

**bilan social**

2

1



0



## sommaire

avant propos	4
chapitre 01 emploi	8
chapitre 02 rémunération	32
chapitre 03 conditions d'hygiène et de sécurité	38
chapitre 04 organisation et conditions de travail	47
chapitre 05 développement des compétences	57
chapitre 06 relations du travail	63
chapitre 07 autres conditions de vie relevant de l'entreprise	70

# avant-propos

# avant-propos

Dans un contexte de concurrence accrue, le Groupe Orange a su réaffirmer en 2013 sa place de leader grâce à une stratégie pertinente et offensive. Cette stratégie réussie s'intègre dans le cadre du projet « Conquêtes 2015 ».



Ce projet est avant tout un **projet humain** qui lie intimement performance économique et qualité sociale. Il repose sur l'engagement des hommes et des femmes d'**Orange** et s'appuie sur la poursuite de l'ancrage du **contrat social** proposé aux salariés.

Je voudrais à cette occasion revenir sur plusieurs faits marquants :

Après avoir réalisé le programme triennal (2010, 2011, 2012) de 10 000 recrutements externes en France, le Groupe s'engage dans un nouveau plan triennal de 4 400 recrutements externes en France à l'horizon 2015. En 2013, plus de 1 200 ont été réalisés en France, dont 730 sur le périmètre d'Orange SA. Ils contribuent à la mise en œuvre des adaptations nécessaires pour faire face à la progression des départs en retraite liée à l'évolution de la structure démographique de la population de nos salariés (2 900 retraites en 2013).

Les dispositifs en faveur des seniors permettent d'aménager les fins de carrière des personnels concernés. Le succès de ces dispositifs se confirme avec plus de 6 700 nouvelles entrées en 2013. À fin 2013, plus de 11 000 salariés sont actifs dans ces dispositifs, soit 12 % des effectifs en activité d'Orange SA.

Le Groupe réaffirme son ambition en faveur de la diversité et de l'insertion professionnelle des jeunes. À fin décembre 2013, les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation représentent 5,1 % des effectifs en activité d'Orange SA (rappel : 4,9 % à fin 2012). Près de 250 ex-alternants ont été recrutés en CDI durant l'année 2013, à l'issue de leur formation, soit 34 % des recrutements externes en CDI d'Orange SA.

Ces actions illustrent les engagements de la politique de l'emploi de l'entreprise réaffirmés à travers le contrat de génération signé avec les partenaires sociaux pour soutenir l'emploi et sécuriser les parcours professionnels.

Le Groupe réaffirme sa volonté de soutenir l'insertion des personnes handicapées. Les nombreuses actions menées dans ce domaine ont permis de faire progresser de manière significative le taux d'emploi global des travailleurs handicapés qui passe de 4,66 % en 2012 à 5,10 % en 2013.

La formation reste un levier majeur du développement des compétences permettant à l'entreprise de répondre aux

enjeux de l'évolution des métiers et des activités et d'anticiper les besoins de compétences nécessaires en restant un élément majeur du respect du contrat social. Dans ce contexte, l'entreprise a maintenu son effort de formation à un niveau très élevé, représentant 6,4 % de sa masse salariale et plus de 3,1 millions d'heures de formation dispensées avec 83 600 salariés formés.

La politique de rétribution du Groupe s'inscrit pleinement dans les engagements du contrat social avec la volonté d'associer les salariés aux résultats de l'entreprise. L'accord salarial signé en avril 2013 a mis l'accent sur la solidarité à travers les augmentations collectives, tout particulièrement pour les premiers niveaux de rémunération. Des mesures ciblées ont permis de reconnaître des évolutions professionnelles en lien avec l'évolution de nos activités et les nouveaux besoins de compétences.

Dans un contexte de baisse de nos résultats en France, 370 millions d'euros ont été distribués à travers le nouvel accord de participation et l'accord d'intéressement au titre des résultats 2013, représentant un complément de rémunération équivalent, en moyenne, à un mois de salaire.

Le dialogue avec les partenaires sociaux reste soutenu et constructif. L'année 2013 a fait l'objet de nombreuses négociations pour venir compléter et renforcer la déclinaison du contrat social au sein du Groupe. Elles ont permis d'aboutir à la signature de 13 accords collectifs qui s'appliquent pour la plupart non seulement à Orange SA mais aussi aux filiales du Groupe en France.

Je vous laisse découvrir le détail des indicateurs de cette édition 2013 du bilan social d'Orange SA.

**Bruno Mettling**

Directeur général adjoint,  
Directeur des ressources humaines Groupe

# chapitre 01





# emploi

# emploi

## Dans le domaine de l'emploi en France, la mise en œuvre des engagements du contrat social s'est poursuivie en 2013 :

Après l'achèvement du programme triennal de 10 000 recrutements externes en CDI pour la période 2010, 2011 et 2012, le Groupe s'engage dans un nouveau programme triennal de 4 400 recrutements en CDI pour les années 2013, 2014 et 2015. Ce programme couvre l'ensemble des sociétés du Groupe en France. En 2013, les recrutements externes à Orange SA s'élèvent à 730, marquant le début de la réalisation de ce nouvel engagement triennal. Ils représentent 58 % du total des 1 260 recrutements externes du Groupe en France en 2013. Ils concernent essentiellement les secteurs des réseaux, de la vente et de la relation client, des services aux entreprises, de l'innovation et du développement des systèmes d'information. Ils permettent à la fois le renouvellement des compétences, mais aussi l'arrivée de nouvelles expertises.

L'année 2013 a connu une forte progression des départs en retraite conformément à l'évolution de la structure démographique des populations éligibles. Ils s'élèvent à plus de 2 900 en 2013 (858 en 2012). Une large part de ces départs en retraite fait suite à un passage dans le dispositif du temps partiel seniors (TPS), qui continue à progresser comme les autres dispositifs d'aménagement de fin de carrière, confirmant le succès de ces mesures négociées avec les partenaires sociaux. Ils offrent plusieurs modalités d'aménagement du temps de travail pour mieux préparer la fin du parcours professionnel : TPS, TPI et TPA (temps partiel seniors, temps partiel intermédiaire et temps partiel aidé). Plus de 6 700 salariés ont opté pour une de ces différentes modalités de temps partiel en 2013 (rappel : près de 3 800 en 2012). À fin décembre 2013, plus de 11 000 salariés sont actifs dans ces dispositifs, ils représentent 12 % des effectifs CDI en activité d'Orange SA.

Les autres types de départs (démissions, suspensions d'activités, etc.) sont globalement en baisse. Les fins de contrats CDD sont moins nombreuses du fait de la réduction du recours à cette main-d'œuvre externe, en lien avec la diminution de l'activité.

Le volume global des effectifs CDI en activité reste relativement stable en 2013, compte tenu de l'intégration des salariés des filiales Orange France SA et Orange Distribution dans la maison mère (plus de 2 700 salariés).

Le Groupe poursuit les actions engagées en faveur de la diversité et de l'insertion professionnelle des jeunes dans le cadre de l'accord triennal conclu avec les partenaires sociaux début 2011. À fin décembre 2013, les contrats d'apprentissage et de professionnalisation se maintiennent à un niveau élevé. Ils représentent 5,1 % des effectifs en activité d'Orange SA.

Près de 250 ex-alternants ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2013 à l'issue de leur formation au sein de nos équipes. Ils représentent 34 % du total des recrutements externes en CDI réalisés dans l'année.

L'entreprise confirme son engagement en faveur de l'insertion des personnes handicapées. En 2013, Orange a renforcé ses actions en faveur des personnes en situation de handicap, conformément à l'accord triennal signé en 2011 avec les instances représentatives du personnel (pour les années 2011, 2012 et 2013). Ainsi, le taux d'emploi global des travailleurs handicapés passe de 4,66 % en 2012 à 5,07 % en 2013.

## sommaire

effectifs	12
répartition des effectifs	16
travailleurs extérieurs	20
recrutements de l'année	22
départs	24
promotions	27
chômage	27
insertion des travailleurs handicapés	28
absentéisme	29

# effectifs

## 111 – effectif social au 31 décembre

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	1 096	855	637
niveau C	35 060	32 692	28 618
niveau D	24 293	25 192	27 065
niveau Dbis	16 925	16 859	16 813
niveau E	18 004	18 527	19 343
niveau F	6 996	7 313	7 799
niveau G	994	1 007	1 025
<b>total</b>	<b>103 368</b>	<b>102 445</b>	<b>101 300</b>

### commentaire

La décroissance de l'effectif social Orange SA est de – 1,1 % par rapport à fin 2012.  
Elle marque une légère accélération par rapport à celle constatée en 2012 (– 0,9 %).  
Elle s'explique par l'impact des départs naturels plus nombreux en 2013, notamment les départs en retraite liés à l'évolution démographique des populations éligibles. Ces départs sont partiellement compensés par les recrutements externes.  
Elle se concrétise sur la population « non-cadres », qui décroît de – 4,1 %, alors que la population « cadres » progresse de + 2,9 %.

### 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.

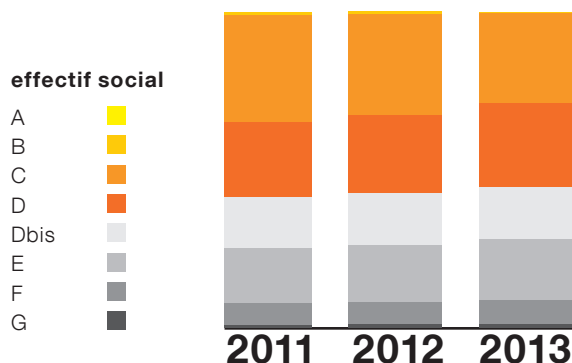
Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	737	531	367
niveau C	31 014	29 282	25 812
niveau D	23 070	24 132	26 183
niveau Dbis	15 755	15 878	15 991
niveau E	16 164	16 839	17 788
niveau F	6 560	6 931	7 420
niveau G	906	931	952
<b>total</b>	<b>94 206</b>	<b>94 524</b>	<b>94 513</b>

### commentaire

Les effectifs CDI affichent une quasi-stabilité en 2013 après une progression de + 0,3 % en 2012.  
Ces résultats prennent en compte l'impact des intégrations des salariés des filiales Orange France SA et Orange Distribution dans Orange SA, réalisées au cours de l'année 2013.  
Cette stabilité globale se traduit par des évolutions différenciées selon les catégories socioprofessionnelles. La population des non-cadres diminue de – 2,9 %, celle des cadres progresse de + 0,7 % et celle des cadres supérieurs plus encore de + 5,9 %.



## 111b – effectif non actif en CDI au 31 décembre

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	356	319	270
niveau C	3 062	2 644	2 303
niveau D	1 160	1 018	844
niveau Dbis	1 098	945	788
niveau E	1 530	1 419	1 285
niveau F	425	374	376
niveau G	87	76	73
<b>total</b>	<b>7 718</b>	<b>6 795</b>	<b>5 939</b>

### commentaire

Les effectifs hors activité diminuent de près de – 12,6 % entre fin décembre 2012 et fin décembre 2013. Cette décroissance reste dans la tendance constatée l'année précédente (– 12 %).

Les évolutions sont différenciées par catégorie socioprofessionnelle, mais de manière moins marquée que pour l'effectif social permanent et les CDI en activité, avec – 14,2 % pour les non-cadres et – 10,4 % pour les cadres.

### définitions des 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 composantes de l'effectif social, la dernière étant l'indicateur 113.**

## 111bis – effectif total autres catégories au 31 décembre

	2011	2012	2013
apprentis	4 057	4 052	3 949
adaptation, qualification et professionnalisation	663	671	913
vacataires et étudiants stagiaires	444	287	236
<b>total</b>	<b>5 164</b>	<b>5 010</b>	<b>5 098</b>

### commentaire

La population des apprentis, des titulaires de contrat de professionnalisation et des stagiaires représente 5,3 % des effectifs totaux en activité fin 2013, versus 5,2 % fin 2012.

Cette population progresse globalement de + 1,8 %, confirmant les engagements forts pris par Orange en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. À fin décembre 2013, les contrats d'alternance, apprentissage et professionnalisation représentent 5,1 % des effectifs CDI et CDD en activité, versus 4,9 % fin 2012.

Les contrats d'apprentissage diminuent légèrement de 103 contrats, soit – 2,5 % en 2013.

Les contrats de professionnalisation marquent une nette progression de 242 contrats, soit + 36,1 % en 2013.

Le nombre d'étudiants stagiaires présents à fin décembre 2013 diminue de – 17,8 %, mais cette vision des présents en fin d'année n'est pas réellement significative de l'effort de l'entreprise réalisé dans ce domaine tout au long de l'année (voir indicateur 122 : nombre de stagiaires accueillis dans l'année).

### définition indicateur 111bis

**Il s'agit de personnel travaillant à Orange SA au 31 décembre mais non comptabilisé dans l'effectif social.**

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

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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	687	478	329
niveau C	29 499	26 906	23 408
niveau D	22 032	22 486	23 690
niveau Dbis	15 154	14 836	14 762
niveau E	16 004	16 397	17 209
niveau F	6 430	6 729	7 177
niveau G	885	886	897
<b>total</b>	<b>90 691</b>	<b>88 718</b>	<b>87 472</b>

### commentaire

Les équivalents temps plein moyen à fin décembre 2013 affichent une décroissance : – 1 246 ETP versus fin décembre 2012, soit – 1,4 %, alors que les effectifs en activité restent stables.

Cette évolution s'explique par le succès des dispositifs seniors et d'aménagement des fins de carrière, conformément aux accords signés par le Groupe avec les partenaires sociaux.

À compter de l'année 2012, les salariés ayant opté pour le temps partiel seniors (TPS) et entrant dans la période dite de « temps libéré » sont effectivement comptabilisés à 0 % dans le nouveau mode de calcul, et non pas à 50 %, qui reste le niveau de référence pour le calcul de leur rémunération.

### définition indicateur 111ter

Cet indicateur dénombre l'ensemble des personnels fonctionnaires et contractuels (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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	1 092	850	633
niveau C	32 485	30 969	27 182
niveau D	23 832	24 929	26 051
niveau Dbis	16 665	16 761	16 289
niveau E	16 832	17 817	18 045
niveau F	6 795	7 165	7 382
niveau G	969	974	977
<b>total</b>	<b>98 670</b>	<b>99 465</b>	<b>96 559</b>

### commentaire

L'effectif social permanent diminue de – 2,9 % en 2013. Cette évolution marque une inversion de tendance par rapport à l'année précédente (rappel : + 0,8 % en 2012).

La progression des départs en retraite liée à l'évolution démographique des populations concernées explique cette décroissance.

Les recrutements externes réalisés durant l'année n'ont pas d'incidence sur cet indicateur qui recense les salariés présents durant toute l'année.

La diminution est nettement plus marquée pour les non-cadres (– 5,1 %) que pour les niveaux cadres (– 0,1 %).

### définition indicateur 112

L'effectif social permanent comprend le personnel présent les douze mois de l'année (actif ou non actif). 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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	2	5	0
niveau C	978	765	502
niveau D	63	42	38
niveau Dbis	71	36	33
niveau E	310	268	270
niveau F	11	7	3
niveau G	1	0	0
<b>total</b>	<b>1 436</b>	<b>1 123</b>	<b>846</b>

#### commentaire

Le nombre de salariés en CDD présents au 31 décembre 2013 diminue de – 24,7 % par rapport à celui observé à fin 2012, poursuivant la tendance constatée l'année précédente (rappel : – 21,8 % en 2012).

Le recours à cette main-d'œuvre complémentaire évolue en fonction des surcroîts temporaires d'activité et des besoins de remplacement de salariés absents, notamment ceux constatés en fin d'année.

Pour les missions inférieures à trois mois, le Groupe privilégie le recours aux travailleurs intérimaires plutôt qu'aux CDD (voir indicateur 123).

#### 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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	1 328	996	765
niveau C	36 746	33 977	31 017
niveau D	23 864	24 471	25 471
niveau Dbis	17 139	16 880	16 762
niveau E	17 680	18 208	18 768
niveau F	6 950	7 105	7 496
niveau G	797	987	1 009
<b>total</b>	<b>104 504</b>	<b>102 624</b>	<b>101 288</b>

#### commentaire

En moyenne mensuelle sur l'année, l'effectif social diminue de – 1,3 %.

Les tendances d'évolution par niveau de qualification confirment celles constatées pour l'effectif social en fin d'année : décroissance des non-cadres (– 3,2 %) et progression des cadres (+ 2,0 %).

#### définition indicateur 114

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

# répartition des effectifs

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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niveau B	288	808	1 096	254	601	855	214	423	637
niveau C	15 560	19 500	35 060	14 280	18 412	32 692	12 464	16 154	28 618
niveau D	8 903	15 390	24 293	9 410	15 782	25 192	10 512	16 553	27 065
niveau Dbis	5 235	11 690	16 925	5 239	11 620	16 859	5 376	11 437	16 813
niveau E	5 588	12 416	18 004	5 834	12 693	18 527	6 257	13 086	19 343
niveau F	2 102	4 894	6 996	2 233	5 080	7 313	2 436	5 363	7 799
niveau G	195	799	994	202	805	1 007	219	806	1 025
<b>total</b>	<b>37 871</b>	<b>65 497</b>	<b>103 368</b>	<b>37 452</b>	<b>64 993</b>	<b>102 445</b>	<b>37 478</b>	<b>63 822</b>	<b>101 300</b>

### définition indicateur 115

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

## 115bis – variation du taux de féminisation

	2011 (en %)	2012 (en %)	2013 (en %)
niveau A			
niveau B	26,28	29,71	33,59
niveau C	44,38	43,68	43,55
niveau D	36,65	37,35	38,84
niveau Dbis	30,93	31,08	31,98
niveau E	31,03	31,49	32,35
niveau F	30,05	30,53	31,23
niveau G	19,61	20,06	21,37
<b>total</b>	<b>36,64</b>	<b>36,56</b>	<b>37,00</b>

### commentaire

Le taux de féminisation de l'effectif social se situe à 37,0 % fin 2013, il progresse par rapport à fin 2012 (36,6 %).

Cette évolution résulte de la répartition par genre des départs naturels, en particulier des départs en retraite, compensés par la poursuite du programme de recrutements externes.

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

### définition indicateur 115bis

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

	inf. à 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	sup. à 60 ans
2011	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	1	1	1	1	18	37	175	518	319
	niveau C	137	2 107	1 837	1 113	1 699	2 115	4 841	12 142	8 914
	niveau D	6	315	551	911	2 225	2 507	4 077	8 160	5 491
	niveau Dbis	0	84	187	615	1 885	1 876	2 807	5 248	4 167
	niveau E	0	477	1 495	2 321	3 303	2 773	2 543	2 826	2 166
	niveau F	0	0	20	312	1 175	1 566	1 470	1 318	1 024
	niveau G	0	0	0	13	58	136	203	277	282
	<b>total</b>	<b>144</b>	<b>2 984</b>	<b>4 091</b>	<b>5 286</b>	<b>10 363</b>	<b>11 010</b>	<b>16 116</b>	<b>30 489</b>	<b>22 363</b>
2012	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	1	1	2	2	14	27	116	336	328
	niveau C	88	1 918	1 989	1 197	1 287	1 957	3 740	9 708	10 608
	niveau D	0	348	607	919	1 870	2 706	3 772	7 511	7 373
	niveau Dbis	0	63	153	516	1 598	2 056	2 600	4 503	5 283
	niveau E	0	360	1 434	2 162	3 182	3 075	2 695	2 775	2 742
	niveau F	0	0	16	296	1 076	1 695	1 564	1 325	1 226
	niveau G	0	0	0	2	50	129	213	260	331
	<b>total</b>	<b>89</b>	<b>2 690</b>	<b>4 201</b>	<b>5 094</b>	<b>9 077</b>	<b>11 645</b>	<b>14 700</b>	<b>26 418</b>	<b>27 891</b>
2013	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	0	0	0	1	6	22	72	228	267
	niveau C	54	1 428	1 930	1 275	1 124	1 837	2 781	7 394	10 270
	niveau D	2	390	731	1 100	1 918	2 973	3 422	6 737	9 354
	niveau Dbis	0	40	148	482	1 471	2 352	2 312	3 931	5 728
	niveau E	0	252	1 381	2 033	3 202	3 526	2 815	2 717	3 101
	niveau F	0	0	10	264	1 000	1 845	1 698	1 441	1 313
	niveau G	0	0	0	2	43	122	214	246	325
	<b>total</b>	<b>56</b>	<b>2 110</b>	<b>4 200</b>	<b>5 157</b>	<b>8 764</b>	<b>12 677</b>	<b>13 314</b>	<b>22 694</b>	<b>30 358</b>
										<b>1 970</b>

### commentaire

Entre fin 2012 et fin 2013, la répartition par tranche d'âge évolue en lien avec le vieillissement naturel des populations et les départs définitifs. Ces derniers sont compensés en partie par les recrutements externes qui concernent des salariés globalement plus jeunes. La tranche d'âge « inférieur à 30 ans » représente 6,3 % des effectifs fin 2013, versus 6,8 % fin 2012. La tranche « 31 à 50 ans » reste stable en poids relatif du fait du glissement entre les tranches d'âge inférieures et supérieures. Elle représente 39,4 % des effectifs fin 2013, versus 39,5 % fin 2012. La part des plus de 50 ans progresse, représentant 54,3 % des effectifs fin 2013, versus 53,7 % fin 2012.

### 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.

## 116bis – évolution de l'âge moyen

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B	53,25	53,94	54,73
niveau C	48,43	48,91	49,20
niveau D	49,18	49,91	50,24
niveau Dbis	49,50	50,36	50,71
niveau E	43,24	44,04	44,69
niveau F	47,19	47,61	48,06
niveau G	51,34	51,86	52,46
<b>total</b>	<b>47,87</b>	<b>48,49</b>	<b>48,85</b>

### commentaire

À fin 2013 l'âge moyen de l'effectif social s'élève à 48,9 ans, versus 48,5 ans fin 2012, du fait du vieillissement naturel des populations.

Pour les seuls effectifs CDI en activité, l'âge moyen est de 49,0 ans à fin 2013, versus 48,7 ans fin 2012.

### définition indicateur 116bis

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

		inf. à 6 ans	6 à 10 ans	11 à 15 ans	16 à 20 ans	21 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 35 ans	sup. à 35 ans
2011	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	3	2	24	70	135	317	474	71
	niveau C	4 450	1 056	1 495	1 874	2 370	6 908	12 584	4 323
	niveau D	914	857	2 341	2 016	2 018	4 875	7 744	3 528
	niveau Dbis	396	478	2 169	1 552	1 317	3 198	5 083	2 732
	niveau E	3 360	2 319	3 780	2 097	1 036	1 809	2 406	1 197
	niveau F	425	790	1 807	1 546	618	586	865	359
	niveau G	77	75	144	162	99	112	226	99
	<b>total</b>	<b>9 625</b>	<b>5 577</b>	<b>11 760</b>	<b>9 317</b>	<b>7 593</b>	<b>17 805</b>	<b>29 382</b>	<b>12 309</b>
2012	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	32	64	50	81	117	178	256	77
	niveau C	4 963	1 181	1 260	1 641	2 728	4 968	10 255	5 696
	niveau D	1 181	919	1 876	1 959	2 698	3 916	7 529	5 114
	niveau Dbis	362	514	1 732	1 790	1 672	2 497	4 742	3 550
	niveau E	3 514	2 143	3 727	2 313	1 282	1 549	2 453	1 546
	niveau F	411	783	1 881	1 625	818	537	837	421
	niveau G	149	196	126	163	93	74	116	90
	<b>total</b>	<b>10 612</b>	<b>5 800</b>	<b>10 652</b>	<b>9 572</b>	<b>9 408</b>	<b>13 719</b>	<b>26 188</b>	<b>16 494</b>
2013	niveau A	0	0	0	0	0	0	0	0
	niveau B	23	52	49	65	94	116	141	97
	niveau C	4 472	1 212	1 127	1 585	2 475	3 330	7 062	7 355
	niveau D	1 543	1 124	1 737	2 485	2 802	3 086	6 260	8 028
	niveau Dbis	357	506	1 499	2 309	1 716	1 989	3 701	4 736
	niveau E	3 449	2 142	3 545	3 071	1 407	1 407	2 109	2 213
	niveau F	367	797	1 788	2 003	956	535	756	597
	niveau G	137	205	115	175	111	72	97	113
	<b>total</b>	<b>10 348</b>	<b>6 038</b>	<b>9 860</b>	<b>11 693</b>	<b>9 561</b>	<b>10 535</b>	<b>20 126</b>	<b>23 139</b>

### commentaire

La population ayant moins de dix ans d'ancienneté diminue légèrement en nombre mais progresse en poids relatif, en lien avec la poursuite du programme de recrutements externes et la diminution des effectifs. Elle représente 16,2 % des effectifs fin 2013, versus 16,0 % à fin 2012.

Celle ayant entre dix et trente ans d'ancienneté diminue en nombre et en poids relatif, du fait du glissement vers la tranche supérieure. Elle passe de 42,3 % à fin 2012 à 41,1 % à fin 2013.

La part des salariés ayant plus de trente ans d'ancienneté continue à progresser. Ils représentent 42,7 % des effectifs fin 2013, versus 41,7 % fin 2012, du fait du vieillissement naturel des populations.

### définition indicateur 117

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

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

	2011		2012		2013	
	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité
niveau A	0	0	0	0	0	0
niveau B	1 093	3	852	3	635	2
niveau C	34 777	283	32 452	240	28 392	226
niveau D	24 173	120	25 063	129	26 931	134
niveau Dbis	16 807	118	16 740	119	16 706	107
niveau E	17 178	826	17 695	832	18 622	721
niveau F	6 801	195	7 101	212	7 601	198
niveau G	976	18	985	22	1 002	23
<b>total</b>	<b>101 805</b>	<b>1 563</b>	<b>100 888</b>	<b>1 557</b>	<b>99 889</b>	<b>1 411</b>

### commentaire

Le nombre de salariés de nationalité étrangère diminue en 2013, passant de 1 557 salariés fin 2012 à 1 411 fin 2013, après avoir progressé régulièrement les années précédentes. Ils représentent 1,4 % de l'effectif social à fin 2013, versus 1,5 % fin 2012.

Ces chiffres à fin 2013 résultent à la fois des entrées de nouveaux salariés étrangers recrutés par l'entreprise et des salariés étrangers optant pour la nationalité française, qui, de ce fait, sortent du périmètre de l'indicateur.

Orange SA affirme toujours 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 progresse passant de 34 % fin 2012 à 39 % fin 2013.

### 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.

# travailleurs extérieurs

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>23 339</b>	<b>22 862</b>	<b>22 777</b>

### commentaire

Le nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure diminue de - 0,4 % en 2013, poursuivant le mouvement engagé en 2011 et 2012. Le recours à cette main-d'œuvre extérieure représente 20,4 % de la force au travail totale d'Orange SA en équivalent effectif temps plein moyen en activité (force au travail interne, intérim et sous-traitance), à l'identique de 2012.

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.

Le recours à cette main-d'œuvre externe évolue pour adapter la force au travail mise en œuvre par l'entreprise aux besoins de l'activité.

### définition indicateur 121

Cet indicateur recense les salariés appartenant à une entreprise extérieure travaillant dans le cadre d'opérations contractuelles où Orange SA 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 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 service client, 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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>2 625</b>	<b>2 395</b>	<b>2 580</b>

### commentaire

L'entreprise a accueilli près de 2 600 stagiaires en 2013, soit un volume supérieur à l'année 2012 mais proche de celui de l'année 2011, confirmant la dynamique engagée par le Groupe dans ce domaine.

Ces stages s'inscrivent dans le cadre des engagements pris par le Groupe en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes au même titre que les contrats d'apprentissage et de professionnalisation (voir indicateurs 111bis et 531).

### définition indicateur 122

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

Quand elles sont présentes le dernier jour de l'année, ces personnes ne sont pas comptabilisées dans l'indicateur 111, mais dans l'indicateur 111bis.

## 124 – durée moyenne des contrats de travail temporaire

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>1,1</b>	<b>0,6</b>	<b>0,7</b>

### commentaire

La durée moyenne des contrats de travail temporaire s'élève à 0,7 mois en 2013.

Elle reste quasi stable en 2013 alors que le volume global du recours à l'intérim progresse (voir indicateur 123).

### définition indicateur 124

Cette durée est restituée en mois.

## 123 – nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>575</b>	<b>354</b>	<b>547</b>

### commentaire

En 2013, le recours au travail temporaire (intérim) progresse par rapport à l'année précédente, passant de 354 ETP en 2012 à 547 ETP en 2013, soit + 54,5 %.

Cette progression s'explique par le choix fait par le Groupe de privilégier le recours aux travailleurs intérimaires pour les missions inférieures à trois mois au lieu de recourir à des contrats CDD (voir en parallèle la diminution constatée sur l'indicateur 132 – nombre d'embauches en contrats à durée déterminée).

Cette main-d'œuvre extérieure ne représente que 0,5 % de la force au travail totale de Orange SA en équivalent effectif temps plein moyen (force au travail interne, intérim et sous-traitance) en 2013, versus 0,3 % en 2012.

### définition indicateur 123

Cet indicateur recense les salariés intervenant à Orange SA 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 d'Orange SA. La conversion en ETP est réalisée sur la base d'un coût unitaire moyen.

# recrutements de l'année

## 131 – nombre d'embauches à durée indéterminée

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	1	1	0
niveau C	1 649	944	456
niveau D	334	166	100
niveau Dbis	131	29	12
niveau E	748	327	141
niveau F	69	50	17
niveau G	16	6	4
<b>total</b>	<b>2 948</b>	<b>1 523</b>	<b>730</b>

### commentaire

Les recrutements externes en CDI s'élèvent à 730 en 2013, versus 1 523 en 2012 (soit – 52 %). Ces flux 2013 s'inscrivent dans le cadre du nouvel engagement triennal, pris par le Groupe, de réaliser 4 400 recrutements externes en CDI sur la période 2013, 2014 et 2015 en France.

Ce plan fait suite à celui de 10 000 recrutements réalisés sur la période 2010, 2011 et 2012, sur le même périmètre. Ces programmes successifs ont été mis en œuvre pour accueillir de nouvelles expertises, ainsi que pour anticiper la montée en charge des dispositifs de fin de carrière en faveur des seniors (temps partiel seniors et temps partiel intermédiaire) et l'accélération des départs définitifs en lien avec l'évolution démographique de la population. Ils se font majoritairement sur les secteurs 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 client et réseaux.

Une part de ces recrutements (environ 7 %) concerne des salariés embauchés à temps partiel dans le domaine de la relation client. Le taux de féminisation de ces recrutements externes est de 32,7 %. Il diminue par rapport à celui de 2012 (34,2 %).

### 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 contrats à durée indéterminée.

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

	femmes	hommes	total
< 21 ans	9	21	30
21-25 ans	92	221	313
26-30 ans	63	124	187
31 ans et +	75	125	200
<b>total</b>	<b>239</b>	<b>491</b>	<b>730</b>

### définition indicateur 131bis

(noté 134 dans le Code du travail)

Il s'agit de l'ensemble du personnel recruté dans l'année étudiée sur un 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

	2011	2012	2013
niveau A	1	4	0
niveau B	83	63	0
niveau C	4 041	3 713	1 359
niveau D	116	110	93
niveau Dbis	113	87	64
niveau E	298	312	282
niveau F	12	4	4
niveau G	1	1	0
<b>total</b>	<b>4 665</b>	<b>4 294</b>	<b>1 802</b>

#### commentaire

Le nombre de contrats à durée déterminée conclus au cours de l'année diminue fortement en 2013. Il est plus que réduit de moitié par rapport à 2012 (- 58 %). Le recours aux CDD intervient essentiellement sur les métiers du domaine commercial, en particulier sur ceux de la vente et de la relation client en fonction de l'évolution des surcroûts temporaires d'activité et des besoins de remplacement de salariés absents. L'évolution des besoins sur ces activités et la décision de l'entreprise de privilégier le recours à l'intérim pour les missions inférieures à trois mois expliquent la diminution constatée sur cette main-d'œuvre externe.

#### définition indicateur 132

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

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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	1	0	0
niveau C	759	435	0
niveau D	124	80	209
niveau Dbis	24	4	44
niveau E	136	62	1
niveau F	0	0	29
niveau G	0	0	0
<b>total</b>	<b>1 044</b>	<b>581</b>	<b>283</b>

#### commentaire

Les salariés de moins de 25 ans embauchés en 2013 représentent 38,7 % des recrutements externes en CDI de l'année.

Ce taux est en progression par rapport à l'année précédente (rappel : 38,1 % en 2012).

#### définition indicateur 134

Ensemble du personnel de moins de 25 ans recruté dans l'année sur un 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.

### 133 – nombre d'embauches de travailleurs saisonniers

Orange SA n'est pas concerné.

# départs

## 141 – total des départs

	2011	2012	2013
niveau A	1	4	0
niveau B	101	81	29
niveau C	4 973	4 493	2 927
niveau D	461	488	1 136
niveau Dbis	224	259	595
niveau E	450	549	685
niveau F	91	86	131
niveau G	31	29	52
<b>total</b>	<b>6 332</b>	<b>5 989</b>	<b>5 555</b>

### commentaire

Le nombre de départs définitifs diminue globalement de – 7,2 % par rapport à l'année 2012. Cette année 2013 marque une rupture de tendance avec les années précédentes et en particulier l'année précédente. Les départs de CDI progressent fortement (+ 144 %) et ceux de CDD affichent une décroissance (– 54 %).

### 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).

### commentaire

Les démissions diminuent de – 23 % en 2013 dans la continuité des années précédentes (rappel : – 23 % en 2012 et – 19 % en 2011).

Cette décroissance s'explique en partie par les démissions de salariés embauchés à temps partiel, qui diminuent avec le ralentissement des embauches sur cette catégorie de salariés (voir indicateur 131). Cette catégorie particulière de démission représente 41 % du total des démissions en 2013, versus 55 % en 2012. Les démissions représentent 6 % du total des départs de CDI en 2013.

## 142bis – rupture conventionnelle

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B		1	
niveau C	17	11	12
niveau D	5	2	5
niveau Dbis	4	9	7
niveau E	20	18	15
niveau F	8	13	4
niveau G	4		5
<b>total</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>48</b>

### commentaire

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

Ils restent faibles en volume et représentent 1,4 % du total des départs définitifs de CDI, versus 3,8 % en 2012.

## 142 – démissions

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B			
niveau C	244	189	121
niveau D	7	7	12
niveau Dbis	5	3	6
niveau E	73	56	54
niveau F	29	21	19
niveau G	7	4	4
<b>total</b>	<b>365</b>	<b>280</b>	<b>216</b>



## 143 – licenciements économiques

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 144 – licenciements pour autres causes

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B	1		
niveau C	24	18	14
niveau D	1	2	3
niveau Dbis	6	3	5
niveau E	4	4	10
niveau F	6	9	9
niveau G	6	9	4
<b>total</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>45</b>

### commentaire

Les licenciements pour autres causes (essentiellement des licenciements pour faute) représentent 1 % des départs de CDI de l'année 2013.

Ils restent stables par rapport à l'année 2012 et représentent un volume très faible au regard des effectifs CDI en activité (voir indicateur 111a).

## 145 – fins de contrat à durée déterminée

	2011	2012	2013
niveau A	1	4	0
niveau B	87	61	7
niveau C	4 354	3 895	1 657
niveau D	102	126	100
niveau Dbis	96	115	65
niveau E	267	365	279
niveau F	12	10	7
niveau G		2	0
<b>total</b>	<b>4 919</b>	<b>4 578</b>	<b>2 115</b>

### commentaire

Le nombre de départs pour fin de contrat à durée déterminée (CDD) diminue de – 54 % par rapport à l'année 2012, en lien avec la diminution du nombre de contrats CDD conclus dans l'année (voir indicateur 132).

## 146 – départs durant la période d'essai

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B			
niveau C	27	16	15
niveau D	2	5	0
niveau Dbis		2	4
niveau E	15	15	4
niveau F	2	2	1
<b>total</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>24</b>

### commentaire

Les départs en période d'essai diminuent de – 40 % en 2013. Ils sont directement liés au volume de recrutements externes réalisés dans l'année, qui décroît de – 52 % en 2013 (voir indicateur 131).

Ces départs restent très limités en nombre, ils représentent moins de 3,2 % des recrutements en CDI de l'année.

## 147 – départs en retraite

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B	11	13	18
niveau C	250	305	1 061
niveau D	316	322	982
niveau Dbis	92	107	484
niveau E	51	73	312
niveau F	24	26	86
niveau G	9	12	35
<b>total</b>	<b>753</b>	<b>858</b>	<b>2 978</b>

### commentaire

Les départs en retraite marquent une très forte progression en 2013. Ils font plus que tripler par rapport à l'année précédente, passant de 858 en 2012 à 2 978 en 2013. Attendue, cette accélération est liée à l'évolution de la structure démographique des classes d'âge éligibles. Elle marque pour Orange SA le début d'une nouvelle tendance qui va se poursuivre sur les années à venir. Une majorité de ces départs (65 %) fait suite à un passage en TPS qui marquent eux aussi une nette progression (voir indicateur 414 bis).

## 148 – décès

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B	2	6	4
niveau C	49	59	47
niveau D	25	23	34
niveau Dbis	18	18	23
niveau E	12	15	10
niveau F	4	2	4
niveau G		1	1
<b>total</b>	<b>110</b>	<b>124</b>	<b>123</b>

## 149 – autres départs

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B			
niveau C	8		
niveau D	3	1	
niveau Dbis	3	2	1
niveau E	8	3	1
niveau F	6	3	1
niveau G	5	1	3
<b>total</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

### commentaire

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.

## promotions

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

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B	37	7	3
niveau C	1 225	1 168	1 412
niveau D	2 345	2 252	3 232
niveau Dbis	1 592	1 739	1 685
niveau E	1 000	1 105	1 163
niveau F	540	521	524
niveau G	64	65	39
<b>total</b>	<b>6 803</b>	<b>6 857</b>	<b>8 058</b>
<b>en pourcentage</b>	<b>7,22 %</b>	<b>7,25 %</b>	<b>8,53 %</b>

#### commentaire

Le nombre de salariés promus dans l'année continue à progresser en 2013 passant de 6 857 en 2012 à 8 058 en 2013 (soit + 17,5 %).

Le taux de promotion par rapport aux effectifs en activité progresse aussi, passant de 7,3 % en 2012 à 8,5 % en 2013. Ces promotions incluent les changements de grade pour les fonctionnaires au sein d'un même niveau de bande CCNT.

Cette progression est conforme aux engagements pris par l'entreprise dans l'accord salarial pour l'année 2013, qui prévoyait une augmentation du budget global de promotions, incluant des dispositifs de consolidation de carrière et des mesures spécifiques en faveur de l'égalité professionnelle.

#### définition indicateur 151

**Nombre de salariés promus dans une catégorie supérieure. Le niveau de CCNT présenté est celui après promotion.**

**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

Orange SA n'est pas concerné.

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

Orange SA n'est pas concerné.

# insertion des travailleurs handicapés

## 171 – travailleurs handicapés

effectif déclaré <sup>(1)</sup>	2011	2012	2013
CDAPH (RQTH / AAH / CI) <sup>(2)</sup>	2 813	3 175	3 577
accident du travail / maladie professionnelle	668	633	651
emplois réservés	16	11	5
titulaires de pension d'invalidité	27	22	53
<b>total</b>	<b>3 524</b>	<b>3 841</b>	<b>4 286</b>
effectif déclaré – équivalent taux d'emploi	3,27 %	3,70 %	4,18 %
montant des achats au secteur protégé (en milliers d'euros)	17 207	16 740	15 303
équivalent taux d'emploi	0,99 %	0,96 %	0,89 %
<b>taux d'emploi global</b>	<b>4,26 %</b>	<b>4,66 %</b>	<b>5,07 %</b>

(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) L'appellation CDAPH (commission des droits à l'autonomie des personnes handicapées) recouvre les notions de :

– RQTH : reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ;

– AAH : bénéficiaire d'une allocation adulte handicapé ;

– CI : détenteur d'une carte d'invalidité.

### commentaire

En 2013, Orange a encore renforcé ses nombreuses actions en faveur des personnes handicapées, par la poursuite du déploiement des engagements prévus dans l'accord signé en 2011, et par la renégociation du nouvel accord sur l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap signé à l'unanimité pour la période 2014-2016.

Après la mise en place, en 2011 et 2012, du réseau des correspondants handicap en entité, l'année 2013 a vu la montée en puissance de l'animation de ces acteurs par les correspondants handicap des établissements principaux. Une formation a été déployée à leur attention tout au long de cette année.

Les partenariats et actions mis en œuvre par les acteurs du recrutement ont été renforcés et optimisés, permettant de poursuivre l'augmentation du volume global de candidatures reçues. Sur la période, le déploiement du programme d'embauche et d'accueil a permis de maintenir la part de travailleurs handicapés dans les recrutements externes en CDI, et ce malgré une baisse du volume global des recrutements. Les efforts en matière d'insertion des jeunes ont été récompensés en 2013 avec une augmentation significative de 25 % d'embauches de personnes handicapées en alternance depuis 2012. Par ailleurs, un nouveau cursus de professionnalisation pour former des personnes handicapées sans qualification aux métiers de la relation client a été mis en place sur la région Ouest.

En 2013, le nombre de prestations de maintien dans l'emploi ou d'accompagnement individuel a augmenté de presque 30 % par rapport à l'an dernier pour satisfaire un plus grand nombre de salariés handicapés de l'entreprise. Tous les facteurs clés du succès de la politique mise en œuvre ont été renforcés par le déploiement en 2013 de la formation dédiée aux managers et par la poursuite des programmes de labellisation des managers via le programme handi-management (prix du Trophées de la Diversité 2013).

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>713</b>	<b>687</b>	<b>716</b>

### 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.

# absentéisme

## 181 – nombre total de journées d'absence

	2011	2012	2013
niveau A	4 671	2 661	1 576
niveau B	89 108	71 368	61 808
niveau C	955 312	892 314	834 869
niveau D	359 659	377 847	415 760
niveau Dbis	201 473	190 653	200 071
niveau E	151 896	155 385	165 920
niveau F	42 382	40 962	47 780
niveau G	2 552	3 359	4 103
<b>total</b>	<b>1 807 053</b>	<b>1 734 549</b>	<b>1 731 887</b>

### commentaire

Le nombre total de journées d'absence reste globalement stable entre 2012 et 2013 (il diminue de 2 661 jours, soit - 0,15 %).

### définition indicateur 181

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

## 182 – nombre de journées d'absence pour maladie

	2011	2012	2013
niveau A	3 667	2 379	1 384
niveau B	77 257	63 786	56 801
niveau C	842 422	779 654	724 700
niveau D	295 866	315 174	346 820
niveau Dbis	165 865	158 255	166 531
niveau E	95 650	99 217	105 842
niveau F	28 662	30 311	34 709
niveau G	1 764	2 779	3 001
<b>total</b>	<b>1 511 153</b>	<b>1 451 555</b>	<b>1 439 788</b>

### commentaire

Le nombre total de jours d'absence pour maladie, quel qu'en soit le motif, a diminué de 11 767 jours, soit une baisse de 0,8 % entre 2012 et 2013, plus nuancée que celle des années antérieures.

Cette baisse est principalement impulsée par celle des congés de longue durée et de longue maladie.

### définition indicateur 182

Cet indicateur compte le nombre de jours d'absence pour maladie survenus 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 période 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

		2011	2012	2013
absences de moins de 3 jours	niveau A	615	305	198
	niveau B	4 893	4 717	4 999
	niveau C	26 070	25 936	26 289
	niveau D	11 176	11 706	14 334
	niveau Dbis	4 649	4 408	4 857
	niveau E	3 366	3 620	3 832
	niveau F	819	838	899
	niveau G	31	53	58
	<b>total</b>	<b>51 620</b>	<b>51 583</b>	<b>55 466</b>
absences de 3 à 7 jours	niveau A	1 313	770	436
	niveau B	11 482	9 646	9 279
	niveau C	77 571	71 884	71 182
	niveau D	33 596	35 029	41 367
	niveau Dbis	14 268	13 774	15 597
	niveau E	10 754	11 090	12 971
	niveau F	2 856	3 412	3 680
	niveau G	189	204	200
	<b>total</b>	<b>152 029</b>	<b>145 809</b>	<b>154 712</b>
absences de 8 à 30 jours	niveau A	901	655	405
	niveau B	12 088	9 127	8 695
	niveau C	131 664	123 248	116 514
	niveau D	57 025	62 051	67 021
	niveau Dbis	30 055	27 935	28 360
	niveau E	20 879	21 538	24 195
	niveau F	6 864	6 961	8 103
	niveau G	455	484	821
	<b>total</b>	<b>259 930</b>	<b>251 999</b>	<b>254 114</b>
absences de 31 à 90 jours	niveau A	622	320	123
	niveau B	9 733	7 477	6 696
	niveau C	128 898	123 686	117 678
	niveau D	60 839	63 790	65 613
	niveau Dbis	31 133	30 691	31 149
	niveau E	22 980	23 299	26 159
	niveau F	6 430	6 862	8 747
	niveau G	734	760	341
	<b>total</b>	<b>261 369</b>	<b>256 885</b>	<b>256 506</b>
absences de plus de 90 jours	niveau A	216	329	222
	niveau B	39 061	32 819	27 132
	niveau C	478 219	434 900	393 037
	niveau D	133 230	142 598	158 485
	niveau Dbis	85 760	81 447	86 568
	niveau E	37 671	39 670	38 685
	niveau F	11 693	12 238	13 280
	niveau G	355	1 278	1 581
	<b>total</b>	<b>786 205</b>	<b>745 279</b>	<b>718 990</b>

### commentaire

Malgré une stabilisation globale du nombre de jours d'absences, on note une nette hausse des absences de courte durée (moins de 3 jours et de 3 à 7 jours). Cette hausse s'explique par un pic en début d'année de ce type d'absence, vraisemblablement en lien avec une épidémie de grippe saisonnière mais aussi par une augmentation des jours d'absence liés aux dispositifs de CLM et CLD fractionnés.

### définition indicateur 183

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

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

	2011	2012	2013
niveau A	109	94	79
niveau B	6 292	5 083	3 427
niveau C	54 162	52 885	49 774
niveau D	17 866	21 280	23 237
niveau Dbis	9 582	8 862	9 535
niveau E	3 551	4 868	3 841
niveau F	1 417	1 461	1 325
niveau G	180	260	147
<b>total</b>	<b>93 159</b>	<b>94 793</b>	<b>91 365</b>

### commentaire

Le nombre de jours d'arrêt pour accidents de travail, de trajet ou de maladies professionnelles diminue de 3 428 jours (soit – 3,6 %). Cette évolution est cohérente en volume avec celle de l'indicateur 312 – nombre de journées perdues dans l'année suite à un accident du travail.

### 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.

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

	2011	2012	2013
niveau A	448	122	74
niveau B	2 101	1 556	822
niveau C	27 497	29 771	31 932
niveau D	22 375	16 949	19 255
niveau Dbis	14 171	11 305	11 930
niveau E	40 282	37 321	40 832
niveau F	9 269	5 964	8 189
niveau G	453	144	748
<b>total</b>	<b>116 596</b>	<b>103 132</b>	<b>113 782</b>

### commentaire

Cet indicateur connaît une inversion de tendance, après plusieurs années de baisse, et augmente de 10 650 jours, soit 10,3 %. Cette augmentation ne peut néanmoins pas influencer significativement sur l'équilibre global, ce type d'absence ne pesant que 6,6 % du total 2013.

### définition indicateur 185

Cet indicateur inclut également les absences pour congé de paternité.

## 186 – nombre de journées d'absence pour événements familiaux

	2011	2012	2013
niveau A	79	41	31
niveau B	727	654	597
niveau C	25 133	24 775	23 405
niveau D	18 852	21 122	22 323
niveau Dbis	10 117	10 565	10 189
niveau E	11 025	12 740	13 560
niveau F	2 700	2 909	3 247
niveau G	136	157	195
<b>total</b>	<b>68 769</b>	<b>72 963</b>	<b>73 547</b>

### commentaire

La tendance à la hausse constatée ces dernières années se poursuit, mais dans un volume plus faible (+ 0,8 %, soit 584 jours) en lien avec une meilleure connaissance du dispositif.

### 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

	2011	2012	2013
niveau A	367	25	8
niveau B	2 731	289	161
niveau C	6 098	5 229	5 058
niveau D	4 700	3 322	4 125
niveau Dbis	1 737	1 666	1 886
niveau E	1 389	1 239	1 845
niveau F	334	317	310
niveau G	19	19	12
<b>total</b>	<b>17 375</b>	<b>12 106</b>	<b>13 405</b>

### commentaire

L'indicateur présente une légère hausse de 1 299 jours (soit + 10,7 %). L'impact de cette évolution reste néanmoins négligeable, l'indicateur représentant moins de 8 % du total des journées d'absence 2013.

### 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.

# chapitre 02





# rémunération

## rémunération

En cohérence avec l'ensemble des politiques RH, la politique de rétribution du Groupe Orange agit en support de la stratégie de l'entreprise. S'inscrivant dans le contrat social, cette politique vise à partager la valeur créée collectivement et à reconnaître l'engagement de tous et de chacun dans le développement des compétences et la performance.

Dans un environnement difficile, l'accord salarial 2013 a mis l'accent sur la solidarité à travers les augmentations collectives, tout particulièrement pour les premiers niveaux de rémunération. Des mesures ciblées ont permis de reconnaître des évolutions professionnelles en lien avec l'évolution de nos activités et les nouveaux besoins de compétences. Des priorités spécifiques, telles que les jeunes, l'égalité professionnelle, le renforcement de l'équité et la cohérence des salaires ont bénéficié de mesures complémentaires.

L'année 2013 a vu la signature en juin d'un nouvel accord de participation instituant un nouveau calcul dérogatoire, plus simple, plus lisible et visant à une plus grande solidarité entre les salarié(e)s.

Dans un contexte de baisse de nos résultats en France, 370 millions d'euros ont été distribués à travers le nouvel accord de participation et l'accord d'intéressement au titre des résultats 2013, représentant un complément de rémunération équivalent, en moyenne, à un mois de salaire.

Un avenant à l'accord de santé-prévoyance a été conclu en décembre 2013 afin d'assurer l'équilibre futur du régime tout en préservant un haut niveau de prestations tant pour les garanties décès-arrêts de travail que pour les garanties santé.

Les versements dans le plan d'épargne retraite collective ont été abondés par l'entreprise jusqu'à 650 euros au lieu de 450 euros prévus dans l'accord d'origine, dans le cadre d'un avenant à cet accord signé en mars 2013.

Avec le bilan social individuel, diffusé en début d'année 2014, chacun(e) a pu retrouver l'ensemble de sa rémunération perçue en 2013, présentée par grands thèmes.

## sommaire

montant des rémunérations	36
hiérarchie des rémunérations	39
mode de calcul des rémunérations	39
charges accessoires	40
charge salariale globale	41
rémunération collective	42

# montant des rémunérations

## 211bis – rémunération mensuelle moyenne brute

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A									
niveau B	2 063	2 252	2 217	2 073	2 253	2 219	2 185	2 268	2 249
niveau C	2 457	2 524	2 494	2 522	2 561	2 545	2 594	2 599	2 597
niveau D	2 718	2 831	2 791	2 751	2 878	2 832	2 785	2 885	2 847
niveau Dbis	3 409	3 545	3 504	3 479	3 628	3 583	3 548	3 706	3 657
niveau E	4 409	4 538	4 498	4 484	4 620	4 578	4 515	4 674	4 624
niveau F	6 648	6 819	6 768	6 768	6 908	6 865	6 755	6 932	6 877
niveau G	13 180	13 504	13 437	13 531	13 698	13 663	13 509	13 650	13 619
<b>ensemble</b>	<b>3 223</b>	<b>3 594</b>	<b>3 460</b>	<b>3 329</b>	<b>3 686</b>	<b>3 558</b>	<b>3 428</b>	<b>3 763</b>	<b>3 642</b>

### commentaire

La rémunération moyenne brute mensuelle progresse de 2,4 % en 2013 par rapport à 2012 (dont 3,0 % pour les femmes et 2,1 % pour les hommes).

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

Outre l'effet des mesures salariales, l'évolution de la rémunération moyenne par niveau d'emploi intègre également les effets de « noria » : influence des entrées, des sorties et des changements de catégories sur l'évolution des rémunérations moyennes.

### définition indicateur 211bis

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 salarial, 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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A									
niveau B	2 041	2 179	2 153	2 085	2 209	2 183	2 132	2 210	2 190
niveau C	2 421	2 449	2 437	2 485	2 486	2 486	2 564	2 528	2 543
niveau D	2 631	2 704	2 678	2 701	2 755	2 735	2 754	2 809	2 788
niveau Dbis	3 128	3 238	3 205	3 194	3 323	3 284	3 228	3 357	3 316
niveau E	3 919	4 011	3 983	3 960	4 059	4 029	3 989	4 108	4 070
niveau F	5 646	5 712	5 692	5 710	5 792	5 767	5 734	5 827	5 798
niveau G	9 952	10 192	10 141	10 174	10 297	10 271	10 354	10 366	10 363
<b>ensemble</b>	<b>3 030</b>	<b>3 285</b>	<b>3 195</b>	<b>3 123</b>	<b>3 363</b>	<b>3 278</b>	<b>3 222</b>	<b>3 448</b>	<b>3 366</b>

### commentaire

La rémunération moyenne de décembre 2013 – hors primes à périodicité non mensuelle – progresse de 2,7 % par rapport à décembre 2012 (dont 3,2 % pour les femmes et 2,5 % pour les hommes).

Outre l'effet des mesures salariales, l'évolution de la rémunération moyenne par niveau d'emploi intègre également les effets de « noria » : influence des entrées, des sorties et des changements de catégories sur l'évolution des rémunérations moyennes.

### définition indicateur 212

Cet indicateur comprend le traitement indiciaire brut (ou salaire de base pour les salariés sous convention collective), le complément salarial, 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).

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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble	femmes	hommes	ensemble
niveau A									
niveau B	2,0 %	3,4 %	3,2 %	0,5 %	2,0 %	1,8 %	1,6 %	1,7 %	1,7 %
niveau C	2,8 %	4,3 %	3,7 %	2,6 %	3,7 %	3,2 %	1,6 %	2,9 %	2,4 %
niveau D	3,7 %	5,3 %	4,7 %	2,7 %	4,8 %	4,0 %	2,1 %	3,5 %	3,0 %
niveau Dbis	9,0 %	9,0 %	9,0 %	8,8 %	9,1 %	9,0 %	8,6 %	8,9 %	8,8 %
niveau E	12,0 %	12,4 %	12,3 %	12,4 %	12,8 %	12,7 %	11,9 %	12,5 %	12,3 %
niveau F	15,2 %	15,8 %	15,6 %	15,6 %	16,1 %	15,9 %	15,1 %	15,6 %	15,4 %
niveau G	27,1 %	26,9 %	27,0 %	25,1 %	25,2 %	25,2 %	23,4 %	24,1 %	24,0 %
<b>ensemble</b>	<b>7,7 %</b>	<b>9,8 %</b>	<b>9,1 %</b>	<b>7,6 %</b>	<b>9,7 %</b>	<b>9,0 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>8,6 %</b>

### commentaire

Pour l'essentiel, cet indicateur restitue le pourcentage représenté par les parts variables des cadres de niveaux Dbis, E, F, G, au sein de la rémunération perçue durant l'année.

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

### définition indicateur 212bis

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 211bis).

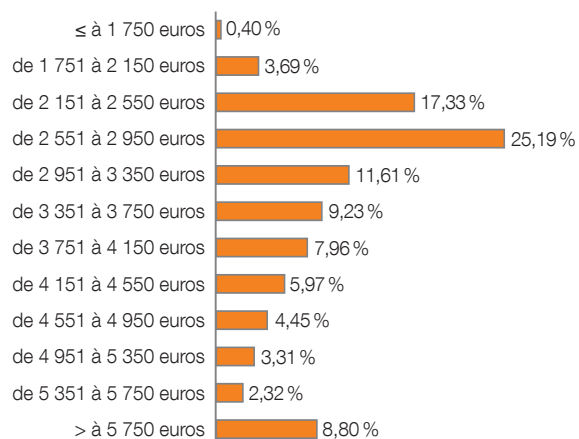
## 213 – grille des rémunérations

rémunérations mensuelles moyennes brutes	effectif (en %)	effectif (en % cumulés)
jusqu'à 1 750 euros	0,40 %	0,40 %
jusqu'à 2 150 euros	3,69 %	4,09 %
jusqu'à 2 550 euros	17,33 %	21,40 %
jusqu'à 2 950 euros	25,19 %	46,59 %
jusqu'à 3 350 euros	11,61 %	58,20 %
jusqu'à 3 750 euros	9,23 %	67,33 %
jusqu'à 4 150 euros	7,96 %	75,29 %
jusqu'à 4 550 euros	5,97 %	81,26 %
jusqu'à 4 950 euros	4,45 %	85,71 %
jusqu'à 5 350 euros	3,31 %	89,02 %
jusqu'à 5 750 euros	2,32 %	91,20 %
Au-delà de 5 750 euros	8,80 %	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.



## hiérarchie des rémunérations

### 221 – hiérarchie des rémunérations mensuelles moyennes brutes

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>3,36</b>	<b>3,40</b>	<b>3,42</b>

#### 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)	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>7 609</b>	<b>8 177</b>	<b>6 197</b>

#### commentaire

L'évolution de l'indicateur en 2013 résulte d'un changement du périmètre de calcul : les deux mandataires sociaux, n'ayant pas de contrat de travail, n'ont pas la qualité de salarié : leur rémunération n'est plus prise en compte, contrairement aux années précédentes.

## mode de calcul des rémunérations

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

Orange SA n'est pas concerné.

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

	2011	2012	2013
<b>pourcentage</b>	<b>53 %</b>	<b>54 %</b>	<b>56 %</b>

#### définition indicateur 231bis

Cet indicateur restitue la part, exprimée en pourcentage, des effectifs CDI actifs au 31 décembre de l'année dont le métier ou le niveau d'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

Orange SA n'est pas concerné.

# 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 maladie	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'incapacité	Loi 84-16 du 11 janvier 1984 – art. 34	Convention collective nationale des télécommunications – art. 4.3.1
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 circulaire FP/4 n° 1964 du 9 août 1995	Convention collective nationale des télécommunications – art. 4.3.2
congés 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 Orange SA – Titre V, art. 4
congés 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)	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>23 406</b>	<b>16 093</b>	<b>24 810</b>

### commentaire

L'évolution de l'année 2013 s'explique par le choix fait par le Groupe de privilégier le recours aux travailleurs intérimaires pour les missions inférieures à trois mois au lieu de recourir à des contrats CDD.



# charge salariale globale

## 251 – charge salariale globale

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>26,31 %</b>	<b>28,13 %</b>	<b>24,24 %</b>

### commentaire

L'indicateur est présenté après neutralisation, dans les charges de personnel, des montants liés à la provision exceptionnelle comptabilisée pour le « temps partiel seniors » à la suite de l'accord « seniors et deuxièmes parties de carrière ».

Son évolution en 2013 résulte d'un effet de périmètre (intégration d'Orange France SA et Orange Distribution au sein d'Orange SA) portant principalement sur la composante « chiffres d'affaires » du ratio.

### 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).

# rémunération collective

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

(en milliers d'euros)	2011 versé en 2012	2012 versé en 2013	2013 versé en 2014
montant global de la réserve spéciale de participation	196 813	143 893	166 786
montant global de l'intéressement	185 219	204 286	202 586

### commentaire

La rémunération collective versée en 2014 au titre des résultats 2013 représente près de 370 millions d'euros, dont près de 167 millions d'euros résultant de la nouvelle formule de calcul dérogatoire de participation prévue par l'accord de participation conclu en 2013. L'objectif de l'indicateur de performance opérationnelle et celui de qualité de service client ayant été dépassés, c'est un intéressement de 4,87 % des salaires qui a été versé.

## 262 – montant moyen annuel de la participation Groupe et de l'intéressement Orange SA

(en euros)	2011 versé en 2012	2012 versé en 2013	2013 versé en 2014
niveau A			
niveau B	2 829	2 648	2 828
niveau C	3 093	2 915	3 106
niveau D	3 291	3 091	3 292
niveau Dbis	3 809	3 546	3 779
niveau E	4 518	4 141	4 403
niveau F	6 060	5 487	5 813
niveau G	8 961	8 112	8 737
<b>total</b>	<b>3 770</b>	<b>3 525</b>	<b>3 785</b>

### commentaire

Avec un montant moyen de 3 785 euros, la participation et l'intéressement versés en 2014 au titre des résultats 2013 représentent, en moyenne, un mois de salaire.

## 263 – part de capital détenu par les salariés en activité d'Orange SA grâce à un système de participation financière (participation, intéressement, actionnariat)

	2011	2012	2013
<b>actions</b>	<b>4,04 %</b>	<b>3,92 %</b>	<b>4,00 %</b>
<b>France Télécom</b>			

### commentaire

La hausse en 2013 de la part du capital détenue par les salariés d'Orange SA s'explique principalement par la fusion des entités Orange France SA et Orange Distribution dans Orange SA.

Par ailleurs, les placements de la participation et de l'intéressement, le réinvestissement du dividende dans le fonds Orange Actions ont permis de compenser les rachats et les arbitrages vers d'autres fonds du PEG ou du PERCO.

# chapitre 03



# conditions d'hygiène et de sécurité

## conditions d'hygiène et de sécurité

Dans le cadre du contrat social, Orange s'est engagé à faire de la politique Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail un élément fondamental de son engagement. Sa politique en la matière vise à fournir à ses salariés une bonne qualité de vie au travail.

Dans une lettre de juillet 2012, Stéphane Richard redéfinit les ambitions du Groupe en matière de santé, de sécurité et de qualité de vie au travail. L'objectif est d'intégrer la santé et la sécurité dans toutes les activités de l'entreprise et d'être employeur de référence dans le secteur.

Le Comité stratégique Santé-Sécurité Groupe, dont la mission est d'assurer un suivi du déploiement de la politique santé sécurité Groupe, s'est réuni en mars 2013.

Les acteurs de la prévention :

L'accent mis depuis quelques années sur le développement d'une véritable fonction interne d'appui en matière de prévention des risques professionnels a été maintenu cette année. Dans ce cadre, une analyse particulière a été menée sur le métier de préventeur mis en place depuis plus de dix ans dans l'entreprise. Les conclusions de ce travail vont alimenter un plan d'actions visant à maintenir un haut niveau de couverture des différentes entités, en adéquation avec les défis posés par l'évolution de l'entreprise sur les conditions de santé et de sécurité des salariés.

Au-delà des animations propres à chaque réseau d'acteurs, qui ont été très actives en 2013, le travail en pluridisciplinarité se développe de façon sensible.

Les commissions pluridisciplinaires de prévention, présidées par le directeur de l'entité concernée, dont les acteurs (médecin du travail, infirmier, préventeur, ergonome et psychologue du travail) veillent à la prise en compte de la dimension « santé sécurité et conditions de travail » au plus près des salariés, se sont réunies très régulièrement et commencent à produire des travaux utiles.

Le système de management santé sécurité au travail : L'année 2013 a été consacrée à la consolidation des actions engagées par les unités pour développer leur système de management. Les quelques audits réalisés confortent la tendance générale positive constatée jusqu'alors.

En 2013, un nouveau module de formation intitulé « Intégrer la santé au travail dans son management » a été déployé en France auprès de la population des managers.

La prise en compte des risques pour la santé dans les évolutions de l'entreprise :

L'analyse des impacts des évolutions et des projets de l'entreprise sur la santé des salariés se développe. Des outils et des formations à destination des chefs de projets ont été développés et mis à leur disposition. Une animation régulière des équipes de ressources humaines est par ailleurs réalisée sur ces thématiques.

## sommaire

accidents du travail et de trajet	47
maladies professionnelles	50
comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	52
sécurité	53

# accidents du travail et de trajet

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>4,56</b>	<b>5,21</b>	<b>5,01</b>

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

Nombre accidents de 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)

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>0,32</b>	<b>0,33</b>	<b>0,32</b>

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

	2011	2012	2013
niveau A	6	5	7
niveau B	26	26	23
niveau C	410	492	416
niveau D	153	160	179
niveau Dbis	52	60	62
niveau E	33	23	38
niveau F	6	18	10
niveau G	1	1	1
<b>total</b>	<b>687</b>	<b>785</b>	<b>736</b>

### commentaire

Le taux de fréquence connaît en 2013 une légère baisse. Il se situe depuis une dizaine d'années autour de 5 accidents par million d'heures travaillées, les variations d'une année sur l'autre étant peu significatives. Le taux de gravité connaît la même tendance globale.

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

	2011	2012	2013
niveau A	88	93	70
niveau B	3 587	2 345	1 215
niveau C	31 520	32 133	30 115
niveau D	6 846	9 682	9 992
niveau Dbis	3 669	3 173	3 209
niveau E	1 212	1 304	1 381
niveau F	727	794	498
niveau G	63	159	93
<b>total</b>	<b>47 712</b>	<b>49 683</b>	<b>46 573</b>

### 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

	2011	2012 <sup>(1)</sup>	2013
IPP supérieures à 10 %	20	33	35
IPP inférieures ou égales à 10 %	60	125	104
<b>total</b>	<b>80</b>	<b>158</b>	<b>139</b>

### commentaire

Cet indicateur présente le nombre d'incapacités permanentes partielles générées dans l'année par les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles survenus en cours d'année ou lors des années précédentes.

La baisse constatée entre 2012 et 2013 sur les IPP de moins de 10 % est en cohérence avec la réduction du nombre d'accidents et de jours d'arrêt.

(1) Les valeurs 2012 ont été actualisées suite à des améliorations apportées au processus de collecte des informations relatives aux IPP générées par des maladies professionnelles.

### 314 – nombre d'accidents mortels

	2011	2012	2013
accidents du travail	3	2	0
accidents de trajet	0	1	1
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

#### commentaire

Le seul accident mortel enregistré en 2013 concerne un trajet domicile travail en véhicule automobile.

### 315 – nombre d'accidents de trajet avec arrêt

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>562</b>	<b>563</b>	<b>603</b>

#### commentaire

Les accidents de trajet connaissent en 2013 une augmentation significative, due principalement aux accidents de deux roues (+ 15 accidents par rapport à 2012) et à ceux liés à l'état du sol (+ 27 accidents), dont le caractère saisonnier marqué semble lié aux aléas climatiques de la période hivernale.

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

	2011	2012	2013
personnel temporaire	6	6	6
personnel en prestation de services	558	664	596
<b>total</b>	<b>564</b>	<b>670</b>	<b>602</b>

#### commentaire

Cet indicateur est alimenté à partir des données communiquées par les entreprises sous-traitantes. La baisse des accidents de personnel en prestation de services est constatée cette année par la plupart des services.

#### définition indicateur 316

Il s'agit d'accidents du travail.

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

	2011	2012	2013
32 – appareils à pression			
33 – appareils, ustensiles mettant en œuvre des produits chauds			
34 – appareils ou installations frigorifiques		1	
35 – appareils, ustensiles mettant en œuvre des produits toxiques			
36 – vapeurs, gaz et poussières délétères	1	1	2
37 – matières combustibles en flamme			
38 – matières explosives			
39 – électricité	5	4	1
40 – rayonnements ionisants et non ionisants			
<b>total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

### 322 – nombre de chutes avec dénivellation (code 02)

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>205</b>	<b>237</b>	<b>234</b>



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

	2011	2012	2013
09 – machine productrice, transformatrice d'énergie			
10 – organe de transmission : auxiliaire de tirage			
17 – machine à couper et trancher, à dérouler et débriefer	2	2	1
18 – scie			
19 – machines à percer, aléser, tourner, fraiser, raboter les métaux			
20 – machines à percer, tourner, toupiller, raboter le bois			
21 – machines à meuler, poncer, polir			
22 – machines et matériels à souder			
23 – machines àagrafer			
24 – machines à remplir, conditionner, emballer, clouer			
27 – matériel, engin de terrassement, travaux annexes			2
28 – machines diverses		1	
29 – machines non précisées			2
30 – outil mécanique tenu ou guidé à la main			1
<b>total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

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

	2011	2012	2013
01 – emplacement de travail et surface de circulation : chute de plain-pied	179	227	230
03 – objet en cours de manipulation	65	56	48
04 – objet en cours de transport manuel	16	17	11
06 – appareils de levage et de manutention	13	30	17
07 – appareils de levage, amarrage et préhension	1	2	
08 – véhicules	39	45	38
<b>total</b>	<b>313</b>	<b>377</b>	<b>344</b>

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

**326 – autres cas**

	2011	2012	2013
31 – outil individuel à la main	5	13	9
98 – autres : incendie, jeux, sport, animaux, foudre	110	119	134
99 – non classé faute de données suffisantes	43	24	4
<b>total</b>	<b>158</b>	<b>156</b>	<b>147</b>

**commentaire**

Le nombre global d'accidents dus à des chutes lors de déplacements à pied dans les locaux ou hors de l'entreprise est globalement stable. Ces accidents représentent plus de la moitié du total. À noter une augmentation significative des agressions déclarées en tant qu'accident du travail, ce qui correspond à la fois à plusieurs agressions à main armée ainsi qu'à une meilleure prise en compte des conséquences d'agressions de toutes natures.

# maladies professionnelles

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>153</b>	<b>156</b>	<b>123</b>

### commentaire

Le nombre de dépôts de dossiers de reconnaissance de maladie professionnelle a sensiblement diminué (- 21 %). Les dossiers déposés concernent toujours très majoritairement les pathologies des tableaux 57 et 98 : troubles musculo-squelettiques des membres ou du

rachis. Le nombre de dossiers concernant les pathologies liées à l'exposition à l'amiante est en diminution, cela sera à confirmer dans les années à venir. 16 pathologies « hors tableau » ont fait l'objet d'une demande de reconnaissance. La tendance à l'augmentation régulière de ces dernières années s'inverse.

### 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

	2011	2012	2013
salariés dont la maladie professionnelle a été reconnue	62	116	91
nature de la maladie professionnelle	1 : tableau 16 8 : tableau 30 4 : tableau 30bis 36 : tableau 57 1 : tableau 97 12 : hors tableau	1 : tableau 4 1 : tableau 16B 6 : tableau 30B 4 : tableau 30bis 3 : tableau 42 85 : tableau 57 1 : tableau 66 2 : tableau 79 3 : tableau 98 10 : hors tableau	1 : tableau 15ter 8 : tableau 30B 9 : tableau 30bis 1 : tableau 30D 53 : tableau 57 1 : tableau 69 1 : tableau 79 3 : tableau 98 14 : hors tableau

### commentaire

La diminution du nombre de maladies professionnelles reconnues ne peut se lire qu'à la lumière de la hausse exceptionnelle de 2012 en lien avec le traitement tardif de dossiers anciens et non à l'explosion de maladies professionnelles.

Les troubles musculo-squelettiques représentent 60 % des maladies professionnelles reconnues. Celles-ci restent très largement majoritaires, en cohérence avec les reconnaissances par les CRAM toutes professions confondues. Le nombre de pathologies « hors tableau » reconnues est en hausse significative.

Ces reconnaissances concernent très majoritairement (90 %) les fonctionnaires. 90 % des personnes ayant bénéficié d'une reconnaissance ont plus de 50 ans.

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

<b>4</b>	hémopathies provoquées par le benzène
<b>15ter</b>	lésions prolifératives de la vessie provoquées par les amines aromatiques suivantes et leurs sels
<b>16</b>	affections cutanées
<b>16B</b>	affections cancéreuses provoquées par les goudrons de houille
<b>30</b>	affections professionnelles consécutives à l'inhalation des poussières d'amiante
<b>30B</b>	lésions pleurales bénignes
<b>30bis</b>	cancer bronchopulmonaire, provoqué par l'inhalation des poussières d'amiante
<b>30D</b>	mésothéliome malin primitif de la plèvre
<b>42</b>	atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels
<b>57</b>	affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures au travail
<b>66</b>	rhinites et asthmes professionnels
<b>69</b>	affections provoquées par les vibrations et chocs transmis par certaines machines-outils et outils
<b>79</b>	lésions chroniques du ménisque
<b>97</b>	affections chroniques du rachis lombaire provoquées par les vibrations
<b>98</b>	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**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
nombre de déclarations employeur effectuées	0	0	0

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

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

	2011	2012	2013
nationaux	1	1	1
commissions de concertation technique	19	21	22
locaux	274	273	280
<b>total</b>	<b>294</b>	<b>295</b>	<b>303</b>

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

	2011	2012	2013
nationaux	4	6	5
commissions de concertation technique	22	32	36
locaux	1 912	1 970	2 093
<b>total</b>	<b>1 938</b>	<b>2 008</b>	<b>2 134</b>

### commentaire

Avec près de 300 instances et plus de 7 réunions par an en moyenne pour les CHSCT locaux, le dialogue social autour des questions de santé et de sécurité au travail est toujours très élevé dans l'entreprise.

# sécurité

## 351 – formation en matière de sécurité

nombre de personnes formées	2011	2012	2013
salariés	30 507	24 375	23 726
membres de CHSCT	584	397	389
<b>total</b>	<b>31 091</b>	<b>24 772</b>	<b>24 115</b>

nombre de jours de formation	2011	2012	2013
salariés	41 759	37 145	41 493
membres de CHSCT	3 241	1 008	1 291
<b>total</b>	<b>45 000</b>	<b>38 153</b>	<b>42 784</b>

### commentaire

Le volume des formations dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail se maintient à un niveau important avec un quart de l'effectif formé et une durée moyenne de formation qui évolue à la hausse.

# chapitre 04



# organisation et conditions de travail

## organisation et conditions de travail

Dans ce domaine, l'année 2013 est marquée par plusieurs évolutions à souligner :

– la poursuite de la progression des salariés à temps partiel, en lien avec la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors conformément aux accords signés avec les partenaires sociaux (26 novembre 2009, 23 décembre 2010 et 31 décembre 2012).

Le succès des différentes formules de temps partiel se confirme auprès des populations éligibles. À fin décembre 2013, près de 8 500 salariés sont actifs dans le dispositif TPS (temps partiel seniors), plus de 1 100 dans le dispositif TPI (temps partiel intermédiaire) et près de 1 800 dans le dispositif TPA (temps partiel aidé). Ils représentent 12 % des CDI en activité à Orange SA.

– la tendance à la diminution du nombre de salariés travaillant en régime de base et en « horaires accueil clients » (HAC) au profit du régime de travail des cadres exécutifs autonomes en lien avec l'évolution de la structure de qualification des salariés d'Orange SA.

– le développement du télétravail dans le cadre de l'accord signé avec les partenaires sociaux le 22 juin 2009. La progression régulière du nombre de salariés optant pour le télétravail confirme le succès des dispositifs proposés.



## **sommaire**

durée et aménagement du temps de travail	58
organisation et contenu du travail	62
conditions physiques du travail	63
transformation de l'organisation du travail	64
dépenses d'amélioration des conditions de travail	65

# durée et aménagement du temps de travail

## 411 – durée annuelle du travail

typologie des régimes de travail (en %)	2011	2012	2013
régime de base	40,8	40,6	39,7
régime HAC	15,4	14,7	14,0
régime HNO et cycle de nuit	2,4	2,3	2,1
régime à temps modulé	0,1	0,1	0,1
régime centres d'appel (type 118 712)	0,7	0,5	0,5
cadres exécutifs autonomes	31,0	31,9	33,7
cadres opérationnels de proximité	9,6	9,9	9,9
<b>total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### commentaire

Le régime de base continue à diminuer en 2013, ainsi que le régime spécifique lié aux heures non ouvrables (HNO) et travail de nuit.

Le régime lié aux horaires d'accueil client (HAC) continue à décroître lui aussi.

Le régime spécifique centres d'appel (118 712) poursuit aussi un mouvement de décroissance mais il ne concerne qu'une faible part des effectifs de l'entreprise.

Ces évolutions se font notamment au profit des cadres exécutifs autonomes, en lien avec l'évolution de la structure de qualification des salariés d'Orange SA.

La part des cadres opérationnels de proximité reste stable quant à elle.

### définition indicateur 411

régime de base : 1 603 heures annuelles.  
 régime « horaires accueil clients » (HAC) : entre 1 155,40 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 : 1 580,20 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 :

	2011	2012	2013
niveau A	30	17	19
niveau B	310	318	272
niveau C	2 943	3 218	2 875
niveau D	1 499	1 621	1 808
niveau Dbis	442	444	454
niveau E	179	209	201
niveau F			4
niveau G			
<b>total</b>	<b>5 403</b>	<b>5 827</b>	<b>5 633</b>

Intègre les salariés ayant bénéficié également de repos compensateurs conventionnels.

nombre de salariés ayant bénéficié de repos compensateurs conventionnels :

	2011	2012	2013
niveau A	39	29	22
niveau B	449	510	426
niveau C	10 141	9 948	9 156
niveau D	7 642	8 068	8 615
niveau Dbis	1 620	1 642	1 689
niveau E	424	502	558
niveau F	15	25	28
niveau G	1		1
<b>total</b>	<b>20 331</b>	<b>20 724</b>	<b>20 495</b>

Intègre les salariés ayant bénéficié également de 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

	2011	2012	2013
niveau A	0	0	0
niveau B	36	30	18
niveau C	1 987	1 752	1 681
niveau D	1 463	1 416	1 760
niveau Dbis	603	633	615
niveau E	278	202	205
niveau F	10	13	7
niveau G	0	0	0
<b>total</b>	<b>4 377</b>	<b>4 046</b>	<b>4 286</b>
<b>En pourcentage de l'effectif actif</b>	<b>4,65</b>	<b>4,23</b>	<b>4,49</b>

### commentaire

En 2013, le nombre de salariés en activité bénéficiant d'un système d'horaires individualisés progresse en nombre et en poids relatif.

Ces dispositifs concernent en grande majorité les salariés non-cadres : 81 % des salariés bénéficiant d'horaires individualisés relèvent de la catégorie employés, techniciens et maîtrise alors que cette catégorie représente 55 % du total des effectifs CDI 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 du nouveau Code du travail. Il s'agit des salariés utilisant une badgeuse ou un outil de fonctionnalité équivalente. Il est calculé sur la base de l'ensemble des salariés en activité dans l'entreprise y compris les jeunes en contrat d'alternance.

## 414 – salariés occupés à temps partiel

	niv. A	niv. B	niv. C	niv. D	niv. Dbis	niv. E	niv. F	niv. G	total
2011	inf. à 30 %	3	100	1	1		2		107
	de 30 % à 39 %	1	460	0	0	0	2	0	463
	de 40 % à 49 %	3	10	3	4	2	2	0	24
	de 50 % à 59 %	74	2 317	1 144	796	440	132	29	4 932
	de 60 % à 69 %	7	578	307	214	96	41	6	1 249
	de 70 % à 79 %	4	114	50	26	28	10		232
	de 80 % à 89 %	32	3 196	1 830	815	895	208	4	6 980
	de 90 % à 99 %	2	263	226	155	239	94	1	980
	<b>total</b>	<b>0</b>	<b>126</b>	<b>7 038</b>	<b>3 561</b>	<b>2 011</b>	<b>1 700</b>	<b>491</b>	<b>14 967</b>
2012	inf. à 30 %	33	1 191	610	503	287	78	26	2 728
	de 30 % à 39 %	0	300	0	0	0	1	0	301
	de 40 % à 49 %	3	7	1	2	2	3	0	18
	de 50 % à 59 %	32	1 570	855	483	280	89	26	3 335
	de 60 % à 69 %	6	863	556	357	147	65	11	2 005
	de 70 % à 79 %	2	123	47	18	36	11		237
	de 80 % à 89 %	26	2 803	1 946	837	925	220	5	6 762
	de 90 % à 99 %	2	218	252	166	267	110	4	1 019
	<b>total</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>7 075</b>	<b>4 267</b>	<b>2 366</b>	<b>1 944</b>	<b>577</b>	<b>16 405</b>
2013	inf. à 30 %	19	962	789	465	297	70	24	2 626
	de 30 % à 39 %	0	214	1	0	0	1	0	216
	de 40 % à 49 %	2	8	1	4	1	3	0	19
	de 50 % à 59 %	23	1 750	1 771	783	438	141	44	4 950
	de 60 % à 69 %	10	1 049	1 024	565	257	115	18	3 038
	de 70 % à 79 %	0	121	67	13	38	9	0	248
	de 80 % à 89 %	19	2 278	1 986	787	931	215	6	6 222
	de 90 % à 99 %	0	198	298	159	328	121	4	1 108
	<b>total</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>6 580</b>	<b>5 937</b>	<b>2 776</b>	<b>2 290</b>	<b>675</b>	<b>18 427</b>

### commentaire

Le nombre de salariés à temps partiel s'élève à 18 427 CDI à fin décembre 2013, soit + 11 %, versus fin 2012 (rappel : + 9,6 % en 2012 et + 11,6 % en 2011).

Ces progressions s'expliquent par le succès des dispositifs en faveur des seniors et de l'aménagement des fins de carrières dans le cadre des accords négociés avec les partenaires sociaux.

Il convient de souligner qu'à compter de l'année 2012, les salariés ayant opté pour ces dispositifs et entrant dans la phase dite de « temps libéré » se retrouvent pris en compte dans la rubrique « inférieur à 30 % ».

Les salariés à temps partiel représentent 19,5 % du total des effectifs CDI en activité à fin 2013, versus 17,4 % à fin 2012.

Par ailleurs, la tendance à la décroissance du nombre de salariés recrutés à temps partiel sur les activités de vente et de relation client se poursuit en 2013 (voir indicateur 131). Elle est visible sur les tranches 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.

#### 414bis – nombre d'entrées dans les dispositifs de temps partiel senior

	2011	2012	2013
TPA	884	936	918
TPI	1 045	1 324	780
TPS	1 195	1 600	5 069
<b>total</b>	<b>3 124</b>	<b>3 860</b>	<b>6 767</b>

##### commentaire

Dans le cadre des accords signés avec les partenaires sociaux, le Groupe a mis en œuvre plusieurs dispositifs complémentaires de temps partiel permettant aux salariés concernés d'aménager et d'accompagner leur fin de carrière en améliorant leurs conditions de travail : TPA (temps partiel aidé), TPI (temps partiel intermédiaire) et TPS (temps partiel seniors).

À fin décembre 2013, le nombre d'entrées dans les différents dispositifs continue à progresser confirmant le succès de ces dispositifs auprès des populations éligibles.

À fin décembre 2013, 11 393 salariés sont toujours présents dans les effectifs en activité de l'entreprise (rappel : 9 178 présents à fin décembre 2012). Ils se répartissent de la manière suivante : TPS = 8 522, TPI = 1 151, TPA = 1 720.

Ils représentent 12,1 % des effectifs actifs CDI, versus 9,4 % à fin 2012.

L'impact de ces temps partiels est visible sur la force au travail interne de l'entreprise évaluée en équivalent effectif (voir indicateur 111 ter).

##### définition indicateur 414bis

Cet indicateur comptabilise, par dispositif, le nombre de salariés entrés dans un dispositif de temps partiel avant retraite durant l'année considérée. Un salarié ayant intégré plusieurs dispositifs est donc comptabilisé plusieurs fois.

#### 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 Orange SA (plus de 97 %) 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)

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

#### 417 – nombre de jours fériés payés

	2011	2012	2013
<b>total jours</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>dont samedi</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Les jours fériés tombant un dimanche ne sont pas comptabilisés.

# organisation et contenu du travail

## 421 – nombre de salariés en travail de nuit

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B			
niveau C	27	35	28
niveau D	318	323	304
niveau Dbis	77	71	82
niveau E	2	8	9
niveau F			
niveau G			
<b>total</b>	<b>424</b>	<b>437</b>	<b>423</b>

### commentaire

Le nombre de salariés en travail de nuit diminue, passant de 437 à fin 2012 à 423 à fin 2013. Il convient de souligner que ces salariés représentent une volumétrie très faible au regard du total des effectifs en activité de l'entreprise (voir indicateur 111a).

### définition indicateur 421

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

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

	2011	2012	2013
niveau A			
niveau B			
niveau C	16	23	22
niveau D	163	175	179
niveau Dbis	24	22	29
niveau E	2	1	2
niveau F			
niveau G			
<b>total</b>	<b>205</b>	<b>221</b>	<b>232</b>

### commentaire

Le nombre de salariés en travail de nuit de plus de 50 ans progresse en 2013, en lien avec le vieillissement naturel des populations et le glissement vers la tranche d'âge supérieure (voir indicateur 116).

## 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

Orange SA n'est pas concerné.

## 424 – nombre de salariés ayant opté pour le télétravail

	2011	2012	2013
télétravail alterné à domicile	1 264	1 479	2 686
bureau satellite	553	650	827
<b>total</b>	<b>1 817</b>	<b>2 129</b>	<b>3 513</b>

### commentaire

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 confirme la poursuite régulière de la montée en charge de ces dispositifs conformément aux attentes du Groupe.

Les salariés ayant opté pour le télétravail sont majoritairement des cadres : 72 % alors que cette population représente 45 % des effectifs CDI en activité. Les non-cadres représentent 28 % des salariés ayant opté pour le télétravail alors qu'ils représentent 55 % des effectifs CDI en activité.

Le télétravail concerne proportionnellement plus les femmes puisque 47 % des télétravailleurs sont des femmes alors qu'elles représentent 36,4 % des effectifs CDI en activité.

L'accord d'entreprise prévoit un troisième type de télétravail, appelé « 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.

### définition indicateur 424

Cet indicateur comptabilise le nombre de salariés ayant exercé un type de télétravail à domicile ou en bureau satellite, sur la totalité ou une partie de l'année étudiée.

# conditions physiques du travail

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

Orange SA 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**

Orange SA 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**

Orange SA n'est pas concerné.

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>270</b>	<b>271</b>	<b>238</b>

# transformation de l'organisation du travail

## 441 – expériences de transformation de l'organisation du travail en vue d'en améliorer le contenu

	2011	2012	2013
nombre d'expérimentations	7	9	3
effectif concerné	863	1 395	402

### commentaire

L'accord signé avec les partenaires sociaux le 7 juillet 2011 ouvre désormais la possibilité de mener au niveau local ce type d'expérimentation, en vue d'améliorer les conditions de travail.

Ce texte encadre de manière bien précise les conditions de mise en œuvre de ces expérimentations et prévoit en particulier l'ouverture systématique d'une négociation avec les organisations syndicales représentatives localement.

Au global, trois expérimentations de ce type ont été menées en 2013.

Elles ont concerné au global 402 salariés. Tous travaillent dans les entités opérationnelles de la division Orange France sur les métiers de la relation client ou des réseaux.

### définition indicateur 441

Cet indicateur recense le nombre d'expérimentations mises en œuvre localement dans le cadre de l'accord, signé le 7 juillet 2011, sur les expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail. Il mentionne également le nombre de salariés concernés.



# 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)	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>37 630</b>	<b>35 770</b>	<b>33 183</b>

### commentaire

Cet indicateur consolide les sommes, déclarées par les unités, ayant servi à financer les actions prévues au programme annuel de prévention des risques professionnels, lequel est soumis pour avis aux CHSCT locaux. De nombreuses opérations, immobilières notamment, qui participent à l'amélioration des conditions de travail, n'étant pas intégrées au niveau local, cette consolidation était jusqu'à présent complétée par des données comptables nationales, portant sur ces travaux immobiliers.

Une récente analyse ayant montré les limites de la méthode actuelle à l'identification précise, parmi ces données, de celles qui avaient un impact réel sur les conditions de travail, le mode d'alimentation de cet indicateur a évolué en 2013. Désormais, seules les dépenses remontées manuellement par les unités sont affichées. L'indicateur présenté reconstitue les valeurs correspondantes pour les trois dernières années. Une nouvelle méthode sera étudiée pour réintégrer les dépenses de nature immobilière qui le justifient dans l'indicateur.

La baisse constatée en 2013 trouve notamment son origine dans de moindres dépenses en équipements de protection individuelle et collective après un exercice 2012 notamment marqué par une opération de mise à niveau des équipements pour les travaux en hauteur.

### 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 FT)
- investissement matériel
- organisation d'actions.

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.

# chapitre 05



# développement des compétences

## développement des compétences

Dans un contexte économique difficile et de concurrence particulièrement vive, l'année 2013 a été marquée par la poursuite de la montée en débit de nos réseaux et l'adaptation de nos fonctionnements pour répondre aux attentes de nos clients en terme de services et d'offres. La formation reste un levier majeur de développement des compétences permettant à l'entreprise de répondre aux enjeux business actuels, d'anticiper l'évolution des métiers et des compétences nécessaires pour l'avenir, tout en étant aussi un élément majeur du respect du contrat social.

Dans ce contexte, l'entreprise a maintenu son effort de formation à un niveau très élevé, à hauteur de 6,4 % de sa masse salariale et plus de 3,1 millions d'heures de formation dispensées. Avec 83 600 salariés formés, le taux d'accès, qui avait progressé en 2012, s'est stabilisé en 2013 à près de 84 %. Les formations qui permettent l'adaptation au poste de travail restent largement majoritaires, à 68 % des formations dispensées.

Les plans d'actions entrepris ces dernières années pour assurer un accès à la formation pour tous les salariés, dans leur diversité de métier ou de situation individuelle, se sont poursuivis en 2013.

Des actions de formation adaptées permettent d'accompagner la politique de recrutement, de favoriser l'intégration des jeunes en alternance et d'accompagner les parcours professionnels des salariés au sein de l'entreprise.

L'entreprise a poursuivi sa politique de formation certifiante ou diplômante, dans les domaines technique, commercial, et transverse : c'est au total désormais plus de 10 000 salariés dont les compétences ont ainsi été reconnues.

Malgré une légère baisse des demandes de DIF, le niveau des formations reste élevé, avec près de 12 000 demandes de DIF validées en 2013.

Les formations managériales se maintiennent à un niveau élevé et représentent 6 % de l'ensemble des heures de formation. Elles s'appuient très largement sur Orange Campus, dont le site de formation a été inauguré en 2011, qui a déjà permis à plus de 82 % des cadres d'accéder à ses dispositifs d'accompagnement.

## **sommaire**

formation professionnelle 70

congés formation 73

insertion professionnelle :  
apprentissage et alternance 74

# formation professionnelle

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

	2011	2012	2013
pourcentage	6,6 %	6,8 %	6,4 %

### commentaire

Malgré un contexte économique difficile, l'entreprise a maintenu en 2013 un effort de formation important à hauteur de 6,4 % de sa masse salariale.

## 512 – montant consacré à la formation continue

(en millions d'euros)	2011	2012	2013
total	270	277	269

### commentaire

La maîtrise des dépenses de formation et la baisse du volume d'heures de formation dispensées en 2013 se traduisent par une baisse de 3 % du montant global consacré à la formation par l'entreprise.

### 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.

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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
salariés formés	30 958	51 693	82 651	31 452	52 389	83 841	31 640	51 949	83 589
pourcentage	85,1 %	81,2 %	82,6 %	86,4 %	82,3 %	83,8 %	85,7 %	82,4 %	83,7 %

### commentaire

Avec 83 600 salariés formés en 2013, le taux d'accès à la formation est maintenu à près de 84 % (86 % 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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	231	335	566	111	190	301	54	134	188
niveau B	1 583	2 190	3 773	1 444	1 885	3 329	1 418	1 769	3 187
niveau C	13 143	16 995	30 138	12 211	16 146	28 357	11 253	15 016	26 269
niveau D	7 285	12 775	20 060	7 985	13 250	21 235	8 896	13 701	22 597
niveau Dbis	4 078	8 774	12 852	4 161	8 867	13 028	4 244	8 925	13 169
niveau E	4 102	8 675	12 777	4 545	9 315	13 860	4 836	9 693	14 529
niveau F	1 531	3 102	4 633	1 786	3 554	5 340	1 985	3 936	5 921
niveau G	107	299	406	120	403	523	144	439	583
non renseigné	79	42	121	21	21	42	5	7	12
<b>total</b>	<b>32 139</b>	<b>53 187</b>	<b>85 326</b>	<b>32 384</b>	<b>53 631</b>	<b>86 015</b>	<b>32 835</b>	<b>53 620</b>	<b>86 455</b>

### commentaire

L'augmentation du nombre de salariés formés concerne principalement les niveaux de CCNT D (+ 6,4 %), Dbis et au-delà (+ 4,3 %). Les salariés des classifications A à D, représentent 60 % des salariés formés (58 % des effectifs) avec une croissance du taux d'accès à la formation de 1 % sur l'exercice.

### 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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	4 966	9 037	14 003	2 590	4 881	7 471	1 429	3 530	4 959
niveau B	55 882	73 174	129 056	56 255	68 974	125 229	59 457	68 617	128 074
niveau C	451 398	629 737	1 081 135	452 377	606 261	1 058 638	424 437	570 797	995 234
niveau D	250 411	500 800	751 211	306 513	520 039	826 552	305 149	477 015	782 164
niveau Dbis	163 153	343 764	506 916	165 428	350 522	515 950	155 380	312 021	467 401
niveau E	168 278	367 061	535 340	186 436	365 336	551 772	181 747	345 555	527 302
niveau F	57 395	105 829	163 224	72 138	121 863	194 001	75 013	128 652	203 665
niveau G	3 486	8 509	11 994	4 225	12 940	17 165	4 338	12 617	16 955
non renseigné	2 863	3 544	6 407	2 378	537	2 915	119	199	318
<b>total</b>	<b>1 157 832</b>	<b>2 041 454</b>	<b>3 199 286</b>	<b>1 248 340</b>	<b>2 051 353</b>	<b>3 299 693</b>	<b>1 207 069</b>	<b>1 919 003</b>	<b>3 126 072</b>

### commentaire

Le volume global d'heures de formation dispensées en 2013 est en recul de 170 000 heures, avec un volume d'heures de formation par salarié formé qui reste à un niveau élevé (37,4 heures).

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

	2011			2012			2013		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
adaptation au poste de travail et évolution dans l'emploi	27 871	47 759	75 630	28 220	46 598	74 818	28 305	45 960	74 265
développement des compétences	16 704	22 063	38 767	18 463	29 340	47 803	17 952	28 021	45 973
<b>total population</b>	<b>44 575</b>	<b>69 822</b>	<b>114 397</b>	<b>46 683</b>	<b>75 938</b>	<b>122 621</b>	<b>46 257</b>	<b>73 981</b>	<b>120 238</b>

### définition indicateur 515

Cet indicateur comptabilise le nombre de salariés formés dans l'année par type de formation. Le salarié ayant suivi des formations sur les différents types de formation est compté plusieurs fois.

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

heures de formation	2011	2012	2013
dispense interne	1 762 558	1 879 840	1 811 960
dispense externe	1 436 728	1 419 853	1 314 112
<b>total des heures attestées</b>	<b>3 199 286</b>	<b>3 299 693</b>	<b>3 126 072</b>

### commentaire

La part de l'activité formation dispensée en interne progresse en 2013, avec 58 % du volume global des heures de formation.

### définition indicateur 516

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



# congés formation

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>33</b>

### commentaire

En 2013, 33 salariés ont bénéficié d'un congé de formation rémunéré.

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### commentaire

Un salarié a bénéficié d'un congé de formation non rémunéré en 2013.

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### commentaire

Toutes les demandes de congé de formation ont été acceptées en 2013.

# insertion professionnelle : apprentissage et alternance

## 531 – apprentissage et alternance

	2011	2012	2013
contrat d'apprentissage	2 378	2 487	2 208
contrat de professionnalisation	728	739	985
<b>total</b>	<b>3 106</b>	<b>3 226</b>	<b>3 193</b>

### commentaire

Poursuivant la dynamique engagée par l'entreprise depuis plusieurs années en faveur du développement de l'insertion professionnelle des jeunes, le nombre de nouveaux contrats d'alternance conclus en 2013 se maintient à un niveau élevé.

Les renouvellements des contrats d'apprentissage sont un peu moins nombreux qu'en 2012 (- 279 contrats) compensés par une progression des contrats de professionnalisation (+ 246 contrats).

Le nombre total d'alternants présents en fin d'année reste à un niveau élevé et progresse : 4 862 à fin 2013, versus 4 723 à fin 2012 (voir indicateur 111bis).

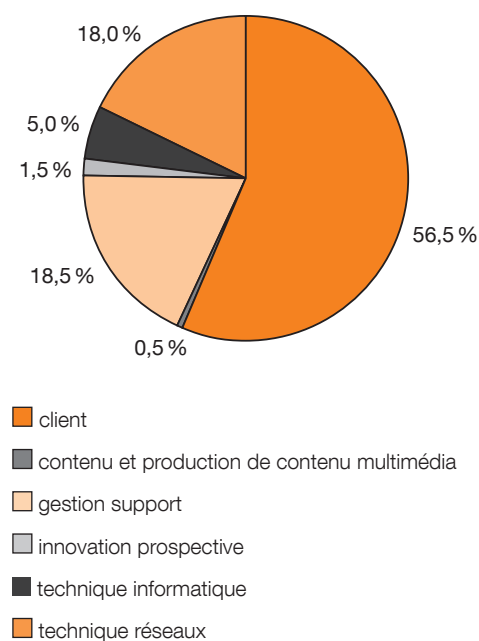
Il représente 5,1 % des salariés en activité, soit un niveau bien supérieur au taux de référence légal applicable dans ce domaine, qui est de 4 %.

Ces résultats confirment les engagements pris par le Groupe dans le cadre de l'accord signé avec les partenaires sociaux (voir accord sur l'insertion professionnelle des jeunes du 28 février 2011).

### définition indicateur 531

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

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



# chapitre 06



# relations du travail

## relations du travail

L'année 2013 a fait l'objet de nombreuses négociations qui viennent compléter et renforcer la déclinaison du contrat social au sein du Groupe. Elle a ainsi été marquée par la signature de 13 accords collectifs, dont 9 sur un périmètre plus large qu'Orange SA, qui s'appliquent également dans les filiales du Groupe. Près de 77 % de ces accords ont été signés à plus de la majorité des organisations syndicales.

L'accord portant sur le contrat de génération chez Orange, dont la signature est parrainée par Michel Sapin, ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, prévoit ou réaffirme des mesures concrètes et ambitieuses en matière d'embauche de jeunes en CDI, d'accueil de jeunes en formation ainsi que de maintien dans l'emploi des seniors et de transmissions des compétences.

L'accord portant sur le télétravail favorise le développement de ce mode d'organisation du travail avec le souci de ne pas couper les personnes en télétravail de leur environnement professionnel, en maintenant un lien social fort.

Enfin, l'accord méthodologique pour la conduite des grands projets immobiliers s'inscrit dans une volonté commune d'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail, dans l'objectif partagé de garantir aux salariés un cadre de travail adapté à leur activité.

De plus, de nombreux accords ont été conclus dans les filiales du groupe en France dont près de la moitié ont pour thématique la rémunération, principalement par le biais d'accords salariaux ou d'accords d'intéressement.

Enfin, en 2013, le CCUES a siégé durant 12 séances représentant 21 journées de réunion. Au cours de l'exercice, cette instance représentative du personnel a traité à son ordre du jour 75 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 34 dossiers et consultés sur 41 autres dossiers : 17 sur des rapports et bilans annuels prévus conventionnellement ou par le Code du travail et/ou présentés à la demande des élus, 9 relatifs à des projets d'évolution de l'organisation ou des process et 15 concernant des projets d'accord collectifs et décisions unilatérales.

## **sommaire**

représentation du personnel et délégués syndicaux	79
moyens syndicaux	80
dialogue social	81
information et communication	82
procédures	85

# représentation du personnel et délégués syndicaux

## 610 – composition du Comité central de l'unité économique et sociale Orange SA et Orange Réunion SA

	CFDT	CFE -CGC	CFTC	CGT	FO	SUD	STC	total
titulaires	5	3	2	6	3	5	1	25
suppléants	6	4	2	5	4	4	0	25
représentants syndicaux	1	1	1	1	1	1	0	6
<b>total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>56</b>

## 611 – participation aux élections des représentants du personnel du 22 novembre 2011

### Participation aux élections des membres des comités d'établissement d'Orange SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadre	42 387	72,14 %
maîtrise	24 534	78,85 %
non-cadre	37 395	72,05 %

### Participation aux élections de délégués du personnel d'Orange SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadre	34 905	71,81 %
non-cadre	49 603	74,35 %
unique	19 074	75,79 %

## moyens syndicaux

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>1 196 052</b>	<b>1 268 815</b>	<b>1 275 532</b>

#### définition indicateur 612

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.



# dialogue social

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

type de réunion	2011	2012	2013
commissions administratives paritaires	25	29	37
commissions consultatives paritaires des contractuels	30	37	40
<b>sous-total</b>	<b>55</b>	<b>66</b>	<b>77</b>
comité central d'entreprise	12	15	12
avec les délégués syndicaux nationaux	96	76	118
comité d'établissement	277	282	259
comité « bassin d'emploi »	32	18	27
avec les délégués du personnel	6 024	6 362	6 463
avec les délégués syndicaux locaux	1 500	1 470	1 430
négociations locales sur le stress	73	23	33
<b>sous-total</b>	<b>8 014</b>	<b>8 246</b>	<b>8 342</b>
<b>total</b>	<b>8 069</b>	<b>8 312</b>	<b>8 419</b>

### commentaire

L'augmentation du nombre de réunions avec les délégués syndicaux nationaux est liée, d'une part, à la négociation d'accords triennaux qui arrivaient à échéance en 2013 (accord en faveur des personnes en situation de handicap, télétravail) ainsi qu'à deux négociations spécifiques ayant nécessité un nombre important de réunions : contrat de génération et intégration d'Orange France SA.

De plus, dans un souci d'amélioration de la qualité du dialogue social et dans le respect des engagements pris, le nombre de commissions nationales de suivi d'accords existants a quasiment doublé par rapport à 2012.

## 614 – accords d'entreprise signés en 2013

Les négociations sociales ont permis la conclusion des accords suivants :

### accords Orange SA

26/04/2013 : accord salarial

30/06/2013 : avenant n° 1 à l'accord intéressement Orange SA 2012-2014

09/12/2013 : accord IRP Portail

20/12/2013 : accord de substitution relatif à la fusion d'Orange France SA dans Orange SA

### accords Groupe France

15/03/2013 : avenant n° 1 à l'accord en faveur des personnes en situation de handicap

29/03/2013 : avenant à l'accord du 6 avril 2006 instituant un plan d'épargne pour la retraite collectif dans le Groupe Orange

10/04/2013 : accord méthodologique pour la conduite des grands projets immobiliers

17/05/2013 : accord sur le télétravail

07/06/2013 : accord sur les modalités de mise en place du vote électronique au sein du Groupe pour les élections CA 2013

30/06/2013 : accord de participation du Groupe

13/09/2013 : avenant à l'accord de participation concernant le déblocage exceptionnel 2013

27/09/2013 : accord intergénérationnel

04/12/2013 : avenant à l'accord-cadre prévoyance-frais de santé

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

### Congé de formation économique, sociale et syndicale

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>1 484</b>	<b>2 161</b>	<b>1 714</b>

# information et communication

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>11 179</b>	<b>13 043</b>	<b>12 430</b>

### définition indicateur 621

Cet indicateur consolide les heures de réunions d’information institutionnelle à l’initiative de l’établissement principal ou des établissements secondaires.

## 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 l’entité et d’Orange SA 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 Orange SA, les informations pratiques (dépôt de congés, avantages salariés...) ;
- une journée d’intégration.

Lors d’un recrutement en interne ou 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

<b>print</b>	
map	magazine destiné aux managers du Groupe, édité en français et en anglais (3 numéros par an)
la Vie du Groupe (4 pages dans Orange Mag)	4 pages intitulées « la Vie du Groupe » sur un sujet « fil rouge » décidé côté Orange France / Orange Mag concernant une thématique stratégique pour le Groupe
<b>Web</b>	
le portail Groupe	portail d'information du Groupe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le fil d'infos : brèves sur l'actualité du Groupe</li> <li>• les outils d'information en ligne répartis en rubriques : <ul style="list-style-type: none"> <li>– comprendre (c'est facile, dossiers décryptage, pourquoi/ comment ?)</li> <li>– s'informer (dossiers d'actualité, nos vidéos, la question du moment, la semaine, le kiosque, les faits marquants)</li> <li>– qui nous sommes (nos activités, notre organisation, notre marque, voyage aux pays Orange, plan d'attribution gratuite d'actions, nous rejoindre, documents et chiffres de référence)</li> </ul> </li> <li>• l'émission « sur le vif », émission TV interne de Stéphane Richard avec dialogue avec les salariés via des SMS</li> <li>• le site du contrat social</li> </ul>	
newsletter leader / site leaders	newsletter spécifique dédiée aux leaders
pushmails signés des membres du Comex	annonces spécifiques aux salariés
planète Orange	Web série tournée dans les pays Orange
le site « Conquêtes 2015 »	tout savoir sur notre stratégie « Conquêtes 2015 » et les preuves de sa mise en œuvre
kit managers	kit stratégique annuel présentant le bilan et les objectifs par pays d'une année sur l'autre
<b>autres</b>	
leaders et executive's meetings	comité de direction
affichage	
show hello	événement annuel interne/externe présentant les innovations du Groupe commercialisées au cours de l'année suivante

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

<b>baromètre social France et international</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• France : sondage semestriel d'un panel représentatif de 4 000 salariés en France réalisé par un cabinet indépendant CSA</li> <li>• international : sondage annuel de l'ensemble des salariés des pays via un questionnaire en ligne. L'étude est réalisée par un cabinet indépendant CSA</li> </ul>	
<b>Web</b>	
Idcllic	challenge sur les meilleures idées portant sur l'organisation du travail et les process
le blog de Stéphane Richard	blog de Stéphane Richard sur le portail Groupe ouvert aux membres du Comex et aux directeurs des pays Orange
réseau social Piazza	expression des salariés via les 1 700 communautés, le réseau social compte plus 40 000 membres

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

supports d'information à destination des salariés	<ul style="list-style-type: none"> <li>– newsletter, sites intranet des différentes entités et directions métiers,</li> <li>– Orange mag et autres publications spécifiques par division/pays</li> </ul>
outils d'information des managers	réunion, pushmail d'information

## 624 – éléments caractéristiques du système d'accueil

### **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.

# procédures

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>99</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

### définition indicateur 631

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

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

	2011	2012	2013
mise en demeure	2	4	6
procès-verbaux	2	3	1
<b>total</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

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

	2011	2012	2013
<b>total</b>	<b>441</b>	<b>294</b>	<b>224</b>

### commentaire

L'augmentation du nombre d'instances sur certains établissements en 2011 s'expliquait par deux facteurs propres à cet exercice : plusieurs actions collectives de salariés et fonctionnaires devant les tribunaux d'une part, et un nombre important de contentieux liés aux élections professionnelles dans l'entreprise d'autre part. Certains de ces contentieux, toujours en cours en 2012, ont été clôturés en 2013, ce qui explique la nouvelle baisse de l'indicateur.

### définition indicateur 632

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

# chapitre 07



## autres conditions de vie relevant de l'entreprise

## **autres conditions de vie relevant de l'entreprise**

Les comités d'établissement ont disposé en 2013, pour la gestion des activités sociales et culturelles relevant de leur périmètre, d'une contribution patronale de 93,5 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.



## **sommaire**

œuvres sociales 90

autres charges sociales 91

# œuvres sociales

## 711 – répartition des dépenses de l'entreprise

### logement

	2011	2012	2013
montant global (en millions d'euros)	18,1	18,1	18,2
nombre de prêts accordés	656	649	715
nombre de salariés logés	775	717	722

### commentaire

Le nombre total de prêts accordés augmente de manière contrastée. Le nombre de prêts « accession » connaît une nouvelle baisse de près de 10 % (– 21 % en 2012), suite aux évolutions de la réglementation. Par contre, le nombre de prêts « travaux », réintroduits l'an dernier après une suppression en 2011, progresse à nouveau de 30 %, après une hausse de 37 % en 2012. Les autres types de prêts restent stables.

Le nombre de logements sociaux attribués a légèrement augmenté cette année. L'application rigoureuse des règles de gestion a permis une meilleure qualification des demandes ainsi qu'une meilleure gestion des demandes actives.

### restauration

(en millions d'euros)	2011	2012	2013
montant global	82,0	92,3	91,4

### commentaire

La restauration fait l'objet d'une délégation de gestion permanente des comités d'établissement au profit de l'entreprise.

La baisse affichée des dépenses de restauration résulte d'une reprise de provisions comptables, qui masque en réalité une légère hausse, induite essentiellement par des subventions en augmentation suite à l'intégration d'Orange France SA en juillet 2013, ainsi que par une faible augmentation des loyers. Dans le même temps, les investissements restent stables (16,5 millions d'euros) et les titres restaurants connaissent une relative diminution (près de – 3 % de bénéficiaires en moyenne).

## activités en gestion déléguée

	2011	2012	2013
montant global (en millions d'euros)	7,1	7,3	6,9
lien social et recherche historique	4,7	4,7	4,7
aides pécuniaires	2,4	2,6	2,2

### commentaire

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 le site intranet « @noo ». Certaines associations sont aussi mises en visibilité par le comité central de l'unité économique et sociale via son « guichet unique ».

Enfin, des aides pécuniaires sont versées aux salariés confrontés, à la suite d'événements graves et imprévisibles, à d'importantes difficultés financières.

## 712 – contribution patronale versée aux comités d'établissement

### logement

(en millions d'euros)	2011	2012	2013
montant de la contribution patronale aux ASC versée aux comités d'établissement	92,5	92,5	93,5

### commentaire

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

## autres charges sociales

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

(en millions d'euros)	2011	2012	2013
régime de prévoyance-santé Humanis/Mutuelle Générale (salariés sous convention)	32,5	36,6	39,1

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

(en millions d'euros)	2011	2012	2013
retraite additionnelle fonction publique (fonctionnaires)	18,6	17,7	16,9
retraite complémentaire ANEP-CRICA (salariés sous convention)	142,3	149,4	157,8
<b>total</b>	<b>160,9</b>	<b>167,1</b>	<b>174,7</b>

#### commentaire

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