

LE

MAGAZINE D'INFORMATION DES CADRES SUPÉRIEURS
ET DIRIGEANTS DU GROUPE ORANGE



mag

N°85

1er semestre 2019



Convention 28 juin 2019

Orange Campus

La vie de l'ACSED

Les activités en régions

Convention
28 juin 2019
Orange Campus

Plus de 2 000
adhérents
nous font
confiance

L'ACSED,
La force et la solidarité
d'un réseau

Nos priorités :

- **Intervenir** dans les grands dossiers de l'entreprise pour **défendre** les **intérêts matériels, moraux et juridiques** des Cadres supérieurs et Dirigeants
- **Affirmer** la place des Cadres supérieurs dans la réussite du Groupe
- **Constituer** un réseau de soutien collectif et individuel pour nos adhérents.



www.acsed-orange.com

Rejoignez-nous !

Coupon à retourner complété et accompagné de votre règlement à :

ACSED 57, rue Albert 75013 PARIS

Nom : _____ Prénom : _____
 Date de naissance : _____ Entité : _____
 Niveau de fonction : _____
 Adresse professionnelle : _____
 E-mail pro : _____
 Tél. : _____ Mobile : _____
 Adresse personnelle : _____
 E-mail perso : _____

MONTANT DES COTISATIONS

IV.1 - IV.2/Bande E	55 €
IV.3 - IV.4/Bande F	75 €
IV.5 - IV.6/Bande G	95 €
Conjoint	50 % de l'adhésion*
TPS	70 % de l'adhésion*
Tarif découverte**	30€

* Non cumulable avec le tarif découverte
 ** réservé uniquement aux nouveaux adhérents

Virement

Etablissement	Guichet	Compte	Clé Rib
20041	00001	0166129F020	42
IBAN : FR61 2004 1000 0101 6612 9F02 042			
BIC : PSSTFRPPPAR			

Règlement à l'ordre de l'ACSED

- Par chèque joint
- Par virement
- Par CB via le site

Date et signature

Lettre de l'ACSED au Président de la République

Monsieur le Président de la République,

Je me permets d'appeler votre attention sur la situation très particulière de l'entreprise Orange sous les feux d'une double actualité judiciaire et médiatique particulièrement intense ces derniers mois. Moins de projecteurs braqués sur nous, nous ne nous en porterions que mieux ! Notre image est à nouveau abîmée. Mais, c'est ainsi.

Dans un environnement complexe tant interne qu'externe, Orange, sous la présidence de Stéphane Richard, a su relever la tête, relever les défis tant concurrentiels que technologiques avec une confiance retrouvée du personnel. Il serait donc fort dommageable que tant d'efforts soient tout d'un coup ruinés par une sentence totalement externe à l'entreprise qui pourrait nous priver de notre leader. A ce sujet il y a lieu de rappeler les propos du Ministre de l'Economie et des Finances, Bruno Le Maire. En janvier 2018, avant le renouvellement du mandat de Stéphane Richard pour 4 ans, tout en soulignant que Stéphane Richard avait fait du bon travail, il avait indiqué « S'il y a une condamnation de Stéphane Richard à un moment donné, il remettra immédiatement son mandat ».

Dans un contexte économique, réglementaire, concurrentiel et juridique exacerbé, aux enjeux immenses, avec des GAFAM et des BATX en embuscade, Orange doit rester un opérateur incontournable. Aujourd'hui la guerre des prix et le poids des investissements rendent notre équation financière délicate mais notre entreprise doit poursuivre et amplifier les actions engagées.

Depuis sa nomination

au poste de Président Directeur Général, en 2011, Stéphane Richard, peut se prévaloir d'un bilan solide, incontestable et de résultats tangibles tant au niveau du contrat social, des plans stratégiques, de la politique d'investissement que de la diversification de l'entreprise. Son action a contribué durablement au renouveau de l'engagement des personnels à tous les niveaux de l'entreprise. Leur fierté d'appartenance retrouvée est passée de 39% en 2009, à plus de 88% lors du dernier sondage de fin 2018. L'impératif de continuité voire de stabilité est indispensable à la sauvegarde de la confiance à tous les niveaux : salariés, clients, fournisseurs et actionnaires et au maintien d'Orange dans une compétition féroce.



Orange est un contributeur essentiel aux enjeux forts de votre Gouvernement en matière de couverture numérique et de cohésion des territoires. La bataille mondiale du Numérique, nouvel accélérateur de croissance, doit préparer la France, voire l'Europe à affronter de nombreux défis pour demeurer un acteur économique de tout premier plan. La 5G en est un exemple à tous égards. Le groupe Orange, fleuron dans le domaine des télécommunications en France et à l'international, pleinement engagé dans cette bataille de tous les instants, sert et accompagne plus de 270 millions de clients dans le monde. Il assure en France 69% du déploiement de la fibre optique et la connexion au Très Haut Débit fixe de 30 millions de clients en Europe. Ces résultats n'auraient pas été possibles sans l'engagement des 155 000 salariés du Groupe et sans la forte impulsion de son dirigeant.

L'ACSED salue le travail engagé par Stéphane Richard depuis son arrivée dans une période très critique. Les réalisations conduites sous son égide avec exigence, conviction et respect des engagements, ont permis de projeter une vision d'avenir et de la partager à tous les niveaux de l'entreprise. L'ACSED salue les qualités personnelles de l'homme, pour sa confiance dans l'humain, pour son écoute, sa bienveillance et sa capacité à rassembler et à entraîner.

Magazine d'information édité par

ACSED Orange

57, rue Albert - 75013 PARIS

Tél : 01 45 86 07 45 - Fax : 01 45 86 85 99

Mail : acsed-orange@orange.fr

Site Internet : www.acsed-orange.com

Directeur de la publication

Guy SALZIGER

Rédacteur en chef

Thomas TRAISSAC

ont collaboré à ce numéro

SAMUEL AUDART, MARTINE COUSIN, Christine

MARTIN et Marie-Anne TOURNARE

Photos

Pascal VIEVILLE et Christophe RUFIN

Conception - réalisation - impression

ALBIZIA COMMUNICATION 06 60 23 16 89

Il ne nous appartient pas de porter un quelconque jugement sur les procédures en cours - dont l'issue pour l'une d'entre-elle dépasse largement le cadre de notre seule entreprise et peut s'avérer lourde de conséquences- , mais il nous semblait du devoir d'une Association de Cadres Supérieurs Et Dirigeants, telle que la nôtre (l'ACSED), de porter à votre connaissance des éléments factuels sur Orange, entreprise de poids dans le tissu économique et qui n'a pas besoin de subir une nouvelle déstabilisation, une

nouvelle fragilisation.

En vous remerciant très sincèrement de l'attention que vous voudrez bien porter au présent courrier, je vous prie de croire, Monsieur le Président de la République, à l'expression de ma très haute considération.

Paris le 12 juin 2019
Pour le Bureau National de l'ACSED
Guy Salziger, Président de l'ACSED



Intervention de Stéphane Richard

Le Président a été accueilli sous des applaudissements nourris (Standing ovation) de la part des 180 membres présents et par un message très personnel de Pascal Monnier, membre du Bureau National, connu pour son grand talent d'alchimiste des mots et des textes à la façon « Stéphane de Groodt ».



« Mon cher Guy et chers tous, je suis ravi de partager ce moment avec vous, comme je le fais régulièrement depuis 10 ans, parce que vous représentez un ensemble de personnes, de personnalités qui jouent des rôles importants chez Orange. C'est toujours intéressant d'échanger avec vous parce que nous pouvons le faire de façon très libre, spontanée et authentique »

C'est sur ces paroles de Stéphane Richard a démarré la Convention ACSED du 28 juin 2019.

Stéphane Richard, après avoir précisé qu'il allait régulièrement sur le terrain notamment au contact des jeunes recrutés, a ensuite abordé le sujet du procès de la crise sociale de France Télécom. Son retentissement médiatique en a fait un des événements les plus suivis de ces 10 dernières années.

Stéphane Richard a également fait allusion à son actualité judiciaire personnelle et a remercié son entourage, sa famille, ses amis et « cette armée de femmes et d'hommes dans l'entreprise », qui l'ont soutenu. Il remercie l'ACSED d'avoir pris l'initiative du courrier envoyé au Président de la République, dont chacun des mots et des expressions étaient particulièrement bien ciselés.

Stéphane Richard est à la tête d'Orange depuis 8 ans,

ce qui est rare dans le monde des dirigeants d'entreprise et particulièrement des télécoms.

Il y a eu beaucoup de changement depuis 8 ans et il y en aura encore plus dans les prochaines années compte-tenu des évolutions de notre environnement.

Les 10 prochaines années seront un défi et pour les affronter au mieux, il est important d'avoir une équipe dirigeante solide.

Stéphane Richard a également évoqué sa présidence à la GSMA (Association représentant près de 800 opérateurs à travers 220 pays) et son actualité qui la met en première ligne des courants anti-HUAWEI. Ces questions très politiques touchent le cœur de notre industrie et de l'Europe.

Quant aux questions relatives aux choix stratégiques d'Orange (la connectivité, l'arrivée de la 5G, l'intelligence artificielle, la stratégie d'opérateur multiservices) et la transformation du Groupe en général, Stéphane Richard a tenu à préciser que cette évolution se fera dans le respect des personnes.

Pour finir, Stéphane Richard a abordé les questions liées à la raison d'être d'Orange : quelle empreinte voulons-nous laisser dans la société, dans le monde ? Quelle est la responsabilité sociétale de l'entreprise ? Quelles sont les attentes de nos concitoyens ? Toutes ces réponses seront connues en fin d'année 2019 lors de la présentation du nouveau plan 2020 -2025.



Question ACSED : en tant que patron du premier groupe télécoms français est-ce que vous avez l'impression d'avoir en quelque sorte façonné cette époque sur le plan numérique ?

Stéphane Richard : dire que l'on a façonné notre époque serait très prétentieux, mais il est vrai que

nous y avons apporté une contribution essentielle, celle de déployer les réseaux de communication qui permettent à tous de communiquer et aux services digitaux d'exister. Cette partie n'est pas forcément la plus visible pour les utilisateurs. Quand on demande aux gens qui, pour eux, symbolise vraiment l'évolution digitale, ils répondront plus facilement Facebook, Google, Instagram ou WhatsApp etc. qu'Orange. Nous y avons néanmoins notre part et nous sommes progressivement reconnus comme un acteur à part entière de cette révolution.

Il reste encore beaucoup de travail à faire et notre environnement ne nous est pas forcément favorable. On demande aux opérateurs d'investir toujours plus tout en maintenant des prix bas.

Malgré tout cela nous pouvons être fiers de ce que nous avons fait depuis 20 ans. Nous avons été capables de nous développer dans des zones où il y a encore des besoins énormes et où, d'ailleurs, le digital peut représenter un progrès historique inédit dans l'histoire de l'humanité - l'Afrique et le Moyen-Orient -. C'est une des grandes forces d'Orange d'y être présent.

Question ACSED : quels sont les retours sur ancrage territorial ? Les modes de gouvernance sont-ils opérationnels ainsi que les modes de décisions entre les Directions Orange (DO) et les Directions nationales (DN) ? De nouvelles méthodes de travail émergent-elles pour « gommer » les distances ?



SR : nous en avons beaucoup discuté en amont avec Fabienne Dulac. J'ai une grande confiance en elle pour réussir le déploiement d'ancrage territorial. La mise en œuvre du projet étant toute récente c'est un peu difficile d'avoir un premier retour.

Les territoires couverts par ces nouvelles DO sont très vastes. Les distances posent évidemment la question du lien managérial distancié et de la communication

de proximité. J'en suis parfaitement conscient et j'ai beaucoup insisté pour que l'on trouve des réponses satisfaisantes pour 100% des personnes concernées. Sur le plan de la présence territoriale d'Orange, l'idée était de faire d'ancrage territorial une organisation simplifiée, identique pour toutes les DO tout en gardant une présence forte d'Orange sur le terrain. Je pense notamment aux liens essentiels tissés avec les collectivités locales.

Question ACSED : un des enjeux essentiels de notre transformation, de notre adaptation à notre environnement est de gagner la bataille de la différenciation vis-à-vis des autres opérateurs. Quelle place voyez-vous et quel avenir voyez-vous pour notre réseau de distribution pour accompagner cette transformation dans un monde de plus en plus digital et comment pouvons-nous concilier cet enjeu avec une nécessité d'externalisation d'une très grande partie de nos activités (Service client, techniciens d'intervention avec des sous-traitants que nous partageons très souvent avec nos concurrents).

SR : sur la question du modèle je suis très convaincu du succès du mix « physique et digital ». Je ne crois pas à une économie totalement digitale. Tout le monde aujourd'hui est assez convaincu du fait que dans le futur ce qui va s'imposer c'est bien cette mixité dans le parcours.

À la réunion récente de la GSMA, ses membres ont été reçus par Hutchison Band Power, conglomérat installé à Hong-Kong ayant de nombreuses activités, fondé par Monsieur Lee (80 ans) qui a une activité télécom et une énorme activité *retail* (détail). Ils possèdent 15 000 magasins dans le monde de la beauté et une boutique est ouverte toutes les sept heures. Cette activité est dirigée par une jeune femme chinoise, une ancienne médaillée olympique d'aviron, qui est une femme assez remarquable. Elle nous a expliqué avec beaucoup de chiffres à l'appui et de preuves concrètes, que la vision du futur dans le *retail* c'est bien cette capacité à tirer le meilleur de ce que le digital peut apporter tout en gardant une expérience physique.

Il y a 4/5 ans, tout le monde pensait que la FNAC allait disparaître alors qu'elle ne s'est jamais aussi bien portée qu'aujourd'hui. Elle a absorbé Darty et croît de 6 à 7% par an.

La distribution physique est un atout capital pour nous et le restera. Nous ne pouvons pas devenir un opérateur multiservices si nous n'avons pas une distribution physique qui suit ce mouvement. Il faut savoir que les deux tiers des ouvertures de comptes d'Orange Bank se font dans les boutiques.

Nous avons recours à la sous-traitance d'abord parce que nous avons des tâches que nous ne pouvons pas exercer uniquement avec nos propres moyens. Je pense au chantier colossal du déploiement de la fibre optique par exemple.

C'est pour cela que nous avons une attention particulière envers nos sous-traitants. Il est capital de créer avec eux une relation responsable inscrite dans la durée qui leur permette d'investir dans la qualité du travail et

de leur personnel.

Question ACSED : pensez-vous aujourd'hui que les projets et concepts mis en place, notamment sur Lyon, sont actuellement adaptés en France et à nos modes de fonctionnement ?



SR : il faut essayer surtout « d'apprendre en marchant » et, projet après projet, de rectifier le tir.

Le projet Sky à Lyon pose un certain nombre de questions dont je suis bien conscient. Je ferai un état des lieux précis des retours sur cette installation pour que

l'on comprenne les leçons qu'il faut en tirer.

C'est comme pour le projet Bridge, nous essayerons de faire preuve du maximum de pragmatisme, de flexibilité dans l'approche et d'associer au maximum les gens qui vont s'installer dans ces bureaux.

Le Président s'est ensuite exprimé sur « La raison d'être » d'Orange.

SR : C'est une opportunité qui nous est offerte par la loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) qui propose aux entreprises, sans obligation, d'inscrire dans leurs statuts une raison d'être.

C'est une formulation courte qui décrit l'identité, les valeurs et le projet de l'entreprise.

L'opération que j'ai lancée via Twitter est un grand succès. De nombreuses personnes participent, salariés, clients, actionnaires, élus. Il y a des milliers de propositions qui seront toutes analysées.

La raison d'être sera votée par l'Assemblée Générale de 2020 mais je souhaite pouvoir communiquer sur la raison d'être d'Orange à l'occasion du plan 2025 qui va être présenté début décembre 2019. Les remontées seront traitées en septembre pour une finalisation en novembre.



Question ACSED : quel bilan pour Essentiels 2020 ?



SR : Essentiels 2020 a été globalement réussi car nous ne nous sommes pas trompés sur les priorités que nous nous étions fixées sur ces cinq années passées. Nous avons beaucoup investi dans la connectivité et continuerons d'ailleurs dans les années qui viennent.

Il y a eu beaucoup de travail pour réinventer la relation client. Le NPS (Net Promotor Score – différence entre les promoteurs Orange et ses détracteurs) qui est une mesure du ressenti de la qualité de l'expérience client est en progression à peu près partout.

De belles actions ont été réalisées sur le volet RH digital et humain. Nous avons progressé sur l'actionnariat salarié, nous avons fait des ORP (Offres Réservées au Personnel) même s'il reste encore des choses à faire. Pour la branche Entreprise qui est un des grands sujets pour le Groupe, il y a eu pas mal d'opérations réalisées : Business & Decision, Enovacom, Basefarm, mais aussi dans la cyber sécurité où nous avons l'ambition d'être numéro un en Europe.

Quant aux diversifications, il y a la banque qui démarre plutôt bien. C'est la première fois en France qu'une nouvelle banque, qui se crée, arrive à convaincre 300 000 clients en un an. Donc c'est un succès malgré quelques obstacles .

Quand on compare Orange Bank avec les néo banques (les banques digitales), nous sommes à 60% d'utilisateurs actifs contre une moyenne de 30% pour

les autres.

L'Internet des objets est beaucoup plus mitigé, c'est très compliqué. Nous sommes encore un petit acteur dans ce domaine et c'est un point d'amélioration.

Question ACSED : les GAFAs dominent dans de nombreux domaines de services comme l'IA, les solutions I-cloud, le BtoC, les contenus. Face à cette concurrence globale y a-t-il d'autres secteurs dans lesquels Orange, opérateur multiservices peut se positionner et créer la différence vis-à-vis d'eux et aussi vis-à-vis des autres opérateurs ?

SR : Il y a un domaine qui, pour nous, est assez naturel, c'est celui du foyer : maison intelligente, sécurité, télésurveillance. C'est dans cette perspective que nous avons créé une société commune avec Groupama, qui nous a permis de lancer l'offre maison protégée. Tout cela est trop récent, pour avoir des retours mais les premiers résultats sont plutôt encourageants.

L'autre domaine c'est la cybersécurité dans lequel je crois beaucoup.

Le président conclut en remerciant une fois encore l'ACSED et en confirmant sa présence à la prochaine Assemblée Générale du 29 novembre 2019 à Levallois-Perret chez notre partenaire historique, la GMF.



ACSED OCCITANIE



1ère rencontre 2019 avec notre Directrice Territoriale.

Mardi 29 janvier 2019

27 participants à la 1ère rencontre ACSED en Occitanie, organisée à l'initiative de la section Midi-Pyrénées et en présence de **Patricia Goriaux, Directrice Territoriale d'Orange** en Occitanie, devenue récemment également chef de Projet au titre d'ancrage territorial, pour le Territoire d'Occitanie-Nouvelle Aquitaine.



2 participantes de Montpellier, la partie « méridionale » de l'Occitanie, étaient présentes et l'Association des Cadres Retraités de l'ACSED (ACR) était aussi représentée par 2 personnes.

Le tour de table a une fois encore permis de matérialiser la richesse et la diversité de l'ACSED... puisqu'elle favorise la connaissance et les échanges entre salariés d'entités très diversifiées du bassin d'emploi, exerçant aussi bien en unités opérationnelles qu'au sein d'entités du Groupe ou des directions nationales d'Orange France, qui n'ont pas très souvent le plaisir de pouvoir se rencontrer.

À l'invitation de **Samuel Audart, Président de la section ACSED**, Patricia a fait un tour d'horizon très complet tout d'abord du bilan 2018 en matière de :

- **Réseaux & Business** : elle a exposé les nombreux « vents contraires » qu'Orange avait dû affronter tout au long de cette année, alors que l'Entreprise était déjà pleinement mobilisée sur de gros enjeux en matière de RIP (Réseau d'Initiative Publique), d'accélération de déploiement et de commercialisation de la Fibre.

Les pressions réglementaires (Arcep, « New Deal »...) et commerciales que nous avons connues ont amené l'entreprise à décupler ses efforts, alors que l'activité

était déjà au maximum et particulièrement sollicitée dans des parties de la région qui ont aussi connu des événements météorologiques très impactants (ex : inondations dans l'Aude).

Si pour la 8ème année Orange figure à la 1ère place du podium pour son réseau mobile en couverture de la population, elle a rappelé que la condition de la poursuite constante d'investissements comme ceux qu'Orange engage reste la préservation de la marge.

Patricia a salué les réussites collectives que représentent :

- o l'atteinte de 200 000 clients Fibre sur notre Territoire... et la commercialisation de premiers milliers de prises dans les zones rurales, ce qui devrait pouvoir nous mettre en bonne voie vers l'objectif des 300 000 clients en Occitanie, pour fin 2019 ;
- o une croissance du parc Mobiles de + 1,5 points en 2018, en particulier sur l'arc méditerranéen de notre territoire « fief historique » d'un de nos concurrents, où nous avons particulièrement progressé pendant l'année échue.

- **Transformations** : de gros projets étaient au programme 2018 pour accroître la synergie et l'optimisation du fonctionnement de tous, au service des clients ; elle s'est appesantie sur les projets les plus conséquents, qui ont concerné le plus de salariés sur notre zone :

- o Un projet de 9 mois a permis d'aboutir au rapprochement des 2 UI dans l'UI Occitanie, forte maintenant de 1 550 salariés dont 600 techniciens et 200 chargés d'affaires et des fonctions centralisées en support, notamment du pilotage de la sous-traitance, renforcées par cette réunion.
- o Les évolutions conduites sur le marché PRO/PME (projet MAPS) avec une entité maintenant active sur le territoire Nouvelle Aquitaine-Occitanie commencent à porter leurs fruits d'amélioration en matière de relation clients, après des mois difficiles en 2018, en particulier sur les délais de traitement des escalades.
- o Côté marché Entreprise, pour faire face à une grave crise et la perte de confiance des clients, un renforcement des unités (ex : recrutements de

chargés d'affaires, spécifiquement pour le secteur entreprise, ainsi que des responsable affaires client) ainsi que l'intensification du travail plus en transversalité entre les unités, laisse augurer maintenant d'une remise en ligne satisfaisante des parcours clients, en ce début 2019.

S'agissant de la feuille de route 2019, Patricia a exposé les 4 engagements.

Le Projet Orange Occitanie 2019 et ses 4 engagements



Elle a aussi exprimé son souhait de poursuivre la valorisation des réalisations, des investissements, de l'implication humaine et sociétale de l'entreprise... souvent mal connus et insuffisamment considérés en regard de ce qu'ils représentent, notamment à l'échelle de notre territoire.

Cette année encore, l'opportunité procurée par l'ACSED de pouvoir échanger de manière directe et simple avec notre Directrice Orange, en proximité, a été unanimement appréciée par les participants !

Nous comptons bien continuer à favoriser, pour nos adhérents en Occitanie, les rencontres avec nos dirigeants.

Rendez-vous prochains en perspective, en particulier pour faire mieux connaissance des récents DUO du territoire.

A bientôt !

Samuel Audart , Président de la région Midi-Pyrénées & Martine Cousin

ACSED CENTRE EST



9 mai : petit déjeuner convivial dans les nouveaux locaux d'Orange Sky 56 à Lyon avec Nicolas Roy Directeur Technique Réseaux et Services qui était

sur Lyon avec **Helmut Reisinger** pour une conférence de presse à Lyon Parc Auto.



Nous en avons profité pour organiser sous l'égide de Nejma Ouadi, Directrice de UPR SE, un petit déjeuner avec Nicolas où nous avons en toute confiance, abordé notamment, les enjeux de la DTRS, les RIP, la 5G, le new deal, le rôle du directeur Technique en DO.

Tous ont apprécié la liberté de ton de ce petit déjeuner convivial.

Christine MARTIN
Présidente ACSED Centre Est

ACSED IDF



Un semestre riche et animé pour l'ACSED IDF



Entre la venue de **Fabienne Dulac** sur l'ancrage territorial et **Stéphane Richard** sur la raison d'être nous avons eu une soirée débat avec la **directrice Parnasse**. Bref le 1er semestre a été riche et

le second semestre s'annonce également un excellent cru pour les membres ACSED IDF avec, à titre personnel, la perspective d'un voyage engagement citoyen au Sénégal en 2020.

Directrice de Parnasse depuis 2017, Niva Sintès a présenté lors de la soirée débat du 4 avril, le sur-mesure

Les activités en régions



Vous étiez très nombreux à assister à la conférence débat du 4 avril placé sous le signe du luxe numérique proposé aux membres **Parnasse**.

Niva Sintès, qui dirige le service au sein d'Orange, anime au sein de la Direction Entreprise France, l'ensemble des équipes en charge de ses services que ce soit la stratégie, le marketing, le SI, la Haute Ecole du service, la communication ou encore les équipes de relation clients composée d'une force commerciale et d'équipe technique de haut niveau pour satisfaire une promesse Clients haut de gamme.

"Nos objectifs pour 2019 sont très ambitieux. Nous sommes attendus sur le terrain de la sécurité et de la domotique et nous devons recruter de nouveaux clients. Pour relever ces défis, nous allons étoffer notre gamme de services et recruter des salariés en interne."

Parnasse est une marque d'Orange qui propose à ses clients un service ultra-personnalisé, des forfaits mobiles internationaux illimités et une vie de cercle animée par des événements autour de l'art de vivre ou de la culture.

Parnasse marque sélective d'Orange, s'adresse à une clientèle exigeante et qui voyage beaucoup. Plus de 3 000 membres bénéficient d'un accompagnement 24/7/365 et de prestations sur mesure.

Niva nous a présenté les 3 piliers de **Parnasse** : des humains pour simplifier la vie numérique des clients, des forfaits très abondants pour les voyageurs et enfin des événements pour que nos clients se retrouvent

entre eux.

Parnasse se transforme pour maintenir sa rentabilité et répondre aux attentes de ses membres.

La fin d'année 2018 a pu ainsi croître en chiffre d'affaires et en parc membres. Cette transformation va se poursuivre en 2019, avec des objectifs très ambitieux en termes de recrutement de nouveaux clients, mais également en valeur pour enrichir nos services auprès des membres existants

Nous allons étoffer notre gamme de services pour répondre à la fois aux particuliers, petits pros, ainsi qu'aux CODIR, COMEX d'entreprises. Nous allons continuer à développer les offres autour des services. Nous irons encore plus vers la sécurité mais aussi sur le terrain de la domotique sur lequel nous sommes attendus.

Nous sommes en train de revoir la promesse autour des événements pour que ceux-ci répondent mieux à leurs attentes de networking puisqu'ils ont envie de se rencontrer, de faire du réseautage pendant les événements

Et enfin, un des leviers, au-delà évidemment des canaux d'Orange qui nous aident énormément à répondre à nos objectifs, ce sont les hommes et femmes de **Parnasse**.

Pour le S2 2019 nous préparons et envisageons les animations suivantes : rencontre soirée débat avec Laurence Thouveny, soirée débat engagement citoyen avec les membres ACSED IDF de la garde nationale Orange.

Début 2020 le voyage humanitaire et solidaire au Sénégal (à titre personnel) sous l'organisation de Sagar DIOUF. Envie de soleil en plein hiver, ça vous dit d'aller au Sénégal : mer, excursions, humanitaire et visite de nos collègues Orange.

Vous, vos conjoints et ou vos amis serez les bienvenus...

Thomas Traissac, Président région IDF



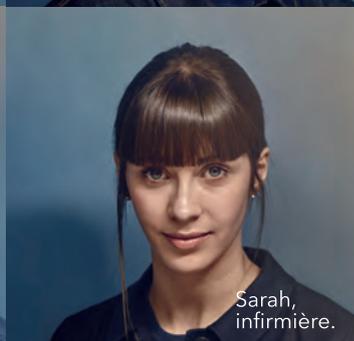
23 novembre 2018 : rencontre avec Gervais Pellissier sur la transformation du Groupe ORANGE

PLUS DE 3 MILLIONS DE SOCIÉTAIRES NOUS FONT CONFIANCE. ET POURQUOI PAS VOUS ?

9 SUR 10
SOCIÉTAIRES
SATISFAITS*
DE NOS SERVICES

Retrouvez nos offres sur gmf.fr

**GMF 1^{ER} ASSUREUR
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**



ASSURÉMENT HUMAIN

GMF 1^{er} assureur des Agents du Service Public : selon une étude Kantar TNS de mars 2018.

*Selon une étude BVA de juillet 2018.

LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES et employés de l'État et des services publics et assimilés - Société d'assurance mutuelle. Entreprise régie par le Code des assurances - 775 691 140 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148 rue Anatole France - 92300 Levallois-Perret et sa filiale GMF ASSURANCES. Adresse postale : 45930 Orléans Cedex 9.

TBWA\PARIS