

Avenant n°2 à l'accord d'intéressement Orange S.A. 2018 - 2019 - 2020

Le présent avenant est conclu entre Orange SA, société anonyme identifiée sous le SIREN numéro 380 129 866 et inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, dont le siège est 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris, représentée par Valérie Le Boulanger, Directrice Exécutive des Ressources Humaines Groupe d'une part,

Et les Organisations Syndicales Représentatives dûment mandatées et représentées respectivement par :

- pour la CFDT- F3C : Jean-Bernard BERTHELIN
- pour la CFE-CGC ORANGE : Vincent COINDE
- pour la CGT- FATP :
- pour FO COM : Roos Pascal
- pour SUD-PTT : Ted BADINOS

d'autre part.

W3

TB

PR

Article 1 – Objet

Le présent avenant a pour objet de définir les objectifs de l'année 2020 des indicateurs considérés dans l'accord d'intéressement du 28 juin 2018 de la société Orange SA.

Article 2 - Modifications de l'accord liées à la définition des objectifs 2020 des indicateurs tels que prévus aux articles 4.1, 4.2 et 4.3 de l'accord.

L'accord d'intéressement prévoit que les objectifs annuels tels qu'ils figurent dans l'annexe 1 soient définis chaque année par voie d'avenant.

En conséquence, l'annexe 1 à l'accord d'intéressement du 28 juin 2018, point 1.1 et point 1.2, sont rédigés de la façon suivante :

« 1.1 – Objectif 2020

L'objectif retenu pour l'exercice 2020 s'élève à 3 040 millions d'euros, les eCAPEX y concourant pour 4 075 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 2020, l'IPO est construit à partir des éléments budgétaires suivants de la société Orange SA exprimés en normes IFRS :

EBITDAaL duquel sont exclus la participation, la rémunération en actions, les coûts de restructuration et autres gains et pertes (périmètre social) exprimé dans le périmètre social – eCAPEX, tels qu'ils figurent dans l'ambition 2020 de la société. Le montant de eCAPEX pris en compte dans le résultat ne saurait être supérieur à celui retenu dans la constitution de l'objectif.

EBITDAaL : l'EBITDAaL est un acronyme anglais qui signifie Earnings before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization and After lease (revenus avant intérêts, impôts, taxes, dotations aux amortissements et provisions et après contrats de location).

eCAPEX (economic Capex) : ce sont les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication, hors droits d'usage IFRS16, hors actifs financés et y compris prix de cession des immobilisations.

Le taux d'atteinte généré par l'indicateur IPO est exprimée avec deux décimales. La valeur est arrondie au centième immédiatement supérieur ou inférieur. 0,005 est arrondi à la valeur supérieure soit 0,01.

En conséquence, l'annexe 1 point 2.1 à l'accord d'intéressement est rédigé de la façon suivante :

« 2.1 - Objectifs 2020

Poids	Indicateurs	Objectifs 2020
70 %	Taux de contact au SAV sur les marchés Résidentiel et Professionnel	3,0%
15 %	mNPS marché Grands Clients	7,6
15 %	mNPS marché Entreprises	7,3

NB : En raison de la crise sanitaire COVID-19, les sondages qui permettent les calculs du mNPS marchés Grands Clients et Entreprises ont été suspendus au 1^{er} semestre 2020. Ces sondages reprennent au 2nd semestre 2020. La réalisation des objectifs de ces deux indicateurs sera ainsi appréciée sur la base des résultats mesurés au 2nd semestre. »

En conséquence, l'annexe 1 de l'accord d'intéressement, point 3.1, 1^{er} paragraphe, est rédigée de la façon suivante :

« 3.1 - Objectif 2020 de maîtrise de la consommation d'électricité du parc technique
Pour l'année 2020, l'objectif de baisse des consommations d'énergie (électricité) est fixé à - 0,5%, adossé à une consommation cible 2020 de 1 442 GWh.
La consommation 2019 prise en référence s'est élevée à 1 449 GWh. »

Article 3 - Modification de l'accord liée à la définition du temps présence retenu pour la répartition de l'intéressement

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19. Des salariés, parents d'enfant de moins de 16 ans, dans l'impossibilité de continuer à travailler en période de confinement, ont eu recours à des absences pour garde d'enfant.
A cet égard, les parties décident de considérer ces périodes d'absence dans le temps de présence en activité retenu pour la répartition de l'enveloppe d'intéressement de l'année 2020.

En conséquence, l'annexe 2 de l'accord d'intéressement définissant le temps de présence et les salaires est complétée comme suit :

« Au titre de l'exercice 2020, les arrêts de travail de parents d'enfant de moins de seize ans dans l'impossibilité de continuer à travailler pour garde d'enfant en période de confinement liée à la crise COVID-19, tels que définis par le décret n° 2020-227 du 9 mars 2020, sont assimilés à des périodes de présence pour la répartition de l'enveloppe d'intéressement.
De même, les salariés placés en arrêt de travail pour cette raison verront leur salaire reconstitué comme s'ils avaient travaillé pour le calcul de la répartition. Ce sera également le cas pour le calcul de l'enveloppe à répartir.»

« Par ailleurs, il est rappelé que les autorisations spéciales d'absences accordées durant la crise sanitaire COVID-19, dites « ASA Coronavirus », sont intégralement rémunérées par Orange SA. A ce titre, ces périodes d'absences sont assimilées à des périodes de présence. De même, le salaire versé entre en totalité dans le calcul de la répartition de l'enveloppe d'intéressement, comme de l'enveloppe à répartir. »

Article 4 - Les dispositions de l'accord qui ne sont pas modifiées par le présent avenant restent inchangées.

Article 5 - Entrée en vigueur

Le présent avenant s'applique à l'exercice 2020 débutant le 1^{er} janvier pour se terminer le 31 décembre.

Article 6 - Formalités de dépôt

Le présent avenant sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris en un exemplaire. Il sera en outre déposé, à l'initiative de la Direction, auprès de la DIRECCTE compétente via la plateforme de télé-procédure du Ministère du travail www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr.

Le texte de l'avenant sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

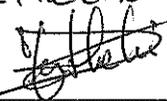
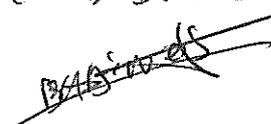
Fait à Paris, le 31 août 2020

Pour Orange SA



Valérie Le Boulanger
Directrice Exécutive des Ressources Humaines Groupe

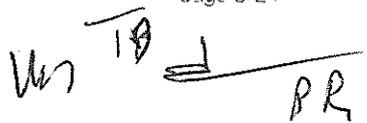
Les Organisations Syndicales Représentatives

Pour la CFDT- F3G : Jean-Bernard BERTHELIN 	Pour la CFE-CGC ORANGE : Vincent Cerny 	Pour la CGT-FATP :
Pour FO COM : Roos Pascal 	Pour SUD-PTT : Ted BADINOS 	

La signature numérique emporte votre consentement sur l'ensemble du document. Elle rend inutile le paraphe de chaque feuille. La date de signature du document figure sur la signature numérique.

Pour être valable, un document doit être signé numériquement par tous les signataires.

Si ce document venait à être signé de manière manuscrite, la version numérique serait caduque et non opposable. Le document papier devra alors être paraphé, daté et signé, en précisant le nombre d'exemplaires originaux.



Annexe 4 à l'Accord

Texte consolidé de l'Accord du 28 juin 2018 tel que modifié par le présent avenant.

Accord d'intéressement Orange SA années 2018-2020

Version consolidée du 31 août 2020

V13 TB  JBB
PR

Le présent accord 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 Madame Valérie Le Boulanger, en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines Groupe d'une part,

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

- pour la CFDT-F3C, M ou Mme dûment mandaté-e

- pour la CFE-CGC Orange, M ou Mme *Cornélien* dûment mandaté-e

- pour la CGT-FAPT, M ou Mme dûment mandaté-e

- pour FO-COM, M ou Mme *Roos Pascal* dûment mandaté-e

- pour SUD-PTT, M ou Mme dûment mandaté-e

d'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit en vue de l'application aux salariés d'Orange S.A. d'un accord d'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise conformément au titre Ier du livre III de la 3^{ème} partie du Code du Travail et à l'article 32 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 modifiée.

Préambule

Orange S.A. conduit une politique qui vise à associer collectivement ses salariés au partage des résultats. Ainsi, l'accord d'intéressement aux résultats considère en premier lieu les résultats financiers. Il considère également l'excellence de la relation client au travers de la qualité du service rendu aux clients. Enfin, il vise à refléter les engagements environnementaux d'Orange. Ainsi, l'ensemble des salariés contribue aux ambitions portées par l'accord.

Il accompagne ainsi les priorités du plan stratégique Essentiels2020.

De plus, les organisations syndicales ont souhaité que l'accord continue de reconnaître d'une façon collective l'ensemble des salariés. En conséquence, tous les salariés, y compris ceux qui sont tenus éloignés de l'activité pour des raisons de santé ou de famille, bénéficieront de l'intéressement. Il sera donc réparti entre les salariés en fonction de trois critères :

- le salaire perçu,
- le temps de présence dans l'année,
- la durée d'appartenance à l'entreprise dans l'année,

tels que définis dans l'accord.

Enfin, 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.

A la date de signature de l'accord, l'intéressement versé est :

- exonéré des cotisations sociales et soumis à 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 d'Orange 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^{er} janvier 2018. Il s'applique aux exercices des années 2018, 2019, 2020.

Article 3 - Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés d'Orange S.A. quel que soit leur statut, comptant au moins 3 mois d'ancienneté dans le Groupe 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 Orange.

Article 4 - Indicateurs de mesure de la performance des résultats financiers, de la qualité de service client et de la maîtrise de la consommation d'énergie (électricité)

L'intéressement supporte les priorités de l'entreprise en reconnaissant l'atteinte des objectifs d'indicateurs financiers, de qualité de service clients et de maîtrise de consommation d'énergie (électricité).

4.1 - Indicateur financier

L'intéressement considère le chiffre d'affaire, l'EBITDAaL retraité et les investissements d'Orange SA au travers de l'Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO). Cet indicateur couvre l'activité de l'ensemble des univers et des marchés de l'entreprise.

L'Indicateur de Performance Opérationnelle est égal à l'EBITDAaL retraité d'Orange S.A. moins les eCAPEX (economic Capex) (voir définition en annexe 1). Le calcul de l'objectif et le résultat de l'indicateur incluent, par construction, la constitution d'une provision pour intéressement. La formule est détaillée en annexe 1.

Le résultat de cet indicateur est mesurable dans le système d'information de l'entreprise pendant la durée de l'accord.

La définition de l'indicateur et l'objectif 2020 figurent en annexe 1. Les objectifs des exercices suivants seront définis chaque année par avenant. Ils sont établis à partir du budget d'Orange S.A.

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 trois sous indicateurs qui se rapportent respectivement aux marchés grand public, marché entreprise et marché grands clients.

Le résultat est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte de chacun d'eux :

- Le taux de contact au service après-vente (SAV) des marchés Résidentiel et Professionnel. Il compte pour 70 % dans le résultat global,
- Le Mean Net Promoter Score (mNPS) du marché Grands Clients compte pour 15 % dans le résultat global,
- Le Net Promoter Score moyen (mNPS) du marché Entreprises compte pour 15 % dans le résultat global.

Les définitions des indicateurs et les objectifs 2020 figurent en annexe 1. Les objectifs des exercices suivants seront définis chaque année par avenant.

4.3 - L'Indicateur de maîtrise des consommations d'énergie (électricité)

Cet indicateur mesure l'atteinte de l'objectif de maîtrise de la consommation d'énergie électrique sur les sites techniques et mixtes Orange SA en France.

La définition de l'indicateur et l'objectif 2020 figurent en annexe 1. L'objectif des exercices suivants sera défini 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 le résultat des indicateurs, l'impact de ces événements sur les niveaux d'objectifs ou sur les résultats pourra être neutralisé le cas échéant.

Article 5 - Reconnaissance des résultats – calcul de la masse d'intéressement

Au regard de leurs objectifs respectifs, les résultats de l'Indicateur de Performance Opérationnelle, de l'Indicateur de Qualité de Service Client et de l'indicateur de maîtrise des consommations d'énergie permettent de calculer le pourcentage global d'intéressement (P). Chacun des trois 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.

Règles d'arrondi :

La valeur des taux d'atteinte de chaque indicateur et sous indicateur pour l'IQSC est arrondie au centième immédiatement supérieur ou inférieur. 0,005 est arrondi à la valeur supérieure soit 0,01.

La valeur des taux d'intéressement générée par chaque indicateur IPO, IQSC, et maîtrise de la consommation d'énergie 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 indicateurs : $P = P1 + P2 + P3$

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 – Répartition de la masse d'intéressement entre les salariés - 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) est effectuée en deux étapes.

1) constitution de sous masses en fonction du ratio suivant :

- 30% de la masse d'intéressement sera répartie proportionnellement au salaire (Mi1),
- 50% de la masse d'intéressement sera répartie proportionnellement à la présence (Mi2)
- 20% de la masse d'intéressement sera répartie proportionnellement à la durée d'appartenance (Mi3).

2) répartition des sous masses entre les salariés

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

- **intéressement lié au salaire = $Mi1 \times (\text{salaire individuel} / \text{somme des salaires individuels})$**

Salaire individuel = ensemble des éléments de salaire brut perçu 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. Voir définition en annexe 2.

- intéressement lié au temps de présence = $Mi2 \times (\text{temps de présence individuel} / \text{somme des temps de présence individuels})$
Le temps de présence tient compte des entrées sorties, décompte les absences. L'ensemble est pondéré de la quotité travaillée. Voir la définition du temps de présence et la liste des absences assimilées à du temps de présence au sens du présent article en annexe 2.
- intéressement en lien avec la durée d'appartenance = $Mi3 \times (\text{durée d'appartenance individuelle} / \text{somme des durées d'appartenance individuelles})$
La durée d'appartenance est définie par la durée du contrat de travail du bénéficiaire. Elle tient compte de ses entrée(s) et sortie(s) au cours de l'année de référence. Voir définition en annexe 2.

Soit la formule :

$I = [30\% Mi \times (\text{ salaire individuel} / \text{ somme des salaires individuels})] + [50\% Mi \times (\text{ temps de présence individuel} / \text{ somme des temps de présence individuels})] + [20\% Mi \times (\text{ durée d'appartenance individuelle} / \text{ somme des durées d'appartenance individuelles})]$

Les montants distribués au titre de l'intéressement à un même bénéficiaire ne peuvent, au cours d'un même exercice, excéder une somme égale aux trois quarts du montant du plafond annuel 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 31 mai qui suit l'exercice au titre duquel l'intéressement a été calculé après que les comptes auront été approuvés.

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).

Si un salarié choisit le paiement immédiat de tout ou partie de son intéressement, les sommes versées entrent dans l'assiette de calcul de 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 Orange 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 présentera les principes du calcul et de la répartition de l'intéressement prévus dans l'accord. Elle mentionnera :

- 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.

Cette fiche est communiquée sur support numérique aux salariés. Une copie est adressée par voie postale au domicile des salariés éloignés du service.

En ce qui concerne les bénéficiaires qui ne sont plus salarié de l'entreprise le jour du paiement de l'intéressement, s'ils ne peuvent être joints à la dernière domiciliation bancaire 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, les sommes 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 Orange et ultérieurement dès qu'il sera mis en place le Comité Social Economique de l'unité économique et sociale 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 représentative signataire du présent accord,
- des représentants d'Orange 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 en 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.

WB TB
PR

Fait à Paris, le 28 juin 2018

Pour Orange SA

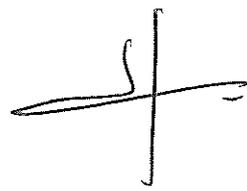


Valérie Le Boulanger
Directrice des Ressources Humaines Groupe

Pour les organisations syndicales représentées par :

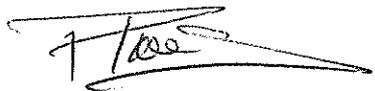
- pour la CFDT-F3C :

- pour la CFE-CGC Orange :

Yves GONNERS


- pour la CGT-FAPT :

- pour FO.COM

M^r Roos Pascal 

- pour SUD-PTT :

2 - Indicateur de Qualité de Service Client

2.1 - Objectifs 2020

Poids	Indicateurs	Objectifs 2020
70 %	Taux de contact au SAV sur les marchés Résidentiel et Professionnel	3,0%
15 %	mNPS marché Grands Clients	7,6
15 %	mNPS marché Entreprises	7,3

NB : En raison de la crise sanitaire COVID-19, les sondages qui permettent les calculs du mNPS marchés Grands Clients et Entreprises ont été suspendus au 1^{er} semestre 2020. Ces sondages reprennent au 2nd semestre 2020. La réalisation des objectifs de ces deux indicateurs sera ainsi appréciée sur la base des résultats mesurés au 2nd semestre.

2.2 - Définitions

2.2.1 Le taux de contact au SAV est la moyenne pondérée des trois taux de contact Fixe, Multiservices et Mobiles tels que décrits ci-dessous :

15% pour le taux de contact Fixe

50% pour le taux de contact Multiservice

35% pour le taux de contact Mobile

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 au SAV pour le téléphone fixe

SI d'origine	C3Pnet et/ou EVITA 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 au SAV pour le multiservices

SI d'origine	C3Pnet et/ou EVITA 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 au SAV 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

Précisions sur la prise en compte des offres convergentes :

- Dans la base clients, un abonnement compte pour un dans le parc multiservices et autant de fois qu'il comporte de briques mobiles dans le parc mobile.
- L'objet des appels est identifié dans le serveur interactif à partir des informations sélectionnées par le client. Un appel d'un client équipé en multiservice comptera donc une seule fois, soit sur le multiservice soit sur le mobile.

2.2.2 - Définition du mNPS ('Mean Net Promoter Score' ou 'Net Promoter Score moyen')

Le taux d'atteinte du mNPS est calculé comme suit : résultat / objectif * 100

Le mNPS est établi à partir de la note moyenne sur 10 des réponses à la question se rapportant à la recommandation :

Recommanderiez-vous à un collègue, Orange Business Services en tant que fournisseur ?

Unité : le client répond à la question par une note de 0 (certainement pas) à 10 (certainement).

Périodicité de passation des enquêtes : semestrielle en 2 vagues

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 mNPS Grands Clients : à partir des réponses des clients du marché Grands Clients à l'Enquête de Satisfaction Entreprises (enquêtes téléphoniques et questionnaires web). Les clients sondés peuvent avoir des personnels à l'étranger qui fassent partie de l'échantillon des collaborateurs sondés. Cette enquête est confiée à un prestataire externe.

Mode d'alimentation mNPS 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.

3 - Indicateur de maîtrise des consommations d'énergie (électricité)

3.1 - Objectif 2020 de maîtrise de la consommation d'électricité du parc technique

Pour l'année 2020, l'objectif de baisse des consommations d'énergie (électricité) est fixé à - 0,5%, adossé à une consommation cible 2020 de 1 442 GWh.

La consommation 2019 prise en référence s'est élevée à 1 449 GWh.

Le taux d'atteinte est calculé comme suit : $((\text{consommation année } N - \text{consommation année } N+1) / \text{consommation année } N) * 100$. Ce taux d'atteinte est alors rapporté à l'objectif de l'année. Le résultat utilisé pour calculer le taux d'atteinte de l'objectif est exprimé avec deux décimales.

Dès lors que Orange serait dans l'impossibilité de produire les résultats de cet indicateur, par exemple en raison de difficulté dans la production de données par les fournisseurs

d'électricité, l'indicateur serait neutralisé. L'enjeu d'intéressement qui lui est lié serait alors reporté sur celui de l'IPO.

3.2 - Définition de l'indicateur

L'indicateur est constitué de la diminution d'une année sur l'autre du nombre de Gigawatt/h d'électricité consommés.

L'indicateur considère la consommation des sites hébergeant des activités techniques ou mixtes (activités techniques et tertiaires). Pour l'année 2018, la consommation d'électricité des sites hébergeant exclusivement des activités tertiaires n'est pas prise en compte. Il en va de même des sites des antennes du mobile.

Méthode et outil de mesure :

La consommation est mesurée à partir de la facturation des fournisseurs d'électricité. Ces données sont consolidées dans la base de données Selec.

Ces chiffres seront communiqués sur une période de référence de 12 mois allant de décembre année N-1 à novembre année N.

Mode de certification :

Cet indicateur est audité par KPMG. Par ailleurs, dans le cadre des certifications AFNOR Iso 14001 et 50001, la performance énergétique dans sa globalité est auditée.

WS
IB

JBR
PR

ANNEXE 2

Définitions de la présence, de la durée d'appartenance et des salaires

Définition du temps-de présence

Le temps de présence est compté sur la base du nombre de jours calendaires soit 365 ou 366 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 des périodes de présence :

- les congés payés,
- les congés légaux et conventionnels pour événements familiaux, dont les autorisations spéciales d'absences pour soins ou garde d'enfants
- 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 Compte Personnel de Formation,
- 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 jours de temps libre (JTL),
- les jours de connaissance et de découverte de l'entreprise accordés dans le cadre de la réduction du temps de travail,
- les jours de formation pour développement personnel prévus dans le cadre de la réduction du temps de travail,
- les jours de repos compensateur.

Définition de la durée d'appartenance

La durée d'appartenance est égale à la durée des contrats de travail ou période d'emploi. Elle est comptée sur la base de 365 ou 366 jours par an. Elle tient compte des entrée(s) et sortie(s) au cours de l'année de référence, mais ne prend en compte ni la quotité travaillée, ni les absences pour quelque cause que ce soit (notamment en raison de l'état de santé). Pour les fonctionnaires, la durée ci-dessus correspond à la durée d'emploi sur l'année de référence.

Les périodes de suspension du contrat de travail ou du lien statutaire pour convenances personnelles, c'est-à-dire non « protégées » par l'article L 1132-1 du Code du travail, donnent lieu à un abattement proportionnel à leur durée.

Exemples de suspensions de contrat ou de suspensions du lien statutaire donnant lieu à abattement : congé création ou reprise d'entreprise, congé sabbatique, mise à pied pour raison disciplinaire, incarcération, détachement hors de l'entreprise, congé sans solde, disponibilités,...

Pour autant, les congés sans solde ou les disponibilités sont comptés dans la durée d'appartenance dès lors qu'ils sont en lien avec des raisons protégées au sens de l'article L.1132-1, notamment raisons familiales ou raisons de santé.

Définition de la somme des salaires utilisée pour calculer la masse d'intéressement

La somme des salaires retenue pour calculer la masse d'intéressement est égale à la masse salariale brute comptable correspondant au compte 641 du Plan Comptable Général.

Définition du salaire individuel retenu pour la répartition de la masse d'intéressement

Le salaire individuel retenu est égal au salaire brut perçu par le salarié bénéficiaire de l'intéressement sur l'exercice, tel qu'il figurent dans le compte 641 du Plan Comptable Général.

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.

Au titre de l'exercice 2020, les arrêts de travail de parents d'enfant de moins de seize ans dans l'impossibilité de continuer à travailler pour garde d'enfant en période de confinement liée à la crise COVID-19, tels que définis par le décret n° 2020-227 du 9 mars 2020, sont assimilés à des périodes de présence pour la répartition de l'enveloppe d'intéressement.

De même, les salariés placés en arrêt de travail pour cette raison verront leur salaire reconstitué comme s'ils avaient travaillé pour le calcul de la répartition. Ce sera également le cas pour le calcul de l'enveloppe à répartir.

Par ailleurs, il est rappelé que les autorisations spéciales d'absences accordées durant la crise sanitaire COVID-19, dites « ASA Coronavirus », sont intégralement rémunérées par Orange SA. A ce titre, ces périodes d'absences sont assimilées à des périodes de présence. De même, le salaire versé entre en totalité dans le calcul de la répartition de l'enveloppe d'intéressement, comme de l'enveloppe à répartir.

