

CONTRAT DE PLAN ENTRE L'ETAT ET
FRANCE TELECOM

1991-1994

CONFIDENTIEL

CONTRAT DE PLAN
ENTRE L'ETAT ET FRANCE TELECOM
1991-1994

SOMMAIRE

PREAMBULE

Titre I : AXES PRIORITAIRES DU DEVELOPPEMENT DE L'EXPLOITANT PUBLIC ET DE SON GROUPE

I - Développement du service public et action commerciale

- 1-1 - Améliorer la satisfaction des clients
- 1-2 - Mieux apprécier les besoins pour satisfaire une demande diversifiée

2 - Action internationale

3 - Action de modernisation du réseau

- 3-1 - Adaptation des équipements de commutation
- 3-2 - Développement de la fibre optique dans le réseau structurant et pour les raccordements flexibles professionnels
- 3-3 - Accroissement de "l'intelligence du réseau"

Titre II : QUALITE DU SERVICE

Titre III : RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

Titre IV : RESSOURCES HUMAINES

- 1 - Un niveau et une structure d'effectifs adaptés
- 2 - Une politique de rémunération et une masse salariale maîtrisée
- 3 - Des recrutements d'agents contractuels
- 4 - Vers un accord d'intéressement

Titre V : POLITIQUE TARIFAIRE

Titre VI : COMPENSATION DE CERTAINES CHARGES DE SERVICE PUBLIC

Titre VII : POLITIQUE FINANCIERE

Titre VIII : SUIVI DE L'EXECUTION

Titre IX : PROCEDURES DE REVISION

ANNEXE I : Indicateurs de suivi

ANNEXE II : Ratios

ANNEXE III : Programmation indicative pluriannuelle des évolutions tarifaires concernant le service téléphonique national

ANNEXE IV : Hypothèses économiques et principaux paramètres

PREAMBULE

Le contrat de plan entre l'Etat et FRANCE TELECOM pour la période 1991-1994 est le premier conclu dans le nouveau cadre institutionnel établi par la loi du 2 juillet 1990 qui a conféré à l'exploitant public la personnalité morale et l'autonomie financière, et par le cahier des charges approuvé par le décret du 29 décembre 1990 qui a précisé l'ensemble de ses missions de service public.

Conformément aux dispositions de l'article 37 de ce cahier des charges, ce contrat détermine les relations contractuelles avec l'Etat, et en particulier les conditions dans lesquelles l'exploitant public exerce ses missions de service public et ses responsabilités d'entreprise. La péréquation tarifaire, l'égalité d'accès des usagers au service public et la disponibilité sur l'ensemble du territoire de ces services resteront les principes de base sur lesquels se fondera l'exercice des missions de service public dont FRANCE TELECOM a la charge.

Par ailleurs, l'accord social du 9 juillet 1990 et les conclusions du Comité technique paritaire ministériel du 21 décembre 1990 ont fixé les nouvelles orientations sociales de l'exploitant public.

Le groupe FRANCE TELECOM se situe dans un environnement en pleine mutation, aussi bien sur les plans réglementaire que technologique. Alors que l'importance du secteur de la communication apparaît chaque jour plus stratégique dans le monde, la responsabilité du groupe à l'égard de la compétitivité de l'économie française, de l'évolution des rapports sociaux et du développement culturel est essentielle. FRANCE TELECOM doit donc mobiliser toutes ses capacités pour fournir des moyens de communication diversifiés et de qualité sur l'ensemble du territoire, apportant une contribution majeure à son aménagement. Une attention particulière devra être portée dans les prochaines années au développement du réseau numérique à intégration de services (Numéris), notamment en direction des petites et moyennes entreprises, mais aussi pour satisfaire les nouveaux besoins dans le domaine de la formation et de la culture. En outre, FRANCE TELECOM poursuivra son programme de réseaux câblés et continuera à participer à la promotion de la Télévision Haute Définition.

Dans ce contexte, l'impératif majeur de l'exploitant public est d'assurer sa compétitivité.

Cet impératif s'exprime dans le contrat de plan à travers des objectifs ambitieux de développement, de satisfaction des besoins, de qualité de service et de productivité ainsi que dans un ensemble cohérent d'actions visant à maîtriser l'endettement, à restructurer les tarifs tout en baissant globalement leur niveau et en poursuivant la modernisation du réseau. Le groupe acquerra ainsi une forte dimension internationale, confortera son rang parmi les quelques grands opérateurs mondiaux, capables d'exercer une influence sur le marché mondial, et développera des actions de coopération avec les entreprises du secteur de l'électronique et de l'informatique.

Enfin, durant la période d'exécution du contrat de plan sera mis en oeuvre le volet social de la réforme des PTT, visant à introduire une gestion des ressources humaines par fonction et s'appuyant sur de nouvelles classifications ; le personnel, acteur essentiel, sera davantage associé aux performances de l'entreprise, directement grâce à un système d'intéressement, mais également par les perspectives motivantes de développement qu'ouvrent ces performances.

Sur ces bases, FRANCE TELECOM devra être en mesure d'offrir, au cours des quatre prochaines années, l'exemple d'une grande entreprise publique qui réussit à relever simultanément les défis du désendettement, de la compétitivité, de la qualité de service, de l'internationalisation et du progrès social.

TITRE I : AXES PRIORITAIRES DU DEVELOPPEMENT DE L'EXPLOITANT PUBLIC ET DE SON GROUPE

L'action commerciale qui devra, notamment, être fondée sur une analyse approfondie de la demande, l'action internationale, ainsi que la modernisation du réseau sont les axes prioritaires autour desquels doivent s'ordonner les développements de l'activité lors des prochaines années ; à cet effet, l'exploitant public s'attachera plus particulièrement à faire jouer toutes les synergies entre les différentes composantes du groupe qu'il constitue avec ses filiales.

1 - Développement du service public et action commerciale

FRANCE TELECOM développera le service public et renforcera son action commerciale autour de deux objectifs majeurs :

- mieux satisfaire ses clients,
- couvrir plus largement le champ de leurs besoins de communication.

Pour atteindre ces objectifs, l'exploitant perfectionnera sa connaissance du marché et valorisera l'utilité de ses produits, selon une démarche dynamique qui s'inscrira dans les valeurs d'une éthique de service public. En particulier, FRANCE TELECOM organisera la concertation avec les organisations représentatives des usagers et les instances locales, définies à l'article 25 de son cahier des charges.

La politique de FRANCE TELECOM en matière de service public se concrétisera notamment par :

- un objectif d'évolution des tarifs des services publics ;
- l'introduction de zones locales élargies (ZLE) en matière de tarification ;
- la couverture du territoire en matière de publiphones (existence d'une cabine au moins par commune) ;
- l'ouverture du service Numéris sur l'ensemble du territoire, à des conditions attractives assurant l'égalité d'accès des clients à ce nouveau service.

1-1 - Améliorer la satisfaction des clients

FRANCE TELECOM veillera, d'une part, à la qualité de la relation nouée avec ses clients et, d'autre part, à l'adaptation de son offre à leurs besoins.

Les actions destinées à améliorer la qualité de la relation commerciale concerneront l'accueil téléphonique, l'accueil en agence, les visites de clientèle, les courriers commerciaux, le suivi personnalisé des affaires. Elles porteront également sur l'amélioration du service après-vente.

En ce qui concerne l'adaptation de l'offre aux besoins, des services nouveaux seront proposés aux clients résidentiels (terminaux aux fonctionnalités accrues, publiphones évolués, ...).

Par ailleurs, les entreprises et les professionnels devront bénéficier de services diversifiés, performants et compétitifs : offres nationale et internationale pour les grands groupes, solutions de réseau pour les grands clients régionaux multi-établissements, produits spécifiques pour les entreprises mono-établissement. Les PME et les PMI seront l'objet, dans le cadre de cette politique, d'une attention particulière

FRANCE TELECOM poursuivra son action en faveur de l'accès des handicapés à ses agences commerciales et à ses publiphones. Chaque année, FRANCE TELECOM présentera au ministère de tutelle le bilan des actions entreprises pour favoriser l'accès de tous à la communication.

De plus, FRANCE TELECOM améliorera la satisfaction des clients en ce qui concerne le respect des délais de raccordement et d'intervention.

1-2 - Mieux apprécier les besoins pour satisfaire une demande diversifiée

L'essentiel de l'activité de FRANCE TELECOM reposera d'abord sur le développement des produits de base qu'ils soient en situation de monopole (téléphone, télex), l'acheminement du trafic téléphonique constituant le principal de ces produits, ou qu'ils soient en situation de concurrence (terminaux loués ou vendus).

Les perspectives du présent contrat sont fondées sur une estimation du nombre de lignes principales à la fin de 1994 égal à environ 32,4 millions - soit 15 % de plus qu'à la fin de 1990 - et d'un nombre de publiphones égal à 180 000.

Certains services soumis à la concurrence représenteront également un enjeu fort pour FRANCE TELECOM. Il s'agit, d'une part, des communications avec les mobiles, des réseaux d'entreprise, des services à valeur ajoutée, et, d'autre part, à partir de 1993, des services supports de transmission de données et de la possibilité de revente de trafic sur les liaisons spécialisées.

Pour l'offre de réseaux d'entreprise et de services à valeur ajoutée, les compétences du groupe FRANCE TELECOM en matière de conception de systèmes complexes et de conduite de projets seront renforcées. Dans le cadre de la politique du groupe FRANCE TELECOM, COGECOM et ses filiales développeront leurs activités dans trois domaines prioritaires : l'offre de services à valeur ajoutée, celle de réseaux d'entreprise et le développement de logiciels. Le support de COGECOM et de ses filiales permettra de mettre en oeuvre les partenariats appropriés et plus généralement de contribuer à la politique de diversification du groupe en France et à l'étranger. Dans le cadre de ces partenariats, FRANCE TELECOM entretiendra des relations constructives avec l'ensemble des intervenants (industriels, sociétés de services, ...).

2 - Action internationale

Comme pour les autres grands opérateurs de télécommunications, une présence active sur les marchés internationaux sera un des principaux facteurs de succès à long terme pour FRANCE TELECOM. C'est en effet sur ce terrain que la concurrence se manifesterà de la façon la plus vive et pourra stimuler le progrès et l'adaptation permanente aux évolutions.

Face aux défis que constituent l'ouverture du marché national à la concurrence, l'effacement des frontières en Europe et la globalisation de l'industrie des télécommunications, l'exploitant public orientera son action selon quatre axes :

- répondre aux besoins internationaux de ses grands clients professionnels,
- valoriser ses compétences,
- développer les activités et le chiffre d'affaires,
- servir de point d'appui à l'industrie.

Pour cela, FRANCE TELECOM cherchera à constituer des implantations solides à l'étranger, en nouant notamment des relations avec des partenaires privilégiés, en particulier des opérateurs européens, et en se mettant en mesure de consacrer entre 5 et 10 % de sa capacité d'investissement à des opérations à l'étranger. Des partenariats seront également développés avec des acteurs industriels et des sociétés de services.

FRANCE TELECOM présentera chaque année au ministère de tutelle le développement de sa stratégie, s'agissant notamment des cibles géographiques, de ses priorités d'activités et de ses moyens.

Conformément à l'article 20 de son cahier des charges, FRANCE TELECOM réalise des opérations de coopération internationale. Le programme de coopération est établi chaque année avec le ministère de tutelle. L'exploitant et le ministère examinent annuellement le bilan de ces opérations.

3 - Action de modernisation du réseau

Pour offrir les services diversifiés que demande sa clientèle, notamment celle des entreprises, consolider sa position technologique et continuer à améliorer sa productivité, FRANCE TELECOM poursuivra la modernisation de son réseau en tirant parti de toutes les potentialités nouvelles qui résultent des innovations technologiques (fibres optiques, composants, logiciels, ...).

Au-delà d'un premier niveau d'investissement indispensable qui correspond à la croissance soutenue du nombre d'abonnés et à celle du trafic, et à la poursuite des programmes majeurs déjà engagés (réseaux câblés, satellite, ...), les efforts prioritaires s'ordonnent autour des critères d'amélioration des performances du réseau : flexibilité, sécurité, diminution des coûts d'exploitation et de maintenance.

3-1 - Adaptation des équipements de commutation

L'ouverture prochaine de nouveaux services à grande échelle, en particulier le GSM (réseau radiotéléphonique européen) ou le poste téléphonique "de poche", non seulement par FRANCE TELECOM, mais aussi par des exploitants concurrents autorisés, accélère la nécessité d'adaptation des équipements de commutation. Il est par exemple indispensable de consacrer des blocs entiers de numéros téléphoniques à ces réseaux spécifiques et en conséquence, l'exploitant public devra préparer la mise en oeuvre de la 3ème phase du plan de numérotage français qui est prévu pour 1995. Cette opération nécessitera le remplacement des commutateurs électromécaniques CROSSBAR, qui ne sont pas adaptables à ces nouvelles contraintes.

En règle générale, les matériels de commutation conçus pour la téléphonie classique ne pourront plus, sans coût excessif, servir de support à l'offre commerciale diversifiée.

3-2 - Développement de la fibre optique dans le réseau structurant et pour les raccordements flexibles professionnels

Les propriétés remarquables de capacité et de qualité du transport de l'information offertes par la fibre optique imposent ce type de support pour les extensions du réseau structurant et plus spécifiquement pour les transmissions de données.

Ces mêmes propriétés de capacité et de qualité de transmission font de la fibre optique le support privilégié pour répondre à la demande de plus en plus grande de réseaux voix-données flexibles, reconfigurables à la demande, formulée par les professionnels.

3-3 - Accroissement de "l'intelligence du réseau"

Un certain nombre de nouveaux services, récemment ouverts ou qui vont l'être prochainement (numéro vert, carte Pastel, service 3610, numéro national, Transgroupe, ...), nécessitent des acheminements spécifiques des appels dans le réseau général. Pour généraliser de tels services, FRANCE TELECOM améliorera la possibilité de réaction du réseau aux demandes de reconfiguration des acheminements (réduction des délais d'introduction, ainsi que diminution des coûts de mise en oeuvre et d'exploitation), et donc augmentera "l'intelligence du réseau".

TITRE II : QUALITE DU SERVICE

FRANCE TELECOM poursuivra, dans l'ensemble de ses domaines d'activité, son effort de progression de la qualité commerciale et technique des services offerts.

L'exploitant public améliorera la qualité de ses prestations commerciales, notamment l'accueil physique en agence ou téléphonique. Il portera une attention particulière au fonctionnement de son système de facturation et à l'information sur les prix. Il diversifiera les moyens de paiement proposés à ses clients (télépaiement, TIP, ...).

FRANCE TELECOM attachera une importance toute particulière à la vitesse de rétablissement des services, notamment dans le cas de dérangements téléphoniques collectifs, des liaisons spécialisées et des publiphones.

La qualité du réseau téléphonique commuté et des autres services proposés par France Télécom sera appréciée par le suivi d'une série d'indicateurs dont la liste figure en annexe I. Cette annexe pourra être révisée en fonction de l'évolution du droit communautaire.

Le bilan annuel d'exécution du Contrat présentera l'évolution de la qualité de service au niveau national et régional.

Concernant le taux de signalisation de dérangements réseau, FRANCE TELECOM s'engage à faire passer de 10,4 fin 1990 à 8,7 en 1994 la valeur des signalisations pour 100 lignes principales, hors le cas d'une situation climatique exceptionnelle, ce qui revient à dire que le délai moyen entre deux pannes survenant sur la ligne de l'abonné passera de 9 ans et demi à 11 ans et demi. Dans les mêmes conditions, FRANCE TELECOM visera en 1994 un taux de non relèvement des dérangements en moins de deux jours des abonnés au téléphone inférieur ou égal à 14 %.

Le service du téléphone public bénéficiera de la poursuite de l'implantation des publiphones. Concernant la qualité du service de publiphonie, FRANCE TELECOM s'engage à maintenir pendant la durée du contrat de plan le taux de publiphones en dérangement pendant plus de 24 heures à une valeur inférieure à 0,9 %. De plus, FRANCE TELECOM améliorera le service de publiphonie par des actions diversifiées (signalétique, équipement des sites de vacances, besoin de sécurité en zone rurale, multiplication des modes de paiements, ...).

L'accueil physique et téléphonique en agence sera amélioré ; le taux de satisfaction de l'accueil en agence dépassera ainsi 90 % fin 1994 et celui relatif à l'accueil téléphonique sera supérieur à 88 % fin 1994.

Le suivi d'un indicateur composite de satisfaction des services professionnels permettra d'évaluer la progression de la qualité de ces services. En particulier, FRANCE TELECOM s'attachera à améliorer la qualité technique du service des liaisons spécialisées et proposera à ses clients des contrats incluant des clauses de garantie portant sur les conditions de relèvement des dérangements et sur la sécurisation du service.

TITRE III : RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

L'effort de recherche et développement mené par FRANCE TELECOM conditionnera l'offre future de services, sa compétitivité et celle de l'industrie des télécommunications aux plans national et international. Ses effets seront, par ailleurs, au coeur du développement culturel et de l'évolution des rapports sociaux.

Principal centre public de recherche dans le domaine des télécommunications, le CNET doit en outre jouer un rôle important dans la recherche amont. Il poursuivra l'effort consacré jusque là à ces activités au sein de l'établissement.

Dans la définition de ces orientations stratégiques et dans leur mise en oeuvre, l'exploitant prendra en compte l'évaluation prospective des besoins des usagers et des entreprises, l'effet de ses actions sur la compétitivité de l'industrie européenne des télécommunications, et, de façon plus large, sur l'ensemble du secteur de l'électronique et de l'informatique.

Dans la mise en oeuvre de son programme de recherche et développement, FRANCE TELECOM s'attachera à maintenir les liens noués avec l'ensemble de la recherche publique (CNRS, CEA, INRIA, Universités,...) et s'efforcera de développer de nouvelles coopérations.

Outre la poursuite des actions concernant des techniques de base comme la commutation et la transmission, un effort particulier sera fait dans les secteurs énumérés ci-dessous, d'une part, pour atteindre les objectifs de FRANCE TELECOM, exposés au titre I, et, d'autre part, pour se préparer à satisfaire de nouveaux besoins à plus long terme :

- nouveaux services téléphoniques,
- services de communication avec les mobiles,
- communications d'entreprises pour lesquelles une offre comprenant PABX, réseaux locaux et leur interconnexion, réseaux privés virtuels sur le réseau public et administration de réseau, sera développée,
- terminaux avec une évolution des fonctions et une réduction des coûts : téléphonie et péritéléphonie, postes portatifs, visiophones et nouvelles applications (cartes à mémoire, téléaction),
- services de l'image avec, en particulier, la télévision à haute définition,
- technique temporelle asynchrone,
- fibre optique en distribution,
- réseaux à très haut débit, en particulier pour l'interconnexion à vocation européenne des centres de recherche publics et industriels, et pour la satisfaction des besoins des entreprises.

Les effectifs du CNET travaillant à ces nouveaux secteurs augmenteront sensiblement au cours des prochaines années.

Dans le cadre de la construction de l'espace européen des télécommunications, FRANCE TELECOM contribuera à EURESCOM, institut destiné à faciliter les recherches communes.

En outre, FRANCE TELECOM participera par son effort de recherche et développement à un certain nombre de programmes de recherche le concernant et soutenus activement par l'Etat compte tenu de leur caractère stratégique. C'est ainsi que FRANCE TELECOM poursuivra, en conformité avec les engagements antérieurs, les actions suivantes :

- participation du CCETT et du CNET à l'effort national de recherche et de normalisation sur la télévision à haute définition ;
- dans le domaine des composants, participation du CNET aux programmes JESSI et au GIE GRESSI.

Le ministère de tutelle et FRANCE TELECOM se concerteront chaque année pour établir la liste de ces programmes et définir les moyens à y consacrer.

FRANCE TELECOM participera activement aux travaux européens de normalisation en vue d'améliorer sa position au moment de l'ouverture des marchés de services et de favoriser l'émergence d'une industrie européenne.

L'ensemble des moyens en personnel, en investissements et en fonctionnement consacrés à la recherche et au développement représentera au moins 4 % du chiffre d'affaires de FRANCE TELECOM sur la période du contrat de plan, en préservant l'équilibre actuel entre recherche interne et développements externes.

Pour l'assister dans la définition de son programme de recherche et afin de l'éclairer sur les enjeux scientifiques et techniques à long terme, FRANCE TELECOM se dotera d'un Conseil Scientifique constitué de personnalités indépendantes du monde de la recherche publique et industrielle.

FRANCE TELECOM présente chaque année au ministère de tutelle le bilan de son action dans ce domaine et son programme de recherche et développement ainsi que ses priorités thématiques de l'année.

TITRE IV : RESSOURCES HUMAINES

FRANCE TELECOM conduira une politique de gestion de ressources humaines visant à garder en permanence un très bon niveau de compétitivité. Il pourra assurer le recrutement des compétences, souvent très spécialisées, dont il a besoin en proposant à ses agents une gestion dynamique des carrières dans le cadre de la classification des fonctions et en offrant des niveaux de rémunération attractifs.

La politique sociale de l'exploitant public s'inscrira dans le cadre de la politique gouvernementale, notamment celle de la ville et celle d'emploi des travailleurs handicapés.

1 - Un niveau et une structure d'effectifs adaptés

FRANCE TELECOM déterminera le niveau de ses effectifs dans le cadre des grands équilibres économiques en tenant compte des perspectives d'évolution de ses activités, de l'accroissement du chiffre d'affaires et de la productivité.

Par un accroissement de la technicité et de la qualification des personnels, favorisé par la poursuite d'un effort de formation important, FRANCE TELECOM visera à se rapprocher progressivement de la structure des effectifs fixée à moyen terme dans l'accord social du 9 juillet 1990.

2 - Une politique de rémunération et une masse salariale maîtrisée

Responsable de l'évolution de sa masse salariale, FRANCE TELECOM déterminera les mesures relatives aux éléments de rémunération du personnel, tant fonctionnaire que contractuel, dans le cadre fixé par les autorités de tutelle.

Au cours de la période couverte par le présent contrat de plan, et dès 1991, FRANCE TELECOM mettra en application les mesures prévues par l'accord social du 9 juillet 1990 et le CTP ministériel du 21 décembre 1990 (négociation sur la classification et sur les règles de gestion). Outre les mesures prévues par cet accord, des dispositions seront progressivement mises en oeuvre visant à assurer la cohérence interne du régime indemnitaire.

L'évolution de l'ensemble des charges de personnel respectera, en moyenne sur la période, un gain égal ou supérieur à 4,6 % du ratio de productivité relatif à la production défini en annexe au présent contrat de plan ; valeur qui est cohérente avec l'évolution prévisionnelle des principaux paramètres figurant en annexe IV.

3 - Des recrutements d'agents contractuels

FRANCE TELECOM pourra recruter du personnel contractuel, en application de l'article 31 de la loi 90-568 du 2 juillet 1990, notamment pour pouvoir disposer de cadres ou agents ayant une expérience professionnelle spécifique et parce que toutes les activités ne peuvent être couvertes par des personnels fonctionnaires du fait de la rareté de certaines spécialités.

Les personnels contractuels hors besoins saisonniers ne devront pas représenter plus de 3 % de l'effectif total (taux maximum sur la période). Le nombre d'équivalents plein-temps années de personnel contractuel engagé pour les besoins saisonniers n'augmentera pas pendant la période du Contrat de Plan.

Les fonctionnaires placés en position hors activité en application de l'article 29 de la loi du 2 juillet 1990, qui ne pourront occuper qu'un nombre de postes limité à 200, ne sont pas inclus dans les effectifs de contractuels.

4 - Vers un accord d'intéressement

FRANCE TELECOM engagera dès 1991, avec les organisations syndicales représentatives, une négociation visant à aboutir à un accord d'intéressement pour 1992-1994 dans le cadre du chapitre 1er de l'ordonnance n° 86-1134 du 21 octobre 1986 relative à l'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise et conformément à l'article 32 de la loi du 2 juillet 1990.

La détermination du niveau et de la modulation de l'intéressement sera liée à l'atteinte ou au dépassement d'objectifs sélectionnés. Cette modulation pourra être partiellement décentralisée.

TITRE V : POLITIQUE TARIFAIRE

En cohérence avec une évolution globale des tarifs inférieure de 3 % à la hausse annuelle du prix du PIB, la politique tarifaire de FRANCE TELECOM reposera sur les orientations suivantes :

* Pour les services en situation de concurrence, FRANCE TELECOM veillera à la rentabilité des services offerts, dans le respect des règles commerciales.

* Pour les services pour lesquels il dispose de droits exclusifs ou pour lesquels aucun concurrent n'a été autorisé, FRANCE TELECOM mettra en oeuvre les principes suivants :

- mieux correspondre à la structure des coûts du service téléphonique, pour permettre à FRANCE TELECOM de faire face à la concurrence, en agissant en priorité sur la tarification des communications locales et sur l'abonnement ;

- faciliter l'accès de tous aux réseaux de télécommunications et favoriser l'aménagement du territoire ; la mise en oeuvre des "zones locales élargies", en étendant le tarif des communications téléphoniques locales aux circonscriptions tarifaires limitrophes de celle du demandeur, permettra une meilleure prise en compte des réalités géographiques, économiques et humaines ;

- veiller à la cohérence tarifaire des différents produits commercialisés utilisant soit les réseaux commutés, soit les lignes louées, pour garantir l'utilisation optimale des équipements, notamment par les clients professionnels.

La mise en oeuvre de cette politique tarifaire se fera par étapes annuelles visant à arriver progressivement, durant la période couverte par le contrat de plan, à un tarif d'abonnement uniforme et à la mise en place de zones locales élargies ; la programmation pluriannuelle indicative de ces tarifs figure en annexe III.

Dans ce cadre, et selon les modalités fixées aux articles 33 et 34 de son cahier des charges, FRANCE TELECOM soumettra au Ministre chargé des Postes et Télécommunications et au Ministre chargé de l'Economie et des Finances ses propositions tarifaires concernant les services pour lesquels il dispose de droits exclusifs ou pour lesquels aucun concurrent n'a été autorisé par le Ministre chargé des Postes et Télécommunications, en tenant compte de l'évolution du contexte économique extérieur et de l'objectif de désendettement défini au titre VII.

TITRE VI : COMPENSATION DE CERTAINES CHARGES DE SERVICE PUBLIC

En application des dispositions de l'article 38 du cahier des charges :

Les réductions tarifaires, dont bénéficient les journaux et agences de presse, en vertu des articles R15 à R20 du code des postes et télécommunications, font l'objet au profit de FRANCE TELECOM d'une compensation financière intégrale, inscrite au budget général de l'Etat.

Les conventions entre FRANCE TELECOM et les services publics concernés par la location de liaisons spécialisées reconnues nécessaires pour assurer la défense et la sécurité publique, à l'exclusion de celles visées à l'article 16 du cahier des charges, suivront un cheminement tarifaire de manière à faire référence aux tarifs commerciaux appliqués à ces liaisons.

TITRE VII : POLITIQUE FINANCIERE

Au cours de la période couverte par le contrat de plan, FRANCE TELECOM aura pour objectif financier principal la réduction de son endettement. Celui-ci sera mesuré par le rapport des frais financiers au chiffre d'affaires hors taxes qui ne devra pas dépasser 7 % en 1994 (soit une réduction d'environ 1 % par an), ce qui est cohérent avec un ratio de la dette financière totale sur la marge brute d'autofinancement ne dépassant pas 2 en 1994.

L'évolution annuelle moyenne du niveau général des tarifs, définie en annexe II, sera inférieure de 3 % à celle du prix du produit intérieur brut. Cette diminution, cohérente avec l'objectif de désendettement défini à l'alinéa précédent, prend en compte, en particulier, les orientations tarifaires prévues au titre V du présent contrat de plan.

Le volume des investissements est fixé à 150 milliards de francs sur la période du contrat de plan.

Dans ce cadre, FRANCE TELECOM mènera sa politique d'investissements de telle manière que soit respecté l'objectif de désendettement du présent contrat. Les montants annuels d'investissements correspondant à cette enveloppe globale s'élèvent à titre indicatif à 36,2 milliards de francs, 38,7 milliards de francs et 41,6 milliards de francs respectivement en 1992, 1993 et 1994 ; ces montants seront examinés annuellement par le Conseil de direction du FDES.

L'annexe IV présente à titre indicatif l'évolution des principaux paramètres.

La rentabilité du patrimoine, telle que définie en annexe, sera supérieure à 11,2 % en moyenne sur la durée du plan. Après publication du bilan d'ouverture, cet indicateur sera complété par le suivi de l'indicateur de rentabilité des immobilisations.

Pour son financement, FRANCE TELECOM se procurera directement sur le marché financier les ressources nécessaires, à l'exception des billets de trésorerie qui demeureront émis par la Caisse Nationale des Télécommunications pour le compte de FRANCE TELECOM pendant la période de transition imposée par la réglementation en vigueur. Dans ce cadre FRANCE TELECOM assurera la direction opérationnelle de la CNT.

Conformément aux dispositions de l'article 9 de la loi du 2 juillet 1990, une partie du résultat net de l'exploitant public pour 1994 sera affectée au budget de l'Etat. Le montant en sera déterminé par le conseil d'administration.

Les modifications éventuelles au cours du contrat de plan des règles relatives à l'amortissement des immobilisations seront décidées en accord avec l'Etat.

TITRE VIII : SUIVI DE L'EXECUTION

Conformément à l'article 37 de son cahier des charges, FRANCE TELECOM présentera chaque année pour le 15 mai au plus tard un bilan d'exécution de l'exercice écoulé, permettant d'apprécier la réalisation effective des objectifs fixés dans le contrat de plan et les résultats de la gestion sur la base des indicateurs de suivi listés en annexe I.

TITRE IX : PROCEDURES DE REVISION

Les objectifs financiers du contrat de plan ont été définis sous les hypothèses d'évolution des grands indicateurs macro-économiques déterminées d'un commun accord entre l'Etat et FRANCE TELECOM.

Toute dérive importante par rapport à ces hypothèses de référence nécessitera que les ajustements nécessaires soient examinés par concertation entre les deux parties.

En particulier, cette procédure pourra être mise en oeuvre si des écarts supérieurs à un point en plus ou en moins sont constatés sur la progression annuelle moyenne prévue sur l'ensemble de la période du contrat de plan, du prix du PIB et du volume du PIB.

ANNEXE I

INDICATEURS DE SUIVI

	valeur au 31.12.90
I - Indicateurs de qualité de service	
1-1 - isc 1 : indice de la qualité de l'accueil physique	12,3
1-2 - isc 2 : indice de la qualité de l'accueil téléphonique	17
1-3 - pubder : taux de publiphones en dérangement	0,9 %
1-4 - refac : taux de réclamations sur factures	0,14 %
1-5 - sir : taux de signalisation de dérangements réseau	10,4 %
1-6 - nr2 : non relève des dérangements en moins de 2 jours (téléphone)	15,1 %
1-7 - issp : indice de satisfaction des services professionnels	49,4 %
1-8 - délai moyen de raccordement (téléphone) (liaisons spécialisées)	10 jours ***
1-9 - taux d'échec technique des appels (téléphone)	1 %
2 - indicateurs de productivité	
2-1 - valeur ajoutée dégagée sur effectifs	7,6 %
2-2 - production en volume rapportée aux charges de personnel	6,7 %
2-3 - nombre de lignes principales par agent	4,8 %
3 - indicateurs d'activité	
3-1 - parc de lignes principales (en milliers)	28 085
3-2 - parc de publiphones	170 000
3-3 - parc de mobiles (radiotéléphone, radiomessagerie)	477 400
3-4 - parc de liaisons spécialisées	413 800
3-5-1 - chiffre d'affaires du trafic international (mf)	9 800
3-5-2 - chiffre d'affaires contrôlé à l'étranger	***
3-6 - taux de numérisation du réseau (commutation et transmission)	74,1 % et 82,7 %
3-7 - nombre d'accès numeris (accès de base et accès primaire)	4 070 et 140
	.../...

4 - indicateurs de rentabilité

4-1 - rentabilité du patrimoine

9 %

4-2 - rentabilité des immobilisations

*** Indicateur en cours de mise en place

ANNEXE II

PARAMETRES ECONOMIQUES ET FINANCIERS

A - HYPOTHESES RELATIVES A L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE

EVOLUTION DU PRIX DU PIB

En 1991, 1992, 1993 et 1994 : 2,8 %, 2,8 %, 2,5 % et 2,5 % respectivement

EVOLUTION DU PIB EN VOLUME

En 1991, 1992, 1993 et 1994 : 2,0 %, 2,5 %, 3,1 % et 3,1 % respectivement

B - DEFINITIONS DES RATIOS ECONOMIQUES ET FINANCIERS UTILES DANS LE CONTRAT

TERMES :

DETTE TOTALE :

Total de la dette financière au 31.12 :
Dette SFT
+ dette CNT long terme au coût réel
+ emprunts et obligations PTT
+ court terme CNT et bancaire

REMUNERATION TOTALE DU PATRIMOINE :

Résultat net après fiscalité de droit commun
+ charges financières
+ solde des gains / pertes de change
+ variation de la provision pour pertes de change

PRODUCTION (en volume) : chiffre d'affaires (hors recettes du trafic arrivée DTRE) à tarifs constants (année 1990)

VALEUR AJOUTEE (en valeur) :

Chiffre d'affaires
+ autres produits de la gestion courante
+ production immobilisée
- consommations externes

RATIOS :

DETTE/CHIFFRE D'AFFAIRES :

Dettes totales au 31.12.n/chiffre d'affaires n.

DETTE/MBA

Dettes totales au 31.12.n/Marge Brute d'Autofinancement

FRAIS FINANCIERS/CA :

Frais financiers (y compris solde gains / pertes de change et variation de la provision pour pertes de change)

PRODUCTIVITE EN CHARGES DE PERSONNEL :

Production (en volume)/ charges de personnel en F constants

GAIN DE PRODUCTIVITE EN CHARGES DE PERSONNEL

Taux de variation annuel du ratio de productivité ci-dessus

PRODUCTIVITE EN VA PAR MU :

Ratio valeur ajoutée en valeur par MU

GAIN DE PRODUCTIVITE EN VA/MU :

Taux de variation annuel du ratio de productivité ci-dessus

RENTABILITE DU PATRIMOINE :

Rémunération totale du patrimoine/capitaux propres + provisions pour risques et charges
+ dette totale au 1.1.n

RENTABILITE DES IMMOBILISATIONS :

Excédent brut d'exploitation/valeur nette des immobilisations

MESURE DE L'EVOLUTION TARIFAIRE :

Indice pondéré du prix de l'ensemble des services de FRANCE TELECOM, chaque service étant affecté sur l'ensemble de la période du contrat d'un poids proportionnel au chiffre d'affaires fait en 1990

ANNEXE III

PROGRAMMATION INDICATIVE PLURIANNUELLE DES EVOLUTIONS TARIFAIRES CONCERNANT LE SERVICE TELEPHONIQUE NATIONAL

Dans le cadre de l'évolution globale des tarifs prévue au titre V du Contrat de Plan - inférieure de 3 % à la hausse des prix du PIB - les évolutions tarifaires respecteront les principes suivants :

- Augmentation de la durée des cadences interurbaines qui pourraient être portées à 19 s au moins en fin de période, ce qui équivaut à une baisse du prix de l'interurbain.
- Diminution d'ici à 1994 de la durée des cadences locales des impulsions.
- Uniformisation en 1994 du tarif de l'abonnement mensuel sur l'ensemble du territoire et introduction des zones locales élargies (Z.L.E.).

Des mesures complémentaires seront envisagées portant notamment sur :

- les frais d'accès au réseau et la diversification des abonnements résidentiels et professionnels ;
- une baisse globale des tarifs en francs courants appliquée sur Transfix et les liaisons spécialisées ;
- les communications à partir des postes publics ;
- les télégrammes, dont le déficit sera, pour l'essentiel, résorbé grâce à des mesures de modernisation et de gestion.

ANNEXE IV

TAUX DE CROISSANCE MOYENS 1991-1994

A - Hypothèses relatives à l'environnement économique

Prix du PIB	+ 2,7 % (+ 2,8 % en 91 et 92 + 2,5 % en 93 et 94)
Volume du PIB	+ 2,7 % (+ 2,0 % en 91 ; + 2,5 % en 92 ; + 3,1 % en 93 et 94)

B - Evolution prévisionnelle des principaux paramètres

Valeurs en GF	Valeurs 1990	Taux de croissance moyens annuels 1991-1994
Chiffre d'affaires (1)	108,0 GF	+ 7 % (sous une hypothèse d'évolution des tarifs à PIB-3)
Dette	120,7 GF	- 3,5 % (soit environ - 15 GF de besoins de financement net cumulé sur la période)

(1) Assiette 1991

A PARIS, le 5 Novembre 1991,

LE MINISTRE DELEGUE
AUX POSTES ET TELECOMMUNICATIONS

LE MINISTRE D'ETAT,
MINISTRE DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES ET DU BUDGET

J.M. RAUSCH

P. BEREGOVY

LE MINISTRE DELEGUE
AU BUDGET

LE PRESIDENT
DE FRANCE TELECOM

M. CHARASSE

M. ROULET