

# Avenant n°2 à l'accord d'intéressement

## Orange S.A. 2015 - 2016 - 2017

Le présent avenant est conclu entre Orange 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 Monsieur Jérôme Barré, en sa qualité de Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines du Groupe Orange d'une part,

et les organisations syndicales représentatives désignées ci-après d'autre part :

- pour la CFDT-F3C, M ou ~~Mme~~ GONCALVES DANIEL dûment mandaté-e
- pour la CFE-CGC, M ou Mme DENYS Elisabeth dûment mandaté-e
- pour la CGT-FAPT, M ou Mme dûment mandaté-e
- pour FO-COM, M ou Mme Jean Luc BURGAUD dûment mandaté-e
- pour SUD-PTT, M ou Mme BARBASTE Nathalie dûment mandaté-e

d'autre part

## Article 1 – Objet

Le présent avenant a pour objet de :

- mettre à jour, en application de l'article 4 de l'accord d'intéressement conclu le 30 juin 2015, l'annexe 1 de cet accord, qui définit les indicateurs et objectifs pour l'année
- mettre à jour un certain nombre d'articles de l'accord du 30 juin 2015, pour tenir compte des récentes évolutions du contexte d'Orange S.A..

Les autres articles de l'accord du 30 juin 2015 sont inchangés.

## Article 2 – Indicateurs et objectifs pour l'année 2017

Les définitions des indicateurs et les objectifs 2017 figurent en annexe du présent avenant. Cette annexe s'applique pour l'exercice 2017.

## Article 3 – Précisions sur les indicateurs de mesure de la performance

L'article 4 de l'accord du 30 juin 2015 susvisé est rédigé comme ci-après. Il prend en compte pour l'indice de Loyauté Clients (ILC) du marché Grands clients l'impossibilité de disposer de résultats méthodologiquement stables sur l'année. Cet indicateur est par conséquent neutralisé dans le calcul en 2017.

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

L'intéressement chez Orange S.A. reconnaît l'avancement des projets, la réussite de l'ambition que l'entreprise s'est donnée. Les indicateurs retenus pour l'intéressement mesurent avec transparence les résultats par rapport aux objectifs.

#### 4.1 - L'indicateur financier

L'intéressement dépend de l'atteinte de l'objectif de l'Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO) de l'ensemble des univers et des marchés. Le résultat de cet indicateur est mesurable dans le système d'information de l'entreprise pendant la durée de l'accord. La formule est détaillée en annexe 1.

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

Le calcul de l'objectif et le résultat de l'indicateur incluent, par construction, la constitution d'une provision pour intéressement.

Défini chaque année par avenant, l'objectif de cet indicateur est établi à partir du budget d'Orange S.A.. L'objectif pour l'année 2016 figure en annexe 1.

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

Cet indicateur vise à prendre en compte l'appréciation globale du client. Il est composé de 2 sous indicateurs. Le résultat est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte de chacun d'eux :

- Le taux de contact des marchés Résidentiel et Professionnel. Il compte pour 80 % dans le résultat global,
- L'indice de Loyauté Clients (ILC) du marché Entreprises compte pour 20 % dans le résultat global.

---

Les définitions des indicateurs et les objectifs 2017 figurent en annexe 1.

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 4 – Reconnaissance des résultats et adaptation au contexte économique

Les dispositions de l'article 4 de l'avenant numéro 1 du 30 juin 2016 à l'accord d'intéressement Orange SA du 30 juin 2015 sont reconduites en 2017. L'article 5 de l'accord du 30 juin 2015 susvisé est ainsi rédigé :

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

Dès lors que le calcul est déclenché, le pourcentage global d'intéressement varie dans une fourchette de 1,5% à 5% maximum en fonction de l'atteinte des objectifs.

Ce pourcentage (P), appliqué sur la somme des salaires de l'exercice (voir définition en annexe 2) détermine la masse d'intéressement (Mi) distribuée aux salariés.

### 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 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 des taux d'intéressement générée par chaque indicateur IPO et IQSC d'intéressement est arrondie au centième immédiatement supérieur ou inférieur. 0,005 est arrondi à la valeur supérieure soit 0,01.

Le taux 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 5 - Formalités de dépôt

Le présent avenant 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 28 juin 2017

Pour Orange SA

  
Jérôme Barré  
Directeur Exécutif  
en charge des Ressources Humaines du Groupe Orange

Pour les organisations syndicales représentées par :

- pour la CFDT-F3C : Daniel GONCALVES



- pour la CFE-CGC :

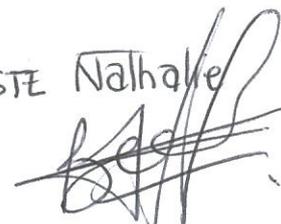
ElysaBeth DENYS 

- pour la CGT-FAPT :

- pour FO.COM :

Jean Luc BURGAIN 

- pour SUD-PTT :

BARBASTE Nathalie 

## ANNEXE 1

### Définitions des indicateurs et des objectifs 2017

#### 1 Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO)

##### 1.1 Objectif

L'objectif retenu pour l'exercice 2017 s'élève à 3 180 millions d'euros, intégrant les CAPEX pour un montant de 3 833 millions d'euros.

---

Le taux d'atteinte de l'IPO est calculé comme étant le rapport Résultat / Objectif \*100

##### 1.2 Définition

Pour l'année 2017, l'IPO est construit à partir des éléments budgétaires suivants de la société Orange SA exprimés en normes IFRS :

EBITDA duquel sont exclus la participation, la rémunération en actions, les coûts de restructuration, le résultat de cession et autres gains et pertes (périmètre social) exprimé dans le périmètre social – CAPEX, tels qu'ils figurent dans l'ambition 2017 de la société. Le montant de CAPEX pris en compte dans le résultat ne saurait être supérieur à celui retenu dans la constitution de l'objectif.

EBITDA : l'EBITDA est un acronyme anglais qui signifie Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization (revenus avant intérêts, impôts, taxes, dotations aux amortissements et provisions).

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

## 2 Indicateur de Qualité de Service Client

### 2.1 Objectifs 2017

Poids	Indicateurs	Objectifs 2017
80 %	Taux de contact marché Résidentiel et Professionnel	3,7 %
20 %	Indice de loyauté client marché Entreprises	6,8

### 2.2 Définitions

2.2.1 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 mobile Orange offres GP + Sosh, hors parc prépayé Mobicarte
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) pour le marché Entreprises.

Le taux d'atteinte de l'ILC est calculé comme suit : résultat / objectif \* 100

L'indice de loyauté client est établi à partir de la note moyenne sur 10 des réponses à chacune des 3 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  
*Est-ce que Orange Business Services est un fournisseur auquel vous avez l'intention d'acheter de nouvelles solutions et/ou nouveaux services dans le futur ?*

$ILC = (satisfaction\ globale + recommandation + intention\ de\ ré-achat) / 3$

Unité : le client répond aux questions par une note de 0 (très insatisfait) à 10 (très satisfait).

Périodicité de passation des enquêtes : trimestrielle

Calcul du résultat : le calcul est réalisé sur la base totale des répondants à l'enquête sur les 12 mois de l'exercice. Il est affiché avec 1 décimale ce qui permet de mesurer des évolutions de résultats statistiquement significatives.

Mode d'alimentation ILC Entreprises : à partir des réponses des clients du marché Entreprises à l'Enquête de Satisfaction Entreprises (enquêtes téléphoniques et questionnaires web). Cette enquête est confiée à un prestataire externe.