

Avenant n° 2 relatif à l'année 2011
de l'accord d'intéressement de FT SA
2009-2010-2011

JPB CC JWA
1/9 BoD

Le présent avenant est conclu entre :

France Télécom S.A. dont le siège est situé 6, place d'Alleray, 75505 PARIS Cedex 15
représenté par Brigitte Dumont DRH Groupe Adjointe, d'une part et les Organisations Syndicales
désignées ci-après d'autre part :

- CFDT représentée par : *Jean Luc ABRIJOU*

- CFE-CGC représentée par : *Pascal MÉRIAU*

- CFTC représentée par : **Jean-Pierre BORDERIEUX**

- CGT représentée par :

- FO représenté par *Claude CROS*

- SUD représenté par :

En application de l'article 4 de l'accord d'intéressement conclu le 29 juin 2009, l'annexe 1 est
mise à jour des objectifs pour l'année 2011. L'annexe 2 est actualisée.

Les autres articles de l'accord sont inchangés.

Fait à Paris, le 30 juin 2011

Les organisations syndicales


France Télécom SA



Brigitte Dumont

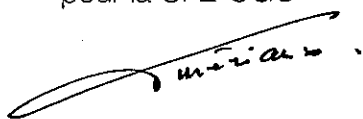
DRH Groupe Adjointe

- pour la CFDT :



Jean Luc ABILLOU

- pour la CFE-CGC : P. MÉRIAUX

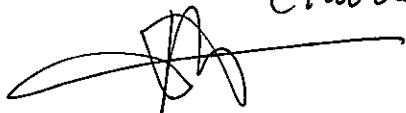


- pour la CFTC : Jean-Pierre BORDERIEUX



- pour la CGT :

- pour FO : Claude CROS



- pour SUD :

ANNEXE 1

Définitions des indicateurs et des objectifs 2011

Indicateurs de Performance Opérationnelle (IPO)

Objectifs 2011

Poids	Indicateurs	Objectifs 2011
67%	IPO FT SA	2 795 M€
33%	IPO Orange France SA	2 919 M€

Le taux d'atteinte de l'IPO est calculé comme suit :
(FT SA Résultat/Objectif*100*67%)+(OF SA Résultat/Objectif*100*33%)

Définition

Pour l'année 2011, l'IPO est construit à partir des éléments budgétaires suivants :
EBITDA retraité (périmètre social IFRS) – CAPEX, tels qu'ils figurent dans l'ambition 2011 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) et la quote-part dans les résultats des entités mises en équivalence.

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) et la quote-part dans les résultats des entités mises en équivalence.

Acquisitions à Titre Gratuit et financements externes

Une Acquisition à Titre Gratuit correspond à la rétrocession gratuite à la société, par un tiers, d'un ouvrage réalisé et financé par ce dernier. Elle fait référence à une convention préalable aux travaux.

La société devient propriétaire du bien qui rentre dans son patrimoine.

Le financement externe correspond à la prise en charge partielle par un tiers de travaux réalisés par la société.

Indicateur de Qualité de Service

Objectifs 2011

Poids	Indicateurs	Objectifs 2011
90%	Taux de contact	5,7 %
10%	Indice de loyauté client	7,1

Définitions

Le 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 qu'ils aient ou non été pris en charge soit les appels Service Universel et SAU Fixe Appels SU = 1013 et 1015 SU + NC résidentiel, pro et entreprise Appels SAU Fixe = 3900 et 3901 résidentiel et pro
Pondération par ligne de produits	Un abonné fixe compte pour 1
Définition du parc	Nombre d'accès facturés fin de mois 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, SIMM et PARSIFAL pour les parcs
Définition des appels	Tous les appels résidentiels et pro au service après vente technique qu'ils aient ou non été pris en charge au 3900 et 3901 pour Internet HD avec ou sans livebox, VOIP, TV (ZE et ZNE), Live services, visio, santé, NC, CAS, FTTH, IEW
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	ADSL: parc fin de mois clients HD (res et pro) source SIMM + parc FTTH VOIP: clients ayant passé au mois un appel effectif dans le mois TV : clients actifs parc ITV fin de mois et l'ensemble des clients parc satellite (source PARSIFAL)
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	datafactory "Kenobi " Client+ pour les interactions et "Téléphonie Mobile" pour l'efficacité des appels.
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 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 postpay
Mode de calcul	(Nombre d'interactions Assistance Technique /taux d'efficacité) / parc du mois M Moyenne mobile 12 mois glissants

Indice de Loyauté Client (ILC)

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 = (satisfaction globale + recommandation + intention de ré-achat + 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. Règle d'arrondi : arrondi à la valeur inférieure quand la partie fractionnaire est inférieure à 0,05 et à la valeur supérieure quand la partie fractionnaire est supérieure ou égale à 0,05.

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

ANNEXE 2

Autres définitions

Absences assimilées à du temps de présence

- les congés payés,
- les congés légaux et conventionnels pour événements familiaux,
- les congés pris dans le cadre du Compte 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 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 temps libéré du TPS, TPHS, TPI
- 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.

Définition de la rémunération individuelle de référence du salarié (Ri)

La rémunération individuelle comprend l'ensemble des éléments de rémunération récurrents non liés à l'activité ou à sa localisation géographique ainsi que la prime exceptionnelle de performance des non cadres et les parts variables qu'elles soient managériales ou commerciales.

Types de rémunération pris en compte

Salaire de base
Salaire de base apprenti
Salaire contrat de professionnalisation
TIB
CFT
Complément Spécial France Télécom
Complément de fin de carrière
Indemnité de temps partiel avant retraite
Indemnité RAFP de TPAR
Indemnité surcotation pension civile TPAR
Neutralisation charges surcotation TPAR
Avmon accord social 1990
Avmon reconnaissance ancienneté
Avmon personnalisé
Avmon avantage LA POSTE pour les CLM

Avmon indemnité compensatrice L47
Avmon à titre personnel
Avmon assistante sociale
Avmon informatique
Avmon déplacement DRN
Avmon attente reclassification
Avmon différentiel reclasm/reclassif
Garantie Individuelle Pouvoir d'Achat
Indemnité minima CCNT
Indemnités compensatrices congés payés
Indemnité compensatrice JTL
Différentiel indemnité congés payés
Indemnité fin de contrat CDD
Indemnité maintien rému ACO
Indemnité maintien rému APP
Part variable managériale
Mantien part variable maternité ACO
Mantien part variable maternité AFO
Part variable vente mensuelle
Part variable vente non mensuelle
Prime exceptionnelle classe 1&2
Indemnité de congé formation
Indemnité CIF
Retenues pour grève (1)
Indemnité de CPA
Indemnité différentiel CPA
Sur rémunération TPS
Sur rémunération TPSH
Sur rémunération TPI
Prime complémentaire accord salarial 2010
Prime complémentaire accord salarial 2011

Pour toute journée d'absence prise en compte dans le paramètre « a », une rémunération est recalculée sur la base de ce qu'aurait perçu le salarié s'il avait été présent. Ce recalcul est réalisé sur le périmètre des rémunérations ci-dessus. Cette rémunération recalculée est intégrée à la rémunération individuelle de référence (Ri).

(1) Compte tenu de la prise en compte des retenues pour grève dans le calcul du salaire individuel, les jours de grève sont neutralisés dans le calcul des jours d'absence.

Définition du coefficient de présence K

Absences et positions administratives ayant un impact sur le coefficient de présence K.

Présence annuelle à FTSA (Gestion des Entrées/Sorties)

Détachement

Position hors-cadre

Disponibilité (y compris pour maladie)

Congé formation AFO (pour la période non rémunéré)

Congé non rémunéré, Congé sans traitement

- pour raisons familiales

- personnel STA; pour suivre conjoint

- personnel STA; pour conv. perso

- congé sabbatique

- pour service national

- personnel STA; pour suivre un stage

- personnel STA, ACO; pour enfant -8 ans

- personnel ACO; pour enfant handicapé

- ACO/ACP; pour naissances multiples

- pour enseignement, recherche

- pour convenance personnelle, création entreprise

- pour adoption hors métropole

- pour autres activités

Exclusion temporaire de fonction

Mise à pied conservatoire

Mise à pied sanction

Absence irrégulière (sans retrait des effectifs)

Absence irrégulière (provoquant le retrait des effectifs)

Abandon de fonction

Incarcération (sans retrait des effectifs)

Incarcération (provoquant le retrait des effectifs)

Congé sans traitement pour assurer un mandat

Congé Parental