

# Accord Intéressement Orange SA

## 2024-2025-2026

13 mai 2024



Entre les soussignés :

La société Orange SA, 111 quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux, représentée par Vincent LECERF, agissant en sa qualité de Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe, et dûment mandaté à cet effet,

d'une part,

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

- pour la CFDT-F3C : Nadia ZAK-CALVET
  
- pour la CFE-CGC ORANGE : Nicolas TRIKI
  
- pour la CGT-FAPT : Eric DANGLETERRE

**d'autre part.**

# Sommaire

Préambule.....	5
Article 1 - Champ d'application de l'accord.....	5
Article 2- Objet de l'accord.....	5
Article 3 - Indicateurs de l'intéressement .....	6
3.1 Indicateur de performance Opérationnelle (IPO) .....	6
3.2 Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC).....	6
3.3 Indicateur de performance environnementale (IPE) .....	6
3.4 Disposition commune à l'ensemble des indicateurs .....	7
Article 4 - Calcul de la masse d'intéressement .....	7
4.1 Intéressement associé au résultat de l'IPO .....	7
4.2 Intéressement associé au résultat de l'IQSC .....	8
4.3 Intéressement associé au résultat de l'IPE .....	8
4.4 Dispositions communes à l'ensemble des indicateurs .....	8
Article 5 - Répartition de la masse d'intéressement entre les salariés .....	9
Article 6 - Versement de l'intéressement .....	9
Article 7 - Modalités d'information individuelle des salariés .....	10
Article 8 - Suivi de l'accord.....	10
Article 9 - Procédure de règlement des litiges .....	11
Article 10 - Dispositions finales.....	11
10.1 Entrée en vigueur et durée de l'accord .....	11
10.2 Notification de l'accord.....	11
10.3 Dépôt et publicité de l'accord .....	11
10.4 Révision de l'accord .....	11
Annexe 1 - Définitions des indicateurs et des objectifs 2024.....	13
1 Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO) .....	13
1.1 Définition .....	13
1.2. Objectif IPO 2024 .....	13
2.1 Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC).....	14
2.1 Définition .....	14
2.2 Objectifs IQSC 2024 .....	14
3 Indicateur de Performance Environnementale (IPE).....	14
3.1 Définition .....	14
3.2 Objectif IPE 2024 .....	15
Annexe 2 - Définitions du temps de présence et des salaires pris en considération.....	16



## Préambule

---

Orange est l'héritier d'une histoire plurielle, riche de défis relevés, d'innovations et d'une solidarité forte entre les femmes et les hommes qui ont partagé cette dynamique.

Dans un monde profondément transformé, Orange est devenu un acteur multi-services, dont l'activité s'exerce dans un environnement fortement concurrentiel, soumis à d'importantes mutations.

Les Organisations Syndicales et la Direction reconnaissent mutuellement l'importance de renforcer l'intéressement des salariés à la performance et aux résultats de l'entreprise en tant que composante de partage de la valeur. Convaincues que la motivation et l'implication de ces derniers sont des leviers essentiels pour garantir la compétitivité et la pérennité de l'entreprise, elles mettent en place un dispositif d'intéressement visant à associer plus étroitement les femmes et les hommes d'Orange SA aux succès de l'organisation.

Conscientes des enjeux économiques, sociaux et humains liés à la performance collective, les parties sont déterminées à instaurer un climat favorable à la coopération et à l'engagement de tous les acteurs de l'entreprise.

En conséquence, cet accord d'intéressement repose sur des indicateurs financiers (50%), mais également, à quotité égale, sur des indicateurs de qualité de service (35%) et d'engagements environnementaux (15%).

Par la mise en place de ce nouveau dispositif d'intéressement, les parties signataires entendent affirmer leur volonté commune de promouvoir une culture d'entreprise fondée sur la reconnaissance, la responsabilisation et la participation de tous.

Elles expriment enfin leur engagement à œuvrer pour le développement durable de l'entreprise en offrant aux salariés l'opportunité de partager les fruits de leurs efforts et de leur mobilisation.

En outre, il est rappelé que si l'intéressement est placé volontairement dans le Plan d'Épargne Groupe ou dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif, il favorise la constitution d'une épargne par les salariés.

**Le préambule et les annexes font partie intégrante du présent accord.**

## Article 1 - Champ d'application de l'accord

---

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés d'Orange S.A. quel que soit leur statut, comptant au moins 3 mois d'ancienneté dans le Groupe Orange, qu'ils soient sous contrat à durée déterminée ou indéterminée, à temps complet ou partiel y compris en contrats de professionnalisation ou d'apprentissage.

Pour la détermination de l'ancienneté requise, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des douze mois qui la précèdent dans les sociétés du Groupe Orange.

## Article 2- Objet de l'accord

---

Le présent accord a pour objet la mise en place d'un dispositif d'intéressement, conformément aux dispositions des articles L. 3312-1 et suivants du Code du Travail.

L'intéressement versé aux salariés n'a pas le caractère d'élément de rémunération. Il est lié aux résultats de l'entreprise. Les sommes versées ne peuvent se substituer à aucun des éléments de la rémunération en vigueur dans l'entreprise ou qui deviendraient obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles.

Parce qu'il dépend du niveau des résultats pris en compte, l'intéressement est variable et peut être nul. Les signataires s'engagent à accepter le résultat tel qu'il ressort des calculs.

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

- exonéré des cotisations sociales et soumis à la Contribution Sociale Généralisée (CSG) et à la Contribution pour le Remboursement de la Dette Sociale (CRDS),
- assujéti au forfait social supporté par Orange SA,
- exonéré de l'impôt sur le revenu des personnes physiques pour la partie qui est placée dans le Plan d'Épargne Groupe d'Orange ou dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif.

## Article 3 - Indicateurs de l'intéressement

---

L'intéressement s'inscrit dans les priorités de l'entreprise en reconnaissant l'atteinte des objectifs d'indicateurs financiers, de qualité de service clients et de performance environnementale.

### 3.1 Indicateur de performance Opérationnelle (IPO)

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

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

L'IPO représente 50% du taux global de l'intéressement.

Le résultat de cet indicateur est issu du système d'information de l'entreprise.

La définition de l'indicateur et l'objectif pour l'année 2024 figurent en annexe 1. Les objectifs des exercices suivants seront définis chaque année par avenant. Ils sont établis à partir du budget annuel d'Orange S.A.

### 3.2 Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC)

Cet indicateur vise à prendre en compte l'appréciation globale du client. Il est composé de trois sous-indicateurs qui se rapportent respectivement aux marchés Grand Public, Entreprises France (Pro PME et Entreprise) et Grands Clients.

L'indicateur de Qualité de Service Client représente 35% du taux global de l'intéressement.

Son résultat est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte de chacun de ces sous-indicateurs :

- le Mean Net Promoter Score (mNPS) du marché Grand Public. Il compte pour 50% dans le résultat global de l'IQSC ;
- le mNPS du marché Grands Clients compte pour 25% dans le résultat global de l'IQSC ;
- le mNPS du marché Entreprises France compte pour 25% dans le résultat global de l'IQSC.

Les définitions des sous-indicateurs et les objectifs pour l'année 2024 figurent en annexe 1. Les objectifs des exercices suivants seront définis chaque année par avenant.

### 3.3 Indicateur de performance environnementale (IPE)

L'Indicateur de Performance Environnementale (IPE) mesure la réduction annuelle des émissions d'équivalents tonnes de CO<sub>2</sub> sur le périmètre de la société Orange SA, en référence aux émissions mesurées en 2015.

Cet indicateur représente 15% du taux global de l'intéressement.

La définition de l'indicateur et l'objectif pour l'année 2024 figurent en annexe 1. Les objectifs des exercices suivants seront définis chaque année par avenant.

### 3.4 Disposition commune à l'ensemble des indicateurs

Afin de limiter l'effet sur l'intéressement d'événements exceptionnels affectant de façon très importante le fonctionnement de l'entreprise ou en cas de changement de périmètre pouvant affecter le résultat des indicateurs, l'impact de ces événements sur les niveaux d'objectifs ou sur les résultats pourra, dans le respect notamment des règles URSSAF applicables en la matière, être neutralisé le cas échéant. Ces événements et leur impact seront présentés en commission de suivi, à la demande de la Direction ou des Organisations Syndicales signataires du présent accord.

## Article 4 - Calcul de la masse d'intéressement

Au regard de leurs objectifs respectifs, les résultats de l'Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO), de l'Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC) et de l'Indicateur de Performance Environnementale (IPE) permettent de calculer le pourcentage global d'intéressement (P). Chacun des indicateurs produit un pourcentage d'intéressement compte-tenu de leur pondération respective dans le taux global de l'intéressement.

La somme de ces pourcentages constitue le pourcentage global d'intéressement (P).

Dès lors que le taux d'atteinte d'un ou plusieurs objectifs est constaté et permet le déclenchement de l'intéressement [au travers des pourcentages d'intéressement issus de chacun des indicateurs], le pourcentage global d'intéressement (P) varie dans une fourchette de 1,6% à 5,2% maximum en fonction de l'atteinte des objectifs.

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

### 4.1 Intéressement associé au résultat de l'IPO

Le pourcentage d'intéressement associé au taux d'atteinte de l'objectif de l'IPO est calculé comme suit :

Taux de réalisation de l'objectif de l'IPO (R1)	Taux de paiement de l'intéressement en pourcentage de la masse salariale (T)	Poids de l'IPO dans le pourcentage global d'intéressement (G1)	Pourcentage d'intéressement IPO (P1)* (P1 = T x G1)
déclenchement 90 %	1,6%	50%	1,6% x 50% = 0,80%
point de passage 100 %	4,3%		4,3% x 50% = 2,15%
point de passage 102 %	4,8%		4,8% x 50% = 2,40%
maximum 105 %	5,2%		5,2% x 50% = 2,60%

\*(voir annexe 3)

Le pourcentage d'intéressement P1 croît linéairement et proportionnellement au taux d'atteinte de l'IPO :

- entre le déclenchement et le point de passage à 100% ;
- entre le point de passage de 100% et le point de passage de 102% ;
- entre le point de passage de 102% et le maximum.

## 4.2 Intéressement associé au résultat de l'IQSC

Le pourcentage d'intéressement associé au taux d'atteinte de l'objectif de l'IQSC est calculé comme suit :

Taux de réalisation de l'objectif de l'IQSC (R2)	Taux de paiement de l'intéressement en pourcentage de la masse salariale (T)	Poids de l'IQSC dans le pourcentage global d'intéressement (G2)	Pourcentage d'intéressement IQSC (P2)* (P2 = T x G2)
déclenchement 90 %	1,6%	35%	1,6% x 35% = 0,56%
point de passage 100 %	4,3%		4,3% x 35% = 1,51%
point de passage 102 %	4,8%		4,8% x 35% = 1,68%
maximum 105%	5,2%		5,2% x 35% = 1,82%

\*(voir annexe 3)

Le pourcentage d'intéressement P2 croît linéairement et proportionnellement au taux d'atteinte de l'IQSC :

- entre le déclenchement et le point de passage à 100% ;
- entre le point de passage de 100% et le point de passage de 102% ;
- entre le point de passage de 102% et le maximum.

## 4.3 Intéressement associé au résultat de l'IPE

Le pourcentage d'intéressement associé au taux d'atteinte de l'objectif de l'IPE est calculé comme suit :

Taux de réalisation de l'objectif de l'IPE (R3)	Taux de paiement de l'intéressement en pourcentage de la masse salariale (T)	Poids de l'IPE dans le pourcentage global d'intéressement (G3)	Pourcentage d'intéressement IPE (P3)* (P3 = T x G3)
déclenchement 90 %	1,6%	15%	1,6% x 15% = 0,24%
point de passage 100 %	4,3%		4,3% x 15% = 0,65%
point de passage 102 %	4,8%		4,8% x 15% = 0,72%
maximum 105%	5,2%		5,2% x 15% = 0,78%

\*(voir annexe 3)

Le pourcentage d'intéressement P3 croît linéairement et proportionnellement au taux d'atteinte de l'IQSC :

- entre le déclenchement et le point de passage à 100% ;
- entre le point de passage de 100% et le point de passage de 102% ;
- entre le point de passage de 102% et le maximum.

## 4.4 Dispositions communes à l'ensemble des indicateurs

Règles d'arrondi :

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

Le pourcentage d'intéressement issu de chaque indicateur IPO, IQSC, et IPE est arrondi au centième immédiatement supérieur ou inférieur. 0,005 est arrondi à la valeur supérieure soit 0,01.

Le pourcentage global d'intéressement (P) est égal à la somme des pourcentages d'intéressement issus de chacun des indicateurs :  $P = P1 + P2 + P3$

La masse d'intéressement (Mi) à distribuer est calculée en appliquant le taux global d'intéressement (P) à la somme des salaires de l'exercice (voir définition en annexe 2).

## Article 5 - Répartition de la masse d'intéressement entre les salariés

---

L'intéressement individuel résulte de la répartition de la masse d'intéressement entre les salariés. La répartition de la masse d'intéressement (Mi) est effectuée en deux étapes :

**Etape 1** - constitution de sous masses en fonction du ratio suivant :

- 30% de la masse d'intéressement sera répartie proportionnellement au salaire (Mi1),
- 70% de la masse d'intéressement sera répartie proportionnellement à la présence (Mi2)

**Etape 2** - répartition des sous masses entre les salariés :

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

- **intéressement lié au salaire =  $Mi1 \times (\text{salaire individuel} / \text{somme des salaires individuels})$**   
Salaire individuel = ensemble des éléments de salaire brut perçu par chaque bénéficiaire au cours de l'exercice.  
  
Les déductions opérées sur le salaire de base au titre de la maternité, de la maladie professionnelle et des accidents du travail sont neutralisées. (Voir définition en annexe 2).
- **intéressement lié au temps de présence =  $Mi2 \times (\text{temps de présence individuel} / \text{somme des temps de présence individuels})$**   
Le temps de présence tient compte des entrées sorties et décompte les absences. L'ensemble est pondéré de la quotité travaillée. (Voir la définition du temps de présence et la liste des absences assimilées à du temps de présence au sens du présent article en annexe 2).

Soit la formule :

**$I = [30\% Mi \times (\text{salaire individuel} / \text{somme des salaires individuels})] + [70\% Mi \times (\text{temps de présence individuel} / \text{somme des temps de présence individuels})]$**

Les montants distribués au titre de l'intéressement à un même bénéficiaire ne peuvent, au cours d'un même exercice, excéder une somme égale aux trois-quarts du montant du plafond annuel moyen retenu pour le calcul des cotisations de sécurité sociale de l'exercice au titre duquel l'intéressement est distribué (article L 3314-8 du Code du Travail). Lorsque le bénéficiaire n'a pas accompli une année entière de présence, ce plafond est calculé au prorata selon la présence définie en annexe 2 du présent accord.

Les sommes non distribuées au titre du précédent alinéa sont réparties entre les autres bénéficiaires pour lesquels l'intéressement n'excède pas ce plafond selon les mêmes modalités de répartition que celles définies au présent article.

## Article 6 - Versement de l'intéressement

---

Le versement de l'intéressement sera effectué au plus tard le 31 mai qui suit l'exercice au titre duquel l'intéressement a été calculé après que les comptes auront été arrêtés par le conseil d'administration d'Orange S.A.

Les salariés ont la possibilité, pour tout ou partie de leur intéressement de choisir soit :

- le paiement immédiat ;
- le placement dans le Plan d'Épargne Groupe (PEG) ;
- le placement dans le Plan d'Épargne Retraite Collectif (PER COL).

Si un salarié choisit le paiement immédiat de tout ou partie de son intéressement, les sommes versées entrent dans l'assiette de calcul de son impôt sur le revenu des personnes physiques.

Si un salarié choisit de verser tout ou partie de son intéressement sur un fonds du Plan d'Épargne Groupe Orange ou du Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif, il bénéficie des conditions d'exonération fiscale en vigueur prévues pour ce type d'épargne.

À défaut de choix exprimé par le salarié dans le délai de choix imparti, son intéressement est intégralement affecté dans le Plan d'Épargne Groupe, sur le FCPE le plus sécuritaire, au sens du profil de risque et de rendement.

## **Article 7 - Modalités d'information individuelle des salariés**

---

Le présent accord ainsi qu'une présentation de celui-ci est mise à disposition de l'ensemble du personnel de l'entreprise sur le réseau Intranet.

Le montant individuel d'intéressement est communiqué aux salariés par une fiche distincte du bulletin de paie. Elle présente les principes du calcul et de la répartition de l'intéressement prévus dans l'accord. Elle mentionne :

- le montant global d'intéressement ;
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- le montant des droits attribués à l'intéressé ;
- la retenue opérée au titre de la CSG et de la CRDS.

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

En ce qui concerne les bénéficiaires qui ne sont plus salariés de l'entreprise le jour du paiement de l'intéressement, s'ils ne peuvent être joints à la dernière adresse ou domiciliation bancaire indiquées, les sommes seront tenues à leur disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement.

Passé ce délai, les sommes seront remises à la Caisse des Dépôts et Consignations où elles pourront être réclamées jusqu'au terme des délais de prescription prévus au III de l'article L. 312-20 du code monétaire et financier.

## **Article 8 - Suivi de l'accord**

---

Le Comité Social Economique de l'unité économique et sociale Orange est informé à chaque exercice des résultats de l'intéressement conformément à l'article L.3313-2 du code du travail.

Une commission de suivi de l'accord est constituée, composée de :

- 3 représentants par Organisation Syndicale signataire (prioritairement choisis parmi les négociateurs de l'accord) ;
- représentants de l'entreprise dont le nombre ne peut être supérieur à celui des représentants des Organisations Syndicales.

Cette commission se réunira deux fois par an pour suivre l'évolution des résultats et vérifier les modalités d'application de l'accord.

## Article 9 - Procédure de règlement des litiges

---

La commission de suivi de l'accord d'intéressement sera saisie en cas de litige concernant l'application du présent accord.

A défaut de solution issue des travaux de la commission, le différend sera porté devant les juridictions compétentes par la partie la plus diligente.

## Article 10 - Dispositions finales

---

### 10.1 Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une période de trois ans et prend effet au 1er janvier 2024. Il s'applique aux exercices des années 2024, 2025 et 2026. Il prendra fin le 31 décembre 2026.

### 10.2 Notification de l'accord

La partie la plus diligente des organisations signataires du présent accord en notifie le texte à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature en application de l'article L. 2231-5 du code du travail.

### 10.3 Dépôt et publicité de l'accord

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail, le présent accord est déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Boulogne Billancourt en un exemplaire. Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique sont transmis à la DRIEETS d'Ile de France (Unité départementale des Hauts de Seine). Le présent accord et les pièces accompagnant le dépôt prévues aux articles D. 2231-6 et D. 2231-7 du code du travail sont déposés sur la plateforme de téléprocédure du ministère du travail.

En outre, un exemplaire est établi pour chaque partie.

Conformément à l'article L. 2231-5-1 du code du travail, cet accord est publié en ligne dans un standard ouvert aisément réutilisable. La version déposée ne comporte pas les noms et prénoms des personnes signataires.

### 10.4 Révision de l'accord

Une procédure de révision peut être engagée à la demande d'une partie habilitée en application de l'article L. 2222-5 du code du travail sous réserve que la demande respecte les conditions suivantes :

- la demande d'ouverture d'une procédure de révision doit être faite par tout moyen écrit conférant date certaine ;
- la demande de révision doit préciser le ou les article(s) concerné(s) par la demande de révision;
- la demande écrite doit être obligatoirement accompagnée d'une formalisation écrite des motivations présidant à la demande de révision ainsi que d'un projet de rédaction du/des article(s) objet(s) de la demande de révision.

Les négociations commencent le plus rapidement possible avec l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives dans le champ d'application du présent accord et habilitées, aux termes de l'article L. 2261-7-1 du code du travail précité, à engager cette procédure de révision.

A l'issue de la négociation de révision, en cas de conclusion d'un avenant portant révision de tout ou partie de cet accord, celui-ci se substitue de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie. Il est opposable dès son entrée en vigueur à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par la convention ou l'accord collectif de travail.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 13 mai 2024

**La Direction**

Vincent LECERF Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe
---

Les Organisations Syndicales Représentatives

Pour la CFDT- F3C :	Pour la CFE-CGC ORANGE :	Pour la CGT- FAPT :
---------------------	--------------------------	---------------------

La signature numérique emporte votre consentement sur l'ensemble du document. Elle rend inutile le paraphe de chaque feuille. La date de signature du document figure sur la signature numérique.  
Pour être valable, un document doit être signé numériquement par tous les signataires.  
Si ce document venait à être signé de manière manuscrite, la version numérique serait caduque et non opposable. Le document papier devra alors être paraphé, daté et signé, en précisant le nombre d'exemplaires originaux.

## Annexe 1 - Définitions des indicateurs et des objectifs 2024

### 1 Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO)

#### 1.1 Définition

L'IPO est construit à partir des éléments budgétaires suivants de la société Orange SA exprimés en normes IFRS :

EBITDAaL<sup>1</sup> duquel sont exclus la participation, les rémunérations en actions, les coûts de restructuration, le résultat de cession et autres gains et pertes (périmètre social) exprimé dans le périmètre social – eCAPEX, tels qu'ils figurent dans le budget de la société.

Le montant des eCAPEX<sup>2</sup> pris en compte dans le résultat ne saurait être supérieur à celui retenu dans la constitution de l'objectif.

Dans les comptes d'Orange SA, l'EBITDAaL se décompose comme suit :

Orange SA	
<b>Chiffre d'affaires</b>	(1)
<b>Coûts directs</b>	(2)
Interconnexion	
Connectivité accès réseau	
Equipements clients	
Commissions	
Contenus	
Autres coûts directs	
<b>Coûts indirects</b>	(3)
Charges de personnel	
IT & Réseau	
Publicité & Promotion	
Sous-traitance CRM	
Frais généraux	
Charges immobilières	
Impôts et taxes d'exploitation	
Autres coûts indirects	
<b>EBITDAaL = (1)+(2)+(3)</b>	

#### 1.2. Objectif IPO 2024

L'objectif retenu pour l'exercice 2024 s'élève à 2.930 millions d'euros, les eCAPEX y concourant pour 3.350 millions d'euros.

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

<sup>1</sup> EBITDAaL : acronyme anglais qui signifie Earnings before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization and after Lease (revenus avant intérêts, impôts, taxes, dotations aux amortissements et provisions et après contrats de location).

<sup>2</sup> eCAPEX (economic Capex) : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication, hors droits d'usage IFRS16, hors actifs financés et y compris prix de cessions des immobilisations.

## 2.1 Indicateur de Qualité de Service Client (IQSC)

### 2.1 Définition

L'indicateur de qualité de service est défini à partir du mNPS ('Mean Net Promoter Score' ou 'Net Promoter Score moyen')

Le mNPS est établi à partir d'une note moyenne sur 10 des réponses concernant la recommandation d'Orange en qualité de partenaire ou de fournisseur auprès de ses clients.

Le calcul du résultat est réalisé sur la base totale des répondants à l'enquête au cours de l'exercice. Il est affiché avec 1 décimale ce qui permet de mesurer des évolutions de résultats statistiquement significatives.

### 2.2 Objectifs IQSC 2024

Poids	Indicateurs	Objectifs 2024
50%	mNPS marché Grand Public	7,9
25%	mNPS marché Grands Clients	7,8
25%	mNPS marchés Entreprises France <sup>3</sup>	7,5

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

Le mode d'alimentation des différents mNPS s'effectue à partir des réponses des clients de chaque marché à une enquête de satisfaction confiée à un prestataire externe.

## 3 Indicateur de Performance Environnementale (IPE)

### 3.1 Définition

Cet indicateur mesure les émissions de CO<sub>2</sub> sur les scopes 1 et 2 (exprimée en équivalent tonnes) de l'année sur le périmètre de la société Orange SA.

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

L'indicateur considère les scopes dits 1 et 2, qui correspondent aux émissions de CO<sub>2</sub> liées aux consommations énergétiques de l'activité d'Orange SA :

- fioul, gaz, charbon, carburants pour le scope 1 ;
- électricité pour le scope 2.

Les émissions sont mesurées à partir des facteurs d'émission, facteurs utilisés pour transformer les consommations d'énergie en une quantité d'émissions de gaz à effet de serre.

Scope 1 : facteurs d'émission publiés par GreenHouse Gas Protocol (GHG Protocol), revus tous les 3 à 4 ans

Scope 2 : facteurs d'émission publiés par l'Agence Internationale de l'Energie (IAE), mis à jour annuellement

L'objectif et le résultat annuels sont affichés en nombre de tonnes de CO<sub>2</sub>.

<sup>3</sup> Le mNPS Entreprises France correspond à la moyenne du mNPS Entreprise et du mNPS ProPME. Chacune de ces composantes concourent à part égale à la constitution de l'indicateur mNPS Entreprises.

Cet indicateur est calculé selon des méthodologies internationales. Les données sont auditées et validées chaque année par un Organisme Tiers Indépendant.

### **3.2 Objectif IPE 2024**

L'objectif retenu pour l'année 2024 est une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 183 478 équivalents tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport à l'année 2015.

## **Annexe 2 - Définitions du temps de présence et des salaires pris en considération**

---

### **Définition du temps de présence :**

Le temps de présence est compté sur la base du nombre de jours calendaires soit 365 ou 366 jours par an.

Il est apprécié en fonction des dates d'entrée et de sortie de l'entreprise. Les absences sont décomptées. L'ensemble est pondéré de la quotité travaillée.

Absences assimilées à des périodes de présence :

- les congés payés ;
- les congés légaux et conventionnels pour événements familiaux, dont les autorisations spéciales d'absences pour soins ou garde d'enfants ;
- les congés proches aidants ;
- les autorisations spéciales d'absences rémunérées ;
- les congés pris dans le cadre des Comptes Épargne Temps (CET) ;
- les journées de formation suivies dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, y compris celles qui dans ce cadre font appel au Compte Personnel de Formation ;
- les congés légaux de maternité et d'adoption ;
- les absences pour grossesse pathologique et pour couches pathologiques ;
- les congés de paternité ;
- la période de suspension du contrat pour accident du travail, accident de trajet ou maladie professionnelle (à l'exception des rechutes dues à un accident du travail ou de trajet réalisé chez un précédent employeur) ;
- les absences des représentants du personnel pour l'exercice de leur mandat (incluant les congés pour formation économique sociale et syndicale) ;
- les jours de temps libre (JTL) ;
- les jours de connaissance et de découverte de l'entreprise accordés dans le cadre de la réduction du temps de travail ;
- les jours de formation pour développement personnel prévus dans le cadre de la réduction du temps de travail ;
- les jours de repos compensateur ;
- les périodes de mise en quarantaine au sens du 3° du I de l'article L. 3131-15 du code de la santé publique.

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

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

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

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

La base des salaires considérée intègre la reconstitution des salaires de base pour les salariés en congé maternité dont grossesse pathologique et couches pathologiques, ou absents du fait d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Pour ces périodes, le salaire de base pris en compte est celui qu'aurait perçu le salarié pendant les mêmes périodes, s'il avait travaillé.

## Annexe 3 – Détails du pourcentage d'intéressement P1, P2 et P3

Taux d'atteinte de l'IPO	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	101%	102%	103%	104%	105%
Pourcentage d'intéressement IPO (P1)	0,80%	0,94%	1,07%	1,21%	1,34%	1,48%	1,61%	1,75%	1,88%	2,02%	2,15%	2,28%	2,40%	2,47%	2,53%	2,60%
Taux d'atteinte de l'IQSC	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	101%	102%	103%	104%	105%
Pourcentage d'intéressement IQSC (P2)	0,56%	0,65%	0,75%	0,84%	0,94%	1,03%	1,13%	1,22%	1,32%	1,41%	1,51%	1,59%	1,68%	1,73%	1,77%	1,82%
Taux d'atteinte de l'IPE	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	101%	102%	103%	104%	105%
Pourcentage d'intéressement IPE (P3)	0,24%	0,28%	0,32%	0,36%	0,40%	0,44%	0,48%	0,52%	0,56%	0,60%	0,65%	0,68%	0,72%	0,74%	0,76%	0,78%