

bilan social

France Télécom  
2008



# sommaire

01 avant-propos

02 l'emploi

24 la rémunération

34 les conditions d'hygiène  
et de sécurité

43 l'organisation et les conditions  
de travail

51 le développement des compétences

57 les relations du travail

64 les autres conditions de vie relevant  
de l'entreprise



# avant-propos

Le plan NExT (Nouvelle Expérience des Télécoms) lancé en 2006 a été un programme ambitieux et audacieux pour le Groupe France Télécom Orange. En 2008, l'achèvement de ce plan a permis de verser à tous les salariés un complément de rémunération représentant plus d'un mois de salaire à travers l'Accord de Participation et l'Accord de Réinvestissement. Cette rémunération complémentaire a été augmentée par le versement d'un supplément exceptionnel.

Ces succès ont été rendus possibles grâce à la mobilisation des femmes et des hommes du Groupe dans le cadre du programme act: (anticipation et compétences pour la transformation) pour réaliser les ambitions de transformation des métiers et des compétences du Groupe.

Parmi les réalisations majeures de l'année 2008, il faut souligner :

- les efforts engagés en matière de formation et de développement des compétences : nous avons atteint une moyenne de 35 heures de formation par personne par an en 2008, soit une progression de + 23 par rapport à 2007. 45 parcours de professionnalisation sont ouverts et offrent de nouvelles opportunités pour changer de métier et développer sa valeur professionnelle. Les 17 écoles métiers ont été les acteurs clés pour la réalisation de ces formations métiers. 1 900 salariés ont obtenu une certification externe de leurs compétences.
- les engagements en faveur de la diversité et de la responsabilité sociale du Groupe France Télécom Orange : l'Accord Égalité Professionnelle (période 2007-2010) continue à mobiliser le Groupe pour garantir l'égalité femmes et des hommes de l'entreprise (mixité de recrutement, réduction des écarts de rémunération, équilibre vie professionnelle/vie familiale). En 2008, la Charte de la Parentalité en Entreprise a été signée aux côtés d'une vingtaine d'autres grandes entreprises. L'égalité des chances et l'insertion professionnelle des jeunes sont aussi une priorité pour le Groupe en France. De nombreux salariés se sont engagés pour soutenir le Plan Espoir Banlieues, participer au Train pour l'Emploi et l'Égalité des Chances ou s'engager comme tuteur pour accueillir des jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Enfin, un nouvel accord Handicap a été signé (période 2008-2010) pour agir encore plus en faveur des personnes handicapées (reconnaissance en interne des travailleurs handicapés, programme de recrutements externes de personnes handicapées...);

## l'emploi

04 les effectifs

08 la répartition des effectifs

13 les travailleurs extérieurs

14 les recrutements

de l'année

16 les départs

18 les promotions

18 chômage

19 l'insertion des travailleurs  
handicapés

20 l'absentéisme

# l'emploi

L'année 2008 marque l'aboutissement du plan NExT lancé par le Groupe France Télécom fin 2005 (pour la période 2006-2008). En 2008, France Télécom SA a donc continué à inscrire sa politique de l'emploi dans le cadre du projet act: (anticipation et compétences pour la transformation) pour adapter les compétences à la transformation et aux besoins de l'entreprise.

On peut souligner les faits marquants suivants, concernant l'évolution de l'emploi en 2008 :

Dans le cadre de la stratégie d'opérateur intégré du Groupe France Télécom Orange, France Télécom SA a poursuivi en 2008 l'intégration de certaines activités réalisées en filiales en France (en particulier des activités réseaux mobiles d'Orange) ou relevant du périmètre international.

Les départs naturels restent à un niveau élevé en 2008, les retraites ont été plus nombreuses en lien avec la structure démographique de la population.

Les recrutements externes en 2008 restent concentrés sur les domaines prioritaires que sont la vente et la relation clients, les services intégrés aux entreprises, les systèmes d'information, les réseaux et l'innovation.

France Télécom SA poursuit activement en 2008 les efforts engagés en faveur de la diversité et de l'insertion professionnelle des jeunes, avec notamment un développement important de l'apprentissage et des contrats de professionnalisation.

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

France Télécom a mis en œuvre en 2008 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.

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

# les effectifs

## 111 - effectif social au 31 décembre

	2006	2007	2008
niveau A	154	99	71
niveau B	3 879	3 134	2 527
niveau C	56 872	52 266	47 264
niveau D	24 511	24 060	23 814
niveau D bis	20 332	19 606	18 862
niveau E	17 037	16 974	16 883
niveau F	6 440	6 734	6 842
niveau G	1 352	1 293	1 172
<b>total</b>	<b>130 577</b>	<b>124 166</b>	<b>117 435</b>

### commentaires

La décroissance de l'effectif social de FTSA est de - 5,4 % par rapport à fin 2007. Elle s'explique par la poursuite des départs naturels et notamment les départs en retraite à la fois pour les salariés en activité et pour ceux en congés de fin de carrière.

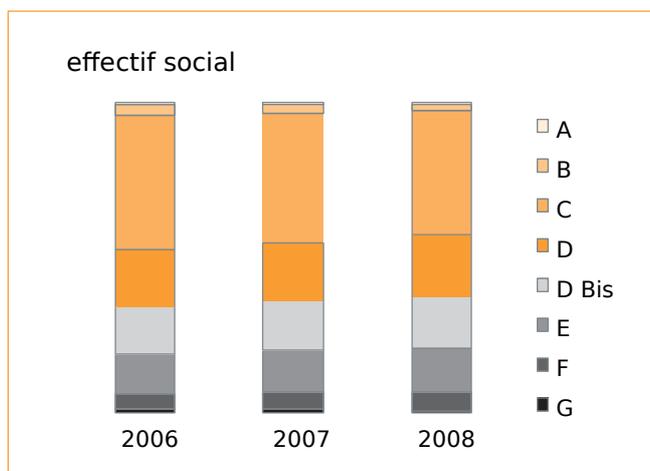
Ces départs sont en partie compensés par les recrutements externes et les mobilités venant de l'extérieur du Groupe.

Le nombre total de cadres diminue de - 1,9 % alors que le nombre total de non-cadres décroît de - 7,4 %.

### 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

	2006	2007	2008
niveau A	116	59	33
niveau B	2 851	2 237	1 763
niveau C	43 102	39 991	36 114
niveau D	18 333	18 829	19 335
niveau D bis	15 111	15 230	15 282
niveau E	12 938	13 200	13 529
niveau F	5 140	5 482	5 674
niveau G	665	722	745
<b>total</b>	<b>98 256</b>	<b>95 750</b>	<b>92 475</b>

### commentaires

La décroissance des effectifs CDI entre 2007 et 2008 représente - 3 275 salariés soit - 3,4 %. Cette évolution prend en compte l'intégration au sein de FTSA de certaines activités venant de fi (en particulier des activités d'intervention maintenance et supervision du réseau mobile Orange France et de soutien du réseau d'accès entreprise d'Equant).

La décroissance des effectifs CDI porte sur les niveaux maîtrise, employés et techniciens (- 6,3 %).

Le nombre de cadres intermédiaires (niveau D bis) progresse de + 0,3 % et celui des cadres supérieurs (E, F et G) de + 2,8 %.

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

	2006	2007	2008
niveau A	38	40	38
niveau B	1 015	875	751
niveau C	12 571	11 062	9 634
niveau D	6 171	5 222	4 454
niveau D bis	5 200	4 358	3 557
niveau E	3 732	3 436	3 055
niveau F	1 292	1 245	1 161
niveau G	687	571	427
<b>total</b>	<b>30 706</b>	<b>26 809</b>	<b>23 077</b>

### commentaires

Les effectifs hors activité diminuent de - 14 % entre fin décembre 2007 et fin décembre 2008.

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

### définitions 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.

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

		2006	2007	2008
apprentis	niveau A	2 860	3 028	2 938
	niveau C			1
	<b>total</b>	<b>2 860</b>	<b>3 028</b>	<b>2 939</b>
adaptation qualification et professionnalisation	niveau A			
	niveau B	3	4	2
	niveau C	96	426	511
	niveau D	10	15	9
	niveau D bis		1	
	niveau E	1		
<b>total</b>	<b>110</b>	<b>446</b>	<b>522</b>	
vacataires et étudiants stagiaires	niveau A			
	niveau B			
	niveau C			
	niveau D			
	niveau D bis			
	niveau E			
	sans	535	610	797
<b>total</b>	<b>535</b>	<b>610</b>	<b>797</b>	
<b>total</b>		<b>3 505</b>	<b>4 084</b>	<b>4 258</b>

## commentaires

La population des apprentis et des titulaires de contrats de professionnalisation représente 4,5 % des effectifs totaux en activité fin 2008 contre 4,2 % en 2007.

Globalement cette population progresse de + 4,3 % en 2008, traduisant la poursuite de la dynamique engagée par France Télécom en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes.

Les contrats d'apprentissage diminuent de 89 contrats entre fin 2007 et fin 2008.

Les contrats de professionnalisation progressent de + 76 contrats entre fin 2007 et fin 2008.

Le nombre de vacataires et étudiants stagiaires progresse en 2008 + 187 contrats entre fin 2007 et fin 2008.

**définition**

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

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

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

	2006	2007	2008
niveau A	68	39	34
niveau B	2 810	2 210	1 776
niveau C	41 601	38 759	37 627
niveau D	18 039	18 514	19 360
niveau D bis	14 932	15 038	15 305
niveau E	13 128	13 350	13 826
niveau F	5 095	5 432	5 681
niveau G	684	721	745
<b>total</b>	<b>96 358</b>	<b>94 064</b>	<b>94 354</b>

## commentaires

Le volume d'équivalents temps plein moyen décroît de - 2,9 % en 2008 en lien avec la décroissance des effectifs en activité.

Le taux moyen d'utilisation reste stable en 2008 à 97 % (voir aussi l'indicateur 414, nombre de salariés à temps partiel).

**définition indicateurs 111 ter**

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

	2006	2007	2008
niveau A	154	99	71
niveau B	3 848	3 111	2 513
niveau C	54 311	50 078	45 112
niveau D	24 284	23 958	23 648
niveau D bis	20 039	19 497	18 745
niveau E	15 791	16 139	16 108
niveau F	6 122	6 472	6 644
niveau G	1 293	1 200	1 091
<b>total</b>	<b>125 842</b>	<b>120 554</b>	<b>113 932</b>

## commentaires

L'effectif social permanent décroît de - 5,5 % en 2008.

La baisse concerne principalement la catégorie employés/techniciens qui représente 42 % de l'effectif en 2008 contre 44 % en 2007.

L'effectif social permanent des autres catégories (agents de maîtrise, cadres et cadres supérieurs) passe de 56,2 % en 2007 à 58 % en 2008.

**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

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B	13	22	13
niveau C	1 200	1 212	1 514
niveau D	7	9	25
niveau D bis	21	18	23
niveau E	367	338	297
niveau F	8	7	7
<b>total</b>	<b>1 616</b>	<b>1 606</b>	<b>1 879</b>

### commentaires

Le nombre de salariés en CDD au 31 décembre 2008 progresse par rapport à celui de 2007 de + 273 CDD soit + 17 % en lien avec le surcroît temporaire d'activité constaté en 2008.

### 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

	2006	2007	2008
niveau A	180	138	87
niveau B	4 360	3 562	2 865
niveau C	60 169	54 560	49 727
niveau D	24 605	24 204	23 729
niveau D bis	20 795	20 013	19 251
niveau E	16 930	17 081	17 069
niveau F	6 245	6 604	6 825
niveau G	1 365	1 338	1 086
<b>total</b>	<b>134 649</b>	<b>127 500</b>	<b>120 639</b>

### commentaires

En moyenne annuelle, l'effectif social diminue de - 5,4 % entre 2007 et 2008. Les tendances d'évolution par niveau de qualification sont semblables à celles constatées pour l'évolution de l'effectif social de ce période.

### définition indicateur 114

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

# la répartition des effectifs

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	144	10	154	91	8	99	65	6	71
niveau B	863	3 016	3 879	693	2 441	3 134	545	1 982	2 527
niveau C	28 162	28 710	56 872	25 783	26 483	52 266	22 980	24 284	47 264
niveau D	7 903	16 608	24 511	7 753	16 307	24 060	7 839	15 975	23 814
niveau D bis	6 083	14 249	20 332	5 899	13 707	19 606	5 705	13 157	18 862
niveau E	4 926	12 111	17 037	4 942	12 032	16 974	5 026	11 857	16 883
niveau F	1 705	4 735	6 440	1 820	4 914	6 734	1 883	4 959	6 842
niveau G	203	1 149	1 352	209	1 084	1 293	185	987	1 172
total	49 989	80 588	130 577	47 190	76 976	124 166	44 228	73 207	117 435

### définition indicateur 115

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

## 115 bis – variation du taux de féminisation

	2006	2007	2008
	(en %)	(en %)	(en %)
niveau A	93,51	91,92	91,67 %
niveau B	22,25	22,11	21,57 %
niveau C	49,52	49,33	48,62 %
niveau D	32,24	32,22	32,92 %
niveau D bis	29,92	30,09	30,25 %
niveau E	28,91	29,12	29,77 %
niveau F	26,48	27,03	27,52 %
niveau G	15,00	16,16	15,78 %
total	38,3	38,0	37,7

### commentaires

Le taux de féminisation de l'effectif social se situe à **37,7 %** en 2008, soit en légère diminution par rapport à 2007 (38,0 %).

Cette variation s'explique par l'impact des départs naturels, en particulier les départs en retraite. Ces départs sont proportionnellement plus importants pour les femmes compte tenu de la démographie des populations éligibles en 2008.

Le taux de féminisation décroît sur les niveaux employés techniciens et agents de maîtrise. Il progresse sur les niveaux cadres et cadres supérieurs.

### définition indicateur 115 bis

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

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

	inf. à 21	21 à 25	26 à 30	31 à 35	36 à 40	41 à 45	46 à 50	51 à 55	56 à 60	sup. à 60
<b>année 2006</b>										
niveau A				2	2	15	32	41	51	11
niveau B		9	8	58	141	415	1 257	1 389	566	36
niveau C	388	2 686	1 620	2 897	3 276	6 892	15 996	15 053	7 954	110
niveau D	1	92	505	1 726	2 108	3 282	6 557	6 007	4 208	25
niveau D bis		22	384	1 474	1 688	2 817	5 278	5 379	3 253	37
niveau E		397	1 771	2 733	2 522	2 278	2 469	2 687	2 143	37
niveau F			46	524	1 097	1 252	1 173	1 375	921	52
niveau G				10	78	136	251	363	482	32
<b>total</b>	<b>389</b>	<b>3 206</b>	<b>4 334</b>	<b>9 424</b>	<b>10 912</b>	<b>17 087</b>	<b>33 013</b>	<b>32 294</b>	<b>19 578</b>	<b>340</b>
<b>année 2007</b>										
niveau A				2	1	7	20	26	37	6
niveau B	6	8	11	30	91	289	914	1 267	500	21
niveau C	292	2 454	1 492	2 124	3 148	5 476	13 248	15 838	8 088	106
niveau D	1	87	461	1 462	2 349	3 074	5 826	6 481	4 297	22
niveau D bis		17	274	1 294	1 817	2 552	4 533	5 895	3 192	32
niveau E		295	1 571	2 636	2 765	2 391	2 389	2 573	2 315	39
niveau F			57	487	1 171	1 344	1 198	1 375	1 032	70
niveau G			1	14	69	155	227	326	467	34
<b>total</b>	<b>296</b>	<b>2 861</b>	<b>3 867</b>	<b>8 049</b>	<b>11 411</b>	<b>15 288</b>	<b>28 355</b>	<b>33 781</b>	<b>19 928</b>	<b>330</b>
<b>année 2008</b>										
niveau A	0	0	1	1	6	11	16	11	17	3
niveau B	4	4	6	12	66	186	649	1 124	461	15
niveau C	225	2 103	1 426	1 591	2 905	4 171	10 448	16 046	8 258	91
niveau D	1	100	481	1 330	2 501	2 741	5 156	7 422	4 064	18
niveau D bis	0	20	235	1 123	2 017	2 240	3 845	6 117	3 230	35
niveau E	0	260	1 338	2 569	3 020	2 465	2 288	2 713	2 187	43
niveau F	0	0	43	418	1 228	1 414	1 280	1 306	1 081	72
niveau G	0	0	0	12	70	155	208	286	399	42
<b>total</b>	<b>230</b>	<b>2 487</b>	<b>3 529</b>	<b>7 056</b>	<b>11 808</b>	<b>13 378</b>	<b>23 885</b>	<b>35 031</b>	<b>19 711</b>	<b>320</b>

### commentaires

Entre fin 2007 et fin 2008, la répartition par tranche d'âge évolue en lien avec le vieillissement naturel des populations et les évolutions de l'emploi. La tranche d'âge « inférieur à 30 ans » représente 5 % des effectifs en 2008 contre 6 % en 2007. La tranche « 31 à 50 ans » diminue en poids relatif passant de 51 % en 2007 à 48 % en 2008 du fait du glissement vers les tranches d'âge supérieures. La part des plus de 50 ans progressivement en hausse passant de 43 % en 2007 à 47 % en 2008.

### définition indicateur 116

L'effectif ventilé par tranche d'âge correspond à l'effectif social au 31 décembre (indicateur 111). Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

## 116 bis – évolution de l'âge moyen

	2006	2007	2008
niveau A	52,8	53,1	53,35
niveau B	50,1	50,7	51,35
niveau C	46,8	47,5	48,07
niveau D	47,9	48,1	48,32
niveau D bis	47,9	48,3	48,56
niveau E	42,9	43,2	43,38
niveau F	46,6	46,8	46,81
niveau G	52,0	51,9	51,71
total population	46,8	47,3	47,56

### commentaires

L'effectif social de l'entreprise intègre à la fois les salariés en activité mais aussi les personnels hors activité et en particulier ceux en congés de fin de carrière (CFC) dont l'impact sur la répartition par âge moyen est important.

L'âge moyen de l'effectif social progresse en 2008 passant de 47,3 ans fin 2007 à 47,6 ans fin 2008.

Pour les seuls actifs (CDI + CDD), l'âge moyen est de 46,2 ans fin 2008 contre 45,4 ans fin 2007.

### définition indicateur 116 bis

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

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

La décimale correspond à un dixième d'année.

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

	< 6 ans	6 ans	11 ans à	16 ans	21 ans	26 ans	31 ans	> 35 ans
		à 10 ans	15 ans	à 20 ans	à 25 ans	à 30 ans	à 35 ans	
<b>année 2006</b>								
niveau A	0625			110	12	1	0	0
niveau B	44	60	249	356	903	1 781	416	70
niveau C	5 480	2 880	3 097	2 922	10 717	21 566	7 221	2 989
niveau D	1 172	1 701	1 681	1 418	4 029	7 522	4 442	2 546
niveau D bis	1 260	1 688	1 179	1 022	3 383	5 980	3 755	2 065
niveau E	4 799	2 651	1 693	708	1 546	2 730	2 129	781
niveau F	1 278	1 088	1 017	409	522	1 124	791	211
niveau G	141	94	83	77	109	333	351	164
<b>total</b>	<b>14 174</b>	<b>10 168</b>	<b>9 024</b>	<b>7 022</b>	<b>21 221</b>	<b>41 037</b>	<b>19 105</b>	<b>8 826</b>
<b>année 2007</b>								
niveau A		2680			10	1		
niveau B	52	31	127	331	678	1 419	443	53
niveau C	4 891	2 276	2 537	3 403	8 481	19 113	8 961	2 604
niveau D	1 100	1 650	1 527	1 877	3 473	6 993	5 140	2 300
niveau D bis	1 079	1 654	1 203	1 191	2 782	5 578	4 283	1 836
niveau E	4 340	3 090	1 786	818	1 326	2 609	2 196	809
niveau F	1 266	1 211	1 125	509	490	1 005	878	250
niveau G	157	128	123	86	106	227	325	141
<b>total</b>	<b>12 885</b>	<b>10 042</b>	<b>8 434</b>	<b>8 295</b>	<b>17 346</b>	<b>36 945</b>	<b>22 226</b>	<b>7 993</b>
<b>année 2008</b>								
niveau A	0311506100							
niveau B	175	42	114	265	344	707	839	41
niveau C	5 139	1 553	2 531	3 759	5 173	11 790	15 030	2 289
niveau D	757	1 350	2 035	2 307	2 506	5 080	7 538	2 241
niveau D bis	504	1 287	1 987	1 473	2 081	3 884	5 841	1 805
niveau E	2 728	3 692	2 577	1 242	1 185	1 956	2 664	839
niveau F	521	1 290	1 610	895	474	793	1 001	258
niveau G	331	117	153	126	59	95	206	85
<b>total</b>	<b>10 155</b>	<b>9 334</b>	<b>11 018</b>	<b>10 117</b>	<b>11 828</b>	<b>24 306</b>	<b>33 119</b>	<b>7 558</b>

### commentaires

La population ayant moins de 10 ans d'ancienneté diminue, passant de 2007 à 2008.

Celle ayant entre 11 et 30 ans d'ancienneté diminue aussi, passant de 2007 à 2008 du fait du glissement vers les tranches supérieures en lien avec le vieillissement naturel des populations.

Les salariés ayant plus de 30 ans d'ancienneté représentent 34 % des salariés en 2008 contre 24 % en 2007.

### définition indicateur 117

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

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

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

	2006		2007		2008	
	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité	nationalité française	autre nationalité
niveau A	146	8	92	7	67	4
niveau B	3 873	6	3 130	4	2 524	3
niveau C	56 398	474	51 825	441	46 867	397
niveau D	24 428	83	23 968	92	23 703	111
niveau D bis	20 238	94	19 502	104	18 752	110
niveau E	16 496	541	16 379	595	16 262	621
niveau F	6 317	123	6 592	142	6 690	152
niveau G	1 343	9	1 280	13	1 156	16
total	129 239	1 338	122 768	1 398	116 021	1 414

### commentaires

Le nombre des salariés de nationalité étrangère continue à progresser en 2008 (+ 1 %).

Cette évolution confirme l'attachement de France Télécom SA à poursuivre une politique active de diversité vis-à-vis des nationalités européennes et de celles du reste du monde.

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

### définition indicateur 118

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

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

**Indicateur identique à l'indicateur 111.**

# les travailleurs extérieurs

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)...

## 121 - nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure

	2006	2007	2008*
total		22 488	23 757

### commentaires

Le nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure représente 23 757 ETP en moyenne mensuelle 2008.

Ces ETP en sous-traitance progressent de + 5,6 % en 2008.

Cette force au travail complémentaire intervient dans le cadre de contrats de prestation de services permettant de faire face à des besoins spécifiques en particulier dans les domaines de l'intervention clients et réseaux, de la relation et du service clients, de l'informatique et du développement du système d'information.

### définition indicateur 121

Cet indicateur recense les salariés appartenant à une entreprise extérieure travaillant dans le cadre d'opérations contractuelles où France Télécom a confié à un autre entrepreneur (sous-traitant) le soin de réaliser pour son compte tout ou partie d'un travail servant à produire un bien ou un service destiné à ses propres clients. En 2008, le Groupe France Télécom a mis en œuvre une nouvelle méthodologie pour l'évaluation de la sous-traitance afin d'appréhender de manière plus exhaustive l'ensemble de la force au travail contribuant à la réalisation des activités de l'entreprise et de mesurer la contribution au développement de l'emploi en France induit par le Groupe.

Sont retenues les opérations effectuées dans ou en dehors des locaux du Groupe, les prestations qui englobent à la fois travail et fourniture de matériel comme la maintenance et certaines prestations investies.

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

Certaines prestations sont exclues du champ de l'indicateur, compte tenu de la nature de l'activité concernée : le génie civil

## 122 - nombre de stagiaires étudiants dans l'année

	2006	2007	2008
total	1 730	2 279	2 252

### commentaires

L'entreprise a accueilli plus de 2 200 stagiaires en 2008, soit un niveau équivalent à 2007 qui avait marqué une forte progression dans ce domaine.

Ces résultats 2008 confirment la poursuite de la politique engagée en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes (voir indicateur 111 bis).

### définition indicateur 122

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

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

## 123 - nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires

	2006	2007	2008
total	889	386	394

### commentaires

Le recours au travail temporaire reste globalement stable en 2008 après une diminution marquée en 2007.

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

### définition indicateur 123

Nombre moyen d'intérimaires auquel France Télécom a recours mensuellement durant l'année.

\* En 2008, le Groupe France Télécom a mis en œuvre une nouvelle méthodologie pour l'évaluation de la sous-traitance afin d'appréhender de manière plus exhaustive l'ensemble de la force au travail contribuant à la réalisation des activités de l'entreprise, et de mesurer la contribution au développement de l'emploi en France. À cette occasion, la valeur 2006 n'a pas été recalculée.

## 124 - durée moyenne des contrats de travail temporaire

	2006	2007	2008
total	2,5	2,1	1,4

### commentaires

La durée moyenne des contrats de travail temporaire s'élève à 1,4 mois en 2008. Elle est en diminution par rapport à l'année précédente.

### définition indicateur 124

Cette durée est restituée en mois.

### commentaires

Le nombre de recrutements externes s'élève à 1 074 en 2008, soit une diminution de 21 % par rapport à 2007.

Ils concernent majoritairement les secteurs prioritaires de la relation clients, des services aux entreprises, de l'innovation, du développement des systèmes d'information et du multimédia.

Les recrutements effectués en 2008 incluent 481 salariés embauchés à temps partiel dans le domaine de la relation clients (boutique et services clients au téléphone).

### définition indicateur 131

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

Ce total comprend des contrats d'adaptation transformés en contrat à durée indéterminée.

# les recrutements de l'année

## 131 - nombre d'embauches à durée indéterminée

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B			
niveau C	1 453	1 035	697
niveau D	65	35	63
niveau D bis	52	14	10
niveau E	518	210	244
niveau F	119	53	51
niveau G	10	4	9
total	2 217	1 351	1 074

## 131 bis - répartition des recrutements par tranche d'âge et par sexe

	femmes	hommes	total
< 20 ans	34	28	62
20-24 ans	244	316	560
25-29 ans	74	136	210
30 ans et +	85	150	242
total	437	630	1 074

### commentaires

L'âge moyen des salariés recrutés en 2008 est de 26 ans.

Près de 78 % des salariés recrutés ont moins de 30 ans.

Le taux de féminisation des recrutements externes (41 %) est supérieur au taux de féminisation des effectifs actifs en CDI de FTSA (36 %).

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

Il s'agit de l'ensemble du personnel recruté en 2008 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

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B	422	254	113
niveau C	5 330	4 392	3 949
niveau D	32	24	35
niveau D bis	60	27	28
niveau E	207	215	203
niveau F	9	6	10
niveau G			
<b>total</b>	<b>6 060</b>	<b>4 918</b>	<b>4 338</b>

### commentaires

Le nombre de contrats à durée déterminée conclus au cours de l'année 2008 est en diminution par rapport à l'année 2007 (- 12 %).

Le nombre de nouveaux CDD décroît sur l'ensemble des domaines d'activité hormis le secteur de la relation clients.

### définition indicateur 132

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

## 133 - nombre d'embauches de travailleurs saisonniers

FTSA n'est pas concerné.

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

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B			
niveau C	1 175	869	539
niveau D	7	17	33
niveau D bis	3	1	2
niveau E	81	41	48
niveau F			
niveau G			
<b>total</b>	<b>1 266</b>	<b>928</b>	<b>622</b>

### commentaires

Les salariés de moins de 25 ans embauchés en 2008 représentent 8 % des recrutements externes de l'année.

Ces recrutements sont orientés à 62 % vers les activités de la vente, du service et de la relation clients.

La répartition femmes-hommes reste relativement équilibrée avec un taux de féminisation de 45 % sur la tranche des moins de 25 ans.

### 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.

# les départs

## 141 – total des départs

	2006	2007	2008
niveau A	37	20	11
niveau B	847	367	217
niveau C	10 554	6 737	5 400
niveau D	1 280	435	527
niveau D bis	1 263	316	350
niveau E	1 091	561	533
niveau F	537	133	204
niveau G	157	37	74
<b>total</b>	<b>15 766</b>	<b>8 606</b>	<b>7 316</b>

### commentaires

Le nombre de départs **départs** diminue de - 15 % par rapport à l'année 2007.

Les départs **départs** de CDI restent stables à 3 242.

Les fins de contrats CDD sont en revanche en forte diminution en 2008.

### définition indicateur 141

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

## 142 – démissions

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>1 404</b>	<b>1 297</b>	<b>1 123</b>

### commentaires

Le nombre de démissions diminue de - 13,5 % en 2008 par rapport à l'année 2007.

Les démissions représentent 15 % du total des départs en 2008.

Elles concernent à 76 % des salariés embauchés à temps partiel sur le domaine de la relation clients et la vente directe, catégorie de personnel marquée par un niveau de turnover élevé.

## 142 bis – rupture conventionnelle

	2006	2007	2008
<b>total</b>			<b>45</b>

### commentaires

Ces départs correspondent au nouveau dispositif contractuel mis en œuvre dans le cadre de la réforme du Code du travail.

Pour l'année 2008, 45 salariés ont choisi de signer un accord de rupture conventionnelle de contrat de travail avec l'entreprise.

## 143 – licenciements économiques

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 144 – licenciements pour autres causes

	2006	2007	2008
niveau A	2		3
niveau B	5	4	4
niveau C	41	80	75
niveau D	5	5	11
niveau D bis	20	15	16
niveau E	28	25	26
niveau F	15	28	34
niveau G	8	8	16
<b>total</b>	<b>124</b>	<b>165</b>	<b>185</b>

### commentaires

Le nombre de licenciements pour autres causes (essentiellement licenciements pour faute) représente moins de 2,5 % du total des départs de l'année 2008.

## 145 - fins de contrat à durée déterminée

	2006	2007	2008
niveau A			1
niveau B	582	273	122
niveau C	5 549	4 762	3 657
niveau D	50	30	17
niveau D bis	67	32	23
niveau E	236	259	245
niveau F	2	8	9
niveau G			
<b>total</b>	<b>6 486</b>	<b>5 364</b>	<b>4 074</b>

### commentaires

Le nombre de départs pour fin de contrat CDD diminue de - 24 % par rapport à 2007.

Cette diminution est en lien avec la réduction du nombre de contrats signés dans l'année (voir indicateur 132).

## 147 - départs en retraite

	2006	2007	2008
niveau A	13	6	3
niveau B	104	75	77
niveau C	1 264	745	615
niveau D	403	343	438
niveau D bis	195	208	256
niveau E	129	130	143
niveau F	67	59	107
niveau G	18	18	32
<b>total</b>	<b>2 193</b>	<b>1 584</b>	<b>1 671</b>

### commentaires

Le nombre de départs en retraite progresse de + 5,3 % en 2008 en lien avec l'évolution démographique des populations éligibles aux différents dispositifs : retraites directes et départs anticipés pour certaines catégories de personnels fonctionnaires (retraites au titre du service actif).

## 146 - départs durant la période d'essai

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B			
niveau C	92	48	70
niveau D	3		1
niveau D bis		2	1
niveau E	3	1	3
niveau F	1	1	
<b>total</b>	<b>99</b>	<b>52</b>	<b>75</b>

### commentaires

La progression du nombre de départs durant la période d'essai concerne essentiellement les salariés de niveau C, en particulier ceux embauchés à temps partiel dans le domaine de la relation clients (boutique et service clients au téléphone).

## 147 bis - départs en congé de fin de carrière

	2006	2007	2008
niveau A	10		
niveau B	140		
niveau C	2 438		
niveau D	783		
niveau D bis	923		
niveau E	545		
niveau F	374		
niveau G	118		
<b>total</b>	<b>5 331</b>		

## 148 - décès

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B	10	10	9
niveau C	59	67	49
niveau D	19	22	22
niveau D bis	5	12	20
niveau E	13	11	2
niveau F	4	3	7
niveau G	1		1
<b>total</b>	<b>111</b>	<b>125</b>	<b>110</b>

## 149 - autres départs

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B			
niveau C	2		5
niveau D	3		3
niveau D bis	4	7	3
niveau E	2	2	1
niveau F	3	5	6
niveau G	4	5	15
<b>total</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

### commentaires

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

# les promotions

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

	2006	2007*	2008
<b>total</b>	<b>6 816</b>	<b>6 365</b>	<b>6 210</b>
<b>en pourcentage</b>	<b>6,95 %</b>	<b>6,65 %</b>	<b>6,72 %</b>

\* Rectification BS 2007 : 6 365 au lieu de 6 335.

### commentaires

Le taux de promotion par rapport aux effectifs en activité reste à un niveau proche des 7 %. Il est en légère progression par rapport à l'année 2007. Il inclut les changements de grades pour les fonctionnaires au sein d'un même niveau de bande CCNT.

### définition indicateur 151

Nombre de salariés promus dans une catégorie supérieure. Chaque personne est comptée pour une unité, quel que soit son temps de travail.

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

# chômage

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

FTSA n'est pas concerné.

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

FTSA n'est pas concerné.

# l'insertion des travailleurs handicapés

## 171 - les travailleurs handicapés

effectif déclaré	2006	2007	2008
COTOREP/CDAPH <sup>(2)</sup>	1 347	1 502	1 748
RQTH <sup>(3)</sup> liée à un accident du travail ou à une maladie professionnelle	640	834	754
emplois réservés	16	23	21
reclassés C3R <sup>(4)</sup>	501	430	387
<b>total</b>	<b>2 504</b>	<b>2 789</b>	<b>2 910</b>

effectif déclaré - équivalent			
taux d'emploi	1,99 %	2,35 %	2,60 %
montant des achats au secteur protégé (en milliers d'euros)	13 885	15 568	16 115
équivalent taux d'emploi	0,68 %	0,79 %	0,84 %
<b>taux d'emploi global</b>	<b>2,67 %</b>	<b>3,1 %</b>	<b>3,44 %</b>

mouvements de l'année	2006	2007	2008
recrutements CDI	27	66	70
autres recrutements	10	18	7
mobilités entrantes depuis une filiale	8	16	11
reclassements C3R	88	37	27
départs (retraite, décès, mobilité, démissions)	187	172	156
autres entrées			332
autres sorties			170

### commentaires

En 2008, France Télécom a renforcé son engagement en faveur de l'insertion et de l'emploi des personnes handicapées. Cette année constitue un point d'étape particulier puisqu'elle est la première année d'application du nouvel accord d'entreprise (période 2008 à 2010) signé par France Télécom SA avec les instances représentatives du personnel.

Le nombre de salariés reconnus « travailleurs handicapés » est en nette progression depuis 2007 ; il continue d'augmenter en 2008, entraînant une amélioration du taux d'emploi global.

Les opérations de sensibilisation et de communication ont favorisé l'augmentation du nombre de salariés faisant la démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

Le montant des achats au secteur protégé est aussi en progression en 2008.

Les recrutements de 2008 ont été réalisés grâce à de nombreuses actions (partenariats, présence sur des forums, vidéo-recrutement, annonces sur des sites internet spécialisés...). Des actions à long terme sont menées pour accroître le nombre de candidatures.

Le marché de l'emploi des métiers sur lesquels FTSA recrute demeure tendu et concurrentiel.

(1) Effectif déclaré tel qu'il résulte de la « Déclaration Obligatoire de l'Emploi des Travailleurs Handicapés » (DOETH) prévue aux art L. 5212-5 et R. 5212-2 du Code du travail (annexe B indicateurs Bilan Social).

(2) Salariés reconnus « travailleurs handicapés » par la Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) qui remplace la Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel (COTOREP) depuis la loi du 11 février 2005.

(3) RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

(4) C3R : Commission de Reclassement, de Réadaptation et de Réorientation (loi 84-16 du 11 janvier 1984).

(5) Les mouvements indiqués sont calculés par différentiel de la DOETH de l'année N-1 à l'année N. La DOETH prend en compte les salariés handicapés (CDI et CDD) qui ont été présents au moins six mois dans l'année civile concernée.

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>843</b>	<b>832</b>	<b>739</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.

# l'absentéisme

## 181 – nombre total de journées d'absence

	2006	2007	2008
niveau A	20 825	25 906	28 362
niveau B	157 168	134 446	111 814
niveau C	1 123 139	1 090 616	1 072 999
niveau D	230 833	245 615	277 555
niveau D bis	159 621	167 247	180 907
niveau E	117 221	124 859	133 457
niveau F	26 620	31 107	32 904
niveau G	2 453	2 749	2 406
<b>total</b>	<b>1 837 880</b>	<b>1 822 545</b>	<b>1 840 404</b>

### commentaires

Eu égard à l'évolution des effectifs, le nombre total de journées d'absence en 2008 est en légère hausse de 17 861 jours soit 0,98 % au regard de 2007, alors que la variation se limite à 2 524 jours, soit 0,13 % par rapport à 2006.

### définition indicateur 181

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

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

	2006	2007	2008
niveau A	18 207	22 991	24 967
niveau B	145 165	122 447	104 838
niveau C	993 285	966 950	960 901
niveau D	192 028	201 337	229 822
niveau D bis	126 003	135 208	144 614
niveau E	66 140	69 224	78 205
niveau F	17 184	18 712	20 792
niveau G	2 268	1 947	1 890
<b>total</b>	<b>1 560 280</b>	<b>1 538 816</b>	<b>1 566 029</b>

### commentaires

Le nombre total de jours d'absence pour maladie quel qu'en soit le motif a augmenté de 27 213 jours, soit de 1,76 % entre 2007 et 2008. Cette augmentation résulte principalement d'une hausse des congés ordinaires de maladie (+ 3,57 %) et, dans une moindre mesure, de celle des congés de longue maladie (2 519 jours soit + 1,02 %). On observe, dans le même temps, une baisse importante des congés de longue durée de 12 670 jours (soit - 5,05 %).

### 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

		2006	2007	2008
absences de moins de 3 jours	niveau A	2 479	3 622	3 944
	niveau B	1 577	1 325	1 033
	niveau C	28 619	26 488	26 265
	niveau D	7 070	7 538	8 345
	niveau D bis	3 950	4 107	4 407
	niveau E	2 828	3 037	3 330
	niveau F	634	637	759
	niveau G	28	20	35
	<b>total</b>	<b>47 185</b>	<b>46 774</b>	<b>48 118</b>
absences de 3 à 7 jours	niveau A	5 317	8 078	8 557
	niveau B	9 111	7 435	6 366
	niveau C	107 056	100 167	96 961
	niveau D	23 800	26 227	28 965
	niveau D bis	13 937	14 909	15 527
	niveau E	8 684	9 173	10 366
	niveau F	2 302	2 477	2 682
	niveau G	180	98	133
	<b>total</b>	<b>170 387</b>	<b>168 564</b>	<b>169 557</b>
absences de 8 à 30 jours	niveau A	4 992	5 828	6 842
	niveau B	17 976	16 017	12 061
	niveau C	182 833	169 258	164 291
	niveau D	42 561	43 594	45 989
	niveau D bis	27 314	28 605	28 034
	niveau E	17 544	18 182	18 481
	niveau F	4 898	5 622	5 490
	niveau G	592	287	373
	<b>total</b>	<b>298 710</b>	<b>287 393</b>	<b>281 561</b>
absences de 31 à 90 jours	niveau A	2 445	3 406	4 122
	niveau B	20 385	17 129	13 712
	niveau C	170 970	155 503	149 556
	niveau D	40 064	42 696	48 187
	niveau D bis	28 478	29 311	30 603
	niveau E	15 744	16 784	18 160
	niveau F	3 993	5 444	5 340
	niveau G	528	563	336
	<b>total</b>	<b>282 607</b>	<b>270 836</b>	<b>270 016</b>
absences de plus de 90 jours	niveau A	2 974	2 057	1 502
	niveau B	96 116	80 541	71 666
	niveau C	503 807	515 534	523 828
	niveau D	78 533	81 282	98 336
	niveau D bis	52 324	58 276	66 043
	niveau E	21 340	22 048	27 868
	niveau F	5 357	4 532	6 521
	niveau G	940	979	1 013
<b>total</b>	<b>761 391</b>	<b>765 249</b>	<b>796 777</b>	

## commentaires

L'évolution 2007-2008 est principalement marquée par une augmentation des absences de plus de 90 jours, à hauteur de 31 528 jours (soit + 4,12 %), la tendance amorcée l'année précédente se renforçant.

Les absences de moins de 7 jours augmentent aussi mais plus légèrement de 2 337 jours (+ 1,08 %), retrouvant leur niveau de 2006.

En revanche, les absences de 8 à 90 jours poursuivent la baisse amorcée en 2006 (- 1,19 %, soit 6 652 jours entre 2007 et 2008), phénomène principalement constaté sur les absences de durée inférieure à 30 jours.

**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 et de trajet

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

	2006	2007	2008
niveau A	978	838	670
niveau B	9 605	10 221	5 931
niveau C	42 205	47 501	45 495
niveau D	6 560	10 675	11 539
niveau D bis	5 191	3 623	5 876
niveau E	2 418	2 167	3 046
niveau F	682	1 055	1 346
niveau G		192	94
<b>total</b>	<b>67 639</b>	<b>76 272</b>	<b>73 997</b>

	2006	2007	2008
niveau A	1 061	1 147	1 423
niveau B	581	457	33
niveau C	49 297	43 875	37 382
niveau D	19 373	20 065	22 014
niveau D bis	20 155	19 907	21 751
niveau E	41 916	45 977	43 893
niveau F	7 279	9 544	8 980
niveau G	107	547	335
<b>total</b>	<b>139 769</b>	<b>141 519</b>	<b>135 811</b>

**définition indicateur 184**

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

## commentaires

La hausse constatée en 2007 sur cet indicateur ne se renouvelle pas cette année. Il diminue en effet de 5 708 journées, soit de 4,20 %, et retrouve un niveau bien inférieur à celui de 2006.

**définition indicateur 185**

Cet indicateur inclut également les absences pour congé de paternité.

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

	2006	2007	2008
niveau A	254	240	300
niveau B	1 577	1 167	814
niveau C	34 324	28 937	25 542
niveau D	11 367	12 226	12 420
niveau D bis	7 227	7 542	7 449
niveau E	6 147	6 902	7 364
niveau F	1 380	1 636	1 519
niveau G	74	62	76
<b>total</b>	<b>62 349</b>	<b>58 712</b>	<b>55 484</b>

## 187 – nombre de journées d'absence pour autres causes

	2006	2007	2008
niveau A	325	690	1 002
niveau B	240	153	199
niveau C	4 029	3 353	3 678
niveau D	1 505	1 312	1 759
niveau D bis	1 045	967	1 218
niveau E	600	590	949
niveau F	95	160	267
niveau G	4		11
<b>total</b>	<b>7 842</b>	<b>7 225</b>	<b>9 084</b>

### commentaires

La baisse constatée l'an passé se poursuit en 2008 sur un rythme comparable : diminution de 3 228 jours d'absence, soit - 5,49 %.

### définition indicateur 186

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

### définition indicateur 187

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

## la rémunération

- 26 le montant des rémunérations
- 29 la hiérarchie des rémunérations
- 30 le mode de calcul des rémunérations
- 31 les charges accessoires
- 32 la charge salariale globale
- 32 la rémunération collective

# la rémunération

Le Groupe France Télécom conduit une politique de rétribution en relation avec sa situation d'entreprise engagée dans la compétition du marché des télécommunications.

Cette politique de rétribution est un levier de mobilisation des salariés pour la réussite des objectifs stratégiques de l'entreprise et associe les salariés aux résultats.

La politique salariale permet à la ligne managériale de reconnaître la progression des compétences et la prise de responsabilité avec l'évolution de la rémunération fixe, ainsi que l'atteinte des résultats individuels et d'équipe avec la rémunération variable.

Au titre des résultats 2008, l'ensemble des salariés a bénéficié d'un complément de rémunération représentant plus d'un mois de salaire avec l'Accord de Participation et l'Accord d'Intéressement. S'y ajoute un supplément exceptionnel d'intéressement d'un montant de 550 euros approuvé par le Conseil d'Administration.

Pour contribuer à la pleine mobilisation du personnel autour des objectifs du Plan NExT, le Conseil d'Administration de France Télécom SA, réuni le 4 avril 2007, a décidé de mettre en place un nouveau dispositif de rémunération (en actions) en récompense des efforts déployés par son personnel.

Les conditions de performance fixées dans ce plan ayant été satisfaites (atteinte du cash-flow inscrit dans le plan NExT en 2007 et 2008), ce sont plus de 10 millions d'actions gratuites qui seront distribuées en 2009 à plus de 100 000 salariés en France.

Enfin, dans le cadre de la loi du 8 février 2008, France Télécom et les organisations syndicales ont signé, le 17 mars 2008, un accord autorisant le déblocage exceptionnel de la participation pour les sommes versées avant le 31 décembre 2007.

# le montant des rémunérations

## 211 bis - rémunération mensuelle moyenne brute

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	1 538	1 578	1 541	1 643	1 707	1 648	1 601	1 789	1 621
niveau B	1 841	2 062	2 018	1 887	2 102	2 061	1 898	2 125	2 082
niveau C	2 215	2 296	2 256	2 263	2 352	2 309	2 297	2 383	2 342
niveau D	2 489	2 619	2 577	2 534	2 675	2 630	2 552	2 689	2 645
niveau D bis	3 026	3 192	3 142	3 100	3 272	3 221	3 176	3 333	3 287
niveau E	3 970	4 124	4 080	4 124	4 258	4 219	4 239	4 345	4 315
niveau F	5 879	6 084	6 030	6 116	6 330	6 272	6 280	6 429	6 388
niveau G	9 850	10 294	10 224	11 131	10 938	10 971	11 997	11 421	11 519
<b>ensemble</b>	<b>2 662</b>	<b>3 086</b>	<b>2 924</b>	<b>2 778</b>	<b>3 218</b>	<b>3 053</b>	<b>2 876</b>	<b>3 309</b>	<b>3 149</b>

### commentaires

La rémunération moyenne brute mensuelle progresse de 3,1 % en 2008 par rapport à 2007 (dont 3,5 % pour les femmes et 2,8 % pour les hommes).

Les différences de salaires femmes-hommes par niveau d'emploi tiennent d'une part aux éléments de rémunération inhérents aux métiers principalement exercés par les hommes (en particulier concernant les non-cadres, niveaux A à D) et d'autre part à des différences d'âge concernant les niveaux cadres D bis à G).

Les effets de « noria » due aux entrées, des sorties et des changements de catégorie - atténuent la lisibilité des évolutions de rémunération moyenne par bande.

### définition indicateur 211 bis

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

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

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

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	1 548	1 615	1 553	1 581	1 670	1 592	1 622	1 804	1 648
niveau B	1 830	2 053	2 010	1 862	2 071	2 031	1 914	2 087	2 056
niveau C	2 224	2 283	2 255	2 252	2 308	2 281	2 296	2 346	2 322
niveau D	2 461	2 555	2 526	2 478	2 583	2 550	2 515	2 608	2 578
niveau D bis	2 879	3 016	2 976	2 899	3 040	2 999	2 969	3 103	3 064
niveau E	3 644	3 776	3 739	3 691	3 799	3 768	3 793	3 881	3 856
niveau F	5 196	5 352	5 313	5 227	5 381	5 339	5 345	5 479	5 442
niveau G	8 276	8 914	8 811	8 823	8 822	8 822	9 291	9 280	9 282
ensemble	2 593	2 936	2 808	2 663	2 990	2 869	2 756	3 081	2 963

### commentaires

La rémunération moyenne de décembre 2008 – hors primes à périodicité non mensuelles – augmente de 3,3 % par rapport à décembre 2007 (dont 3,5 % pour les femmes et 3,0 % pour les hommes).

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

### définition indicateur 212

Cet indicateur comprend le traitement indiciaire brut (ou salaire de base pour les salariés sous convention collective), le coût de la participation « France Télécom », ainsi que tous les autres éléments de rémunération à périodicité mensuelle tels que la part variable versée à versement mensuel du marché grand public, les indemnités liées à l'affectation et aux charges de famille, les avantages sociaux. Il est calculé à partir des effectifs présents au cours des douze mois de l'année (effectifs permanents).

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	0,7 %	0,5 %	0,7 %	4,2 %	3,1 %	4,1 %	0,1 %	0,6 %	0,2 %
niveau B	1,5 %	1,5 %	1,5 %	2,0 %	2,5 %	2,4 %	0,8 %	2,2 %	2,0 %
niveau C	1,6 %	2,1 %	1,9 %	1,7 %	2,9 %	2,3 %	1,8 %	3,0 %	2,4 %
niveau D	2,6 %	2,9 %	2,8 %	2,6 %	3,9 %	3,5 %	2,3 %	3,5 %	3,1 %
niveau D bis	6,9 %	6,4 %	6,6 %	6,5 %	7,2 %	7,0 %	7,0 %	7,3 %	7,2 %
niveau E	9,8 %	9,0 %	9,2 %	10,9 %	10,8 %	10,9 %	11,6 %	11,4 %	11,5 %
niveau F	12,4 %	12,5 %	12,5 %	14,3 %	14,7 %	14,6 %	15,2 %	15,0 %	15,1 %
niveau G	19,7 %	18,2 %	18,4 %	23,8 %	23,9 %	23,9 %	24,1 %	21,6 %	22,0 %
ensemble	4,7 %	6,2 %	5,6 %	5,3 %	7,8 %	6,9 %	5,9 %	8,0 %	7,3 %

## commentaires

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

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

**définition indicateur 212 bis**

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

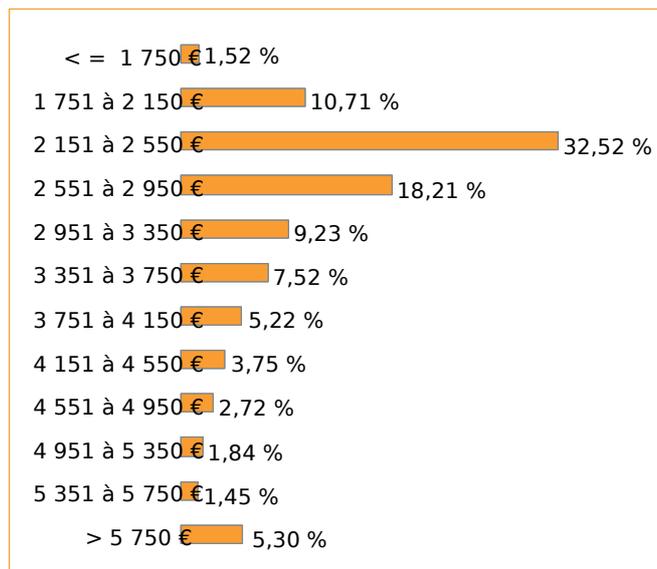
## 213 – grille des rémunérations

rémunérations mensuelles moyennes brutes	effectif (en %)	effectif (en % cumulés)
jusqu'à 1 750 euros	1,52 %	1,52 %
jusqu'à 2 150 euros	10,71 %	12,23 %
jusqu'à 2 550 euros	32,52 %	44,76 %
jusqu'à 2 950 euros	18,21 %	62,97 %
jusqu'à 3 350 euros	9,23 %	72,20 %
jusqu'à 3 750 euros	7,52 %	79,72 %
jusqu'à 4 150 euros	5,22 %	84,94 %
jusqu'à 4 550 euros	3,75 %	88,69 %
jusqu'à 4 950 euros	2,72 %	91,41 %
jusqu'à 5 350 euros	1,84 %	93,24 %
jusqu'à 5 750 euros	1,45 %	94,70 %
au-delà de 5 750 euros	5,30 %	100,00 %

### définition indicateur 213

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

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



# la hiérarchie des rémunérations

## 221 – hiérarchie des rémunérations mensuelles moyennes brutes

	2006	2007	2008
total	3,14	3,27	3,29

### 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)	2006	2007	2008
total	6 456	8 192	8 592

# le mode de calcul des rémunérations

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

FTSA n'est pas concerné.

232 - pourcentage des salariés payés au mois sur la base de l'horaire effectif

FTSA n'est pas concerné.

# les charges accessoires

## 241- avantages sociaux dans l'entreprise

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

avantages	fonctionnaires	salariés sous convention
délai de carence 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'inaptitude	Loi 84-16 du 11 janvier 1984 - art. 34	Convention collective nationale des télécommunications - art. 4.3.1.1 et annexe V
indemnisation des jours fériés	Accord portant sur l'organisation du travail, la réduction et l'aménagement du temps de travail (dit « Accord pour Tous ») du 2 février 2000 - annexe 4	
préavis et indemnités de licenciement		Convention collective nationale des télécommunications - art. 4.4.1
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	Accord d'entreprise du 13 février 2003 portant sur la mise en place de la Convention collective nationale des télécommunications à FTSA - titre V, art. 4
congés pour événements familiaux	Bulletin officiel - instruction du 9 décembre 1985	Accord d'entreprise du 13 février 2003 portant sur la mise en place de la Convention collective nationale des télécommunications à FTSA - annexe IV
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 m à disposition de personnel

(en milliers d'euros)	2006	2007	2008
total	43 291	19 274	19 670

### commentaires

Les montants concernent majoritairement la relation clients (assistance commerciale et technique).

# la charge salariale globale

# la rémunération collective

## 251 - charge salariale globale

	2006	2007	2008
total	25,41 %	24,10 %	23,23 %

### commentaires

L'évolution de l'indicateur est portée essentiellement par la progression du chiffre d'affaires.

### 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).

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

(en milliers d'euros)	2006 versé en 2007	2007 versé en 2008	2008 versé en 2009
montant global de la réserve spéciale de participation	325 405	345 392	307 961
montant global de l'intéressement	156 847	194 458	153 362
montant global du supplément exceptionnel d'intéressement		55 939	58 054

### commentaires

Les montants de la rémunération collective 2008 représentent plus de 460 millions d'euros.

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

À ces montants s'ajoute un supplément exceptionnel d'intéressement, approuvé par le Conseil d'Administration, pour valoriser les résultats 2008.

## 262 – montant moyen annuel de la participation Groupe FT et de l'intéressement FTSA

(en euros)	2006 versé en 2007	2007 versé en 2008	2008 versé en 2009
niveau A	2 788	3 711	3 377
niveau B	2 904	3 874	3 549
niveau C	3 178	4 199	3 835
niveau D	3 465	4 521	4 098
niveau D bis	3 968	5 139	4 686
niveau E	4 828	6 167	5 620
niveau F	6 506	8 210	7 434
niveau G	9 009	11 403	10 444
<b>total</b>	<b>3 775</b>	<b>4 957</b>	<b>4 550</b>

### commentaires

La participation et l'intéressement versés en 2009 au titre des résultats 2008 représentent un montant moyen de 4 014 euros, soit plus d'un mois de salaire.

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

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

	2006	2007	2008
actions France Télécom	2,51 %	2,59 %	3,42 %
actions PagesJaunes	2,44 %	*	*

\* Suite à la cession de la part de France Télécom dans la société PagesJaunes Groupe, ce fonds n'est plus dans les fonds Actions du Groupe FT. Cependant, il a été décidé de le conserver momentanément dans le PEG.

### commentaires

La hausse en 2008 de la part du capital détenue par les salariés FTSA s'explique principalement par la livraison de l'Offre Réservée au Personnel en 2007 (Orange Success) intervenue en janvier 2008 et par l'attribution des actions gratuites des Offres Réservées au Personnel de 2004 et 2005 qui ont eu lieu respectivement en janvier et novembre 2008.



## les conditions d'hygiène et de sécurité

36 les accidents de travail  
et de trajet

40 les maladies professionnelles

41 les comités d'hygiène, de sécurité  
et de conditions de travail

42 les dépenses en matière  
de sécurité

# les conditions d'hygiène et de sécurité

L'année 2008 s'inscrit dans la poursuite des axes engagés les années précédentes. Les travaux entrepris ont conduit à travailler en profondeur notamment sur l'évaluation des risques et l'accompagnement des unités. Hormis ces grands axes transverses, certains risques ont fait l'objet de plans particuliers.

## Principales actions conduites en 2008

Nombre des actions en cours aujourd'hui ont été amorcées depuis déjà plusieurs années. En 2008, elles se sont poursuivies avec une accentuation particulière.

## Les acteurs de la prévention

Durant l'année 2008, deux nouvelles sessions de formation de préventeurs ont été mises en place. Cette formation a été labellisée par la CPNE des télécommunications. Cette labellisation a conduit à élargir le panel de personnes présentes lors des jurys en fin de parcours, en les ouvrant à tous les représentants du personnel et patronaux de la branche des télécommunications. L'animation métiers du réseau des préventeurs s'est poursuivie.

Par ailleurs, les échanges avec les représentants du personnel dans le cadre des CHSCT se sont intensifiés.

## Les risques

Les principaux risques (chute de hauteur, ergonomie des postes de travail...) présents dans l'entreprise ont fait l'objet d'une poursuite des actions engagées. De plus, de nouveaux programmes ont été lancés, notamment sur l'amiante et les risques psychosociaux.

Sans être un nouveau risque dans l'entreprise, l'amiante a mobilisé en 2008 une énergie importante, afin de former les formateurs (médecins/infirmiers, préventeurs pour la grande majorité des Unités d'Intervention). Un travail de fond a aussi été conduit autour du suivi médical post-exposition et post-professionnel, et se poursuit sur les modes opératoires.

Si les risques psychosociaux font l'objet de nombreuses actions nationales, au travers notamment des travaux de la commission stress et/ou des commissions locales, l'année 2008 a été l'année de leur prise en compte via un plan d'action en trois axes : améliorer les process et les conditions de travail, mieux accompagner les opérations de transformation et mieux accompagner les salariés en situation de mal-être professionnel.

# les accidents de travail et de trajet

TFRAC (taux de fréquence des accidents de travail)

	2006	2007	2008
total	4,20	4,88	4,60

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

$\frac{\text{nombre d'accidents de travail} \times 1 \text{ million}}{\text{effectifs en activité équivalent temps plein} \times \text{nombre de jours ouvrés} (210) \times 7,6 \text{ heures}}$

TGRAC (taux de gravité des accidents de travail)

	2006	2007	2008
total	0,23	0,27	0,28

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

$\frac{\text{nombre de jours d'arrêt pour accident de travail} \times 1 \text{ 000}}{\text{effectifs en activité équivalent temps plein} \times \text{nombre de jours ouvrés} (210) \times 7,6 \text{ heures}}$

## 311 - nombre d'accidents de travail avec arrêt

	2006	2007	2008
niveau A	4	18	15
niveau B	106	88	53
niveau C	428	499	436
niveau D	76	101	108
niveau D bis	36	45	63
niveau E	16	11	28
niveau F	9	7	8
niveau G		1	2
total	675	770	713

## 312 - nombre de journées perdues suite à un accident de travail

	2006	2007	2008
niveau A	159	185	376
niveau B	7 224	7 217	3 562
niveau C	23 648	27 245	28 989
niveau D	3 421	5 043	6 082
niveau D bis	1 778	1 350	2 739
niveau E	643	629	818
niveau F	370	489	680
niveau G		88	10
total	37 243	42 246	43 256

### définition indicateur 312

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

### 313 - nombre d'incapacités permanentes partielles et totales souffertes à l'entreprise

	2006	2007	2008
IPP supérieures à 10 %	19	15	10
IPP inférieures ou égales à 10 %	126	134	67
<b>total</b>	<b>145</b>	<b>149</b>	<b>77</b>

### 314 - nombre d'accidents mortels

	2006	2007	2008
accidents de travail	1	1	0
accidents de trajet	2	3	0
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>433</b>	<b>470</b>	<b>430</b>

#### commentaires

Le nombre d'accidents de trajet avec arrêt est stable sur les trois dernières années. Il oscille autour d'un peu moins de 450 accidents.

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

	2006	2007	2008
personnel temporaire	13	23	7
personnel en prestation de services	42	30	119
<b>total</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>126</b>

#### commentaires

Le circuit de collecte de l'indicateur « nombre d'accidents dont est victime le personnel extérieur à l'entreprise » a été mis en place, ce qui se traduit par une évolution à la hausse du nombre d'accidents.

#### définition indicateur 316

Il s'agit d'accidents de travail.

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

	2006	2007	2008
32 - appareils à pression		1	
33 - appareils/ustensiles mettant en œuvre des produits chauds		1	
34 - appareils ou installations frigorifiques			1
35 - appareils/ustensiles mettant en œuvre des produits toxiques		1	
36 - vapeurs, gaz et poussières délétères	186		
37 - matières combustibles en flammes			
38 - matières explosives		1	
39 - électricité	2		2
40 - rayonnements ionisants et non ionisants			
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>146</b>	<b>184</b>	<b>180</b>

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

	2006	2007	2008
09 - machine productrice/transformatrice d'énergie	1		
10 - organe de transmission : auxiliaire de tirage	1		
18 - scie	1		
19 - machines à percer/aléser/tourner/fraiser/raboter les métaux	1		
20 - machines à percer/tourner/toupiller/raboter le bois			
21 - machines à meuler, poncer, polir			
22 - machines et matériels à souder			
23 - machines à agraffer			
24 - machines à remplir/conditionner/emballer/emballer/clouer			
27 - matériel/engin de terrassement/travaux annexes			
28 - machines diverses	1	1	
29 - machines non précisées			
30 - outil mécanique tenu ou guidé à la main	211		
<b>total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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

	2006	2007	2008
01 - emplacement de travail et surface de circulation : chute de plain-pied	72	84	95
03 - objet en cours de manipulation	127	152	144
04 - objet en cours de transport manuel	12	10	17
06 - appareils de levage et de manutention	15	11	8
07 - appareils de levage, amarrage et préhension		1	0
08 - véhicules	43	57	50
<b>total</b>	<b>269</b>	<b>315</b>	<b>314</b>

### 326 - autres cas

	2006	2007	2008
31 - outil individuel à la main	61611		
98 - autres : incendie/ jeux/sport/ animaux/foudre	969		
99 - non classé faute de données suffisantes	229	222	180
<b>total</b>	<b>244</b>	<b>244</b>	<b>200</b>

#### commentaires

Les accidents liés aux déplacements restent de loin la cause principale d'accident.

La manutention et la conduite automobile apparaissent respectivement en deuxième et troisième position avec des valeurs stables sur ces trois dernières années.

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>9</b>

# les maladies professionnelles

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

	2006	2007	2008
total	43	42	48

### commentaires

Le nombre de dépôts de dossiers de reconnaissance de maladies professionnelles reste stable.

### 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

	2006	2007	2008
salariés dont la maladie professionnelle a été reconnue	18	40	28
nature de la maladie professionnelle	1 : tableau 30 1 : tableau 30 bis 14 : tableau 57 1 : tableau 66 1 : tableau 98	7 : tableau 30 2 : tableau 30 bis 3 : tableau 42 28 : tableau 57	4 : tableau 30 22 : tableau 57 2 : tableau 98

### commentaires

Les troubles musculo-squelettiques représentent la principale source de maladies professionnelles reconnues.

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

30 : affections professionnelles consécutives à l'inhalation des poussières d'amiante

30 bis : cancer broncho-pulmonaire, provoqué par l'inhalation des poussières d'amiante

42 : atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels

57 : affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures au travail

66 : rhinites et asthmes professionnels

98 : affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes

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

	2006	2007	2008
Nombre de déclarations employeur effectuées	0	0	0

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

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

	2006	2007	2008
nationaux	1	1	1
commission de concertation technique	29	14	21
locaux	261	253	242
<b>total</b>	<b>291</b>	<b>268</b>	<b>264</b>

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

	2006	2007	2008
nationaux	3	3	3
commission de concertation technique	46	14	40
locaux	1 421	1 554	1 619
<b>total</b>	<b>1 470</b>	<b>1 571</b>	<b>1 662</b>

### commentaires

Le dialogue social autour des questions d'hygiène de sécurité et des conditions de travail se développe.

On peut noter une augmentation du nombre de réunions par CHSCT sur ces trois dernières années en passant de 5,4 à 6,1 pour s'établir en 2008 à 6,6.

Les valeurs sont à mettre en perspective au regard du nombre de réunions prévues par les textes actuels (soit au minimum quatre réunions) et les textes de la fonction publique qui prévoyaient deux réunions et ont régi ces instances jusqu'en 2005.

On peut noter aussi la reprise d'échange au niveau des commissions de concertation technique des CHSCT.

# les dépenses en matière de sécurité

## 351 - la formation en matière de sécurité

nombre de personnes formées	2006	2007	2008
salariés	21 253	25 312	23 893
membres de CHSCT	950	1 206	632
<b>total</b>	<b>22 203</b>	<b>26 518</b>	<b>24 525</b>

nombre de jours de formation	2006	2007	2008
salariés	25 979	28 374	27 788
membres de CHSCT	2 425	3 198	1 872
<b>total</b>	<b>28 404</b>	<b>31 572</b>	<b>29 659</b>

### commentaires

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

La majorité des membres de CHSCT ayant été formés sur la mandature précédente ou sur la première année de la nouvelle, le nombre de membres formés en 2008 diminue donc naturellement.

## 352 - somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise

(en milliers d'euros)	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>14 908</b>	<b>35 932</b>	<b>31 685</b>

### commentaires

Entre 2005 et 2007 les dépenses de sécurité ont été multipliées par sept pour s'établir à plus de 30 000 milliers d'euros.

Ceci est notamment lié à l'ouverture des boutiques au concept NEXT et au déploiement de la charte d'aménagement des plateaux de la relation clients.

Les sommes dépensées en 2008 sont du même ordre de grandeur et traduisent la poursuite des efforts de l'entreprise en la matière.

## l'organisation et les conditions de travail

45 la durée et l'aménagement du temps de travail

49 l'organisation et le contenu du travail

50 les conditions physiques du travail

50 les dépenses d'amélioration des conditions de travail



# l'organisation et les conditions de travail

## Les principales évolutions 2008 sont :

Une diminution du nombre de salariés travaillant en régime de base au profit des régimes spécifiques et une augmentation du nombre de cadres exécutifs autonomes.

Une diminution globale du nombre de salariés à temps partiel en lien avec la diminution du nombre de salariés recrutés à temps partiel sur les activités de vente et de relation clients et l'évolution globale des effectifs en activité de FTSA.

# la durée et l'aménagement du temps de travail

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

## 411 - durée annuelle du travail

typologie des régimes de travail (en %)	2006	2007	2008
régime de base	42,6	41,5	39,8
régime HAC	19,7	19,7	20,1
régime HNO et cycle de nuit	3,1	2,4	2,4
régime à temps modulé	0,4	0,5	0,1
régime Centres 12 et 712	1,4	0,9	0,7
cadres exécutifs autonomes	21,7	24,2	26,4
cadres opérationnels de proximité	11,1	10,8	10,5
total	100	100	100

### commentaires

Le régime de base diminue au profit du régime « Horaires Accueil Clients » plus adapté au service de la relation clients.

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

### 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 12 et 712 » : entre 1 526 et 1 554 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

	2006	2007	2008
niveau A	15	146	181
niveau B	2	27	13
niveau C	277	1 416	1 333
niveau D	177	652	508
niveau D bis	94	240	176
niveau E	50	77	61
niveau F		2	3
niveau G			
<b>total</b>	<b>615</b>	<b>2 560</b>	<b>2 275</b>

nombre de salariés ayant bénéficié de repos compensateurs conventionnels

	2006	2007	2008
niveau A	98	125	55
niveau B	1 252	926	619
niveau C	13 567	12 324	9 794
niveau D	5 696	6 047	5 153
niveau D bis	1 390	1 560	1 057
niveau E	214	239	130
niveau F	12	10	9
niveau G	1		
<b>total</b>	<b>22 230</b>	<b>21 231</b>	<b>16 817</b>

### 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

	2006	2007	2008
niveau A	20	4	35
niveau B	140	79	52
niveau C	3 647	3 180	2 361
niveau D	1 443	1 364	1 329
niveau D bis	835	743	764
niveau E	498	481	456
niveau F	36	16	12
niveau G	0	0	0
<b>total</b>	<b>6 619</b>	<b>5 867</b>	<b>5 009</b>
en pourcentage de l'effectif actif	6,63	6,04	5,32

### commentaires

En 2008, le pourcentage d'effectif actif bénéficiant d'un système d'horaires individualisés diminue légèrement.

Cette tendance concerne à la fois les niveaux employés, techniciens et agents de maîtrise et les niveaux cadres supérieurs.

Pour les cadres intermédiaires (niveau D bis), on constate une progression qui reste faible en volume.

### définition indicateur 413

Cet indicateur comptabilise le nombre de salariés en activité au 31 décembre de l'année étudiée bénéficiant d'un système d'horaires individualisés au sens de l'article L. 3122-23 nouveau du Code du travail. Il s'agit donc des salariés utilisant une badgeuse.

## 414 – salariés occupés à temps partiel

		niv. A	niv. B	niv. C	niv. D	niv. D bis	niv. E	niv. F	niv. G	total
année 2006	inf. à 30 %	28	1	183		2		1		215
	de 30 % à 49 %			1731	86312141					891
	de 50 % à 59 %	14	34	441	52	26	23	14		604
	de 60 % à 69 %	10	9	192	23	10	17	9		270
	de 70 % à 79 %	4	8	178	20	23	27	16		276
	de 80 % à 89 %	8	134	5 177	1 118	748	606	129	2	7 922
	de 90 % à 99 %	3	19	512	161	147	176	57	1	1 076
<b>total</b>	<b>84</b>	<b>208</b>	<b>8 546</b>	<b>1 375</b>	<b>958</b>	<b>850</b>	<b>230</b>	<b>3</b>	<b>12 254</b>	
année 2007	inf. à 30 %	10	1	159		2		3		175
	de 30 % à 49 %	8	5	1 588		3		3		1 607
	de 50 % à 59 %	6	37	484	76	45	25	14	1	688
	de 60 % à 69 %	5	16	187	23	15	22	5		273
	de 70 % à 79 %	4	6	157	27	24	34	15		267
	de 80 % à 89 %	6	89	4 802	1 260	787	708	160	2	7 814
	de 90 % à 99 %	2	13	512	188	149	174	73	1	1 112
<b>total</b>	<b>41</b>	<b>167</b>	<b>7 889</b>	<b>1 574</b>	<b>1 025</b>	<b>963</b>	<b>273</b>	<b>4</b>	<b>11 936</b>	
année 2008	inf. à 30 %	6	1	11		1		3		22
	de 30 % à 49 %	2	4	1 338		2		4		1 350
	de 50 % à 59 %	2	30	412	74	65	38	16		637
	de 60 % à 69 %	3	9	155	32	14	28	6		247
	de 70 % à 79 %	2	2	147	39	21	36	10	1	258
	de 80 % à 89 %	4	71	4 376	1 336	803	724	170	2	7 486
	de 90 % à 99 %	1	10	449	190	152	188	71	2	5
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>127</b>	<b>6 888</b>	<b>1 671</b>	<b>1 058</b>	<b>1 014</b>	<b>280</b>	<b>5</b>	<b>11 063</b>	

## commentaires

Le nombre de salariés à temps partiel diminue globalement de - 7,3 % en 2008.

Cette décroissance s'explique à la fois par la réduction du nombre de salariés recrutés à temps partiel sur les activités vente et relation client (voir indicateur 131) et par l'évolution globale des salariés actifs en CDI (voir indicateur 111a).

Elle concerne plus particulièrement la tranche entre 30 % et 50 % où se positionnent les salariés recrutés à temps partiel pour la relation client et la tranche 80 % à 90 %, la plus importante en volume.

**Définition indicateur 414**

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

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

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

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

## 416 – nombre moyen de jours de congés annuels

( hors repos compensateur )

	2006	2007	2008
total	25	25	25

## 417 – nombre de jours fériés payés

	2006	2007	2008
total jours	9	9	9
dont samedi	1	1	1

# l'organisation et le contenu du travail

## 421 - nombre de salariés en travail de nuit

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B	6		2
niveau C	138	63	76
niveau D	296	239	285
niveau D bis	39	48	60
niveau E			1
niveau F			
niveau G			
<b>total</b>	<b>479</b>	<b>350</b>	<b>424</b>

### commentaires

Les activités concernées par le travail de nuit sont essentiellement la supervision des réseaux, l'exploitation du système d'information et le support clients.

### définition indicateur 421

Est comptabilisé en horaire de nuit tout salarié effectuant au moins 3 heures de travail sur la plage 22 heures-6 heures deux fois par semaine, ou tout salarié ayant effectué 260 heures cumulées sur douze mois glissants sur la plage horaire 22 heures-6 heures.

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

	2006	2007	2008
niveau A			
niveau B			
niveau C			25
niveau D			103
niveau D bis			14
niveau E			
niveau F			
niveau G			
<b>total</b>			<b>142</b>

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

France Télécom n'est pas concerné.

# les conditions physiques du travail

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

	2006	2007	2008
personnel chargé de la maintenance des groupes électrogènes (UI)	0	0	0
personnel travaillant auprès des machines à affranchir (UFR)	20	0	0
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Les valeurs présentées les années passées pour l'indicateur ont été remises à « 0 » sur la ligne « personnel chargé de la maintenance des groupes électrogènes ». En effet, les déclarations des années précédentes (2006 et 2007) ont été prononcées sans tenir compte de la double condition « de façon habituelle et régulière ». Si l'on applique cette double condition, l'indicateur est nul, pour sa composante « maintenance des groupes électrogènes », sur les trois dernières années.

**433 - nombre de salariés exposés à la chaleur au sens de l'article 1er contenu dans le décret n° 76-404 du 10 mai 1976**

France Télécom n'est pas concerné.

**434 - nombre de salariés travaillant aux intempéries de façon habituelle et régulière, au sens de l'article 1er du décret n° 76-404 du 10 mai 1976**

France Télécom n'est pas concerné.

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>537</b>	<b>406</b>	<b>492</b>

# les dépenses d'amélioration des conditions de travail

**451 - montant des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail**

(en milliers d'euros)	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>63 853</b>	<b>84 076</b>	<b>61 702</b>

**définition indicateur 451**

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

## le développement des compétences

53 la formation professionnelle  
55 les congés de formation  
56 l'insertion professionnelle :  
l'apprentissage et l'alternance



# le développement des compétences

France Télécom a poursuivi sa dynamique de transformation en opérateur intégré en s'appuyant sur les possibilités offertes par la convergence des technologies et des services. France Télécom a aussi continué à diversifier ses activités et à étendre son portefeuille d'offres vers de nouveaux domaines tels que les contenus.

La formation est un des éléments clés dans l'accompagnement de ces transformations, l'adaptation des compétences à ces nouveaux enjeux et dans le développement professionnel de chacun.

En continuité des années précédentes, la progression de la formation s'est prolongée en 2008 en accompagnement du programme act: : le nombre d'heures de formation réalisé a été de près de 3,3 millions d'heures de formation, soit 24 % de plus que les prévisions du plan de formation.

De fin 2005 à fin 2008, le nombre moyen d'heures de formation par salarié actif est passé de 20 heures à 35 heures. Plus de 81 000 salariés ont suivi au moins une formation en 2008. Les dépenses de formation en 2008 représentent 270 millions d'euros, soit une augmentation de 17 % par rapport à 2007. Cette progression est en particulier soutenue par les formateurs internes qui dispensent plus de 60 % des heures réalisées.

France Télécom a poursuivi son ambition de transformation des compétences avec 45 parcours de professionnalisation sur les postes prioritaires ou stratégiques. Ces parcours ont permis, depuis le lancement du programme act:, à près de 4 100 salariés d'évoluer vers le domaine client, ou les nouveaux métiers réseaux et informatique, ou le domaine des contenus et de l'innovation.

Les 16 écoles métiers ont été les actrices clés des formations métiers qui représentent 72 % des heures totales de formation. Ces projets soutiennent directement le développement des compétences et des connaissances par domaine d'activité.

La démarche de certification des compétences s'est déployée avec une plus grande ampleur en 2008 : plus de 1 900 salariés ont obtenu en 2008 une validation de leurs compétences dans le cadre de masters, licences professionnelles, certificats France Télécom...

Chaque certificat fait l'objet d'une validation par un partenaire externe au Groupe.

Enfin, le recueil et l'analyse des perceptions des salariés sur la formation a progressé : le baromètre formation a été déployé sur l'ensemble des salariés de FTSA et a obtenu plus de 20 000 réponses.

# la formation professionnelle

## 512 – montant consacré à la formation continue

	2006	2007	2008
total	214	230	270

### commentaires

L'augmentation des dépenses de formation est en lien avec une augmentation de plus de 18 % des heures de formation dispensées en 2008.

Les coûts liés à la mise en œuvre de la formation restent stables à hauteur de 40 % du total de ces dépenses.

### 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.

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

	2006	2007	2008
%	5,1 %	5,3%	6,3%

### commentaires

Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation évolue de 1 point en 2008, en lien avec l'augmentation de plus de 17 % des dépenses de formation.

Hors CFC, ce taux passe de 6,2 % en 2007 à 7,0 % en 2008.

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
salariés formés	31 234	51 351	82 585	29 902	52 177	82 079	30 728	50 940	81 668
%			80,9 %	80,9 %	82,0 %	81,6 %	85,9 %	82,5 %	83,7 %

### 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. Cette définition des effectifs a été revue en 2008, mais le pourcentage 2006 n'a pu être recalculé.

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	1 322	1 022	2 344	1 497	1 277	2 774	1 553	1 387	2 940
niveau B	620	2 220	2 840	197	1 400	1 597	159	1 118	1 277
niveau C	18 281	21 840	40 121	15 917	20 135	36 052	15 904	19 129	35 033
niveau D	4 329	9 705	14 034	4 757	11 016	15 773	5 370	10 779	16 149
niveau D bis	3 311	8 074	11 385	3 668	8 865	12 533	3 796	8 753	12 549
niveau E	2 966	6 799	9 765	3 159	7 304	10 463	3 314	7 476	10 790
niveau F	948	2 307	3 255	1 154	2 778	3 932	1 279	2 907	4 186
niveau G	76	338	414	78	304	382	65	257	322
total	31 853	52 305	84 158	30 427	53 079	83 506	31 440	51 806	83 246

## commentaires

Le taux d'accès global à la formation progresse de deux points et passe de 81,6 % en 2007 à 83,7 % à fin 2008.

La répartition du taux de salariés formés par niveau de classification est stable entre 2007 et 2008 et reste proportionnelle à la répartition des effectifs.

**définition indicateur 513b**

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

## 514 – nombre d'heures de formation

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
niveau A	36 396	27 127	63 523	41 220	33 923	75 143	43 841	41 308	85 149
niveau B	17 983	45 987	63 970	5 002	29 906	34 908	4 170	30 472	34 642
niveau C	541 638	653 048	1 194 686	537 262	652 433	1 189 695	643 653	787 345	1 430 998
niveau D	139 531	330 784	470 315	159 720	420 818	580 538	200 316	498 034	698 350
niveau D bis	115 467	280 815	396 282	121 948	293 343	415 291	141 986	360 075	502 061
niveau E	93 502	217 698	311 200	103 168	239 306	342 474	116 249	277 489	393 738
niveau F	29 879	66 292	96 171	38 969	86 912	125 881	45 744	100 159	145 903
niveau G	2 919	14 234	17 153	2 806	10 506	13 312	2 301	6 350	8 651
total	977 315	1 635 985	2 613 300	1 010 095	1 767 147	2 777 242	1 198 260	2 101 232	3 299 492

## commentaires

Le volume d'heures de formation continue de progresser en 2008, avec une augmentation de 18 % par rapport à 2007. La répartition du volume des heures de formation dispensées par niveau CCNT reste stable.

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

	2006			2007			2008		
	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total	femmes	hommes	total
adaptation au poste de travail	28 053	44 869	72 922	27 395	47 209	74 604	27 366	44 637	72 003
évolution et maintien dans l'emploi	8 431	15 341	23 772	4 303	6 379	10 682	6 797	10 554	17 351
développement des compétences	4 720	7 453	12 173	6 629	13 218	19 847	7 772	15 630	23 402
total population	41 204	67 663	108 867	38 327	66 806	105 133	41 935	70 821	112 756

### commentaires

Un tiers des salariés formés en 2008, soit une progression de 30 %, concerne l'évolution et le maintien dans l'emploi ou le développement des compétences.

Un salarié ayant suivi plusieurs types de formation est compté plusieurs fois.

# les congés formation

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

	2006	2007	2008
total	0	1	0

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

	2006	2007	2008
total	91	153	115

### commentaires

Les indicateurs 521 et 522 ont été ~~especifiquement~~ adaptés pour assurer la cohérence sur l'exercice 2008 et années antérieures, afin d'indiquer le nombre de demandes accordées par l'entreprise sur chaque exercice.

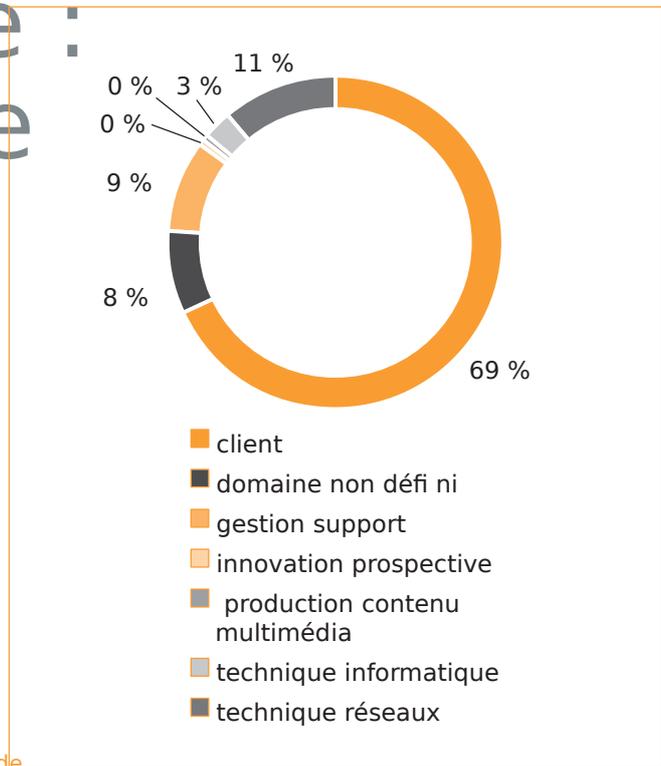
commentaires  
En 2008, toutes les demandes de congés formation ont été acceptées.

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

	2006	2007	2008
total	1	0	5

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

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



## 531 - l'apprentissage et l'alternance

	2006	2007	2008
contrat d'apprentissage	1 748	1 645	1 720
contrat de qualification jeune	6		
contrat de professionnalisation	105	464	541
<b>total</b>	<b>1 859</b>	<b>2 109</b>	<b>2 261</b>

### commentaires

En 2008, le nombre de nouveaux contrats d'alternance continue de progresser par rapport à l'année précédente : 152 contrats, soit + 7 %.

Ce résultat confirme la poursuite de la politique engagée par France Télécom en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. Cette progression concerne à la fois les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation.

21 % des jeunes arrivant sur un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation en 2008 ont ensuite été engagés en CDD ou CDI.

### définition indicateur 531

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



## les relations du travail

59 la représentation du personnel  
et les délégués syndicaux

59 les moyens syndicaux

60 le dialogue social

61 l'information et  
la communication

63 les procédures

# les relations du travail

L'année 2008 marque l'achèvement de la deuxième mandature des Institutions Représentatives du Personnel suite aux élections professionnelles du 11 janvier 2007.

Ces institutions regroupent toutes les instances de l'Unité Économique et Sociale (UES) entre France Télécom Orange France SA, Orange Distribution SA et Orange Réunion SA à savoir : le Comité Central de l'UES (CCUES), les Comités d'Établissement de France Télécom SA et Comités d'Entreprise des filiales de l'UES, les Comités d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail, les délégués du personnel, ainsi que les délégués syndicaux désignés à différents niveaux de l'UES (délégués syndicaux centraux de l'UES, d'entreprise d'établissement).

En 2008, le Comité Central de l'Unité Économique et Sociale France Télécom-Orange (CCUES) a traité plus d'une cinquantaine de sujets portant à la fois sur les consultations obligatoires, les évolutions de l'organisation ainsi que sur la stratégie de l'entreprise.

L'année 2008 a été également marquée par la signature de seize accords et avenants, principalement dans le domaine de la rétribution avec notamment un accord collectif au niveau du Groupe relatif à l'attribution d'un supplément d'intéressement et dans le domaine des élections professionnelles.

Douze accords ont été signés à plus de la majorité des six organisations syndicales dont quatre à l'unanimité. Sur ce dernier point, l'année 2008 a été marquée par la préparation des élections professionnelles de janvier 2009 des instances représentatives du personnel des sociétés composant l'Unité Économique et Sociale France Télécom-Orange. À cette occasion, plusieurs accords ont été signés avec les organisations syndicales afin de déterminer la nouvelle architecture ainsi que les nouvelles modalités de mise en place et de fonctionnement de ces instances pour la future mandature 2009-2011.

# la représentation du personnel et les délégués syndicaux

## 610 - composition du Comité Central de l'Unité Économique et Sociale France Télécom SA, Orange France SA, Orange Distribution SA et Orange Réunion SA

à la suite des élections du 11 janvier 2007

	CFDT	CFE-CGC	CFTC	CGT	FO	SUD	STC	total
titulaires		512736125						
suppléants		52173725						
représentants syndicaux	1111116							
<b>total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>56</b>

## 611 - participation aux élections des représentants du personnel du 11 janvier 2007

participation aux élections des membres des Comités d'Établissement de France Télécom SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadres	43 069	76,00 %
maîtrise	23 497	79,38 %
non-cadres	61 027	71,70 %

participation aux élections de délégués du personnel de France Télécom SA

collège	nombre d'inscrits	taux de participation
cadres	39 766	75,41 %
non-cadres	79 071	79,22 %
unique	4 755	73,87 %

# les moyens syndicaux

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

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>756 874</b>	<b>974 754</b>	<b>1 085 199</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.

# le dialogue social

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

type de réunion	2006	2007	2008
commissions administratives paritaires	44	71	71
commissions consultatives paritaires des contractuels	33	49	101
<b>sous-total</b>	<b>77</b>	<b>120</b>	<b>172</b>

type de réunion	2006	2007	2008
Comité Central d'Entreprise	29	21	14
Comité d'Établissement	586	379	297
Comité « bassin d'emploi »	54	79	38
avec les délégués du personnel	6 532	6 692	6 463
avec les délégués syndicaux	1 651	1 475	1 806
<b>sous-total</b>	<b>8 852</b>	<b>8 646</b>	<b>8 618</b>
<b>total</b>	<b>8 929</b>	<b>8 766</b>	<b>8 790</b>

## 614 - accords d'entreprise signés en 2008

Les négociations sociales ont permis la conclusion des accords suivants :

### accords France Télécom SA

- avenant à l'accord collectif de prévoyance FTSA du 31 mai 2001 du 25 novembre 2008 ;
- avenant n° 2 à l'accord d'intéressement de FTSA 2006-2007-2008 du 27 juin 2008 ;
- accord salarial FTSA 2008 du 14 avril 2008 ;
- accord FTSA relatif au déblocage des droits au titre de la participation du 17 mars 2008 ;

- avenant n° 6 à l'accord IRP du 13 juillet 2004 - modifié par avenant du 28 septembre 2006 - relatif au projet « Réorganisation opérationnelle de la DT Caraïbes » du 30 janvier 2008.

### accords Groupe France Télécom

- avenant à l'accord-cadre du 27 février 2001 instituant des garanties collectives « décès-incapacités invalidité » et remboursement de frais médicaux dans le Groupe FT du 25 novembre 2008 ;
- avenant n° 1 au protocole de négociation de la GPEC du 1<sup>er</sup> juillet 2008 ;
- accord relatif au supplément d'intéressement au titre de l'exercice 2007 du personnel du Groupe FT du 5 mai 2008. Protocole de négociation de la GPEC 2008-2011 du 25 mars 2008 ;
- avenant n° 2 à l'accord du 6 avril 2006 instituant un Plan Épargne Retraite collectif dans le Groupe France Télécom du 22 février 2008.

### accords UES France Télécom SA - Orange France SA - Orange Distribution SA - Orange Réunion SA

- accord concernant l'utilisation de la messagerie électronique de l'entreprise par les organisations syndicales pendant la campagne des élections professionnelles du 30 octobre 2008 ;
- élections des Comités d'Établissement et des délégués du personnel de l'UES FT SA, OF SA, OD SA, OR SA : protocole d'accord-cadre définissant la répartition du personnel et des sièges dans les collèges électoraux et les modalités pratiques du scrutin du 30 octobre 2008 ;
- accord sur l'architecture des instances représentatives du personnel dans le cadre de l'UES du 2 juillet 2008 ;
- accord sur la date des élections 2009 et la durée des mandats des représentants du personnel de l'UES FT SA, OF SA, OD SA, OR SA du 19 juin 2008 ;
- avenant n° 1 à l'accord sur le champ de l'UES et son évolution du 19 juin 2008 ;
- élections des Comités d'Établissement et des délégués du personnel de l'UES FT SA, OF SA, OD SA, OR SA : définition du nombre et de la composition des collèges du 4 février 2008.

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

congé de formation économique, sociale et syndicale

	2006	2007	2008
<b>total</b>	<b>1 124</b>	<b>1 419</b>	<b>1 257</b>

# l'information et la communication

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

	2006	2007	2008
total	13 010	16 351	15 209

### définition indicateur 621

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

## 622 - éléments caractéristiques du système d'accueil

Tout nouveau salarié, recruté en externe, est accueilli par son service d'affectation (certaines entités organisent des journées ou réunions d'accueil spécifiques) qui lui transmet les éléments suivants :

- information sur l'organisation de l'entité et de France Télécom ;
- remise du règlement intérieur ;
- remise des documents concernant la prévoyance ;
- information sur le site intranet RH d'information des salariés (@noo) permettant de consulter la Convention Collective Nationale des Télécommunications, la Charte de Déontologie, les accords d'entreprise en vigueur à FTSA, les informations pratiques (dépôt de congés, avantages salariés, activités sociales).

En outre, lors d'un recrutement 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

connect'mag	magazine trimestriel des salariés de France Télécom
connect'mag régionaux	
connect'live	interviews et reportages audio et vidéo
e-connect	portail d'information du Groupe
connect'flash	dépêches sur l'actualité du Groupe
interventions vidéo, audio du Président à l'attention de l'ensemble des salariés	
e-mails du Président	commentaires des résultats financiers
entrepreneurs'meeting	réunion du Top management, deux fois par an
supports d'information à destination des entrepreneurs	
réunions de managers	
affichage	

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

plusieurs canaux de remontées de questions/remarques de la part des salariés	enquête annuelle « écoute salariés » plateforme d'efficacité du management
études de perception	expression des salariés via messagerie vocale et électronique call center salariés et managers rubrique « questions salariés » sur l'Intranet Groupe

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

supports d'information à destination des salariés	magazine mensuel des salariés de FT et leurs cahiers régionaux newsletters, sites Intranet des différentes entités et directions métiers, et en particulier le portail d'information RH « anoo » journal d'information téléphonique
outils d'information des managers	réunions, newsletter

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

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

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

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

Il favorise l'engagement du salarié et de l'entreprise dans la préparation et la mise en œuvre d'un projet professionnel.

# les procédures

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

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

	2006	2007	2008
total	52	83	39

	2006	2007	2008
mise en demeure	2	4	2
procès-verbaux	2	1	0
total	4	5	2

## commentaires

Les dossiers non disciplinaires engagés devant la CAP nationale concernent essentiellement des mutations liées aux évolutions d'organisation. Leur nombre a fortement diminué en 2008.

### définition indicateur 631

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

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

	2006	2007	2008
total	278	516	352

## commentaires

La baisse du nombre d'instances judiciaires engagées au cours de cette année s'explique par la diminution du nombre de contentieux traité de façon centralisée (requêtes portant sur le même objet engagées par une catégorie du personnel en matière de promotion).

### définition indicateur 632

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

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

66 les œuvres sociales

67 les autres charges sociales



# les autres conditions de vie relevant de l'entreprise

Les Comités d'Établissement mis en place en 2005 assument ~~depuis 2008~~ l'entière responsabilité de la gestion des activités sociales et culturelles relevant de leur périmètre. La contribution patronale qui leur est ainsi versée correspond à 2,25 % de la masse salariale.

Cette mesure ne s'applique pas à la restauration, aux activités du lien social et de la recherche historique pour lesquelles l'entreprise bénéficie d'une délégation de gestion permanente.

# les œuvres sociales

## 711 - répartition des dépenses de l'entreprise

### logement

	2006	2007	2008
montant global (en millions d'euros)	18,6	19,4	19,1
nombre de prêts accordés	2 388	2 516	2 923
nombre de salariés logés	693	701	667

### commentaires

Le nombre de prêts accordés aux salariés de l'entreprise progresse cette année encore, grâce, essentiellement, au produit Pas<sup>®</sup>Travaux

Les résultats observés dans l'attribution des logements sociaux, dans un contexte externe difficile, demeurent malgré tout satisfaisants

### restauration

(en millions d'euros)	2006	2007	2008
montant global	55,7	56	62,9

### commentaires

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

Au total, près de 10 millions de repas sont financés par une aide de l'entreprise.

Le montant des dépenses a connu cette année une augmentation de plus de 12 % en raison notamment d'une régularisation de factures anciennes, de la revalorisation des coûts alimentaires et des coûts fi

### activités en gestion déléguée

(en millions d'euros)	2006	2007	2008
montant global	6,4	6,2	5,9
lien social et recherche historique 4,7		4,7	4,7
aides pécuniaires	1,7	1,5	1,2

### commentaires

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

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

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

## 712 - subvention de l'entreprise à l'ensemble des Comités d'Établissement

(en millions d'euros)	2006	2007	2008
montant de la contribution patronale aux ASC	98,9	97,3	95,9
dont versements effectués aux Comités d'Établissement	34,9	89,4	95,9
dont enveloppe confiée à l'entreprise par les CE pour assurer la gestion transitoire des activités*	64	7,9	
- prévoyance et solidarité	9,2	2,6	
- sport et loisirs	15,7	5,3	
- activités culturelles	0,8		
- coopératives	0,5		
- enfance	17,2		
* le solde de l'enveloppe est reversé aux Comités d'Établissement	20,6		
<b>total</b>	<b>98,9</b>	<b>97,3</b>	<b>95,9</b>

### commentaires

L'année 2008 constitue la première année où les Comités d'Établissement mis en place en 2005 ont assumé la gestion de l'ensemble des activités sociales et culturelles relevant de leur périmètre.

Au total le montant de la contribution patronale s'est élevé pour 2008 à 95,9 millions d'euros, dont un pourcentage est reversé par les Comités d'Établissement qui le souhaitent au Comité Central pour des activités mutualisées.

# les autres charges sociales

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

(en millions d'euros)	2006	2007	2008
régime de prévoyance CAPRICEL (salariés sous convention)	24,8	27,5	29,4

### commentaires

Il s'agit du montant des cotisations versées par l'entreprise à ces différents régimes.

L'évolution des montants du régime de prévoyance CAPRICEL et de la retraite complémentaire ANEP-CRICA est liée à la progression des effectifs et de la masse salariale des salariés adhérents.

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

(en millions d'euros)	2006	2007	2008
retraite additionnelle fonction publique (fonctionnaires)	24,5	23,4	22,4
retraite complémentaire ANEP-CRICA (salariés sous convention)	105,7	114,3	120,0
<b>total</b>	<b>130,2</b>	<b>137,7</b>	<b>142,4</b>