



# CFE-CGC France Télécom - Orange

Adresse postale : 12, rue Saint Amand  
75015 Paris

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : [secretariat@cfecgc-ft-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-ft-orange.org)

## Commission de Suivi de l'Intéressement FT SA du 20 septembre 2010.

L'objet de cette réunion était de faire le point sur les résultats au 30 juin 2010 des indicateurs permettant le calculer l'Intéressement qui sera versé en 2011 au titre de l'année 2010.

### 1) Les règles de l'Intéressement

- Rappel : c'est un élément de rémunération non obligatoire qui permet d'associer financièrement les salariés aux résultats de l'entreprise.
- Il est mis en place par accord conclu avec les représentants des salariés.
- Un nouvel accord a été signé en 2009 pour 3 ans (2009 à 2011). Les signataires sont : CFE CGC / UNSA, CFDT, CFTC, FO. Les années qui suivent l'année de signature, un avenant détermine les nouveaux objectifs annuels. C'est le suivi des objectifs 2010 qui a été étudié par la Commission.
- Le versement de l'intéressement n'a pas de caractère automatique puisqu'il dépend des résultats. Si ce n'était pas le cas ce versement serait requalifié en prime et serait soumis aux cotisations URSSAF.

Dans l'accord FT SA figurent deux types d'objectifs :

- Les Indicateurs de Performance Opérationnels (IPO) de FTSA (pour 67%) et d'Orange France (pour 33%) prennent en compte à la fois les activités du fixe, de l'Internet, et du mobile. Ce sont des objectifs financiers qui dépendent du chiffre d'affaire, des charges opérationnelles et des investissements prévus aux budgets 2010 des deux sociétés. La prise en compte des résultats des deux sociétés permet de "neutraliser" plus ou moins les prestations réalisées par FT SA pour Orange (ventes en boutiques, prestations de réseau) et inversement (fourniture d'abonnements mobiles professionnels) à des tarifs qui ne représentent pas nécessairement les coûts
- Les objectifs de Qualité de Service clients. Cet indicateur est composé de deux sous indicateurs. Le résultat est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte de chacun d'eux :
  - o Le taux de contact (nombre d'appels au SAV rapporté au parc) : c'est la moyenne arithmétique des résultats sur le fixe, le multiservice (internet-TV) et le mobile. Il compte pour 90 % dans le résultat global.
  - o L'ILC, Indice de Loyauté des Clients Grands Comptes, pour 10 %.

Si les objectifs financiers sont atteints, l'intéressement versé s'élève à 4 % du salaire annuel.

Si les objectifs sont dépassés, et si la qualité de service est également au rendez-vous, l'intéressement peut aller jusqu'à 5 %.

### 2) Les résultats du premier semestre 2010.

Le taux d'avancement de l'IPO à mi-année est de 53,65 % c'est-à-dire 3,65 points au dessus de l'attendu pour le S1.

	Poids des IPO	Taux d'avancement pondéré
FT SA	67%	35,72%
OF SA	33%	17,93%
Global		53,65%

Le taux d'atteinte de l'objectif de Qualité de Service est de 107,3 % au 30/6, soit 7,3 points au-dessus de l'objectif annuel :

	Objectif 2010	Situation au 30 juin 2010	Taux d'atteinte
Taux de contact	6,50%	6%	108,30%
ILC	7,1	7	98,60%
Global			107,30%

NB : les résultats au 30 juin sont des moyennes mobiles sur les 12 derniers mois.

Pour rappel : en 2007 (sur les résultats de 2006) nous avons obtenu 4 % d'Intéressement au lieu de 5 % (un quart en plus) à cause de la non atteinte de l'objectif de qualité de service. Le résultat était de 99,6 % au lieu de 100 % : il a manqué 4 dixièmes de pourcentage !

C'est un point de litige entre la CFE CGC / UNSA et la Direction qui est en cours de jugement au TGI de Paris. Nous avons été le seul syndicat à contester puisque nous avons constaté que l'indicateur de satisfaction avait été perturbé par les fusions d'agences et que le calcul effectué par la Direction sur l'indicateur QSAV R+P relevait d'une arithmétique particulière :

- la direction a considéré que si une classe comprend 9 filles qui ont 10 de moyenne et un garçon qui a zéro, alors la moyenne de la classe est 5
- nous soutenons devant le TGI que la moyenne de la classe est 9 !!!

Cette correction suffit pour dépasser légèrement l'objectif de qualité de service, et donc pour obtenir 5% d'intéressement au titre de 2006.

La CFE CGC / UNSA surveillera donc particulièrement les indicateurs de Qualité de Service Client.

Nous resterons vigilants sur les calculs intermédiaires de l'intéressement et la méthodologie employée par la Direction. La CFE CGC / UNSA se réserve le droit d'intervenir et de faire un recours si :

- la Direction avance des chiffres non vérifiables.
- les différentes réorganisations conduisent à des changements de périmètres.

### **3) L'exigence de la CFE CGC / UNSA pour la défense des personnels**

Deux points de vigilance :

- Tenir compte que nous sommes dans un marché à la fois très concurrentiel et dépendant du bon vouloir du législateur.
- Tenir compte de l'évolution du comportement des ménages alors que tout le monde confirme une baisse du pouvoir d'achat et une récession latente.