaux en France. Dans ce cadre, nous travaillons en étroite collaboration avec un concurrent qui devient, de fait, notre partenaire. C'est passionnant!

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Le déploiement et la couverture Mobile sont en constante évolution. Aujourd'hui, c'est produire des sites neufs pour amener le service dans les zones rurales, demain c'est préparer l'arrivée de la 5G. Les consommateurs, nos clients, sont plus nombreux chaque jour et ont des besoins de plus en plus importants en termes de capacité et d'usages – nécessité d'être connectés en permanence sur leur smartphone, développement des objets connectés pour la voiture ou la maison... De très beaux projets d'avenir sur lesquels innover!



B₂C

Nos principaux métiers

- Pilotage des activités et de la sous-traitance
- Conception, développement produits, services et contenus
- Marketing de l'offre/client
- Intelligence de la donnée
- Installation, mise en service et maintenance client
- Support technique au client
- Support opérationnel à la production

Orientations stratégiques

- Retrouver la position d'opérateur télécoms premium au travers de réseaux performants, d'équipements de qualité permettant d'accéder à tous les contenus sur tous les écrans et d'une expérience client irréprochable.
- Refondre la proposition client pour retrouver la croissance du parc et mieux valoriser les contenus.
- Mettre en place un nouveau modèle de distribution plus efficient et omnicanal.



Raphaël PORTE, Directeur Paid TV et Services OTT

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mon métier couvre la distribution des contenus audiovisuels, sur nos réseaux et en OTT. L'activité de distribution de contenus chez SFR est assez diversifiée; on y traite des interfaces de consommation avec notamment les applications ou les Box, de l'éditorialisation, du marketing avec les partenariats médias et constructeurs et bien entendu de la commercialisation.

Quels en sont les grands enjeux ?

Nos droits exclusifs comme la Champions League sur RMC Sport, ainsi que notre rôle de distributeur et d'agrégateur multicontenu nous permettent d'être reconnus par nos clients pour notre offre premium sur le marché de la TV. Aujourd'hui, notre enjeu clé est de transformer l'expérience TV de nos clients en une expérience unique de consommation de contenus. Nous sommes en effet passés d'une consommation linéaire de la TV à une consommation à la demande. Et nous faisons en sorte que l'expérience apportée par SFR à ses clients soit toujours fidélisante, innovante et différenciante.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir?

La transformation radicale des usages va devenir de plus en plus rapide. Les habitudes et les lieux de consommation évoluent, vers toujours plus de mobilité. Au sein d'un même foyer, on observe une multiplicité croissante du nombre d'écrans (plus de 6 écrans par foyer en moyenne) ; on consomme désormais des contenus partout, tout le temps et sur de multiples écrans. Ces transformations auront un impact sur tous les métiers de la chaîne : les interfaces, les réseaux d'accès, les technologies, avec notamment la 5G qui permettra par exemple de consommer des films en 4K dans le métro !

DAF

Nos principaux métiers

- Comptabilité/Fiscalité
- Contrôle de gestion
- Support opérationnel à la production
- Achats/Logistique
- Finance/Trésorerie
- Service/Exploitation des sites

Orientations stratégiques

- Finaliser les projets résiduels du plan de transformation 2017 de la DAF.
- Développer la culture cash dans l'entreprise.
- Développer le rôle de tour de contrôle de la DAF : monitoring des flux sur les parcs B2C et B2B : besoin de focus et accompagnement des opérationnels.
- Mettre en œuvre différents projets d'innovation : accès à une information mise à jour et disponible en selfservice à tout moment.
- Contribuer aux efforts d'expérience clients : mobilisation des équipes DAF Opérations pour contribuer à notre niveau à faire de 2019 l'année du client.
- Accompagner la volonté du Groupe d'être en rupture sur certains éléments (call center, sales & marketing, contents).



Azzedine NAMANE, Responsable d'études finance

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mes missions principales sont la conception et la mise en place de reportings, l'analyse et le suivi des changements de tendance sur les indicateurs clefs (churn, évolution de l'ARPU, générosité client, options), la réalisation des analyses pré et post lancement d'offres ou encore la mise en place de cubes multidimensionnels et de datavisualisation permettant aux utilisateurs de creuser et d'explorer finement les données opérationnelles.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez SFR?

Nous avons la chance chez SFR de travailler sur une immense quantité de données. Chaque semaine il y a des nouveautés, des études spécifiques à produire, des nouveaux territoires à explorer. C'est satisfaisant aussi de se dire que notre travail aide très concrètement les opérationnels à prendre leurs décisions, notamment à haut niveau.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

La data est ce qu'il y a de plus essentiel à une entreprise : elle permet de connaître ses clients et de comprendre leurs besoins pour y répondre au plus juste. J'ai eu la chance de suivre une formation SFR data science à Polytechnique avec l'idée d'utiliser dans notre métier des modèles statistiques plus évolués de prédiction des comportements. Ces méthodes statistiques, comme le machine learning, sont amenées à se développer encore davantage, avec des applications variées qui vont transformer nos façons de travailler.

DRH

Nos principaux métiers

- Ressources Humaines opérationnelles
- Paie
- Développement des Ressources Humaines
- Rémunérations/Données sociales
- Relations sociales

Orientations stratégiques

- Favoriser l'engagement des salariés : des salariés confiants dans le projet et dans l'avenir, fiers d'appartenir au Groupe, satisfaits de leur emploi, promoteurs de l'entreprise, de ses offres et produits.
- Assurer la performance des managers et des équipes : coup d'accélérateur sur le développement et le renforcement des compétences afin d'être n°1.
- Poursuivre la transformation pour optimiser plus finement les organisations, les modes de fonctionnement et de continuer à gagner en efficacité et agilité.
- Redynamiser notre marque employeur.



Mélina DAVID, Responsable Recrutement, Relations Écoles et Mobilité

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mon métier et celui de mon équipe consiste à identifier les compétences et ressources nécessaires aux équipes opérationnelles pour réaliser leurs objectifs business, en créant et déployant des stratégies de sourcings adaptées au marché de l'emploi. En collaboration étroite avec les managers et RH opérationnels, nous mettons en oeuvre des approches différentes selon les candidats ciblés : vis-à-vis des étudiants – relations écoles, forums, animation de communautés – ou des candidats externes – réseaux sociaux, forums spécialisés, programmes spécifiques jeunes diplômé(e)s. Nous déployons une politique RH très active auprès de nos collaborateurs : des accompagnements individuels, des ateliers CV et des dispositifs tels que CV Catcher afin de favoriser la mobilité interne.

Pourquoi est-il intéressant de le faire chez SFR?

La diversité et la richesse des profils qui existent au sein du Groupe rendent la gestion des recrutements extrêmement dynamique et permet d'enrichir quotidiennement notre connaissance des métiers et des enjeux de l'entreprise. En outre, l'évolution des technologies fait apparaître rapidement de nouvelles compétences que nous devons réussir à attirer et faire ensuite évoluer, rendant le challenge ambitieux mais passionnant.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Les attentes et comportements des candidats évoluent avec les nouvelles générations. Par ailleurs, la multiplication des outils digitaux vient modifier la relation candidat/recruteur. Cela nécessite notamment de valoriser différemment les opportunités, avoir des approches plus individuelles des négociations, faire preuve de plus en plus de transparence sur la réalité de l'entreprise et permettre au candidat de se renseigner avant de postuler, de manière toujours plus rapide grâce à des outils performants.

Direction Juridique

Nos principaux métiers

- Juridique
- Réglementation

Orientations stratégiques

- Renforcer sa proximité avec les Directions opérationnelles et continuer à développer un lien de Business Partner.
- Assurer une fluidité au sein des équipes afin de développer les compétences métiers liées au développement du Groupe.
- Renforcer les équipes corporate au vu de la taille et des problématiques du Groupe.
- Gérer les différents contrats dont les contrats opérateurs.



Nathaniel MIMOUNI, Juriste à la Direction Juridique en charge de la Distribution

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

J'apporte un support juridique aux projets business. Je travaille directement avec les opérationnels en amont d'un projet pour connaître les enjeux, anticiper, préparer, s'adapter aux contraintes et les intégrer dans un cadre juridique. J'accompagne ensuite tant son exécution que la résolution de situations conflictuelles éventuelles. Je me vois comme un « partenaire business » des opérationnels, facilitateur de la réalisation des projets.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus chez SFR ?

La variété des sujets tout d'abord. En près de 11 ans chez SFR, j'ai eu l'opportunité d'évoluer et traiter de problématiques diverses, ce qui me donne une vision transverse de nos activités : la résolution de contentieux GP, la réalisation de baux ou achats de sites pour le déploiement Réseau, le suivi de nos accords de distribution... Une chance unique que permet un groupe de notre envergure ! Ensuite, ce que je trouve extrêmement riche, c'est notre capacité d'innovation : sur le digital, dans notre façon d'envisager la Relation Client, sur l'intégration des contenus, la commercialisation de nos services, la dynamisation de notre Réseau de points de vente...

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Clairement, les technologies numériques sont amenées à transformer en profondeur le métier de juriste dans les prochaines années. Avec des innovations comme les legal tech, la justice prédictive ou l'open data, nous nous dirigeons vers plus d'automatisation des tâches récurrentes et chronophages. Autant d'évolutions majeures qui permettront aux juristes de se concentrer sur des missions à enjeux et à forte valeur ajoutée.

Secrétariat Général

Nos principaux métiers

- Réglementation
- Communication
- Administration et gestion de la relation client
- Audit
- Qualité opérationnelle
- Santé/sécurité des personnes
- Sécurité de l'information
- Process qualité

Orientations stratégiques

- Renforcer nos liens avec les collectivités et les élus.
- Accentuer notre action sur la protection des données à caractère personnel.
- Intégrer la Fondation en tant qu'instrument de mise en valeur de l'entreprise.



Claire Perset,
Directrice des Relations institutionnelles
et de l'Engagement Altice France

Concrètement, en quoi consiste votre métier?

Mon rôle consiste à porter la parole du Groupe auprès des parlementaires et du Gouvernement. L'objectif est double : d'une part, présenter le Groupe et sa stratégie afin d'améliorer son image et, d'autre part, défendre notre position tout au long du processus législatif sur des textes de lois en cours d'élaboration : par exemple la taxe sur les GAFA ou encore la proposition de loi sur la 5G et la sécurité des équipementiers. Je suis également en charge de l'engagement, à travers la Fondation SFR, la RSE ainsi que la revitalisation du territoire.

Qu'est-ce que l'engagement, chez SFR ?

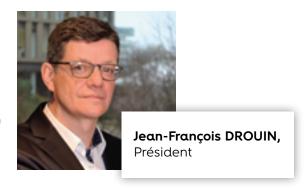
C'est d'abord celui des collaborateurs, rendu possible par notre politique ambitieuse : les salariés peuvent parrainer un projet associatif ou accompagner des jeunes par le tutorat. L'engagement, c'est aussi la Fondation SFR, qui depuis plus de 10 ans agit en faveur de l'inclusion numérique et de la réussite professionnelle des jeunes issus de milieux modestes. Nous sommes partenaires d'associations comme Emmaüs Connect, qui forme et accompagne les personnes éloignées du numérique, ou comme Article 1, Sport dans la Ville et Rêv'Elles, associations reconnues pour leur combat en faveur de l'égalité des chances.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Le sujet de l'inclusion numérique, qu'elle soit territoriale ou sociale, intéresse de plus en plus les élus. En tant que 2^{ème} opérateur télécoms du pays, je pense que les actions que SFR mène dans ce domaine, notamment au travers de sa Fondation, occuperont demain une place déterminante dans les relations que nous nouons avec les acteurs institutionnels.

HIVORY/SFR FTTH

À travers ses 2 filiales autonomes d'infrastructures, Hivory, la plus importante « Towerco » de France et SFR FTTH, l'un des plus importants acteurs de la Fibre en Europe, le Groupe valorise le potentiel que représentent ses infrastructures passives et accélère le déploiement du Très Haut Débit sur tout le territoire.



Hivory a pour ambition de contribuer au développement de l'infrastructure et de l'innovation technologique sur tout le territoire. Aux côtés de l'ensemble des acteurs télécoms, Hivory participe à la densification et à l'extension de la couverture Mobile ainsi qu'à la transition de la France vers la 5G et l'IOT.



pour un territoire connecté



Le Très Haut Débit est un vecteur d'attractivité majeur. Il prend une place importante dans la vie quotidienne des citoyens et joue un rôle essentiel dans la compétitivité des entreprises, le développement économique au sein du territoire. Ainsi, SFR FTTH a pour mission de concevoir, de construire puis d'exploiter des réseaux et des infrastructures de télécommunications au service de l'aménagement numérique des collectivités territoriales.



pour accélérer le déploiement de la Fibre en France

38





Altice France est le 1er acteur de la convergence entre télécoms et médias en France.

À travers SFR, 2^{ème} opérateur français, Altice France est un acteur incontournable des télécoms au service de 22 millions de clients. Doté du premier réseau en Fibre optique (FTTB/FTTH) avec 13 millions de prises éligibles, SFR couvre également 99% de la population en 4G.

SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs.

Altice France est également un groupe médias de premier plan avec 14 chaînes de télévision, 2 radios, 5 titres de presse, autour de marques emblématiques telles que BFM, RMC, Libération ou encore L'Express.

Que ce soit à travers son kiosque numérique, son portefeuille de droits sportifs, la production, le financement ou l'achat de contenus originaux et exclusifs, Altice France invente de nouveaux modèles d'édition et de distribution ouverts à tous.

En 2018, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 10,2 milliards d'euros.