


Accord d'intéressement

France Télécom S.A. 2012 - 2013 - 2014

Signature le 29 juin 2012

Handwritten signature and initials in blue ink. The signature is a stylized 'F' with a long horizontal stroke. To its right are the initials 'JY' and 'CV'.

Le présent accord est conclu entre France Télécom S.A., inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 380 129 866 dont le siège est situé au 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris représentée par Alain GUEGUEN, en sa qualité de Directeur de la Rétribution Groupe d'une part, et les organisations syndicales représentatives désignées ci-après d'autre part :

- CFDT-F3C représentée par : *Visse Christophe*
- CFE-CGC/UNSA représentée par : *Jean Krumenacker*
- CGT-FAPT représentée par :
- FO-COM représentée par : *Christian JALLAIS*
- SUD-PTT représenté par :

Il a été convenu et arrêté ce qui suit en vue de l'application aux salariés de France Télécom S.A. d'un accord d'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise conformément au chapitre Ier du titre IV du livre IV du Code du Travail et à l'article 32 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 modifiée.

### Préambule

La signature de ce nouvel accord accompagne les priorités de l'entreprise dans les domaines financiers et de la qualité du service rendu au client. En effet, ces deux axes sont au centre du projet Conquêtes 2015. Il place les hommes et les femmes d'Orange au cœur de la réussite de l'entreprise. Par le choix des indicateurs, cet accord rend compte également de la volonté que l'intéressement soit représentatif de l'activité de l'ensemble des salariés. Enfin, FT S.A. réaffirme sa volonté d'associer les salariés à la réussite économique de l'entreprise et à la satisfaction de ses clients.

L'intéressement vise l'équité au regard de la contribution de tous aux résultats de l'entreprise. Ainsi, la masse d'intéressement à distribuer est répartie en fonction des salaires et en fonction de la présence.

L'intéressement, s'il est placé volontairement dans le Plan d'Épargne Groupe ou dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif, peut favoriser la constitution d'une épargne par les salariés.

### Article 1 - Objet

Le présent accord a pour objet la mise en place d'un dispositif d'intéressement, conformément aux dispositions des articles L3311-1 et suivants du Code du Travail.

L'intéressement versé aux salariés n'a pas le caractère d'élément de rémunération. Il est lié aux résultats de l'entreprise. Les sommes versées ne peuvent se substituer à aucun des éléments de la rémunération en vigueur dans l'entreprise ou qui deviendraient obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles.

Parce qu'il dépend du niveau des résultats pris en compte, l'intéressement est variable et peut être nul. Les signataires s'engagent à accepter le résultat tel qu'il ressort des calculs.

L'intéressement versé est soumis aux cotisations sociales, contributions sociales et dispositions fiscales en vigueur. A la date de signature de l'accord, il est :

- exonéré des charges sociales et contributions à l'exception de la Contribution Sociale Généralisée (CSG), de la Contribution pour le Remboursement de la Dette Sociale (CRDS),
- assujetti au forfait social supporté par l'entreprise,
- exonéré de l'impôt sur le revenu des personnes physiques pour la partie qui aura été placée dans le Plan d'Épargne Groupe de France Télécom ou dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif.

## Article 2 - Durée

Le présent accord est conclu pour une période de trois ans et prend effet au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Il s'applique aux exercices des années 2012, 2013, 2014.

## Article 3 - Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de FT SA quels que soient leurs statuts, comptant au moins 3 mois d'ancienneté dans le Groupe France Télécom-Orange, qu'ils soient sous contrat à durée déterminée ou indéterminée, à temps complet ou partiel y compris en contrats de professionnalisation ou d'apprentissage.

Pour la détermination de l'ancienneté requise, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des douze mois qui la précèdent dans les sociétés du Groupe France Télécom-Orange.

En cas d'arrivée / de départ de l'entreprise en cours d'exercice, l'intéressement est calculé au prorata du temps de présence.

## Article 4 - Indicateurs de mesure de la performance des résultats financiers et de la qualité de service

### L'indicateur financier

L'intéressement dépend de l'atteinte des objectifs des Indicateurs de Performance Opérationnelle (IPO) des univers du fixe et du multiservices d'une part et du mobile d'autre part. Les résultats de ces indicateurs sont mesurables dans le système d'information de l'entreprise pendant la durée de l'accord. Le résultat (R) est défini comme étant la moyenne pondérée des taux d'atteinte (résultat/objectif) de chacun des indicateurs. La formule est détaillée en annexe 1.

L'Indicateur de Performance Opérationnelle est égal à l'EBITDA retraité (voir définition en annexe 1) moins les CAPEX nets des ATG (Acquisitions à Titre Gratuit) et financements externes.

Le calcul de l'objectif de l'indicateur inclut, par construction, la constitution d'une provision pour intéressement.

Définis chaque année par avenant, les objectifs de ces indicateurs sont établis respectivement à partir des budgets des univers du fixe et du multiservices d'une part et du mobile d'autre part. Les objectifs pour l'année 2012 figurent en annexe 1.

### L'Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC)

Cet indicateur considère la qualité du service délivrée aux clients. Dans sa finalité, il vise à prendre en compte le point de vue du client. Il est composé de 3 sous indicateurs. Le résultat est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte de chacun d'eux :

- Le taux de contact. Il compte pour 80 % dans le résultat global,
- L'indice de Loyauté Clients (ILC) du marché grands comptes compte pour 10 % dans le résultat global.
- L'indice de Loyauté Clients (ILC) du marché Entreprise pour 10 % dans le résultat global.

La définition des indicateurs et les objectifs 2012 figurent en annexe 1. Les objectifs sont définis chaque année par avenant.

Dans un souci de limiter l'effet sur l'intéressement d'événements exceptionnels affectant de façon très importante le fonctionnement de l'entreprise ou en cas de changement de périmètre pouvant affecter l'Indicateur de Performance Opérationnelle et/ou l'Indicateur de Qualité de Service Client, ceux-ci seront recalculés afin de neutraliser l'impact de ces événements sur les niveaux d'objectifs ou les résultats.

### Article 5 - Reconnaissance des résultats

Les résultats de l'Indicateur de Performance Opérationnelle et de l'Indicateur de Qualité de Service Client permettent de calculer un pourcentage global d'intéressement (P). Ce pourcentage, appliqué sur la somme des salaires de l'exercice détermine la masse d'intéressement distribuée aux salariés.

Chacun des deux indicateurs produit un pourcentage d'intéressement. La somme de ces pourcentages produit le pourcentage global d'intéressement (P)

#### Intéressement associé au résultat de l'IPO

Le pourcentage d'intéressement varie dans une fourchette de 1% à 3,5% maximum en fonction de l'atteinte de l'objectif de l'IPO.

Taux de réalisation de l'objectif de l'IPO (R1)	Pourcentage d'intéressement (P1)
déclenchement 90 %	1 %
point de passage 100 %	2,8%
maximum 105 %	3,5%

Le pourcentage d'intéressement croît linéairement entre ces valeurs et proportionnellement au taux global d'atteinte de l'IPO.

## Intéressement associé au résultat de l'IQSC

Le pourcentage d'intéressement varie dans une fourchette de 0,5% à 1.5% maximum en fonction de l'atteinte de l'objectif de l'IQSC.

Taux de réalisation de l'objectif de l'IQSC (R2)	Pourcentage d'intéressement (P2)
déclenchement 90 %	0,5 %
point de passage 100 %	1,2%
maximum 105 %	1,5%

Le pourcentage d'intéressement croît linéairement entre ces valeurs et proportionnellement au taux global d'atteinte de l'IQSC.

Règle d'arrondi : la valeur du taux global d'intéressement est arrondie au centième immédiatement supérieur ou inférieur. 0,005 est arrondi à la valeur supérieure soit 0,01.

Le pourcentage global d'intéressement (P) est égal à la somme des taux d'intéressement issus de chacun des deux indicateurs :  $P = P1 + P2$

La masse d'intéressement (Mi) à distribuer est calculée en appliquant le taux global d'intéressement (P) sur la somme des salaires de l'exercice (voir définition en annexe 2).

## Article 6 - Calcul de l'intéressement individuel

L'intéressement individuel résulte de la répartition de la masse d'intéressement entre les salariés. La répartition de la masse d'intéressement (Mi) entre les salariés est fonction du ratio suivant : 50% proportionnellement au salaire et 50% proportionnellement au temps de présence.

Le montant d'intéressement individuel (I) est égal à la somme des intéressements issus des sous masses (intéressement lié au salaire + intéressement lié à la présence)

- **intéressement lié au salaire =  $50\% \text{ Mi} \times (\text{salaire individuel} / \text{somme des salaires individuels})$**

Salaire individuel = ensemble des éléments de salaire brut perçus par chaque bénéficiaire au cours de l'exercice.

Les déductions opérées sur le salaire de base au titre de la maternité, maladie professionnelle et accidents du travail sont neutralisées.

- **intéressement lié à la présence =  $50\% \text{ Mi} \times (\text{temps de présence individuel} / \text{somme des temps de présence individuels})$**

Le temps de présence tient compte des entrées sorties, décompte les absences, l'ensemble est pondéré de la quotité travaillée.

Soit la formule :

$I = [50\% \text{ Mi} \times (\text{salaire individuel} / \text{somme des salaires individuels})] + [50\% \text{ Mi} \times (\text{temps de présence individuel} / \text{somme des temps de présence individuels})]$

En annexe 2 figurent :

- la définition du salaire individuel du salarié,
- la définition du temps de présence et la liste des absences assimilées à du temps de présence au sens du présent article,

Les montants distribués au titre de l'intéressement à un même bénéficiaire ne peuvent, au cours d'un même exercice, excéder une somme égale à la moitié du montant du plafond annuel moyen retenu pour le calcul des cotisations de sécurité sociale de l'exercice au titre duquel l'intéressement est distribué (article L 3314-8 du Code du Travail). Les sommes non distribuées viennent alimenter la masse d'intéressement de l'exercice suivant.

#### **Article 7 - Versement de l'intéressement**

Le versement de l'intéressement sera effectué au plus tard le 30 juin qui suit l'exercice au titre duquel l'intéressement a été calculé après que les comptes aient été approuvés.

En l'état de la législation à la date de signature de l'accord, l'intéressement est exonéré de l'ensemble des cotisations sociales et contributions à l'exception de la CSG et de la CRDS.

Les salariés ont la possibilité, pour tout ou partie de leur intéressement de choisir soit :

- le paiement immédiat,
- le placement dans le Plan d'Épargne Groupe (PEG),
- le placement dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif (PERCO).

En cas de paiement immédiat, les sommes versées sont assujetties à l'impôt sur le revenu.

Si un salarié choisit de verser tout ou partie de son intéressement sur un fonds du Plan d'Épargne Groupe de France Télécom ou du Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif, il bénéficie des conditions d'exonération fiscale en vigueur prévues pour ce type d'épargne.

#### **Article 8 - Modalités d'information individuelle des salariés**

Le présent accord ainsi qu'une présentation de celui-ci sera mis à disposition de l'ensemble du personnel de l'entreprise sur le réseau Intranet.

Le montant individuel d'intéressement sera communiqué aux salariés par une fiche distincte du bulletin de paie. Elle présente les principes du calcul et de la répartition de l'intéressement prévus dans l'accord. Elle mentionne :

- le montant global d'intéressement,
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires,
- le montant des droits attribués à l'intéressé
- la retenue opérée au titre de la CSG et de la CRDS.

En ce qui concerne les bénéficiaires qui ne sont plus salariés de l'entreprise le jour du paiement de l'intéressement, s'ils ne peuvent être joints à la dernière adresse indiquée, les sommes seront tenues à leur disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement. Passé ce délai, elles seront remises à la Caisse des dépôts et consignations où elles pourront être réclamées jusqu'au terme du délai prévu au 10° bis de l'article L. 135-3 du code de la sécurité sociale.



### **Article 9 - Suivi de l'intéressement**

Le Comité Central de l'Unité Economique et Sociale France Telecom-Orange sera informé à chaque exercice des résultats de l'intéressement et des modalités de mise en œuvre de l'accord conformément à l'article L 3313-2 du code du travail.

Par ailleurs, une commission de suivi de l'accord d'intéressement est créée. Elle est composée de :

- deux représentants par organisation syndicale signataire du présent accord,
- des représentants de France Télécom S. A.

Cette commission se réunira deux fois par an pour suivre l'évolution des résultats et vérifier les modalités d'application de l'accord.

### **Article 10 - Procédure de règlement des litiges**

La commission de suivi de l'accord d'intéressement sera saisie en cas de litige concernant l'application du présent accord. A défaut de solution issue des travaux de la commission, le différend sera porté devant les juridictions compétentes par la partie la plus diligente.

### **Article 11 - Révision de l'accord**

Toute dénonciation ou révision de l'accord se fera selon les dispositions légales en vigueur.

### **Article 12 - Formalités de dépôt**

Le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris en un exemplaire. Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DIRECCTE de Paris.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Fait à Paris, le 29 juin 2012

Pour France Télécom SA  
Alain GUEGUEN  
Directeur de la Rétribution Groupe



Pour les organisations syndicales représentées par :

- pour la CFDT-F3C

: Visse Christophe



- pour la CFE-CGC/UNSA

:



- pour la CGT-FAPT

:

- pour FO-COM

Christian TALCAIS



- pour SUD-PTT

:





## Définitions des indicateurs et des objectifs 2012

## 1 Indicateurs de Performance Opérationnelle (IPO)

## 1.1 Objectifs

Poids	Indicateurs	Objectifs 2012
67 %	IPO univers du fixe et du multiservices	1 862 M€
33 %	IPO univers du mobile	2 714 M€

Le taux d'atteinte de l'IPO est calculé comme suit :

$(\text{univers du fixe et du multiservices Résultat/Objectif} \times 100 \times 67\%) + (\text{univers du mobile Résultat/Objectif} \times 100 \times 33\%)$

## 1.2 Définition

Pour l'année 2012, l'IPO est construit à partir des éléments budgétaires suivants des sociétés FT SA et OF SA exprimés en normes IFRS :

EBITDA retraité (périmètre social IFRS) – CAPEX, tels qu'ils figurent dans l'ambition 2012 des deux entités.

EBITDA : EBITDA est un acronyme anglais qui signifie *Earnings before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization* (revenus avant intérêts, impôts (taxes), dotations aux amortissements et provisions). Cet indicateur n'est pas normalisé et peut donc varier d'une entreprise à l'autre. L'EBITDA correspond à la marge brute opérationnelle à laquelle on ajoute la participation, la rémunération en actions, les coûts de restructuration, le résultat de cession et autres gains (pertes).

EBITDA retraité correspond à l'EBITDA duquel on exclut la participation, la rémunération en actions, les coûts de restructuration, le résultat de cession et autres gains (pertes).

CAPEX : ce sont les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par locations-financement, nets des ATG (Acquisitions à Titre Gratuit) et financements externes.

L'IPO de l'univers mobile correspond en 2012 au périmètre de la société Orange France SA dont le siège social est situé 1, avenue Nelson Mandela à 94110 Arcueil qui emploie 3049 salariés au sens de l'indicateur 111 effectif social au 31 décembre 2010 du bilan social.

Cette entreprise a signé un accord d'intéressement le 29 juin 2010 pour la période 2010-2012. Il a lui été délivré récépissé du dépôt le 7 juillet 2010.

## 2 Indicateur de Qualité de Service Client

### 2.1 Objectifs 2012

Poids	Indicateurs	Objectifs 2012
80 %	Taux de contact	5,6 %
10 %	Indice de loyauté client Grands comptes	7,2
10 %	Indice de loyauté client marché entreprise	6,6

### 2.2 Définitions

#### 2.2.1 Définition du taux de contact

Le taux de contact est la moyenne des trois taux de contact Fixe, Multiservices et Mobiles tels que décrits ci-dessous. Eu égard au fait qu'un résultat positif du taux d'atteinte se traduit par une valeur inférieure à l'objectif, le taux d'atteinte est calculé comme suit :

$$[(\text{Objectif} - \text{Résultat})/\text{Objectif}] + 1$$

Taux de contact pour le téléphone fixe

SI d'origine	C3Pnet pour les appels et CRISTAL, FREGATE, SCE pour les parcs
Définition des appels	Tous les appels au service après vente technique Service Universel et SAU Fixe qu'ils aient ou non été pris en charge
Pondération par ligne de produits	Un abonné fixe compte pour 1
Définition du parc	parc mensuel sur les RTC + Numeris (source Cristal + Frégate +SCE)
Mode de calcul	Nombre d'appels mensuel / parc du mois M-1 Moyenne mobile 12 mois glissants

Taux de contact pour le multiservices

SI d'origine	C3Pnet pour les appels, Kenobi pour les parcs
Définition des appels	Tous les appels résidentiels et pro au service après vente technique Home qu'ils aient ou non été pris en charge pour tous les univers hors Service Universel et Service aux Utilisateurs du Fixe.
Pondération par ligne de produits	Un abonné internet compte pour 1 Un abonné internet + VOIP ou internet + TV compte pour 2 Un abonné internet + VOIP +TV compte pour 3
Définition du parc	Haut débit : parc mensuel des clients ADSL et FTTH (res et pro) source kenobi VOIP: clients ayant passé au moins un appel effectif dans le mois TV : clients actifs du parc TV ADSL et FTTH et l'ensemble des clients parc satellite (source QSTV)
Mode de calcul	Nombre d'appels mensuel / parc du mois M-1 Moyenne mobile 12 mois glissants

#### Taux de contact pour les mobiles

SI d'origine	"Kenobi " Client+ pour les interactions, Datafactory "Téléphonie Mobile" pour l'efficacité des appels et «Taille des parcs » pour les parcs.
Définition des appels	Les interactions dans Client+ sont initiées lors d'un appel de client postpaid au service client à partir de l'identification du client par son numéro. Le nombre d'interactions lié à ces appels à l'assistance technique est calculé à partir de la sélection du motif associé « assistance technique/SAV ». Le nombre d'appels est obtenu par le nombre d'interactions divisé par le taux d'efficacité du Service Client constatée sur le mois M pour corriger des appels inefficaces.
Pondération par ligne de produits	Sans objet
Définition du parc	Le parc est le parc Orange total hors prepaid
Mode de calcul	(Nombre d'interactions Assistance Technique /taux d'efficacité) / parc du mois M-1 Moyenne mobile 12 mois glissants

#### 2.2.2 Définition de l'Indice de Loyauté Client (ILC) clients Grands Comptes et clients marché Entreprise

Le taux d'atteinte de l'ILC est calculé comme suit : Résultat/Objectif

L'indice de loyauté client est une note moyenne sur 10 des réponses de l'ensemble des interlocuteurs ayant répondu aux 4 questions :

- satisfaction globale  
*comment jugez-vous globalement la performance globale d'Orange Business Services ?*
- recommandation  
*recommanderiez vous à un collègue, Orange Business Services en tant que fournisseur ?*
- intention de ré-achat  
*Orange Business Services est-il un fournisseur auquel vous avez l'intention d'acheter de nouvelles prestations et/ou nouveaux services dans le futur ?*
- achat 1ère fois  
*Si vous deviez sélectionner, pour la 1ère fois, un fournisseur de solutions de communication, est-ce que Orange Business Services est un fournisseur que vous choisiriez ?*

$ILC = (\text{satisfaction globale} + \text{recommandation} + \text{intention de ré-achat} + \text{choix 1ère fois}) / 4$

Unité : note de 0 (très insatisfait) à 10 (très satisfait) avec 1 décimale.

L'affichage à 1 décimale permet de mesurer des évolutions de résultats statistiquement significatives.

Périodicité des enquêtes : trimestrielle

Affichage des résultats : annuel glissant (calcul réalisé sur la base totale des répondants à l'enquête sur les 12 derniers mois)

Mode d'alimentation ILC Grands Comptes : à partir des réponses des clients Grands Comptes à l'Enquête de Satisfaction Entreprises (enquêtes téléphoniques et questionnaires web)

Mode d'alimentation ILC marché E : à partir des réponses des clients à l'Enquête de CSAT DEF Entreprises réalisée par IPSOS (enquêtes téléphoniques et questionnaires web)

## Autres définitions

### Temps de présence

Le temps de présence est compté sur la base de 365 jours par an.  
Il est apprécié en fonction des dates d'entrée et de sortie de l'entreprise. Les absences sont décomptées. L'ensemble est pondéré de la quotité travaillée.

#### Absences assimilées à de la présence

- les congés payés,
- les congés légaux et conventionnels pour événements familiaux,
- les congés pris dans le cadre des Comptes Épargne Temps,
- les journées de formation suivies dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, y compris celles qui dans ce cadre font appel au DIF,
- les congés légaux de maternité et d'adoption,
- les absences pour grossesse pathologique et pour couches pathologiques,
- les congés de paternité,
- la période de suspension du contrat pour accident du travail, accident de trajet ou maladie professionnelle (à l'exception des rechutes dues à un accident du travail ou de trajet réalisé chez un précédent employeur),
- les absences des représentants du personnel pour l'exercice de leur mandat (incluant les congés pour formation économique sociale et syndicale),
- les congés de fin de carrière,
- les jours de réduction du temps de travail (JTL),
- les jours de connaissance et de découverte de l'entreprise accordés dans le cadre de la RTT,
- les jours de formation pour développement personnel prévus dans le cadre de la RTT.
- les jours de repos compensateur

### Définition de la somme des salaires de l'exercice

La somme des salaires retenue pour calculer la masse d'intéressement correspond à la somme des salaires bruts perçus au cours de l'exercice tel que défini à l'article 231 du Code Général des Impôts.

### Définition du salaire individuel

Les salaires (\*) individuels retenus pour la répartition de la masse d'intéressement correspondent à l'ensemble des salaires bruts perçus au cours de l'exercice tel que défini à l'article 231 du Code Général des Impôts.

La base des salaires considérée intègre la reconstitution des salaires de base pour les salariés en congé maternité dont grossesse pathologique et couches pathologiques, ou absents du fait d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Pour ces périodes, le salaire de base pris en compte est celui qu'aurait perçu le salarié pendant les mêmes périodes s'il avait travaillé.

(\*) le terme de salaire utilisé ici englobe notamment le traitement indiciaire brut, et les différents éléments statutaires de la rémunération des fonctionnaires.