



# bilan social



France Télécom  
Orange 2010



# sommaire

avant-propos	2
l'emploi	4
la rémunération	29
les conditions d'hygiène et de sécurité	39
l'organisation et les conditions de travail	50
le développement des compétences	59
les relations du travail	66
les autres conditions de vie relevant de l'entreprise	75



# avant-propos

L'année 2010 a marqué un tournant pour le Groupe France Télécom-Orange avec l'accélération du très haut débit fixe et mobile, l'explosion des nouveaux usages et l'expression de nouvelles attentes des consommateurs. Pour faire face à ces défis, le Groupe s'engage dans un nouveau projet d'entreprise à cinq ans, conquêtes 2015.

Ce nouveau projet d'entreprise s'adresse simultanément aux salariés du Groupe, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue. Ce nouveau projet est avant tout humain, et sa première conquête est celle de l'engagement des hommes et des femmes d'Orange, ambition sociale et humaine au cœur de la nouvelle stratégie du Groupe.

Pour répondre à ce nouvel enjeu, le management du Groupe a proposé aux salariés un nouveau contrat social. Fruit de l'écoute de l'ensemble des salariés et des négociations avec les organisations syndicales suite à la crise sociale, ce nouveau contrat touche tous les aspects de la vie au travail : recrutement, parcours professionnels, organisation et conditions de tra-

vail, management, rémunération, relations avec la fonction ressources humaines.

Parmi les réalisations majeures de l'année 2010, il faut souligner :

- > la mise en œuvre d'une politique de l'emploi marquée par un effort important de recrutements : pour anticiper son défi démographique et les besoins de renouvellement des compétences, le Groupe prévoit de recruter 10 000 salariés en CDI en France sur la période 2010-2012. L'année 2010 a permis la réalisation de la première partie de cet engagement triennal. Le volume des recrutements externes pour France Télécom SA s'élève à plus de 3 200, soit plus de trois fois celui observé l'année précédente ;
- > la poursuite des efforts engagés en matière de formation et de développement des compétences : en 2010, le Groupe a intégré l'impact des accords sociaux dans le plan de formation et a déployé des formations en lien direct avec la stratégie conquêtes 2015. Par exemple, on peut citer les formations techniques sur la fibre optique, les formations sur la relation client pour tous les métiers, les formations accompagnant l'intégration des nouveaux recrutés.

La mise en œuvre d'une nouvelle culture managériale s'est traduite dans les rencontres Orange Campus auxquelles ont participé plus de 10 000 managers. Elle se caractérise aussi par la refonte des programmes de développement des compétences des managers afin de mieux y intégrer la dimension humaine ;

> les engagements en faveur de la diversité et de la responsabilité sociale du Groupe France Télécom-Orange : l'accord égalité professionnelle (période 2007-2010) continue de mobiliser le Groupe pour garantir l'égalité des femmes et des hommes de l'entreprise. Dans ce domaine, on peut souligner les engagements pris dans le cadre de l'accord signé avec les partenaires sociaux concernant l'équilibre vie privée/vie professionnelle. En 2010, France Télécom a poursuivi ses actions en faveur de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Ces actions s'inscrivent dans le cadre des engagements pris dans l'accord d'entreprise pour la période 2008-2010. De nombreux salariés se sont également mobilisés, notamment pour participer au Train pour l'emploi et l'égalité des chances.

> l'ambition du Groupe pour la formation en alternance : l'entreprise poursuit la dynamique engagée en 2009. Le nombre de jeunes en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation continue de progresser en 2010 (+ 5,5 %) avec 4 952 jeunes présents en fin d'année, soit 5,2 % des effectifs en activité dans l'entreprise. Ce succès a été rendu possible grâce à la mobilisation de tous les acteurs concernés, et notamment les tuteurs qui se sont engagés pour accueillir les jeunes en alternance. Le Groupe souhaite donner à ces jeunes une priorité d'embauche, à compétences égales, à l'issue de leur formation ;

> la forte volonté d'associer les salariés aux résultats de la performance : avec les accords de participation et d'intéressement,

l'ensemble des salariés bénéficie en 2011 d'un complément de rémunération au titre des résultats 2010, représentant, en moyenne, un mois et demi de salaire.

Un avenant à l'accord du plan d'épargne retraite collectif a permis de quasiment doubler l'abondement de l'entreprise pour les versements réalisés par les salariés dans le cadre de ce plan ;

> un dialogue social soutenu et constructif : les négociations engagées avec les partenaires sociaux dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau contrat social ont permis d'aboutir durant l'année 2010 à la signature de plusieurs accords majeurs :

- accord perspective, emploi et compétences, développement professionnel, formation, mobilité,
- accord sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux,
- accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle dans le Groupe,
- accord sur les nouveaux principes généraux d'organisation du travail,
- accord sur le fonctionnement des instances de représentation du personnel,
- avenant à l'accord initial (de novembre 2009) sur l'emploi des seniors et les mesures en faveur des deuxièmes parties de carrières, qui permet de prendre en compte les évolutions législatives sur les retraites.

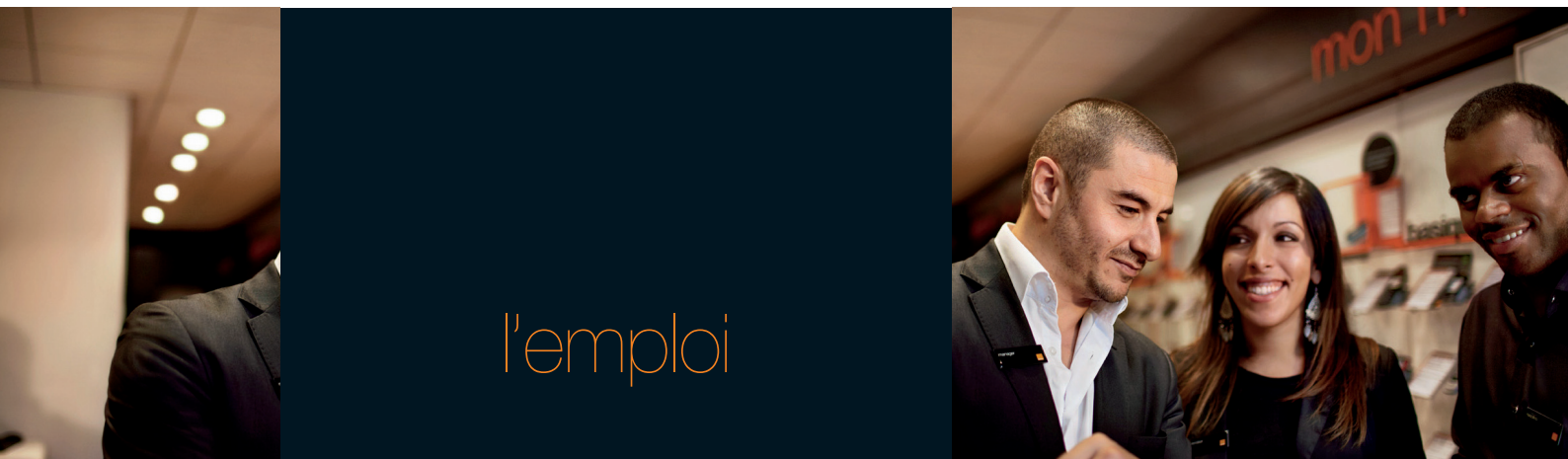
Ces textes s'inscrivent dans la nouvelle dynamique engagée par le Groupe dans ses relations avec les représentants du personnel pour renouer le dialogue social dans le cadre de sa politique de refondation sociale.

Je vous laisse découvrir le détail des indicateurs de cette édition 2010.

Bonne lecture !

**Bruno Mettling**

Directeur exécutif,  
ressources humaines Groupe



l'emploi

# l'emploi

Le lancement du nouveau projet d'entreprise conquêtes 2015 a marqué l'année 2010. La première conquête est celle de l'engagement des femmes et des hommes du Groupe. Notre projet est avant tout un projet humain, avec un défi formidable : rendre simple ce qui est complexe, transformer un défi technologique en une aventure humaine. C'est dans ce but qu'est proposé un nouveau contrat social, en France, accompagné d'une refonte de la culture et des pratiques managériales. Le management d'Orange devra se fonder sur l'écoute, la qualité de la relation entre collègues, l'équité et l'attention portée à la qualité du service rendu au client.

Le nouveau contrat social en France s'inscrit dans le cadre de ce projet d'entreprise. L'une de ses priorités est de mettre en œuvre une politique de l'emploi active, motivante et solidaire. Un des engagements du nouveau contrat social est le recrutement de 10 000 personnes en CDI sur la période 2010-2012.

L'année 2010 a donc été marquée par un volume de recrutements important et une progression des effectifs en activité. L'entreprise a poursuivi ses efforts engagés pour le développement et le renouvellement des compétences et a confirmé la dynamique, engagée l'année précédente, en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes.

On peut souligner les faits marquants suivants, concernant l'évolution de l'emploi en 2010 :

- > les recrutements externes ont fortement progressé, ils ont plus que triplé en volume par rapport à l'année précédente. Ils sont réalisés essentiellement dans les secteurs des réseaux, de la vente et de la relation client, des services aux entreprises, de l'innovation, du développement des systèmes d'information et du multimédia ;
- > une partie de ces recrutements correspond à des internalisations d'activités stratégiques, en particulier sur les domaines de l'informatique et du système d'information, de l'architecture et du développement de réseaux, du service aux entreprises et, dans une moindre mesure, du multimédia ;
- > les départs naturels poursuivent leur ralentissement en 2010 : les retraites ont été moins nombreuses compte tenu de l'évolution de la structure démographique des populations éligibles et de l'impact des nouvelles dispositions législatives et réglementaires ;



> France Télécom SA poursuit activement la dynamique en faveur de la diversité et de l'insertion professionnelle des jeunes, avec notamment le maintien à un niveau élevé des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation, qui représentent 5,2% des effectifs en activité fin décembre 2010 ;

> France Télécom SA confirme son engagement en faveur de l'insertion des personnes handicapées. L'année 2010 est la dernière année d'application de l'accord d'entreprise (période 2008-2010), signé par FTSA avec les instances représentatives du personnel. Les nombreuses actions menées dans ce domaine ont permis de faire progresser de manière significative le taux d'emploi global des travailleurs handicapés.

L'indicateur de référence de l'emploi, conformément aux obligations légales, est l'effectif social. Il prend en compte l'ensemble des personnels en activité et hors activité qui sont titulaires d'un contrat de travail de France Télécom SA.

les effectifs	7
la répartition des effectifs	11
les travailleurs extérieurs	16
les recrutements de l'année	18
les départs	20
les promotions	22
chômage	22
l'insertion des travailleurs handicapés	23
l'absentéisme	25

# les effectifs

## 111 – effectif social au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	71	27	18
niveau B	2 527	2 041	1 501
niveau C	47 264	42 260	38 579
niveau D	23 814	23 820	24 059
niveau D bis	18 862	18 046	17 438
niveau E	16 883	16 616	17 535
niveau F	6 842	6 730	6 965
niveau G	1 172	1 048	969
<b>total</b>	<b>117 435</b>	<b>110 588</b>	<b>107 064</b>

### commentaires

La décroissance de l'effectif social FTSA est de - 3,2 % par rapport à fin 2009. Elle marque un ralentissement par rapport à celle constatée l'année précédente (- 5,8% en 2009). Elle s'explique par la poursuite des départs naturels, et notamment les départs en retraite pour les salariés en activité et pour ceux en congés de fin de carrière.

Ces départs sont en partie compensés par les recrutements externes et les mobilités venant des filiales du Groupe.

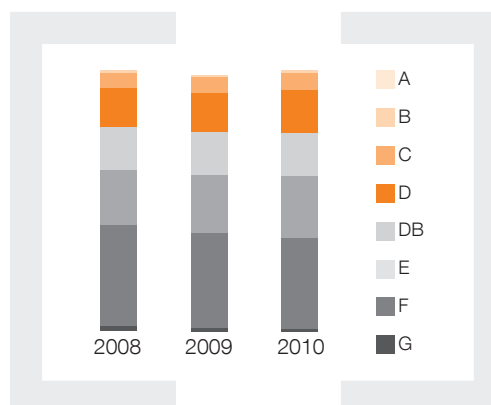
Le nombre total de cadres progresse de + 1,1 % alors que le nombre total de non-cadres décroît de - 5 %.

### définition indicateur 111

L'effectif social comprend l'ensemble du personnel en activité et hors activité, titulaire d'un contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée au 31 décembre de l'année.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

## effectif social



## 111a – effectif actif en CDI au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	33	0	0
niveau B	1 763	1 413	1 027
niveau C	36 114	33 582	32 129
niveau D	19 335	20 306	21 667
niveau D bis	15 282	15 353	15 501
niveau E	13 529	13 725	15 212
niveau F	5 674	5 814	6 259
niveau G	745	788	802
<b>total</b>	<b>92 475</b>	<b>90 981</b>	<b>92 597</b>

### commentaires

Les effectifs en CDI affichent une progression entre fin 2009 et fin 2010 en rupture avec la tendance des années précédentes. Cette progression s'élève à + 1 616 salariés, soit + 1,8 %.

Les niveaux maîtrise, employés et techniciens diminuent globalement de - 0,9 %.

Le nombre de cadres intermédiaires (niveau D bis) progresse de + 0,4 % et celui des cadres supérieurs (E, F et G) de + 9,3 %.



111b – effectif non actif en CDI  
au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	38	27	18
niveau B	751	625	470
niveau C	9 634	7 434	5 168
niveau D	4 454	3 495	2 348
niveau D bis	3 557	2 672	1 888
niveau E	3 055	2 602	2 046
niveau F	1 161	908	695
niveau G	427	260	167
<b>total</b>	<b>23 077</b>	<b>18 023</b>	<b>12 800</b>

**commentaires**

Les effectifs hors activité diminuent de – 29 % entre fin décembre 2009 et fin décembre 2010. Ces effectifs prennent en compte notamment les personnels en congés de fin de carrière (CFC). L'arrêt du dispositif CFC au 31 décembre 2006 conduit désormais à une diminution mécanique des salariés entrés dans ce dispositif au fur et à mesure de leur départ en retraite.

**définition indicateurs 111a et 111b**

Ensemble des personnels fonctionnaires et contractuels en contrat à durée indéterminée au 31 décembre.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

Ces indicateurs constituent deux des composantes de l'effectif social, la dernière étant l'indicateur 113.

111 bis – effectif total autres catégories  
au 31 décembre

	2008	2009	2010
apprentis	2 939	3 963	4 375
adaptation, qualification et professionnalisation	522	465	577
vacataires et étudiants stagiaires	797	701	538
<b>total</b>	<b>4 258</b>	<b>5 129</b>	<b>5 490</b>

**commentaires**

La population des apprentis, des titulaires de contrats de professionnalisation et des stagiaires représente 5,8 % des effectifs totaux en activité fin 2010, versus 5,5 % fin 2009.

Globalement, cette population progresse de + 7 % en 2010 confirmant la poursuite des engagements forts pris par France Télécom en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes.

Les contrats d'apprentissage progressent de + 412 contrats entre fin 2009 et fin 2010, soit + 10,4 %.

Les contrats de professionnalisation suivent la même tendance avec + 112 contrats, soit + 24,1 % en 2010.

Le nombre d'étudiants stagiaires présents à fin décembre diminue de 163, soit – 23,3 %, par rapport à fin décembre 2009.

Le Groupe avait pris l'engagement de maintenir le niveau des contrats d'alternance (apprentis et contrats de professionnalisation) à 4,7 % des effectifs en activité. À fin décembre 2010, ils représentent 5,3 % des effectifs en CDI et CDD en activité.

**définition indicateur 111 bis**

Il s'agit du personnel travaillant à FTSA au 31 décembre mais non comptabilisé dans l'effectif social.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

111 ter – effectif équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	24	0	0
niveau B	1 738	1 376	976
niveau C	35 493	32 989	31 020
niveau D	19 014	19 925	20 916
niveau D bis	15 084	15 142	15 045
niveau E	13 623	13 802	15 122
niveau F	5 622	5 761	6 161
niveau G	744	787	787
total	91 342	89 782	90 028

commentaires

Le volume d'équivalents temps plein moyen progresse de + 0,3 % à fin décembre 2010 en lien avec la progression des effectifs en activité et le volume important des recrutements externes réalisés en 2010 (voir indicateur 131).

Le taux moyen d'utilisation diminue légèrement, passant de 97 % à fin décembre 2009 à 96 % à fin décembre 2010 compte tenu de la progression du nombre de salariés à temps partiel en 2010. Cette progression s'explique, pour une large part, par la mise en œuvre des nouveaux dispositifs d'aménagement de fin de carrière en faveur des seniors : TPS – temps partiel seniors – et TPA – temps partiel aidé – (voir aussi l'indicateur 414 salariés occupés à temps partiel).

**définition indicateur 111 ter**

Cet indicateur dénombre l'ensemble des personnels fonctionnaires et contractuels (en contrat à durée indéterminée ou déterminée) en activité au 31 décembre (population couverte par les indicateurs 111a et 113).

Chaque personne est comptée au prorata de son temps de travail.

112 – effectif social permanent au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	71	27	18
niveau B	2 513	2 038	1 494
niveau C	45 112	40 449	35 959
niveau D	23 648	23 720	23 687
niveau D bis	18 745	17 965	17 210
niveau E	16 108	15 927	15 702
niveau F	6 644	6 575	6 758
niveau G	1 091	855	911
total	113 932	107 556	101 739

commentaires

L'effectif social permanent décroît de – 5,4 % en 2010.

La baisse est principalement induite par la catégorie employés/techniciens, qui représente 37 % de l'effectif fin 2010, versus 40 % fin 2009.

L'effectif social permanent des autres catégories (agents de maîtrise, cadres et cadres supérieurs) passe de 60 % fin 2009 à 63 % fin 2010.

**définition indicateur 112**

L'effectif social permanent comprend le personnel (actif ou non actif) présent les douze mois de l'année. Il ne concerne que les salariés titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

Chaque salarié retenu est compté pour une unité, quel que soit son taux d'utilisation.

113 – total des salariés titulaires  
d'un contrat à durée déterminée  
au 31 décembre

	2008	2009	2010
niveau A	0	0	0
niveau B	13	3	4
niveau C	1 514	1 244	1 277
niveau D	25	19	43
niveau D bis	23	21	48
niveau E	297	288	277
niveau F	7	8	10
total	1 879	1 583	1 659

**commentaires**

Le nombre de salariés en CDD au 31 décembre 2010 progresse, par rapport à celui observé à fin 2009, de + 76 CDD, soit + 4,8 %. Le recours à cette main-d'œuvre complémentaire permet de faire face au surcroît temporaire d'activité constaté, notamment en fin d'année.

**définition indicateur 113**

Ensemble du personnel sous contrat à durée déterminée au 31 décembre.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

114 – effectif social mensuel moyen  
de l'année

	2008	2009	2010
niveau A	87	46	21
niveau B	2 865	2 302	1 839
niveau C	49 727	44 594	40 166
niveau D	23 729	23 611	23 513
niveau D bis	19 251	18 368	17 626
niveau E	17 069	16 699	16 782
niveau F	6 825	6 814	6 797
niveau G	1 086	1 096	1 009
total	120 639	113 530	107 753

**commentaires**

En moyenne annuelle, l'effectif social diminue de – 5,1 % entre 2009 et 2010.

Les tendances d'évolution par niveau de qualification sont semblables à celles constatées pour l'évolution de l'effectif social fin de période.

**définition indicateur 114**

Cet indicateur correspond à la moyenne annuelle des valeurs mensuelles de l'effectif social (indicateur 111) sur l'année étudiée.

# la répartition des effectifs

## 115 – répartition par sexe de l'effectif total au 31 décembre

	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	65	6	71	27	0	27	18	0	18
niveau B	545	1 982	2 527	453	1 588	2 041	353	1 148	1 501
niveau C	22 980	24 284	47 264	20 187	22 073	42 260	17 893	20 686	38 579
niveau D	7 839	15 975	23 814	8 182	15 638	23 820	8 520	15 539	24 059
niveau D bis	5 705	13 157	18 862	5 493	12 553	18 046	5 384	12 054	17 438
niveau E	5 026	11 857	16 883	5 054	11 562	16 616	5 358	12 177	17 535
niveau F	1 883	4 959	6 842	1 914	4 816	6 730	2 048	4 917	6 965
niveau G	185	987	1 172	182	866	1 048	180	789	969
<b>total</b>	<b>44 228</b>	<b>73 207</b>	<b>117 435</b>	<b>41 492</b>	<b>69 096</b>	<b>110 588</b>	<b>39 754</b>	<b>67 310</b>	<b>107 064</b>

### définition indicateur 115

L'effectif ventilé entre hommes et femmes correspond à l'effectif social au 31 décembre (indicateur 111).

### 115 bis – variation du taux de féminisation

(en %)	2008	2009	2010
niveau A	91,67	100,00	100,00
niveau B	21,57	22,20	23,52
niveau C	48,62	47,77	46,38
niveau D	32,92	34,35	35,41
niveau D bis	30,25	30,44	30,88
niveau E	29,77	30,42	30,55
niveau F	27,52	28,44	29,41
niveau G	15,78	17,71	16,10
<b>total</b>	<b>37,66</b>	<b>37,52</b>	<b>37,13</b>

### commentaires

Le taux de féminisation de l'effectif social se situe à 37,1 % fin 2010, soit en légère diminution par rapport à fin décembre 2009 (37,5 %).

Cette variation s'explique par l'impact des départs naturels, en particulier les départs en retraite. Ces départs sont proportionnellement plus importants pour les femmes compte tenu de la démographie des populations éligibles en 2010.

Il décroît sur les niveaux d'employés techniciens et d'agents de maîtrise et il progresse sur les niveaux cadres et cadres supérieurs.

### définition indicateur 115 bis

Le taux de féminisation est calculé par rapport à la population de chaque catégorie.

## 116 – répartition par tranche d'âge de l'effectif total au 31 décembre

	< 21 ans	21 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 35 ans	36 à 40 ans	41 à 45 ans	46 à 50 ans	51 à 55 ans	56 à 60 ans	> 60 ans	
année 2008	niveau A	0	0	0	1	1	6	11	17	31	4
	niveau B	4	4	6	12	66	186	649	1 124	461	15
	niveau C	225	2 103	1 426	1 591	2 905	4 171	10 448	16 046	8 258	91
	niveau D	1	100	481	1 330	2 501	2 741	5 156	7 422	4 064	18
	niveau D bis	0	20	235	1 123	2 017	2 240	3 845	6 117	3 230	35
	niveau E	0	260	1 338	2 569	3 020	2 465	2 288	2 713	2 187	43
	niveau F	0	0	43	418	1 228	1 414	1 280	1 306	1 081	72
	niveau G	0	0	0	12	70	155	208	286	399	42
total	230	2 487	3 529	7 056	11 808	13 378	23 885	35 031	19 711	320	
année 2009	niveau A	0	0	0	0	0	3	1	5	16	2
	niveau B	0	1	2	6	43	113	446	985	425	20
	niveau C	139	1 640	1 354	1 205	2 544	2 970	8 361	15 534	8 415	98
	niveau D	0	80	491	1 093	2 553	2 407	4 808	8 125	4 238	25
	niveau D bis	0	11	170	886	2 126	1 855	3 445	6 106	3 407	40
	niveau E	0	258	1 172	2 334	3 193	2 500	2 249	2 772	2 085	53
	niveau F	0	0	30	370	1 160	1 433	1 270	1 333	1 067	67
	niveau G	0	0	0	9	60	167	192	268	320	32
total	139	1 990	3 219	5 903	11 679	11 448	20 772	35 128	19 973	337	
année 2010	niveau A	0	0	0	0	0	1	2	2	11	2
	niveau B	1	4	2	2	28	66	275	732	369	22
	niveau C	166	1 943	1 575	1 071	2 116	2 291	6 347	14 359	8 578	133
	niveau D	3	187	483	996	2 420	2 313	4 455	8 530	4 634	38
	niveau D bis	0	42	168	711	2 089	1 772	3 020	5 914	3 669	53
	niveau E	0	449	1 439	2 369	3 321	2 599	2 343	2 856	2 072	87
	niveau F	0	0	29	348	1 190	1 504	1 384	1 365	1 038	107
	niveau G	0	0	0	7	51	154	175	267	289	26
total	170	2 625	3 696	5 504	11 215	10 700	18 001	34 025	20 660	468	

### commentaires

Entre fin 2009 et fin 2010, la répartition par tranche d'âge évolue en lien avec le vieillissement naturel des populations et les départs définitifs. Cette tendance est compensée en partie par la forte progression des recrutements externes en 2010, qui ont concerné des salariés globalement plus jeunes.

La tranche d'âge « moins de 30 ans » représente 6,1 % des effectifs fin 2010, versus 4,8 % fin 2009.

La tranche « de 31 à 50 ans » diminue en poids relatif du fait du glissement vers les tranches

d'âge supérieures. Elle représente 42,4 % des effectifs fin 2010, versus 45,1 % fin 2009.

La part des « plus de 50 ans » progresse, représentant 51,5 % des effectifs fin 2010, versus 50,1 % fin 2009.

### définition indicateur 116

L'effectif ventilé par tranche d'âge correspond à l'effectif social au 31 décembre (indicateur 111).

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

### 116 bis – évolution de l'âge moyen

	2008	2009	2010
niveau A	53,35	55,52	56,17
niveau B	51,35	52,17	52,60
niveau C	48,07	48,78	48,64
niveau D	48,32	48,75	49,01
niveau D bis	48,56	48,98	49,25
niveau E	43,38	43,57	43,13
niveau F	46,81	47,01	47,08
niveau G	51,71	51,28	51,39
total	47,56	48,00	47,90

#### commentaires

L'effectif social de l'entreprise intègre à la fois les salariés en activité et les personnels hors activité, et en particulier ceux en préretraite (CFC), dont l'impact sur l'âge moyen est sensible.

L'âge moyen de l'effectif social diminue légèrement en 2010 passant de 48,0 ans fin 2009 à 47,9 ans fin 2010.

Pour les seuls actifs (CDI et CDD), l'âge moyen est de 47,8 ans.

#### définition indicateur 116 bis

L'âge moyen est calculé pour chaque catégorie sur la base de l'effectif social au 31 décembre.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

La décimale correspond à un dixième d'année.

## 117 – répartition par tranche d'ancienneté de l'effectif au 31 décembre

	< 6 ans	6 ans à 10 ans	11 ans à 15 ans	16 ans à 20 ans	21 ans à 25 ans	26 ans à 30 ans	31 ans à 35 ans	> 35 ans
année 2008	niveau A	0	3	11	50	6	1	0
	niveau B	175	42	114	265	344	707	41
	niveau C	5 139	1 553	2 531	3 759	5 173	11 790	2 289
	niveau D	757	1 350	2 035	2 307	2 506	7 538	2 241
	niveau D bis	504	1 287	1 987	1 473	2 081	5 841	1 805
	niveau E	4 340	3 090	1 786	818	1 326	2 196	809
	niveau F	521	1 290	1 610	895	474	1 001	258
	niveau G	331	117	153	126	59	206	85
	<b>total</b>	<b>10 155</b>	<b>9 334</b>	<b>11 018</b>	<b>10 117</b>	<b>11 828</b>	<b>24 306</b>	<b>7 558</b>
année 2009	niveau A	0	2	7	18	0	0	0
	niveau B	21	28	93	212	239	522	68
	niveau C	3 786	1 280	2 331	3 157	3 469	9 056	2 727
	niveau D	689	1 280	2 266	2 131	1 892	4 606	2 457
	niveau D bis	334	1 105	2 175	1 377	1 529	3 317	1 966
	niveau E	2 714	3 327	2 825	1 376	1 040	1 717	913
	niveau F	510	1 127	1 611	1 039	476	704	298
	niveau G	254	125	142	115	55	193	94
	<b>total</b>	<b>8 308</b>	<b>8 274</b>	<b>11 450</b>	<b>9 425</b>	<b>8 700</b>	<b>19 992</b>	<b>8 523</b>
année 2010	niveau A	0	0	2	9	7	0	0
	niveau B	73	54	86	122	174	354	72
	niveau C	4 460	1 273	1 983	2 267	2 980	7 875	3 412
	niveau D	765	1 098	2 295	1 940	1 905	4 905	3 023
	niveau D bis	330	808	2 252	1 400	1 311	3 335	2 397
	niveau E	3 332	3 006	3 115	1 733	936	1 789	1 111
	niveau F	477	969	1 683	1 341	551	667	359
	niveau G	118	148	134	146	62	117	79
	<b>total</b>	<b>9 555</b>	<b>7 356</b>	<b>11 550</b>	<b>8 958</b>	<b>7 926</b>	<b>19 042</b>	<b>10 453</b>

### commentaires

La population ayant moins de 10 ans d'ancienneté progresse, passant de 14,9 % fin 2009 à 15,8 % fin 2010 compte tenu de la progression des recrutements externes.

Celle ayant entre 10 et 30 ans d'ancienneté diminue, passant de 44,8 % fin 2009 à 44,3 % fin 2010 du fait du glissement vers les tranches supérieures.

Les salariés ayant plus de 30 ans d'ancienneté représentent 40,3 % des effectifs fin 2009 et 39,9 % fin 2010.

### définition indicateur 117

La répartition par ancienneté se fait sur la base de l'effectif social au 31 décembre.

L'ancienneté prise en compte est calculée à partir de la date d'entrée du salarié à France Télécom.



## 118 – répartition de l'effectif au 31 décembre selon la nationalité

	2008		2009		2010	
	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité
niveau A	67	4	25	2	18	0
niveau B	2 524	3	2 029	5	1 494	7
niveau C	46 867	397	41 788	338	38 286	293
niveau D	23 703	111	23 597	121	23 936	123
niveau D bis	18 752	110	17 811	107	17 327	111
niveau E	16 262	621	15 849	652	16 759	776
niveau F	6 690	152	6 524	164	6 794	171
niveau G	1 156	16	1 024	16	950	19
<b>total</b>	<b>116 021</b>	<b>1 414</b>	<b>108 647</b>	<b>1 405</b>	<b>105 564</b>	<b>1 500</b>

### commentaires

Le nombre de salariés de nationalité étrangère progresse de + 6.8 % en 2010.

France Télécom SA confirme sa volonté de poursuivre une politique active de diversité vis-à-vis des nationalités européennes et de celles du reste du monde.

Parmi les salariés de nationalité étrangère, la part des nationalités européennes représente 31 %.

### définition indicateur 118

La répartition par nationalité se fait sur la base de l'effectif social au 31 décembre.

## 119 – répartition de l'effectif social au 31 décembre selon une structure de qualification détaillée

Indicateur identique à l'indicateur 111.

# les travailleurs extérieurs

121 – nombre moyen mensuel de salariés appartenant à une entreprise extérieure (sous-traitance)

	2008	2009	2010
total	23 757	23 436	23 429

## commentaires

Le nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure représente 23 429 ETP en moyenne mensuelle en 2010, soit 26 % des équivalents effectifs temps plein moyen à France Télécom.

Ces ETP en sous-traitance restent stables en 2010 alors que les effectifs actifs en CDI affichent une progression de + 1,8 % (voir indicateur 111a).

Ces salariés interviennent dans le cadre de contrats de prestation de services permettant de faire face aux besoins spécifiques, en particulier dans les domaines de l'intervention clients et réseaux, de la relation service client, de l'informatique et du développement du système d'information.

## définition indicateur 121

Cet indicateur recense les salariés appartenant à une entreprise extérieure travaillant dans le cadre d'opérations contractuelles où France Télécom a confié à un autre entrepreneur (sous-traitant) le soin de réaliser pour son compte tout ou partie d'un travail servant à produire un bien ou un service destiné à ses propres clients.

En 2008, le Groupe France Télécom a mis en œuvre une nouvelle méthodologie pour l'évaluation de la sous-traitance afin d'appréhender de manière plus exhaustive l'ensemble de la force au travail contribuant à la réalisation des activités de l'entreprise et de mesurer la contribution au développement de l'emploi en France induit par le Groupe.

Sont retenues les opérations effectuées dans ou en dehors des locaux du Groupe,

les prestations qui englobent à la fois travail et fourniture de matériel comme la maintenance et certaines prestations investies.

La nouvelle méthodologie repose sur une étude approfondie par activité. Elle inclut les activités d'intervention, de maintenance préventive et curative des réseaux, la construction, l'environnement technique, les activités de centres de services clients, centres d'appels et gestion des activités associées, l'exploitation des réseaux, le développement de SI et plateformes, la R&D, le conseil et les prestations de service sur l'ensemble des fonctions support.

Certaines prestations sont exclues du champ de l'indicateur compte tenu de la nature de l'activité concernée : le génie civil et les infrastructures, la réparation et le transport des terminaux, la maintenance applicative, les contrats de maintenance des constructeurs, les activités annexes qui ne sont pas cœur de métier de l'entreprise (par exemple, la logistique générale : entretien, gardiennage)...

122 – nombre de stagiaires étudiants dans l'année

	2008	2009	2010
total	2 252	2 686	2 312

## commentaires

l'entreprise a accueilli 2 312 stagiaires en 2010, soit 13,9 % de moins qu'en 2009. Ces stages s'inscrivent dans le cadre des engagements pris par l'entreprise en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes (voir aussi les indicateurs 111 bis et 531).

## définition indicateur 122

Ensemble des étudiants qui ont suivi un stage à France Télécom SA et ont perçu des indemnités durant l'année considérée.

Ces personnes ne sont pas comptabilisées dans l'indicateur 111, mais dans l'indicateur 111 bis.

### 123 – nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires

	2008	2009	2010
total	394	380	569

#### commentaires

Le recours au travail temporaire (intérim) progresse en 2010. Il représente 569 ETP en moyenne mensuelle 2010, versus 380 en 2009, soit + 49,7 %.

Si la progression peut apparaître importante en pourcentage, cette main-d'œuvre extérieure ne représente que 0,6 % des équivalents effectifs temps plein moyen en activité à France Télécom pour l'année 2010.

Elle intervient essentiellement dans le domaine de la relation client et de l'assistance commerciale ou technique au téléphone.

#### définition indicateur 123

Cet indicateur recense les salariés intervenant à France Télécom dans le cadre de contrats de prestations en intérim. La valorisation de l'intérim est effectuée à partir des charges constatées dans les résultats comptables de FT/SA. La conversion en ETP est réalisée sur la base d'un coût unitaire moyen.

### 124 – durée moyenne des contrats de travail temporaire

	2008	2009	2010
total	1,4	1,4	1,3

#### commentaires

La durée moyenne des contrats de travail temporaire s'élève à 1,3 mois en 2010. Elle reste quasiment stable par rapport à l'année précédente.

#### définition indicateur 124

Cette durée est restituée en mois.

# les recrutements de l'année

131 – nombre d'embauches à durée indéterminée

	2008	2009	2010
niveau A			
niveau B			6
niveau C	697	559	1 392
niveau D	63	28	252
niveau D bis	10	7	104
niveau E	244	312	1 383
niveau F	51	53	83
niveau G	9	13	15
total	1 074	972	3 235

## commentaires

Le nombre de recrutements externes s'élève à 3 235 en 2010. Ceux-ci marquent une très forte progression par rapport à l'année 2009, en lien avec la mise en œuvre des nouvelles orientations du Groupe.

Ils se font majoritairement sur les secteurs prioritaires de la relation client, des services aux entreprises, de l'innovation, du développement des systèmes d'information et du multimédia, mais aussi sur les métiers de l'intervention clients et réseaux.

Une part de ces recrutements a été réalisée dans le cadre du programme d'internalisation des activités stratégiques pour le Groupe, mais aussi pour anticiper l'impact de la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors (temps partiel seniors).

Un peu plus de 200 de ces recrutements (soit 6 % des recrutements 2010) concernent des salariés embauchés à temps partiel dans le domaine de la relation client (boutique et service client au téléphone). Ils sont moins nombreux que l'année précédente (environ 280, soit 29 % des recrutements 2009).

## définition indicateur 131

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

Ce total comprend notamment les contrats en alternance transformés en contrat à durée indéterminée.

## 131 bis – répartition des recrutements par tranche d'âge et par genre

	femmes	hommes	ensemble
< 20 ans	12	16	28
20-24 ans	359	630	989
25-29 ans	319	754	1 073
30 ans et +	315	830	1 145
total	1 005	2 230	3 235

## définition indicateur 131 bis (noté 134 dans le code du travail)

Il s'agit de l'ensemble du personnel recruté dans l'année étudiée en contrat à durée indéterminée (indicateur 131), l'âge étant pris en compte au 31 décembre.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

132 – nombre d'embauches en contrat à durée déterminée

	2008	2009	2010
niveau A			9
niveau B	113	88	110
niveau C	3 949	3 599	4 602
niveau D	35	30	69
niveau D bis	28	38	82
niveau E	203	233	271
niveau F	10	12	8
niveau G		1	1
total	4 338	4 001	5 152

commentaires

Le nombre de contrats à durée déterminée conclus au cours de l'année 2010 s'élève à 5 152, soit une progression de + 28,8 % par rapport à l'année 2009.

Le recours aux CDD intervient essentiellement sur les métiers du domaine commercial, et en particulier sur ceux de la vente et du service relation client.

**définition indicateur 132**

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

133 – nombre d'embauches de travailleurs saisonniers

FTSA n'est pas concerné.

134 – nombre d'embauches de salariés de moins de 25 ans

	2008	2009	2010
niveau A			0
niveau B			3
niveau C	539	362	719
niveau D	33	9	103
niveau D bis	2	1	17
niveau E	48	63	175
niveau F			0
niveau G			0
total	622	435	1 017

commentaires

Les salariés de moins de 25 ans embauchés en 2010 représentent 31,4 % des recrutements externes de l'année.

**définition indicateur 134**

Ensemble du personnel de moins de 25 ans recruté dans l'année en contrat à durée indéterminée (indicateur 131). L'âge est pris en compte au 31 décembre.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

# les départs

## 141 – total des départs

	2008	2009	2010
niveau A	11	0	9
niveau B	217	146	144
niveau C	5 400	4 815	5 404
niveau D	527	376	351
niveau D bis	350	202	175
niveau E	533	393	424
niveau F	204	122	78
niveau G	74	38	48
<b>total</b>	<b>7 316</b>	<b>6 092</b>	<b>6 633</b>

### commentaires

Le nombre de départs définitifs progresse globalement de + 8,9 % par rapport à l'année 2009. Les départs définitifs de CDI affichent une décroissance : 1 495 départs définitifs de CDI en 2010, versus 1 874 en 2009, soit – 20,2%.

Les fins de CDD affichent en revanche une progression marquée en 2010 : 5 138 en 2010, versus 4 218 en 2009, soit + 21,8 %. Cette évolution est directement liée à la progression du nombre de CDD conclus dans l'année (voir indicateur 132).

### définition indicateur 141

Cet indicateur consolide l'ensemble des indicateurs de flux sortants (de l'indicateur 142 au 149). Tous ces indicateurs, à l'exception de l'indicateur 145 (fin de contrat à durée déterminée), caractérisent des variations de l'indicateur 111a (effectif actif en CDI).

## 142 – démissions

	2008	2009	2010
niveau A	2	0	0
niveau B	3	0	0
niveau C	919	535	375
niveau D	34	6	9
niveau D bis	22	6	5
niveau E	105	22	41
niveau F	32	22	17
niveau G	6	1	4
<b>total</b>	<b>1 123</b>	<b>592</b>	<b>451</b>

### commentaires

Les démissions diminuent en 2010, passant de 592 départs en 2009 à 451 départs en 2010 soit – 23,8%.

Cette décroissance correspond pour l'essentiel aux démissions de salariés embauchés à temps partiel qui diminuent en lien avec le ralentissement des embauches sur cette catégorie de salariés (voir indicateur 131). Cette catégorie particulière de démissions représente 78,5 % du total des démissions en 2010.

Les démissions représentent 6,8 % du total des départs et 30,2 % des départs de CDI en 2010.

## 142 bis – rupture conventionnelle

	2008	2009	2010
niveau A	2	0	0
niveau B	2	4	0
niveau C	10	20	21
niveau D	1	6	7
niveau D bis	9	11	15
niveau E	8	26	26
niveau F	9	14	11
niveau G	4	6	6
<b>total</b>	<b>45</b>	<b>87</b>	<b>86</b>

### commentaires

Ces départs correspondent au nouveau dispositif contractuel mis en œuvre dans le cadre de la réforme du code du travail (loi du 25 juin 2008).

En 2010, 86 salariés ont choisi de signer un accord de rupture conventionnelle de contrat de travail avec l'entreprise soit un niveau équivalent à l'année précédente.

### 143 – licenciements économiques

	2008	2009	2010
total	0	0	0

### 144 – licenciements pour autres causes

	2008	2009	2010
niveau A	3	0	0
niveau B	4	1	1
niveau C	75	46	15
niveau D	11	3	0
niveau D bis	16	6	2
niveau E	26	8	5
niveau F	34	9	7
niveau G	16	7	6
total	185	80	36

#### commentaires

Les licenciements pour autres causes (essentiellement licenciements pour faute) représentent 0,5 % du total des départs et 2,4 % des départs de CDI de l'année 2010. Ils s'élèvent à 36 départs en 2010, soit une diminution de – 55 % par rapport à l'année 2009.

### 145 – fins de contrat à durée déterminée

	2008	2009	2010
niveau A	1	0	9
niveau B	122	92	111
niveau C	3 657	3 796	4 621
niveau D	17	36	43
niveau D bis	23	41	61
niveau E	245	241	286
niveau F	9	11	6
niveau G		1	1
total	4 074	4 218	5 138

#### commentaires

Le nombre de départs pour fin de contrat à durée déterminée (CDD) progresse de + 21,8 % par rapport à 2009 en lien avec la progression du nombre de CDD conclus dans l'année (voir indicateur 132).

### 146 – départs durant la période d'essai

	2008	2009	2010
niveau A			
niveau B			
niveau C	70	17	25
niveau D	1	2	
niveau D bis	1	0	5
niveau E	3	2	8
niveau F		1	
total	75	22	38

#### commentaires

La progression du nombre de départs en période d'essai (+ 72,7 %) est directement liée à la très forte croissance du volume des recrutements externes en 2010 (voir indicateur 131).

Toutefois, ces départs restent très limités en nombre, ils représentent moins de 1,2 % des recrutements en CDI réalisés dans l'année.

### 147 – départs en retraite

	2008	2009	2010
niveau A	3	0	0
niveau B	77	39	26
niveau C	615	338	283
niveau D	438	296	256
niveau D bis	256	126	74
niveau E	143	85	45
niveau F	107	58	29
niveau G	32	15	18
total	1 671	957	731

#### commentaires

Les départs en retraite diminuent, passant de 957 en 2009 à 731 en 2010. Cette évolution est liée à la structure démographique des classes d'âge éligibles et prend en compte l'évolution des dispositions légales et réglementaires dans ce domaine.



## 148 – décès

	2008	2009	2010
niveau A			
niveau B	9	10	6
niveau C	49	61	59
niveau D	22	25	34
niveau D bis	20	11	12
niveau E	2	6	12
niveau F	7	3	1
niveau G	1	1	1
<b>total</b>	<b>110</b>	<b>117</b>	<b>125</b>

## 149 – autres départs

	2008	2009	2010
niveau A			
niveau B			
niveau C	5	2	5
niveau D	3	2	2
niveau D bis	3	1	1
niveau E	1	3	1
niveau F	6	4	7
niveau G	15	7	12
<b>total</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

### commentaires

Cette rubrique couvre pour l'essentiel le dispositif dit « de radiation des cadres », en particulier pour des personnels fonctionnaires rejoignant La Poste ou une administration.

# les promotions

## 151 – nombre de salariés promus dans une catégorie supérieure

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>6 210</b>	<b>5 671</b>	<b>6 492</b>
pourcentage	6,72	6,23	7,01

### commentaires

Le nombre de salariés promus dans l'année progresse en 2010. Il s'élève à 6 492, soit + 12,7 % par rapport à l'année 2009.

Le taux de promotion par rapport aux effectifs en activité progresse aussi, passant de 6,2 % en 2009 à 7 % en 2010.

Ces promotions incluent les changements de grades pour les fonctionnaires au sein d'un même niveau de bande CCNT.

### définition indicateur 151

Nombre de salariés promus dans une catégorie supérieure.

Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

Le pourcentage est calculé par rapport à l'effectif total en activité, hors CDD, au 31 décembre.

# chômage

## 161 – nombre de salariés mis en chômage partiel pendant l'année considérée

FTSA n'est pas concerné.

## 162 – nombre total d'heures de chômage partiel pendant l'année considérée

FTSA n'est pas concerné.

# l'insertion des travailleurs handicapés

## 171 – les travailleurs handicapés

effectif déclaré <sup>(1)</sup>	2008	2009	2010
Cotorep/CDAPH <sup>(2)</sup>	1 748	2 372	2 546
RQTH <sup>(3)</sup> liée à un accident du travail ou à une maladie professionnelle	754	780	730
emplois réservés	21	18	18
reclassés C3R <sup>(4)</sup>	387	503	480
titulaires de pension d'invalidité			22
<b>total</b>	<b>2 910</b>	<b>3 673</b>	<b>3 796</b>
effectif déclaré – équivalent taux d'emploi	2,60 %	3,18 %	3,40 %
montant des achats au secteur protégé (en milliers d'euros)	16 115	16 647	15 859
équivalent taux d'emploi	0,84 %	0,91 %	0,89 %
taux d'emploi global	3,44 %	4,09 %	4,29 %

mouvements de l'année <sup>(5)</sup>	2008	2009	2010
recrutements en CDI	70	64	65
autres recrutements	7	30	49
mobilités entrantes depuis une filiale	11	6	1
reclassements C3R <sup>(4)</sup>	27	134	
départs (retraite, décès, mobilité, démissions)	156	105	99
autres entrées	332	661	381
autres sorties	170	27	274

(1) Effectif déclaré tel qu'il résulte de la « Déclaration obligatoire de l'emploi des travailleurs handicapés » (DOETH) prévue aux articles L. 5212-5 et R. 5212-2 du code du travail (annexe B indicateurs Bilan social).

(2) Salariés reconnus « travailleurs handicapés » par la Commission des droits à l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), qui remplace la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep) depuis la loi du 11 février 2005.

(3) RQTH : reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

(4) C3R : Commission de reclassement, de réadaptation et de réorientation (loi 84-16 du 11 janvier 1984). À partir de 2010, les mouvements sur ce motif sont consolidés sous « autres entrées » ou « autres sorties ».

(5) Les mouvements indiqués sont calculés par différentiel de la DOETH de l'année N-1 à l'année N. Jusqu'en 2008 inclus, une présence minimale de six mois comme travailleur handicapé sur la période est nécessaire pour que le salarié soit comptabilisé dans la DOETH de l'année. Par conséquent, les recrutements de travailleurs handicapés effectués au second semestre sont uniquement pris en compte dans la DOETH de l'exercice suivant, et n'apparaissent donc en recrutement externe que sur ce même exercice. Cette règle a été supprimée lors de l'élaboration de la DOETH 2009. Ainsi, les valeurs 2008 du tableau restituent les mouvements survenus sur le second semestre 2007 et le premier semestre 2008 ; celles de 2009 sont atypiques et intègrent la totalité des mouvements survenus sur l'année 2009, mais également ceux réalisés au cours du second semestre 2008 ; enfin les valeurs affichées sur l'année 2010 restituent les mouvements survenus sur cette même année.

## commentaires

En 2010, France Télécom a poursuivi ses actions en faveur du recrutement, de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Ces actions s'inscrivent dans le cadre des engagements pris dans son accord d'entreprise pour la période 2008-2010.

Quelques éléments significatifs de l'année 2010 :

- le rythme des recrutements a été plus élevé en 2010 avec une intensification des participations à des forums pour l'emploi et de nouveaux partenariats associatifs. Le nombre de recrutements en 2010 (65 CDI) est supérieur à celui de l'année précédente, les 64 recrutements affichés en 2009 se décomposant, conformément à la définition (annotation n° 5 du tableau), en 27 recrutements au titre du second semestre 2008 et 37 recrutements effectivement réalisés en 2009 ;

- de nombreuses actions de communication interne sont venues renforcer les initiatives de sensibilisation déjà existantes, comme les sessions « démystifions le handicap ». La troisième édition de la « Semaine de l'Hangagement » (campagne de communication interne) a par exemple remporté un franc succès. La prise de parole de Stéphane Richard, la campagne d'affichage valorisant des salariés handicapés du Groupe, leurs témoignages filmés, les événements et animations sur de nombreux sites, l'envoi au domicile de tous les salariés d'un « mémo handicap » ont contribué à faire évoluer le regard sur le handicap ;

- plus de un million d'euros ont été consacrés à l'aménagement des postes de travail des collaborateurs handicapés (achats de matériels, interprétations en langue des signes, transports adaptés, accessibilité des formations) et au financement des travaux de mise en accessibilité des applications métiers et des sites intranet, ainsi qu'au déploiement, pour les personnes déficientes auditives, d'un système d'interprétation et de sous-titrage à distance pour avoir une équivalence de la fonction téléphonique chez les entendants ;

- le montant des achats facturés au secteur protégé représente près de 16 millions d'euros pour la seule année 2010.

En 2010, la Mission Insertion Handicap du Groupe a mobilisé tous les acteurs de la chaîne du « handicap » dans chaque région (préventeurs, médecins du travail, correspondants handicap, assistants sociaux...) pour améliorer encore les conditions d'accueil et de maintien dans l'emploi de nos collaborateurs handicapés.

## 172 – Nombre de salariés handicapés à la suite d'accidents du travail intervenus dans l'entreprise

	2008	2009	2010
total	739	696	770

### définition indicateur 172

Cet indicateur met en évidence, parmi la population des salariés handicapés présents au 31 décembre, ceux dont le handicap est lié à un accident du travail ou à une maladie professionnelle survenue au cours de la carrière du salarié au sein de l'entreprise.

# l'absentéisme

181 – nombre total de journées d'absence

	2008	2009	2010
niveau A	28 362	28 626	4 381
niveau B	111 814	95 386	99 439
niveau C	1 072 999	1 078 486	1 038 006
niveau D	277 555	316 017	348 162
niveau D bis	180 907	190 563	198 354
niveau E	133 457	141 103	146 280
niveau F	32 904	40 454	38 874
niveau G	2 406	1 676	1 818
total	1 840 404	1 892 311	1 875 312

## commentaires

Entre 2009 et 2010, le nombre total de journées d'absence est en baisse de 16 998 jours, soit – 0,90 % par rapport à 2009.

## définition indicateur 181

Cet indicateur consolide les indicateurs 182, 184, 185, 186 et 187.

182 – nombre de journées d'absence pour maladie

	2008	2009	2010
niveau A	24 967	24 975	3 736
niveau B	104 838	87 917	90 200
niveau C	960 901	968 125	921 190
niveau D	229 822	266 896	287 408
niveau D bis	144 614	158 040	163 194
niveau E	78 205	85 175	89 146
niveau F	20 792	25 779	25 903
niveau G	1 890	1 419	1 611
total	1 566 029	1 618 326	1 582 387

## commentaires

Le nombre total de journées d'absence pour maladie, quel qu'en soit le motif, a diminué de 35 940 jours, soit – 2,22 % entre 2009 et 2010.

Les variations de l'absentéisme pour maladie portent sur une baisse conjointe des congés ordinaires de maladie de 25 307 jours (– 2,23 %), des congés de longue maladie de 4 497 jours (– 1,76 %) et des congés de longue durée de 6 136 jours (– 2,72 %).

## définition indicateur 182

Cet indicateur compte le nombre de journées d'absence pour maladie survenues dans l'année étudiée, quel qu'en soit le motif (congé ordinaire de maladie, de longue maladie ou de longue durée).

Dans le cas de périodes d'absence à cheval sur deux années consécutives, seuls les jours se rapportant à l'année considérée sont retenus.

### 183 – répartition de la maladie selon la durée de l'absence

		2008	2009	2010
absences de moins de 3 jours	niveau A	3 944	4 290	490
	niveau B	1 033	852	4 741
	niveau C	26 265	24 537	26 100
	niveau D	8 345	9 437	10 255
	niveau D bis	4 407	4 461	4 746
	niveau E	3 330	3 175	3 275
	niveau F	759	799	740
	niveau G	35	25	58
	<b>total</b>	<b>48 118</b>	<b>47 576</b>	<b>50 403</b>
absences de 3 à 7 jours	niveau A	8 557	10 015	900
	niveau B	6 366	4 826	11 488
	niveau C	96 961	97 612	82 972
	niveau D	28 965	34 157	33 178
	niveau D bis	15 527	17 337	14 533
	niveau E	10 366	11 190	9 524
	niveau F	2 682	3 159	2 853
	niveau G	133	140	187
	<b>total</b>	<b>169 557</b>	<b>178 436</b>	<b>155 634</b>
absences de 8 à 30 jours	niveau A	6 842	6 663	727
	niveau B	12 061	8 918	12 510
	niveau C	164 291	164 534	144 308
	niveau D	45 989	55 522	56 015
	niveau D bis	28 034	29 480	29 786
	niveau E	18 481	19 604	20 257
	niveau F	5 490	6 604	6 743
	niveau G	373	467	535
	<b>total</b>	<b>281 561</b>	<b>291 792</b>	<b>270 881</b>
absences de 31 à 90 jours	niveau A	4 122	3 155	594
	niveau B	13 712	10 853	12 018
	niveau C	149 556	152 604	139 517
	niveau D	48 187	53 080	58 920
	niveau D bis	30 603	32 929	31 987
	niveau E	18 160	20 336	20 116
	niveau F	5 340	6 781	6 101
	niveau G	336	422	231
	<b>total</b>	<b>270 016</b>	<b>280 160</b>	<b>269 484</b>
absences de plus de 90 jours	niveau A	1 502	852	1 025
	niveau B	71 666	62 468	49 443
	niveau C	523 828	528 838	528 294
	niveau D	98 336	114 700	129 040
	niveau D bis	66 043	73 833	82 143
	niveau E	27 868	30 870	35 974
	niveau F	6 521	8 436	9 466
	niveau G	1 013	365	600
	<b>total</b>	<b>796 777</b>	<b>820 362</b>	<b>835 985</b>

### commentaires

Entre 2009 et 2010, la diminution de 35 940, soit 2,22 % pour du cumul de jours d'absence maladie, affecte principalement les absences de durée moyenne (3 à 90 jours) pour un cumul de 54 390 jours (– 7,25 %), cette baisse étant partiellement compensée par une augmentation des absences de moins de 3 jours (+ 5,94 %) et des absences de plus de 90 jours (+ 1,90 %).

### définition indicateur 183

Cet indicateur répartit les jours d'absence pour maladie comptés dans l'indicateur 182 selon la durée de l'absence.

### 185 – nombre de journées d'absence pour maternité ou adoption

	2008	2009	2010
niveau A	1 423	1 842	178
niveau B	33	22	1 102
niveau C	37 382	31 721	29 963
niveau D	22 014	19 474	23 019
niveau D bis	21 751	16 921	15 026
niveau E	43 893	43 473	41 689
niveau F	8 980	11 373	8 635
niveau G	335	158	32
total	135 811	124 984	119 644

### commentaires

La diminution constatée en 2009 sur cet indicateur se poursuit cette année. Il diminue en effet de 5 340 journées, soit de – 4,27 %.

### définition indicateur 185

Cet indicateur inclut également les absences pour congé de paternité.

### 184 – nombre de journées d'absence pour accidents de travail ou de trajet et pour maladies professionnelles

	2008	2009	2010
niveau A	670	621	330
niveau B	5 931	6 724	6 241
niveau C	45 495	50 631	54 901
niveau D	11 539	13 347	16 908
niveau D bis	5 876	5 829	7 939
niveau E	3 046	3 181	3 896
niveau F	1 346	1 245	1 459
niveau G	94	3	29
total	73 997	81 581	91 703

### commentaires

Entre 2009 et 2010, le nombre de jours d'arrêt pour accidents de travail ou de trajet et pour maladies professionnelles augmente de 10 122 jours, soit 12,41 %.

### définition indicateur 184

Les journées comptabilisées pour maladies professionnelles, accidents de travail et de trajet incluent les jours d'absence dus à des prolongations ou rechutes d'accidents survenus les années précédentes.

186 – nombre de journées d'absence  
pour événements familiaux

	2008	2009	2010
niveau A	300	301	54
niveau B	814	579	743
niveau C	25 542	24 198	26 149
niveau D	12 420	14 318	17 412
niveau D bis	7 449	8 544	10 440
niveau E	7 364	8 470	10 457
niveau F	1 519	1 834	2 614
niveau G	76	76	117
total	55 484	58 320	67 987

**définition indicateur 186**

Cet indicateur inclut également les délais de route liés aux absences pour événements familiaux (naissances, mariages, décès de parents proches...).

187 – nombre de journées d'absence  
pour autres causes

	2008	2009	2010
niveau A	1 002	888	83
niveau B	199	144	1 153
niveau C	3 678	3 811	5 803
niveau D	1 759	1 982	3 415
niveau D bis	1 218	1 229	1 754
niveau E	949	804	1 092
niveau F	267	222	264
niveau G	11	21	29
total	9 084	9 100	13 592

**définition indicateur 187**

Cet indicateur regroupe les absences donnant lieu à une autorisation spéciale, pour lesquelles le traitement est maintenu, à l'exception des absences pour raison familiale déjà comptabilisées dans l'indicateur 186.





# la rémunération

La politique de rétribution du Groupe France Télécom-Orange s'inscrit dans le contrat social. Elle vise à partager la valeur créée par l'ensemble des salariés ainsi qu'à reconnaître et valoriser les résultats, tant collectifs qu'individuels.

La politique salariale accompagne le développement des compétences à travers l'évolution du salaire fixe et rémunère les résultats individuels et d'équipe à travers les parts variables.

Avec les accords de participation, d'intéressement et d'intéressement supplémentaire, l'ensemble des salariés bénéficie en 2011 d'un complément de rémunération au titre des résultats 2010 représentant, en moyenne, un mois et demi de salaire.

Un avenant à l'accord du plan d'épargne pour la retraite collectif a permis à l'entreprise d'abonder en 2010 les versements des salariés dans le plan jusqu'à 700 euros au lieu de 450 euros dans l'accord d'origine.

Enfin, pour la première fois, un bilan social individuel mettant en relief, sous la forme d'un document personnalisé, l'ensemble des éléments de rémunération perçus en 2010 a été adressé à chaque salarié.

le montant des rémunérations	31
la hiérarchie des rémunérations	34
le mode de calcul des rémunérations	35
les charges accessoires	36
la charge salariale globale	37
la rémunération collective	37

# le montant des rémunérations

## 211 bis – rémunération mensuelle moyenne brute

(en euros)	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	1 601	1 789	1 621	1 640	1 859	1 666			
niveau B	1 898	2 125	2 082	1 932	2 182	2 136	1 963	2 205	2 162
niveau C	2 297	2 383	2 342	2 340	2 443	2 395	2 404	2 483	2 447
niveau D	2 552	2 689	2 645	2 603	2 736	2 692	2 662	2 777	2 738
niveau D bis	3 176	3 333	3 287	3 240	3 390	3 346	3 349	3 492	3 449
niveau E	4 239	4 345	4 315	4 294	4 406	4 373	4 398	4 516	4 480
niveau F	6 280	6 429	6 388	6 345	6 481	6 443	6 571	6 698	6 661
niveau G	11 997	11 421	11 519	12 004	12 020	12 018	13 255	12 974	13 026
<b>total</b>	<b>2 876</b>	<b>3 309</b>	<b>3 149</b>	<b>2 969</b>	<b>3 395</b>	<b>3 239</b>	<b>3 110</b>	<b>3 506</b>	<b>3 362</b>

### commentaires

La rémunération moyenne brute mensuelle progresse de 3,8 % en 2010 par rapport à 2009 (dont 4,7 % pour les femmes et 3,3 % pour les hommes).

Les différences de salaires femmes-hommes par niveau d'emploi tiennent aux éléments de rémunération inhérents aux métiers techniques principalement exercés par les hommes (en particulier concernant les niveaux B à D) et à la différence d'âge moyen (en particulier concernant les niveaux D bis à F).

Les effets de « noria » – influence des entrées, des sorties et des changements de catégorie –, atténuent la lisibilité des évolutions de rémunération moyenne par niveau d'emploi.

### définition indicateur 211 bis

La rémunération mensuelle moyenne brute représente le douzième de la somme des rapports de la masse salariale mensuelle sur l'effectif mensuel.

La notion de masse salariale retenue est celle de la déclaration annuelle des salaires.

Elle est composée de l'ensemble des éléments de la rémunération brute versés au cours de l'année, calculés sur une base temps complet : traitement indiciaire brut ou salaire de base, primes variables sur objectifs, complément France Télécom SA, primes et indemnités liées à l'activité, à l'affectation, à la situation familiale.

212 – rémunération moyenne du mois de décembre hors primes  
à périodicité non mensuelle

(en euros)	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	1 622	1 804	1 648						
niveau B	1 914	2 087	2 056	1 935	2 136	2 100	1 955	2 155	2 118
niveau C	2 296	2 346	2 322	2 335	2 383	2 361	2 390	2 423	2 408
niveau D	2 515	2 608	2 578	2 547	2 632	2 602	2 616	2 681	2 658
niveau D bis	2 969	3 103	3 064	2 988	3 127	3 085	3 058	3 191	3 151
niveau E	3 793	3 881	3 856	3 834	3 930	3 902	3 909	4 008	3 978
niveau F	5 345	5 479	5 442	5 438	5 576	5 537	5 559	5 660	5 630
niveau G	9 291	9 280	9 282	9 563	9 871	9 816	9 883	10 129	10 082
<b>total</b>	<b>2 756</b>	<b>3 081</b>	<b>2 963</b>	<b>2 829</b>	<b>3 144</b>	<b>3 030</b>	<b>3 110</b>	<b>3 224</b>	<b>3 123</b>

**commentaires**

La rémunération moyenne de décembre 2010 – hors primes à périodicité non mensuelle – progresse de 3,1 % par rapport à décembre 2009 (dont 4,0 % pour les femmes et 2,5 % pour les hommes).

Les effets de « noria » (entrées, sorties, changements de catégorie) atténuent la lisibilité des évolutions de rémunération moyenne par niveau.

**définition indicateur 212**

Cet indicateur comprend le traitement indiciaire brut (ou salaire de base pour les salariés sous convention collective), le complément France Télécom SA, ainsi que tous les autres éléments de rémunération à périodicité mensuelle tels que la part variable vendeur à versement mensuel du marché grand public, les indemnités liées à l'affectation et aux charges de famille, les avantages monétaires, calculés sur une base temps complet.

Il est calculé à partir des effectifs présents au cours des douze mois de l'année (effectifs permanents).

212 bis – part des primes à périodicité non mensuelle  
dans la déclaration des salaires

(en %)	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	0,1	0,6	0,2	0,1	0,0	0,1			
niveau B	0,8	2,2	2,0	0,7	3,7	3,2	1,1	3,5	3,1
niveau C	1,8	3,0	2,4	1,9	3,9	3,0	2,3	4,0	3,2
niveau D	2,3	3,5	3,1	2,8	4,4	3,9	3,5	5,0	4,5
niveau D bis	7,0	7,3	7,2	7,3	7,5	7,5	9,6	9,6	9,6
niveau E	11,6	11,4	11,5	11,1	11,1	11,1	12,4	12,5	12,5
niveau F	15,2	15,0	15,1	14,4	14,2	14,2	15,6	15,7	15,7
niveau G	24,1	21,6	22,0	22,5	20,3	20,6	25,2	28,3	27,7
<b>total</b>	<b>5,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>6,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>9,7</b>	<b>8,9</b>

**commentaires**

Pour l'essentiel, cet indicateur valorise les parts variables des cadres niveaux D bis, E, F et G, par rapport à la totalité de la rémunération perçue dans l'année.

Pour les niveaux B, C et D, la rémunération des heures supplémentaires relatives à l'activité des métiers techniques, principalement exercée par des hommes, explique les différences de pourcentage entre femmes et hommes.

**définition indicateur 212 bis**

Il s'agit du rapport entre la somme des primes à périodicité non mensuelle perçues au cours de l'année et la somme de l'ensemble des montants perçus au cours de cette même année (servant aussi de base au calcul de l'indicateur 211 bis).

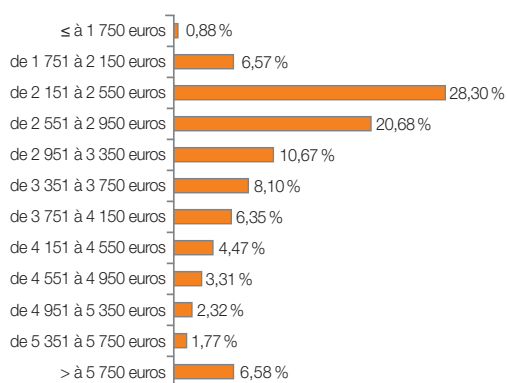
## 213 – grille des rémunérations

rémunérations mensuelles moyennes brutes	effectif (en %)	effectif (en % cumulés)
jusqu'à 1 750 euros	0,88	0,88
jusqu'à 2 150 euros	6,57	7,45
jusqu'à 2 550 euros	28,30	35,76
jusqu'à 2 950 euros	20,68	56,44
jusqu'à 3 350 euros	10,67	67,10
jusqu'à 3 750 euros	8,10	75,20
jusqu'à 4 150 euros	6,35	81,55
jusqu'à 4 550 euros	4,47	86,02
jusqu'à 4 950 euros	3,31	89,34
jusqu'à 5 350 euros	2,32	91,65
jusqu'à 5 750 euros	1,77	93,42
au-delà de 5 750 euros	6,58	100,00

### définition indicateur 213

Il s'agit de la répartition des effectifs en fonction de leur niveau de rémunération mensuelle moyenne brute.

Chaque pourcentage représente le rapport entre l'effectif dont la rémunération se situe à l'intérieur de la tranche correspondante et l'effectif total.



## la hiérarchie des rémunérations

### 221 – hiérarchie des rémunérations mensuelles moyennes brutes

	2008	2009	2010
total	3,27	3,29	3,36

### définition indicateur 221

Cet indicateur représente le rapport de la moyenne des rémunérations des 10 % de salariés percevant les rémunérations les plus élevées à celle correspondant aux 10 % de salariés percevant les rémunérations les moins élevées.

### 222 – montant global des dix rémunérations les plus élevées

en milliers d'euros	2008	2009	2010
total	8 592	7 363	9 296

### commentaires

L'année 2010 est caractérisée par la présence de deux mandataires sociaux (Président et Directeur général) ainsi que par l'élargissement du Comité exécutif à 15 personnes, au lieu de 9 précédemment dans le Comité de Direction générale.

# le mode de calcul des rémunérations

231 – pourcentage des salariés dont le salaire dépend en tout ou partie du rendement

FTSA n'est pas concerné.

231 bis – pourcentage des salariés dont le métier ou le niveau de l'emploi occupé prévoit une part variable liée à la réalisation d'objectifs individuels et collectifs

	2008	2009	2010
pourcentage		52	53

## définition indicateur 231 bis

Cet indicateur restitue la part, exprimée en pourcentage des effectifs en CDI actifs au 31 décembre de l'année, dont le métier ou le niveau de l'emploi occupé prévoit une rémunération complémentaire variable liée à la réalisation d'objectifs individuels et collectifs préalablement fixés pour une période.

Il s'agit soit de la part variable des vendeurs, soit de la part variable managériale des cadres.

Les primes exceptionnelles ne sont pas incluses dans l'indicateur : pas de récurrence, pas d'objectifs préalablement fixés pour une période.

232 – pourcentage des salariés payés au mois sur la base de l'horaire affiché

FTSA n'est pas concerné.



# les charges accessoires

## 241 – avantages sociaux dans l'entreprise

Les avantages sociaux applicables aux différentes catégories de personnel sont précisés dans les références ci-après :

avantages	fonctionnaires	salariés sous convention
délai de carence	loi 84-16 du 11 janvier 1984 – art. 34	convention collective nationale des télécommunications – art. 4.3.1
indemnisation de la maladie et de l'inaptitude	loi 84-16 du 11 janvier 1984 – art. 34	convention collective nationale des télécommunications – art. 4.3.1.1 et annexe V
indemnisation des jours fériés	accord portant sur l'organisation du travail, la réduction et l'aménagement du temps de travail (dit « accord pour tous ») du 2 février 2000 – annexe 4	
préavis et indemnités de licenciement		convention collective nationale des télécommunications – art. 4.4.1
préavis de démission		convention collective nationale des télécommunications – art. 4.4.1
congé de maternité	loi 84-16 du 11 janvier 1984 – art. 34 et décret d'application 84-972 du 9 août 1995	convention collective nationale des télécommunications – art. 4.3.2
congrés payés	loi 84-16 du 11 janvier 1984 – art. 34 et décret d'application 84-972 du 26 octobre 1984 – art. 1 <sup>er</sup>	accord d'entreprise du 13 février 2003 portant sur la mise en place de la convention collective nationale des télécommunications à FTSA – titre V, art. 4
congrés pour événements familiaux	accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle du 5 mars 2010 – art. 4 et annexe 2	
primes de départ en retraite	décision n° 4/99 du 24 mars 1999	convention collective nationale des télécommunications – art. 4.4.2 avenant du 2 mars 2006 relatif à l'accord du 2 juillet 1996 – art. 3

## 242 – montant des versements effectués à des entreprises extérieures pour mise à disposition de personnel

(en milliers d'euros)	2008	2009	2010
total	19 670	18 983	24 445

### commentaires

Les montants concernent essentiellement le domaine de la relation client et de l'assistance commerciale ou technique au téléphone.

# la charge salariale globale

## 251 – charge salariale globale

	2008	2009	2010
pourcentage	23,23	24,27	24,81

### commentaires

En 2010 comme en 2009, l'indicateur est présenté après neutralisation, dans les charges de personnel, de la provision exceptionnelle comptabilisée pour le temps partiel seniors à la suite de l'accord « seniors et deuxièmes parties de carrière ».

### définition indicateur 251

Il s'agit du ratio des charges de personnel sur le chiffre d'affaires. Les charges de personnel correspondent aux comptes :

- 64 (charges de personnel) ;
- 633 (impôts et taxes sur rémunérations) ;
- 6815 et 7815 (dotations et reprises aux provisions – personnel).

# la rémunération collective

## 261 – montant global de la réserve spéciale de participation (Groupe) et de l'intéressement FTSA

	2008 versé en 2009	2009 versé en 2010	2010 versé en 2011
(en milliers d'euros)			
montant global de la réserve spéciale de participation	307 961	271 266	302 015
montant global de l'intéressement	153 362	175 219	162 995
montant global du supplément exceptionnel d'intéressement	58 054	59 594	54 478

### commentaires

Les montants de la rémunération collective 2010 versés en 2011 représentent plus de 465 millions d'euros.

L'objectif de l'indicateur de performance opérationnelle prévu par l'accord d'intéressement ayant été dépassé et celui de la qualité de service client ayant été atteint, c'est un intéressement de 4,41 % des salaires qui a été versé.

À ces montants s'ajoute, en juin, le versement d'un supplément d'intéressement, approuvé par le Conseil d'administration, en considération des résultats 2010.

262 – montant moyen annuel de la participation Groupe France Télécom-Orange et de l'intéressement FTSA

( en euros )	2008 versé en 2009	2009 versé en 2010	2010 versé en 2011
niveau A	3 377	3 668	
niveau B	3 549	3 677	3 852
niveau C	3 835	3 953	4 159
niveau D	4 098	4 215	4 421
niveau D bis	4 686	4 809	5 086
niveau E	5 620	5 723	6 072
niveau F	7 434	7 498	8 005
niveau G	10 444	10 676	11 660
total	4 550	4 694	4 997

#### commentaires

La participation et l'intéressement versés en 2011 au titre des résultats collectifs 2010 représentent un montant moyen de 4 447 euros, soit plus d'un mois de salaire.

S'y ajoute un supplément d'intéressement d'un montant de 550 euros (base temps plein).

263 – part de capital détenu par les salariés en activité de FTSA grâce à un système de participation financière (participation, intéressement, actionnariat)

(en %)	2008	2009	2010
actions France Télécom	3,42	3,70	3,81

#### commentaires

La légère progression en 2010 de la part du capital détenue par les salariés FTSA fait suite aux placements de la participation, de l'intéressement, du supplément d'intéressement et du réinvestissement du dividende dans le fonds France Télécom Actions du PEG.

les conditions  
d'hygiène  
et de sécurité



# les conditions d'hygiène et de sécurité

> **Principales actions poursuivies en 2010.** Si l'année 2009 était celle du partage des définitions associées aux risques psychosociaux (RPS) entre les différents acteurs, 2010 a vu l'initialisation de la démarche d'évaluation des risques liés aux RPS dans la phase amont des projets. Toutefois, les actions conduites ont largement dépassé ce périmètre, incluant notamment les audits-conseils du système de management santé-sécurité au travail (SMSST).

> **Les acteurs de la prévention.** Durant l'année 2010, deux nouvelles sessions de formation de préventeurs ont été mises en place. L'animation métier du réseau des préventeurs s'est poursuivie, avec notamment une journée d'échange autour des risques psychosociaux, la mise en ligne sur l'intranet du Groupe d'un film sur le métier de préventeur, la poursuite d'une formation sur « le stress, les facteurs psychosociaux et la prévention des risques », ainsi qu'une formation sur la fonction « auditeur du système de management santé-sécurité au travail ».

> **Le système de management santé-sécurité au travail.** Au-delà des obligations légales en la matière, l'entreprise a souhaité depuis 2005 aller au-delà et s'engager dans le déploiement de son propre système de management santé-sécurité. La période 2006-2007 correspond à la phase d'initialisation du process dans les entités du Groupe en France. Après un état des lieux réalisé sur l'ensemble des unités durant cette période, l'entreprise est entrée dans la phase d'amélioration continue, intégrant notamment durant la période 2007-2009 le déploiement d'une méthodologie nationale d'évaluation des risques, ainsi que des accompagnements à la demande des entités locales. L'année 2010 a constitué une nouvelle étape dans cette boucle d'amélioration continue, avec l'abandon d'audits triennaux et la mise en place d'un programme d'audit différencié en fonction des résultats, selon les nouveaux seuils publiés :

- résultat inférieur à 50 : audit sous douze mois ;
- résultat compris entre 50 et 75 : audit sous dix-huit mois ;
- résultat supérieur à 75 : audit triennal.

Du 1<sup>er</sup> septembre au 31 décembre 2010, 60 audits assurés par un prestataire externe (accompagné ou non d'auditeurs internes) ont été réalisés, 49 étaient programmés essentiellement sur le premier trimestre 2011.

Il est à noter une évolution générale des résultats obtenus. Cette évolution se traduit notamment par une meilleure traçabilité.

**> Les risques psychosociaux.** La mise en commun des travaux de nombreux groupes locaux sur les RPS, éclairés d'échanges avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) et d'autres consultants, a conduit l'entreprise à développer sa propre méthode d'évaluation des risques. Comme prévu par les accords signés en mai 2010, un programme d'échange autour de cette méthode a été initié dans le cadre de la nouvelle instance mise en place par la Commission nationale de prévention du stress.

De plus, une étude conduite avec l'Anact sur les Centres Clients Orange a été réalisée sur l'année 2010, conduisant à la co-construction de plans d'actions entre la direction et les partenaires sociaux.

les accidents du travail et de trajet	42
les maladies professionnelles	46
les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	48
la sécurité	49

# les accidents du travail et de trajet

## TFRAC (taux de fréquence des accidents du travail)

	2008	2009	2010
TFRAC	4,60	5,16	5,22

Il s'agit du nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures théoriques travaillées.

Nombre d'accidents du travail x 1 million  
Effectif en activité équivalent temps plein  
x nombre de jours ouvrés (210) x 7,6 heures

## TGRAC (taux de gravité des accidents du travail)

	2008	2009	2010
TGRAC	0,28	0,32	0,35

Ce taux est exprimé en nombre de jours d'arrêt pour accident du travail par millier d'heures travaillées.

Nombre de jours d'arrêt pour accident  
du travail x 1 000  
Effectif en activité équivalent temps plein  
x nombre de jours ouvrés (210) x 7,6 heures

## 311 – nombre d'accidents du travail avec arrêt

	2008	2009	2010
niveau A	15	13	4
niveau B	53	72	56
niveau C	436	463	471
niveau D	108	115	125
niveau D bis	68	59	69
niveau E	28	26	41
niveau F	8	13	11
niveau G	2	1	
total	713	762	777

## commentaires

Même si le taux de fréquence reste bas au regard des chiffres de la Caisse nationale d'assurance maladie, il continue à progresser. Après une augmentation de près de 7 % en 2009, les données de 2010 font apparaître une augmentation de près de 2 %, essentiellement liée à une augmentation des chutes en extérieur principalement durant les mois de janvier, février et décembre.

## 312 – nombre de journées perdues suite à un accident du travail

	2008	2009	2010
niveau A	376	179	54
niveau B	3 562	4 644	3 828
niveau C	28 989	31 793	34 943
niveau D	6 082	7 161	6 727
niveau D bis	2 739	2 852	3 737
niveau E	818	1 051	1 707
niveau F	680	783	939
niveau G	10	3	22
total	43 256	48 466	51 957

## définition indicateur 312

Ces journées peuvent être perdues au titre d'accidents du travail survenus dans l'année ou lors d'années antérieures.

313 – nombre d'incapacités permanentes partielles et totales notifiées à l'entreprise

	2008	2009	2010
IPP supérieures à 10 %	10	17	10
IPP inférieures ou égales à 10 %	67	84	60
<b>total</b>	<b>77</b>	<b>101</b>	<b>70</b>

316 – nombre d'accidents dont est victime le personnel extérieur dans l'entreprise

	2008	2009	2010
personnel temporaire	7	14	5
personnel en prestation de services	119	266	532
<b>total</b>	<b>126</b>	<b>280</b>	<b>537</b>

314 – nombre d'accidents mortels

	2008	2009	2010
accidents du travail	1	3	1
accidents de trajet	0	1	1
<b>total</b>	<b>1<sup>(1)</sup></b>	<b>4<sup>(1)</sup></b>	<b>2</b>

(1) Les accidents du travail mortels en 2008 et 2009 correspondent à des suicides qualifiés rétroactivement en accidents du travail au début de l'année 2010.

#### commentaires

L'alimentation de cet indicateur dépend avant tout des données communiquées par les entreprises sous-traitantes. L'amélioration des échanges et de la traçabilité avec ces entreprises, notamment dans les unités techniques, contribue à une meilleure fiabilisation des données. L'augmentation notée durant ces trois dernières années traduit cette fiabilisation qui doit se poursuivre, 70 % des unités uniquement remontant des données.

315 – nombre d'accidents de trajet avec arrêt

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>430</b>	<b>540</b>	<b>587</b>

#### définition indicateur 316

Il s'agit d'accidents du travail.

#### commentaires

Les données concernant les accidents de trajet se calquent (dans les tendances) sur les éléments constatés pour les accidents du travail : forte augmentation entre 2008 et 2009, progression moins marquée en 2010. Au-delà des chiffres, ce sont les chutes avec ou sans dénivellation durant les mois de janvier, février et décembre qui se sont accrues.



321 – nombre d'accidents liés  
à l'existence de risques graves  
(codes 32 à 40)

	2008	2009	2010
32 – appareils à pression			
33 – appareils ou ustensiles mettant en œuvre des produits chauds			
34 – appareils ou installations frigorifiques	1		
35 – appareils ou ustensiles mettant en œuvre des produits toxiques			
36 – vapeurs, gaz et poussières délétères	6	1	4
37 – matières combustibles en flammes			
38 – matières explosives	2	3	
39 – électricité			
40 – rayonnements ionisants et non ionisants			
<b>total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

322 – nombre de chutes  
avec dénivellation (code 02)

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>180</b>	<b>213</b>	<b>256</b>

323 – nombre d'accidents occasionnés par des machines,  
à l'exception de ceux évoqués  
ci-contre (codes 09 à 30)

	2008	2009	2010
09 – machine productrice et/ou transformatrice d'énergie			
10 – organe de transmission : auxiliaire de tirage			
17 – machine à couper et trancher, à dérouler et débrifer			1
18 – scie			
19 – machines à percer, aléser, tourner, fraiser, raboter les métaux		2	1
20 – machines à percer, tourner, toupiller, raboter le bois			
21 – machines à meuler, poncer, polir			
22 – machines et matériels à souder			1
23 – machines àagrafer			
24 – machines à remplir, conditionner, emballer, clouer			
27 – matériel ou engin de terrassement et de travaux annexes			
28 – machines diverses		2	
29 – machines non précisées			
30 – outil mécanique tenu ou guidé à la main	1	1	3
<b>total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

324 – nombre d'accidents de circulation, manutention, stockage (codes 01, 03, 04, 06, 07, 08)

	2008	2009	2010
01 – emplacement de travail et surface de circulation : chute de plain-pied	95	107	214
03 – objet en cours de manipulation	144	136	54
04 – objet en cours de transport manuel	17	11	14
06 – appareils de levage et de manutention	8	9	15
07 – appareils de levage, amarrage et préhension	0	0	0
08 – véhicules	50	76	36
<b>total</b>	<b>314</b>	<b>339</b>	<b>333</b>

325 – nombre d'accidents occasionnés par des objets, masses et particules en mouvement accidentel (code 05)

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>8</b>

326 – autres cas

	2008	2009	2010
31 – outil individuel à la main	11	4	12
98 – autres : incendie, jeux, sport, animaux, foudre	9	7	118
99 – non classé faute de données suffisantes	180	173	40
<b>total</b>	<b>200</b>	<b>184</b>	<b>170</b>

commentaires

Les chutes, notamment de plain-pied, augmentent de façon significative (+ 100 %). Cette progression est relevée essentiellement sur les mois de janvier, février et décembre.

Les chutes de plain-pied ou avec dénivellation restent la principale cause d'accident.

Il est à noter que, même si les accidents liés à la manutention et la conduite automobile apparaissent respectivement en deuxième et troisième positions, leurs valeurs sont en baisse sensible.

# les maladies professionnelles

## 331 – nombre de dossiers de demande de reconnaissance déposés

	2008	2009	2010
total	48	96	123

### commentaires

Le nombre de dépôts de dossiers de reconnaissance de maladie professionnelle continue d'augmenter. Cette évolution ne concerne pas un type de maladie particulier, la proportion de troubles musculo-squelettiques (très largement majoritaires) et de maladies liées à l'amiante restant comparable à celle des années précédentes.

### définition indicateur 331

C'est le nombre de dossiers déposés en vue d'une éventuelle reconnaissance de maladie professionnelle.

## 332 – nombre de salariés dont le dossier a fait l'objet d'une reconnaissance de maladie professionnelle

	2008	2009	2010
salariés dont la maladie professionnelle a été reconnue	28	37	49
nature de la maladie professionnelle	4 : tableau 30 22 : tableau 57 2 : tableau 98	1 : tableau 19 6 : tableau 30 3 : tableau 30 bis 2 : tableau 42 24 : tableau 57 1 : tableau 98	12 : tableau 30 4 : tableau 42 30 : tableau 57 3 : hors tableau

### commentaires

Les troubles musculo-squelettiques représentent la principale source de maladies professionnelles reconnues. Le nombre de maladies professionnelles reconnues fluctue depuis une dizaine d'années entre 20 et 50 par an, avec une tendance générale à l'augmentation. Par comparaison, la fréquence moyenne des maladies professionnelles reconnues en France, tous secteurs confondus, a augmenté sur la même période de 125 à plus de 250 pour 100 000 salariés.

maladie professionnelle selon le numéro du tableau de la Caisse nationale d'assurance  
maladie des travailleurs salariés :

19	spirochétoses (à l'exception des tréponématoses)
30	affections professionnelles consécutives à l'inhalation des poussières d'amiante
30 bis	cancer broncho-pulmonaire provoqué par l'inhalation des poussières d'amiante
42	atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels
57	affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures au travail
98	affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes

333 – nombre de déclarations par l'employeur de procédés de travail susceptibles  
de provoquer des maladies professionnelles

	2008	2009	2010
Nombre de déclarations effectuées par l'employeur	0	0	0

# les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

341 – nombre de comités d'hygiène,  
de sécurité et des conditions de travail  
(CHSCT)

	2008	2009	2010
nationaux	1	1	1
commissions de concertation technique	21	18	18
locaux	242	236	251
<b>total</b>	<b>264</b>	<b>255</b>	<b>270</b>

342 – nombre de réunions des comités  
d'hygiène, de sécurité et des conditions  
de travail (CHSCT)

	2008	2009	2010
nationaux	3	5	5
commissions de concertation technique	40	22	37
locaux	1 619	1 716	1 833
<b>total</b>	<b>1 662</b>	<b>1 743</b>	<b>1 875</b>

## commentaires

Le dialogue social sur les questions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (HSCT) s'est poursuivi avec en moyenne plus de sept réunions par an et par les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Le nombre de réunions des commissions de concertation technique des CHSCT progresse et s'établit au niveau d'engagement pris dans les accords, avec deux réunions en moyenne par an.

# la sécurité

## 351 – la formation en matière de sécurité

nombre de personnes formées	2008	2009	2010
salariés	23 893	29 329	28 805
membres de CHSCT	632	446	737
total	24 525	29 775	29 542

nombre de jours de formation	2008	2009	2010
salariés	27 788	37 959	37 040
membres de CHSCT	1 872	1 347	2 696
total	29 660	39 306	39 736

### commentaires

Le nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation à la santé-sécurité au travail reste élevé.

La formation des membres de CHSCT se renouvelle au rythme du renouvellement des CHSCT.

# l'organisation et les conditions de travail



# l'organisation et les conditions de travail

Dans ce domaine, l'année 2010 est marquée par plusieurs évolutions à souligner :

- > la forte augmentation des salariés à temps partiel suite à la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors contenues dans l'accord signé avec les partenaires sociaux le 26 novembre 2009. En 2010, plus de 3 000 salariés sont entrés dans le dispositif TPS (temps partiel seniors) et plus de 1 500 dans le dispositif TPA (temps partiel aidé) ;
- > la progression du nombre de salariés travaillant en régime de base au détriment du régime de travail spécifique « horaires accueil clients » (HAC) et la poursuite de la progression des cadres exécutifs autonomes, en lien avec l'évolution de la structure de qualification des salariés de France Télécom ;
- > le développement du télétravail dans le cadre de l'accord signé avec les partenaires sociaux le 22 juin 2009. L'année 2010 est la première année de plein exercice de ce nouveau dispositif.

la durée et l'aménagement du temps de travail	52
l'organisation et le contenu du travail	56
les conditions physiques du travail	57
les dépenses d'amélioration des conditions de travail	58



# la durée et l'aménagement du temps de travail

Ces durées tiennent compte de la journée annuelle de solidarité (d'une durée égale à 7 heures).

## 411 – durée annuelle du travail

typologie des régimes de travail (en %)	2008	2009	2010
régime de base	39,8	38,6	41,9
régime HAC	20,1	19,9	14,4
régime HNO et cycle de nuit	2,4	2,3	2,7
régime à temps modulé	0,1	0,1	0,2
régime centres d'appel (type 118 712)	0,7	1,1	1,3
cadres exécutifs autonomes	26,4	27,6	29,7
cadres opérationnels de proximité	10,5	10,4	9,7
total	100,0	100,0	100,0

## commentaires

Le régime de travail spécifique « horaires accueil clients » (HAC) affiche une décroissance en 2010 et, dans une moindre mesure, celui des cadres opérationnels de proximité.

Ces évolutions se font en particulier au profit du régime de base, qui progresse.

Les cadres exécutifs autonomes sont en augmentation, en lien avec l'évolution de la structure de qualification des salariés de France Télécom.

Le régime spécifique centres d'appel (118 712) affiche lui aussi une progression, mais moins marquée. Il ne concerne qu'une faible part des effectifs de l'entreprise.

## définition indicateur 411

Régime de base : 1 603 heures annuelles.

Régime « horaires accueil clients » (HAC) : entre 1 155,4 et 1 555 heures annuelles.

Régime « centres d'appel » (type 118 712) : entre 1 519 et 1 547 heures annuelles.

Régime « travaux programmés en heures non ouvrables intégrés dans la durée normale de travail » (HNO) : entre 1 546,4 et 1 587,8 heures annuelles.

Régime à temps modulé : 1 580,2 heures annuelles.

Cadres exécutifs autonomes : forfait de 208 jours travaillés.

Ces durées tiennent compte de la journée annuelle de solidarité (d'une durée égale à 7 heures).

## 412 – repos compensateurs

### nombre de salariés ayant bénéficié de repos compensateurs légaux

	2008 <sup>(1)</sup>	2009	2010
niveau A	244	335	44
niveau B	25	23	374
niveau C	1 919	1 850	2 293
niveau D	1 000	1 164	1 331
niveau D bis	378	372	406
niveau E	124	117	148
niveau F	6	1	1
<b>total</b>	<b>3 696</b>	<b>3 862</b>	<b>4 597</b>

(1) Rajout des salariés ayant bénéficié également des repos compensateurs conventionnels.

### nombre de salariés ayant bénéficié de repos compensateurs conventionnels

	2008 <sup>(1)</sup>	2009	2010
niveau A	118	109	31
niveau B	631	425	529
niveau C	10 380	8 971	9 058
niveau D	5 645	5 755	6 331
niveau D bis	1 259	1 198	1 274
niveau E	193	176	290
niveau F	12	7	11
<b>total</b>	<b>18 238</b>	<b>16 641</b>	<b>17 524</b>

(1) Rajout des salariés ayant bénéficié également des repos compensateurs légaux.

#### définition indicateur 412

Repos compensateurs légaux : régis dans le cadre du code du travail, ils ne concernent que les salariés de droit privé.

Repos compensateurs conventionnels : ils sont régis dans le cadre de l'accord OARTT du 2 février 2000 (accord pour tous) et peuvent concerner :

- le remplacement du paiement d'heures supplémentaires ;
- la compensation d'astreintes ;
- la compensation de sujétions particulières (HNO, travail le dimanche ou en jour férié).

## 413 – nombre de salariés bénéficiant d'un système d'horaires individualisés

	2008	2009	2010
niveau A	35	33	10
niveau B	52	34	46
niveau C	2 361	2 322	2 088
niveau D	1 329	1 411	1 297
niveau D bis	764	751	745
niveau E	456	434	399
niveau F	12	8	9
niveau G	0	0	0
<b>total</b>	<b>5 009</b>	<b>4 993</b>	<b>4 594</b>
<b>pourcentage de l'effectif actif</b>	<b>5,32</b>	<b>5,39</b>	<b>4,96</b>

#### commentaires

En 2010, le nombre de salariés en activité bénéficiant d'un système d'horaires individualisés diminue en volume et en pourcentage.

Ces dispositifs concernent en grande majorité les salariés non-cadres : 75 % des salariés bénéficiant d'horaires individualisés relèvent de la catégorie des employés, techniciens et maîtrise, alors que cette catégorie représente 59 % du total des effectifs en activité (voir indicateur 111a).

#### définition indicateur 413

Cet indicateur comptabilise le nombre de salariés en activité au 31 décembre de l'année étudiée, bénéficiant d'un système d'horaires individualisés au sens de l'article L. 3122-23 nouveau du code du travail. Il s'agit donc des salariés utilisant une badgeuse. Il est calculé sur la base de l'ensemble des salariés en activité dans l'entreprise, y compris les jeunes en contrat d'apprentissage.

#### 414 – nombre de salariés occupés à temps partiel

	niv. A	niv. B	niv. C	niv. D	niv. D bis	niv. E	niv. F	niv. G	total
année 2008	inf. à 30 %	6	1	11		1	3		22
	de 30 à 49 %	2	4	1 138		2	4		1 350
	de 50 % à 59 %	2	30	412	74	65	38	16	637
	de 60 % à 69 %	3	9	155	32	14	28	6	247
	de 70 % à 79 %	2	2	147	39	21	36	10	258
	de 80 % à 89 %	4	71	4 376	1 336	803	724	170	7 486
	de 90 % à 99 %	1	10	449	190	152	188	71	1 063
	total	20	127	6 888	1 671	1 058	1 014	280	5 11 063
année 2009	inf. à 30 %		3	7		1	2		13
	de 30 à 49 %		5	1 060		1	5		1 071
	de 50 % à 59 %		36	416	111	70	32	11	677
	de 60 % à 69 %		8	159	30	14	26	9	246
	de 70 % à 79 %		5	147	39	27	30	11	259
	de 80 % à 89 %		61	4 090	1 497	831	789	176	7 447
	de 90 % à 99 %		5	420	227	171	191	76	1 092
	total	0	123	6 299	1 904	1 115	1 068	290	6 10 805
année 2010	inf. à 30 %		4	111	1	1	2		119
	de 30 à 49 %		7	696	1	1	3		710
	de 50 % à 59 %		71	1 918	812	614	302	95	3 834
	de 60 % à 69 %		6	143	38	17	27	15	246
	de 70 % à 79 %		5	122	45	27	39	11	249
	de 80 % à 89 %		41	3 652	1 692	826	861	195	7 271
	de 90 % à 99 %		2	330	205	161	206	80	985
	total	0	136	6 972	2 794	1 647	1 437	401	27 13 414

#### commentaires

Le nombre de salariés à temps partiel à fin décembre 2010 s'élève à 13 414 CDI, soit 14,5 % du total des effectifs de CDI en activité (voir indicateur 111a). Cette population progresse de + 24,2 % en 2010. Cette progression marquée s'explique par la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors dans le cadre de l'accord signé avec les partenaires sociaux le 26 novembre 2009.

En 2010, plus de 3 000 salariés sont entrés dans le dispositif TPS (temps partiel seniors). Cette évolution est visible sur la tranche 50 % à 60 %, le taux d'emploi moyen de ces salariés étant de 50 %. Plus de 1 500 salariés sont également entrés dans le dispositif TPA (temps partiel aidé). Pour ce dernier dispositif, l'impact sur le volume global de salariés à temps partiel est moins visible puisque la majorité d'entre eux étaient déjà à temps partiel avant de choisir cette nouvelle option.

Par ailleurs, la tendance à la décroissance du nombre de salariés recrutés à temps partiel sur les activités vente et relation client se poursuit en 2010 (voir indicateur 131). Elle concerne plus particulièrement la tranche entre 30 % et 50 %, où se positionnent ces salariés.

#### définition indicateur 414

Cet indicateur répartit les salariés présents dans l'indicateur 111a et ne travaillant pas à temps plein par regroupement de taux d'utilisation.

415 – nombre de salariés ayant  
bénéficié tout au long de l'année  
considérée de deux jours de repos  
consécutifs

La très grande majorité des personnels en activité à France Télécom SA (plus de 96 %) a bénéficié tout au long de l'année de deux jours de repos consécutifs par semaine travaillée.

De façon exceptionnelle et ponctuelle, certains salariés dont l'activité est exercée en particulier dans le domaine de l'accueil et de la relation client ont eu des aménagements spécifiques de régime de travail.

416 – nombre moyen de jours  
de congés annuels ( hors repos  
compensateur )

	2008	2009	2010
total	25	25	25

417 – nombre de jours fériés payés

	2008	2009	2010
total jours	9	9	9
dont samedi	1	1	3

# l'organisation et le contenu du travail

423 – nombre de salariés affectés à des tâches répétitives au sens de la définition du travail à la chaîne résultant du décret n° 76-404 du 10 mai 1976

FTSA n'est pas concerné.

421 – nombre de salariés en travail de nuit

	2008	2009	2010
niveau B	2		
niveau C	76	43	27
niveau D	285	293	318
niveau D bis	60	64	71
niveau E	1	1	1
total	424	401	417

## commentaires

Le nombre de salariés en travail de nuit reste très faible au regard des effectifs en activité de l'entreprise, même s'il progresse ponctuellement en 2010.

## définition indicateur 421

Est comptabilisé en horaire de nuit tout salarié effectuant au moins 3 heures de travail sur la plage 21 heures-6 heures deux fois par semaine, ou tout salarié ayant effectué 260 heures cumulées sur douze mois glissants sur la plage horaire 21 heures-6 heures.

424 – nombre de salariés ayant opté pour le télétravail

	2008	2009	2010
télétravail alterné à domicile		211	862
bureau satellite		74	299
total		285	1 161

## commentaires

Cet indicateur permet de recenser les salariés ayant opté pour le télétravail dans le cadre de l'accord d'entreprise signé le 22 juin 2009.

Ce résultat à fin décembre 2010 correspond aux dix-huit premiers mois de mise en œuvre du dispositif.

L'accord d'entreprise prévoit un troisième type de télétravail, appelé « télétravail occasionnel ». Concernant le télétravail occasionnel, l'accord stipule que ce type de télétravail est prévu pour faire face à des situations inhabituelles ou d'urgence. Il relève de la responsabilité managériale et du salarié. À ce stade, il est difficile à recenser de manière exhaustive.

422 – nombre de salariés en travail de nuit de plus de 50 ans

	2008	2009	2010
niveau C	25	24	15
niveau D	103	135	153
niveau D bis	14	18	22
niveau E			1
total	142	177	191

## commentaires

Le nombre de salariés en travail de nuit de plus de 50 ans progresse en 2010 en lien avec le vieillissement naturel des populations et le glissement vers la tranche d'âge supérieure (voir indicateur 116).

# les conditions physiques du travail

431 – nombre de personnes exposées  
de façon habituelle et régulière à plus  
de 85 dB à leur poste de travail

FTSA n'est pas concerné.

433 – nombre de salariés exposés  
à la chaleur au sens de la définition  
contenue dans le décret n° 76-404  
du 10 mai 1976

FTSA n'est pas concerné.

434 – nombre de salariés travaillant  
aux intempéries de façon habituelle  
et régulière, au sens de la définition  
du décret n° 76-404 du 10 mai 1976

FTSA n'est pas concerné.

435 – nombre de prélèvements,  
d'analyses de produits toxiques  
et mesures

	2008	2009	2010
total	492	246	429

## commentaires

Ces données correspondent essentiellement à  
des mesures de bruit ou d'intensités lumineuses.

# les dépenses d'amélioration des conditions de travail

451 – évaluation budgétaire du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail conformément à l'article L. 4612-16 (montant des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail)

(en milliers d'euros)	2008	2009	2010
total	93 387	81 200 <sup>(1)</sup>	111 934

(1) Valeur 2009 modifiée suite à l'intégration rétroactive d'un code comptable dans le périmètre des dépenses immobilières retenues.

## commentaires

L'augmentation notée en 2010 se retrouve dans l'ensemble des éléments regroupés sous ce vocable, aussi bien au regard des prestataires externes, notamment dans l'accompagnement des RPS, que de l'investissement matériel avec des renouvellements. Les dépenses immobilières ont également continué à croître durant cette année, reflétant notamment les engagements pris par la Direction générale.

## définition indicateur 451

Cet indicateur comptabilise la somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise durant l'année étudiée :

- personnel spécialisé en sécurité (extérieur à France Télécom) ;
- investissement matériel ;
- organisation d'actions.

Il comptabilise également les dépenses immobilières (charges et investissements) constatées sur l'année étudiée et destinées à améliorer les conditions de travail dans les bureaux ou dans les boutiques.

L'indicateur 352 (somme des dépenses de sécurité) faisait référence à des articles du code du travail abrogés par les lois Auroux de 1982. Ces mêmes lois ont remplacé cet indicateur par l'indicateur 451 afin de coïncider avec l'évolution du périmètre de compétence des CHSCT, qui a ajouté les conditions de travail à l'hygiène et à la sécurité.



## le développement des compétences



# le développement des compétences

En 2010, le Groupe a intégré l'impact des accords sociaux dans le plan de formation et a commencé à déployer dans le courant du second semestre des formations en lien direct avec la stratégie conquêtes 2015, par exemple des formations techniques sur la fibre optique, des formations sur la relation client pour tous les métiers, des formations accompagnant l'intégration des nouveaux recrutés, etc.

Le taux d'accès à la formation s'est amélioré en 2010 puisqu'il est passé de 80 à 81 % de salariés formés. Les plans d'actions des salariés non formés sur trois ans se sont poursuivis. De même que les plans pour améliorer la formation des travailleurs handicapés.

La mise en œuvre d'une nouvelle culture managériale s'est traduite dans les rencontres Orange Campus, auxquelles ont participé plus de 10 000 managers. Elle se caractérise aussi par la refonte des programmes de développement des compétences des managers afin de mieux y intégrer la dimension humaine.

Le développement de l'initiative des salariés en matière de formation s'est traduit par la multiplication par trois du nombre de droits individuels à la formation (DIF) réalisés en 2010, soit près de 10 000 DIF.

L'entreprise a poursuivi sa politique de certification des salariés et managers avec près de 1 800 certifications réalisées en 2010. Ceci contribue à la reconnaissance du professionnalisme des salariés de notre entreprise.

Enfin, l'accroissement de la professionnalisation des formateurs et des tuteurs contribue à la transmission des savoirs au sein de l'entreprise.

la formation professionnelle

61

les congés de formation

64

l'insertion professionnelle : l'apprentissage et l'alternance

65

# la formation professionnelle

## 511 – pourcentage de la masse salariale consacré à la formation

	2008	2009	2010
pourcentage	6,3	6,5	6,5

### commentaires

L'effort de formation de l'entreprise est resté stable entre 2009 et 2010, à hauteur de 6,5 % de la masse salariale, très au-delà de l'obligation légale.

Les coûts de mise en œuvre et les frais de déplacement des salariés au titre de la formation représentent 44 % du montant total des dépenses. Les dépenses intègrent notamment en 2010, les actions complémentaires mises en œuvre au titre des accords sociaux signés, en particulier les formations dispensées dans le cadre du DIF.

### définition indicateur 512

Les dépenses de formation sont composées des coûts de mise en œuvre et d'achats de formations, des frais de personnel des salariés formés et des frais de transport des salariés formés.

## 512 – montant consacré à la formation continue

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
total	270	262	260

### commentaires

Les dépenses de formation s'affichent en léger retrait de – 0,5 % par rapport à 2009, en cohérence avec la baisse de 38 000 heures de formation dispensées en 2010.

## 513a – nombre de salariés formés dans l'année

	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
total	30 728	50 940	81 668	28 568	46 463	77 031	29 904	50 404	80 308
pourcentage	85,9	82,5	83,7	80,3	79,4	79,7	82,3	80,3	81,1

### commentaires

Après une baisse importante en 2009, le nombre de salariés formés progresse de 4 %, soit 3 277 salariés supplémentaires formés dans l'année.

En 2010, ce sont 80 308 salariés qui ont été formés, soit un taux d'accès à la formation de 81 %, en progression de 1,4 % (2 % pour les femmes).

### définition indicateur 513a

Un salarié ayant suivi plusieurs formations n'est compté qu'une fois. Le pourcentage de salariés formés est le rapport entre le nombre de salariés formés et les effectifs (effectifs actifs + effectifs alternants) en fin d'année.

### 513b – nombre de salariés formés dans l'année répartis par niveau CCNT

	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	1 553	1 387	2 940	1 684	1 579	3 263	335	367	702
niveau B	159	1 118	1 277	95	941	1 036	1 465	2 099	3 564
niveau C	15 904	19 129	35 033	13 730	17 196	30 926	13 572	17 274	30 846
niveau D	5 370	10 779	16 149	5 446	10 685	16 131	6 344	11 691	18 035
niveau D bis	3 796	8 753	12 549	3 655	8 322	11 977	3 835	8 468	12 303
niveau E	3 314	7 476	10 790	3 317	7 386	10 703	3 600	7 899	11 499
niveau F	1 279	2 907	4 186	1 199	2 746	3 945	1 467	3 221	4 688
niveau G	65	257	322	108	372	480	112	405	517
non renseigné				5	31	36	86	85	171
<b>total</b>	<b>31 440</b>	<b>51 806</b>	<b>83 246</b>	<b>29 239</b>	<b>49 258</b>	<b>78 497</b>	<b>30 816</b>	<b>51 509</b>	<b>82 325</b>

#### commentaires

L'augmentation du nombre de salariés formés concerne principalement les niveaux CCNT D à F. Cette augmentation est proportionnellement plus marquée pour les catégories D (+ 12 %) et F (+ 18 %) avec notamment le déploiement des journées Orange Campus.

4 266 salariés des niveaux A et B ont été formés, ce qui représente 5,1 % des salariés formés pour 4,1 % des effectifs.

#### définition indicateur 513b

En cas de changement de classification en cours d'année, un salarié formé peut être compté deux fois, sur son ancienne et sa nouvelle classification.

## 514 – nombre d'heures de formation

	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A	43 841	41 308	85 149	54 606	49 303	103 909	7 729	12 403	20 132
niveau B	4 170	30 472	34 642	2 072	30 682	32 755	48 709	59 539	108 247
niveau C	643 653	787 345	1 430 998	562 224	713 825	1 276 049	499 712	634 964	1 134 676
niveau D	200 316	498 034	698 350	216 193	486 530	702 723	229 082	474 241	703 323
niveau D bis	141 986	360 075	502 061	150 453	343 881	494 334	154 266	329 146	483 413
niveau E	116 249	277 489	393 738	130 668	298 476	429 144	155 034	339 178	494 212
niveau F	45 744	100 159	145 903	42 863	93 264	136 127	63 999	117 887	181 885
niveau G	2 301	6 350	8 651	4 014	13 043	17 057	4 010	13 119	17 129
non renseigné				172	508	680	6 479	5 355	11 834
<b>total</b>	<b>1 198 260</b>	<b>2 101 232</b>	<b>3 299 492</b>	<b>1 163 266</b>	<b>2 029 512</b>	<b>3 192 778</b>	<b>1 169 019</b>	<b>1 985 831</b>	<b>3 154 850</b>

### commentaires

Le volume d'heures de formation dispensées en 2010 est en légère baisse (– 1,2%) par rapport à 2009. Le nombre d'heures par salarié formé reste à un haut niveau à 38,3 heures.

## 515 – répartition du nombre de salariés formés par type de formation

	2008			2009			2010		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
adaptation au poste de travail et évolution dans l'emploi	34 163	55 191	89 354	25 004	49 651	74 655	24 897	45 891	70 788
développement des compétences	7 772	15 630	23 402	14 252	14 907	29 159	14 355	17 658	32 013
<b>total</b>	<b>41 935</b>	<b>70 821</b>	<b>112 756</b>	<b>39 256</b>	<b>64 558</b>	<b>103 814</b>	<b>39 252</b>	<b>63 549</b>	<b>102 801</b>

## 516 – ventilation de la formation réalisée en interne et en externe

	2008	2009	2010
dispense interne			1 244 585
dispense externe			1 910 265
<b>total des heures attestées</b>			<b>3 154 850</b>

### commentaires

Répartition des heures de formation dispensées par des formateurs internes à l'entreprise ou avec recours à des prestataires externes.

# les congés de formation

521 – nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé de formation rémunéré

	2008	2009	2010
total	115	85	69

## commentaires

69 salariés ont bénéficié d'un congé de formation rémunéré en 2010.

522 – nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé de formation non rémunéré

	2008	2009	2010
total	5	2	5

## commentaires

5 salariés ont bénéficié d'un congé de formation non rémunéré en 2009.

523 – nombre de salariés dont la demande de congé de formation a été différée

	2008	2009	2010
total	0	0	0

## commentaires

En 2010, toutes les demandes de congé de formation ont été acceptées.

# l'insertion professionnelle : l'apprentissage et l'alternance

## 531 – l'apprentissage et l'alternance

	2008	2009	2010
contrats d'apprentissage	1 720	2 648	2 466
contrats de professionnalisation	541	516	606
<b>total</b>	<b>2 261</b>	<b>3 164</b>	<b>3 072</b>

### commentaires

Poursuivant la dynamique engagée par l'entreprise en 2009 en faveur du développement de l'insertion professionnelle des jeunes, le nombre de nouveaux contrats d'alternance conclus en 2010 se maintient à un niveau élevé.

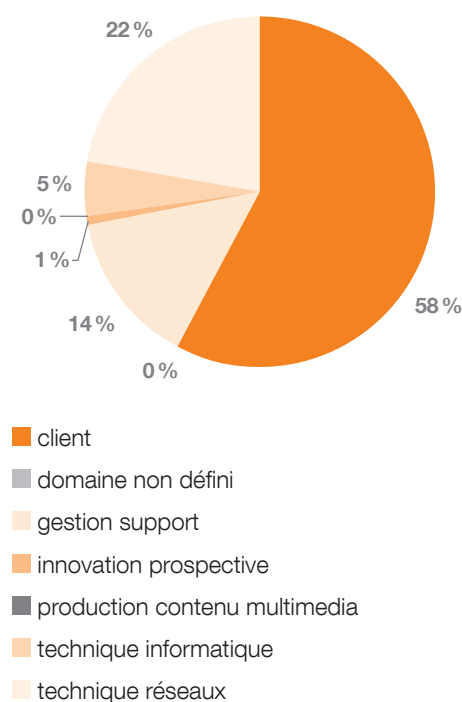
Les renouvellements des contrats d'apprentissage sont légèrement moins nombreux en 2010 (- 179 contrats), alors que les renouvellements de contrats de professionnalisation progressent (+ 88 contrats).

Le nombre total d'alternants présents s'élève à 4 952 à fin décembre 2010, soit une progression de + 4,8 % par rapport aux présents à fin décembre 2009 : 4 428 alternants (voir indicateur 111 bis).

### définition indicateur 531

Ensemble des personnes ayant signé un contrat d'apprentissage ou d'alternance au cours de l'année.

531 bis – répartition par métier des contrats d'apprentissage et d'alternance conclus dans l'année



# les relations du travail



# les relations du travail

Après l'année 2009, qui fut une année de crise, 2010 a tout d'abord été l'année de la concrétisation de nombreuses négociations engagées en 2009.

16 accords et avenants à accord principal ont été signés en 2010, dont certains portant sur des thèmes majeurs liés, notamment, à l'actualité sociale de FTSA et Orange SA en 2009 et 2010 tels que :

- accord de déclinaison de l'accord national interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail ;
- accord ayant pour objet le traitement de la mobilité dans le Groupe ;
- accord traitant de l'équilibre vie privée/vie professionnelle dans le Groupe ;
- avenant à l'accord sur l'emploi des seniors et sur les mesures en faveur des deuxièmes parties de carrière ;
- premier accord pour de nouveaux principes généraux d'organisation du travail à France Télécom ;
- accord sur les pauses et congés ;
- accord d'expérimentation en vue d'améliorer les conditions de travail ;
- accord sur le fonctionnement des instances de représentation du personnel.

Les accords ont permis de donner un socle au relationnel de terrain et un référentiel au management de proximité. Ils ont également constitué le fondement du « contrat social » engagé par la Direction générale.



Par ailleurs, en 2010, le Comité central de l'unité économique et sociale (CCUES) a siégé durant 12 séances représentant 23 journées de réunion. Au cours de l'exercice, cette instance représentative du personnel a traité à son ordre du jour 67 sujets auxquels se sont rajoutées toutes les résolutions votées quant à la gestion des activités sociales et culturelles (ASC).

Les élus représentants des salariés ont été informés sur 24 dossiers et informés et consultés sur 43 autres dossiers : 13 sur des rapports et bilans annuels prévus conventionnellement ou par le code du travail, 14 relatifs à des projets d'évolution de l'organisation ou des process et 16 concernant des projets d'accords collectifs.

la représentation du personnel et les délégués syndicaux	69
les moyens syndicaux	69
le dialogue social	70
l'information et la communication	71
les procédures	74

# la représentation du personnel et les délégués syndicaux

610 – composition du Comité central de l'unité économique et sociale France  
Télécom SA, Orange France SA, Orange Distribution SA et Orange Réunion SA  
à la suite des élections du 22 janvier 2009

	CFDT	CFE-CGC	CFTC	CGT	FO	SUD	STC	total
titulaires	5	2	1	7	3	6	1	25
suppléants	6	3	2	6	3	5	0	25
représentants syndicaux	1	1	1	1	1	1	0	6
<b>total</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>56</b>

611 – participation aux élections  
des représentants du personnel  
du 22 janvier 2009

Participation aux élections des membres  
des comités d'établissement de France  
Télécom SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadres	43 189	73,18 %
maîtrise	23 257	79,05 %
non-cadres	51 099	71,16 %

Participation aux élections de délégués  
du personnel de France Télécom SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadres	38 508	72,95 %
maîtrise	64 286	72,91 %
non-cadres	12 805	73,28 %

## les moyens syndicaux

612 – volume global des crédits  
d'heures utilisés pendant l'année  
considérée

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>1 085 199</b>	<b>1 120 021</b>	<b>1 185 263</b>

### commentaires

On appelle « heures de délégation » ou encore  
« crédit d'heures », le temps que le chef  
d'entreprise est légalement ou  
conventionnellement tenu d'accorder aux  
représentants du personnel pour leur permettre  
d'exercer leurs fonctions pendant le temps de  
travail sans subir de perte de rémunération.

Les crédits temps complémentaires (CTC)  
ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur.

# le dialogue social

## 613 – nombre de réunions avec les représentants du personnel

type de réunion	2008	2009	2010
commissions administratives paritaires	71	40	23
commissions consultatives paritaires des contractuels	101	26	18
<b>sous-total</b>	<b>172</b>	<b>66</b>	<b>41</b>
comité central d'entreprise	14	16	12
avec les délégués syndicaux nationaux		117	80
comité d'établissement	297	316	267
comité « bassin d'emploi »	38	27	25
avec les délégués du personnel	6 463	6 069	6 240
avec les délégués syndicaux locaux	1 806	1 348	1 650
négociations locales sur le stress		123	162
<b>sous-total</b>	<b>8 618</b>	<b>8 016</b>	<b>8 456</b>
<b>total</b>	<b>8 790</b>	<b>8 082</b>	<b>8 497</b>

## 614 – accords d'entreprise signés en 2010

Les négociations sociales ont permis la conclusion des accords suivants :

- accords France Télécom SA :
  - 26 avril 2010 : accord salarial FTSA 2010,
  - 30 juin 2010 : avenant n° 1 à l'accord d'intéressement FTSA 2009-2010-2011 ;

- accords Groupe France Télécom :
  - 5 mars 2010 : premier accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle,
  - 5 mars 2010 : accord sur les principes fondamentaux : perspective, emploi et compétences, développement professionnel, formation, mobilité,
  - 14 avril 2010 : avenant n° 4 à l'accord du 6 avril 2006 instituant un plan d'épargne pour la retraite collectif dans le Groupe France Télécom,
  - 30 avril 2010 : avenant à l'accord de participation du Groupe France Télécom du 19 novembre 1997,
  - 6 mai 2010 : accord sur le supplément d'intéressement au titre de 2009 des salariés du Groupe FTSA,
  - 6 mai 2010 : premier accord Groupe sur le fonctionnement des instances de représentation du personnel,
  - 6 mai 2010 : accord sur l'évaluation et la prévention des risques liés aux risques psycho/sociaux au travail ;
- accord monde :
  - 3 octobre 2010 : accord relatif au Comité de Groupe Monde de France Télécom.

## 615 – nombre de personnes bénéficiaires d'un congé d'éducation ouvrière

### Congé de formation économique, sociale et syndicale

	2008	2009	2010
<b>total</b>	<b>1 257</b>	<b>1 609</b>	<b>1 371</b>

# l'information et la communication

621 – nombre d'heures consacrées  
aux différentes formes de réunion  
du personnel

	2008	2009	2010
total	15 209	23 411	21 055

## définition indicateur 621

Cet indicateur consolide les heures de réunions d'information sur les résultats, les objectifs, les accords signés et les évolutions organisationnelles.

## 622 – éléments caractéristiques du système d'accueil

Lors de son accueil, un nouveau salarié recruté en externe se voit remettre :

- un livret d'accueil (également accessible sur @noo) ;
- les informations sur l'organisation de France Télécom et de l'entité qu'il rejoint (dont le Welcome pack) ;
- le règlement intérieur ;
- les documents concernant la prévoyance ;

et se voit proposer :

- un accompagnement à l'utilisation des informations des sites intranet RH à la disposition des salariés permettant de consulter la convention collective nationale des télécommunications, les accords d'entreprise en vigueur à FTSA, les informations pratiques (dépôt de congés, avantages salariés...) ;
- une journée d'intégration.

Lors d'un recrutement en interne ou en externe, le salarié bénéficie à sa prise de poste d'un entretien avec son manager au cours duquel sont abordées les activités ou missions confiées ainsi que les actions de développement des compétences nécessaires.

## 623 – éléments caractéristiques du système d'information ascendante ou descendante et niveau d'application

### procédures d'information descendante au niveau du Groupe

connect Groupe	magazine trimestriel des salariés du Groupe, édité en français, anglais, espagnol et polonais
connect mag	magazine trimestriel des salariés d'Orange France
outils d'information disponibles en ligne	
portail d'information du Groupe (version française et version anglaise)	
fil d'actu : dépêches sur l'actualité du Groupe	
interventions vidéo et audio du Directeur général et des autres dirigeants à l'attention de l'ensemble des salariés	
e-mails de la Direction	commentaires des résultats financiers et autres annonces importantes
leaders' meetings	réunion du Top management
supports d'information à destination des leaders	
réunions de managers	
affichage	

### procédures d'information ascendante au niveau du Groupe

sondage semestriel d'un panel représentatif de salariés en France (baromètre social)	
IdClic, remontées et concours sur les meilleures idées portant sur l'organisation du travail et les process	
rencontres Orange Campus	9 300 managers participants
boîte de commentaires sur le portail Groupe (en français et en anglais)	permettant aux salariés de s'exprimer sur l'actualité du Groupe présente sur le portail
blog du Comex	billets de membres du Comex permettant aux salariés de réagir en envoyant leurs commentaires
enquête sur l'état des lieux sur le stress et les conditions de travail réalisée par le cabinet Technologia	
Assises de la refondation	2 700 réunions
réseau social Piazza	expression des salariés via les communautés du réseau social interne
« sur le vif »	émission TV interne de Stéphane Richard avec dialogue avec les salariés via des SMS

#### procédures d'information descendante au niveau de l'établissement principal

supports d'information à destination des salariés	<ul style="list-style-type: none"><li>• magazine mensuel des salariés de FT et ses cahiers régionaux</li><li>• newsletters, sites intranet des différentes entités et directions métiers et, en particulier, le portail d'information RH « @noo »</li><li>• journal d'information téléphonique</li></ul>
outils d'information des managers	réunions, newsletter

#### 624 – éléments caractéristiques du système d'entretiens individuels

L'entretien individuel est généralisé à l'ensemble des salariés.

Il reste un des moments privilégiés d'échange entre un collaborateur et son responsable hiérarchique direct.

Il constitue un des éléments clés du pilotage de la performance et des compétences.

Il favorise l'engagement du salarié et de l'entreprise dans la préparation et la mise en œuvre de son évolution professionnelle.

# les procédures

631 – nombre de recours à des modes de solution non judiciaires engagés dans l'année

	2008	2009	2010
total	39	32	28

## définition indicateur 631

Il s'agit du nombre de dossiers (hors procédures disciplinaires) engagés devant la commission administrative paritaire (CAP) nationale durant l'année de référence.

632 – nombre d'instances judiciaires engagées dans lesquelles l'entreprise est en cause

	2008	2009	2010
total	352	359	232

## commentaires

La baisse conséquente constatée du nombre de contentieux en 2010 est liée, d'une part, aux engagements de début d'année pris par les partenaires sociaux dans le cadre de la gestion de la crise sociale et, d'autre part, à des retraitements techniques de contentieux.

## définition indicateur 632

Recours individuels ou collectifs déposés devant un tribunal administratif ou judiciaire.

633 – nombre de mises en demeure et nombre de procès-verbaux de l'inspecteur du travail pendant l'année considérée

	2008	2009	2010
mises en demeure	2	8	5
procès-verbaux	0	2	3
total	2	10	8

les autres  
conditions de vie  
relevant  
de l'entreprise





# les autres conditions de vie relevant de l'entreprise

Les comités d'établissement ont disposé en 2010, pour la gestion des activités sociales et culturelles relevant de leur périmètre, d'une contribution patronale de 92,3 millions d'euros, soit 2,25 % de la masse salariale.

La restauration, les activités du lien social et de la recherche historique restent gérées par l'entreprise, qui bénéficie d'une délégation de gestion permanente.

les œuvres sociales

les autres charges sociales

77

78

# les œuvres sociales

## 711 – répartition des dépenses de l'entreprise

### logement

	2008	2009	2010
montant global (en millions d'euros)	19,1	18,9	18,2
nombre de prêts accordés	2 923	912	548
nombre de salariés logés	667	672	702

### commentaires

La baisse du nombre de prêts s'explique par un contingentement des enveloppes financières, des contraintes réglementaires plus fortes pour l'obtention des prêts Accession et l'introduction tardive du prêt Travaux en remplacement du prêt Pass-Travaux. Le nombre de logements sociaux attribués marque, cette année, une progression encourageante (+ 4 %), traduisant une mobilisation du collecteur pour satisfaire les demandes des salariés.

### restauration

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
montant global	62,9	65,5	73,0

### commentaires

France Télécom participe à la restauration de ses salariés par le biais de son réseau de restaurants d'entreprise, par l'adhésion à des structures interentreprises et au moyen de titres restaurant.

L'augmentation importante (de plus de 11 %) des dépenses s'explique par le financement d'un certain nombre d'opérations de rénovation et de mise aux normes de structures ainsi que par l'augmentation du niveau de la subvention accordée par l'entreprise aux repas servis dans ses restaurants.

En 2010 a été mis en place un « menu ardoise » équilibré et proposé à un prix identique dans l'ensemble des restaurants gérés par France Télécom.

## activités en gestion déléguée

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
lien social et recherche historique	4,7	4,7	4,7
aides pécuniaires	1,2	1,7	1,9
montant global	5,9	6,4	6,6

### commentaires

Les activités confiées en gestion déléguée à l'entreprise au titre du lien social concernent les domaines du handicap, de l'accompagnement des grands malades, de la prévention de l'alcoolisme et du soutien aux malades alcooliques, du don du sang, du secourisme, de l'accueil et de la formation des orphelins.

Les associations du domaine de la recherche historique préservent, au sein de musées ou à l'occasion de manifestations, l'histoire des hommes et des femmes, des techniques et des métiers des télécommunications.

Les salariés peuvent trouver des informations sur toutes les associations sur @noo. Certaines associations ont été mises en visibilité par le CCUES sur le portail Aravis.

Des aides pécuniaires sont versées aux salariés confrontés, à la suite d'événements graves et imprévisibles, à d'importantes difficultés financières. Après une augmentation importante en 2009 (+ 46 %), l'année enregistre une nouvelle progression, mais de plus faible intensité (+ 12 %).

## 712 – subventions de l'entreprise à l'ensemble des comités d'établissement

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
montant de la contribution patronale aux ASC versé aux comités d'établissement	95,9	91,9	92,3

### commentaires

Le montant de la contribution patronale fluctue en fonction des évolutions de la masse salariale.

# les autres charges sociales

721 – coût pour l'entreprise  
des prestations complémentaires  
(maladie, décès)

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
régime de prévoyance Novalis (salariés sous convention)	29,4	30,4	29,2

722 – coût pour l'entreprise des  
prestations complémentaires (vieillesse)

(en millions d'euros)	2008	2009	2010
retraite additionnelle fonction publique (fonctionnaires)	22,4	22,1	19,8
retraite complémentaire Anep-Crica (salariés sous convention)	120,0	121,1	131,4
total	142,4	143,2	151,2

## commentaires

Les montants de ces deux indicateurs  
correspondent aux cotisations versées  
par l'entreprise auprès de ces organismes.