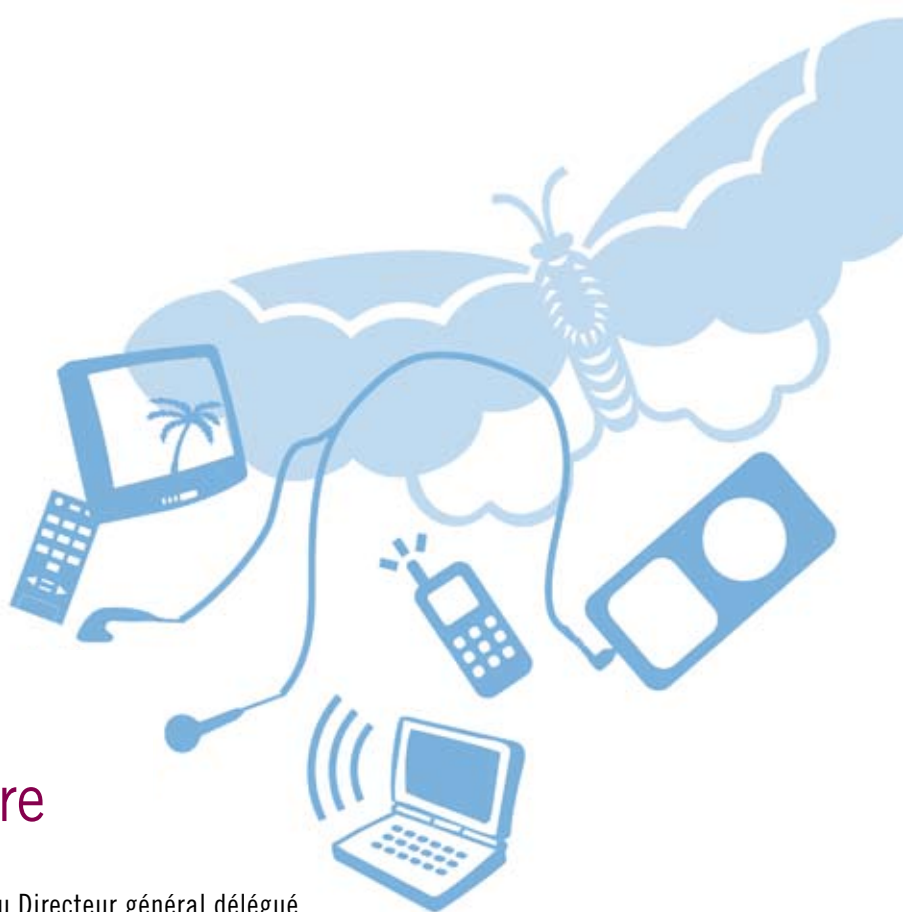


RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2007



nsuf
cegetel



sommaire

- ▶ 1 Le mot du Directeur général délégué
- ▶ 3 Profil de l'entreprise
- ▶ 4 **Neuf Cegetel et le Développement durable**
 - 5 Enjeux et démarche 2007
 - 6 Engagements
- ▶ 10 **Responsabilité sociale et sociétale**
 - 11 Les collaborateurs
 - 16 Les clients
 - 18 Initiatives solidaires et engagement citoyen
- ▶ 20 **Responsabilité environnementale**
 - 21 Mesurer les impacts
 - 23 Conformité aux réglementations sur les équipements électriques et électroniques
 - 25 Réduire les impacts
- ▶ 28 **Annexes**
 - 29 Plan d'actions 2008 : engagements et axes de travail
 - 30 A propos de ce rapport
 - 31 Tableaux de suivi des performances

Le mot de **Philippe de Cuverville,** Directeur général délégué

Une démarche de progrès

Le développement durable et la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) ont, au cours de l'année 2007, fait l'objet de nombreuses prises de position. Relayés par les médias, les thèmes évoqués ont sans aucun doute gagné en visibilité. Nous devons nous en féliciter ; pour notre part, nous avons la volonté d'inscrire Neuf Cegetel dans la voie d'un développement raisonnable et mesuré, d'assumer nos responsabilités sociales, sociétales et environnementales.

Le secteur des télécommunications n'est sans doute pas des plus impactants sur l'environnement, nous nous devons, néanmoins, en tant qu'acteurs responsables, d'apporter notre contribution active et de prendre toutes les initiatives nécessaires en faveur du développement durable. C'est dans ce sens que nous avons renforcé notre démarche de RSE en 2007.



Quels sont les principaux enjeux pour une entreprise comme Neuf Cegetel ?

Vis-à-vis de nos collaborateurs, nous devons promouvoir la non-discrimination, la parité et la diversité, favoriser l'insertion professionnelle et la mobilité, leur offrir des conditions de travail de qualité, veiller à leur santé et à leur sécurité.

Vis-à-vis de nos clients, il s'agit d'offrir des services adaptés, sécurisés, offrant toutes les garanties de conformité, accessibles au plus grand nombre, tant en termes géographiques qu'en termes économiques ; de respecter la confidentialité des données qui nous sont confiées ; de mettre en place toutes les dispositions nécessaires à la protection des mineurs.

Vis-à-vis de nos actionnaires, nous avons pris l'engagement d'assurer le développement pérenne de l'entreprise et de respecter les principes de transparence et de bonne gouvernance.

Plus généralement, il est de notre responsabilité de préserver et de limiter nos impacts sur les ressources naturelles dans l'ensemble de nos activités. Nos initiatives solidaires entrent également dans le souci d'engagement citoyen de Neuf Cegetel.

Une démarche pragmatique

Nous nous sommes ainsi inscrits au fil des années dans une démarche pragmatique, avec en premier lieu la signature d'un certain nombre d'engagements que nous faisons vivre au quotidien ; le Pacte Mondial signé en 2004 et la Charte de la diversité signée en 2006 - pour ne citer que ces derniers - font l'objet d'initiatives régulières et progressives dans l'entreprise afin de nous conformer aux principes énoncés.

A titre d'illustration, si l'on se réfère au principe du Pacte mondial relatif à « l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession », rappelons que de par son histoire, Neuf Cegetel a su intégrer des collaborateurs issus d'univers différents et leur offrir de réelles opportunités de développement. La diversité et la non-discrimination sont une réalité dans l'entreprise. En parallèle, l'ensemble de notre démarche vise à nous faire avancer sur le volet environnemental.

Une démarche de progrès

Depuis deux ans, nous renforçons cette démarche. Après la publication d'un premier rapport de développement durable en 2006, le souhait de progresser nous a conduits en 2007 à identifier, définir et mettre en place des indicateurs sociaux et environnementaux. Ce travail, réalisé pour la première fois, va nous permettre d'adopter des plans d'actions et d'évaluer leur résultat.

Le travail engagé en 2007 a également une valeur pédagogique forte pour que chacun au sein de l'entreprise se sente responsable. Souhaitons que 2008 soit pour tous l'occasion de se mobiliser, l'occasion d'engager des actions concrètes et de progresser.

Philippe de Cuverville
Directeur général délégué

Profil de l'entreprise

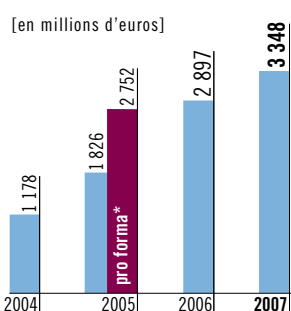
Neuf Cegetel, 1^{er} opérateur alternatif français

Présent et performant sur l'ensemble des marchés, Neuf Cegetel propose à ses clients une large gamme de services toujours plus innovants et convergents : téléphonie fixe et mobile, Internet et télévision numérique.

- Des services multi-play sont fournis aux clients grand public : accès Internet haut débit ou Très Haut Débit, ligne téléphonique, téléphonie classique / mobile / illimitée (VoIP), télévision par ADSL, Vidéo à la Demande, téléchargement légal et illimité de musique sur Internet. Au 31 décembre, Neuf Cegetel comptabilise 3 224 000 clients haut débit.
- Le Groupe s'adresse également aux entreprises, publiques ou privées, en proposant des services diversifiés et adaptés à leur taille : abonnement téléphonique, téléphonie classique / mobile, Voix sur IP (VoIP), accès Internet haut débit, réseaux privés virtuels, ToIP, services de messageries unifiées, numéros 0800 en libre appel...
- Enfin, en offrant des services professionnels (voix commutée, data, hébergement et infrastructure) aux autres opérateurs ou fournisseurs d'accès Internet, Neuf Cegetel leur permet de bénéficier de son réseau.

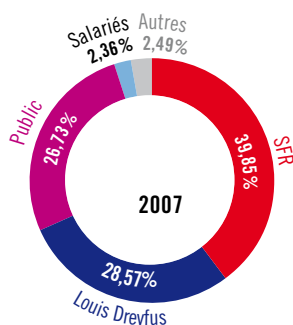
La croissance du nombre de clients sur ces trois marchés, celle du chiffre d'affaires, et le succès de l'introduction en bourse valident l'esprit pionnier et innovant du Groupe, ainsi que sa volonté de fournir de façon efficace des services toujours plus innovants pour le plus grand nombre.

Evolution du chiffre d'affaires

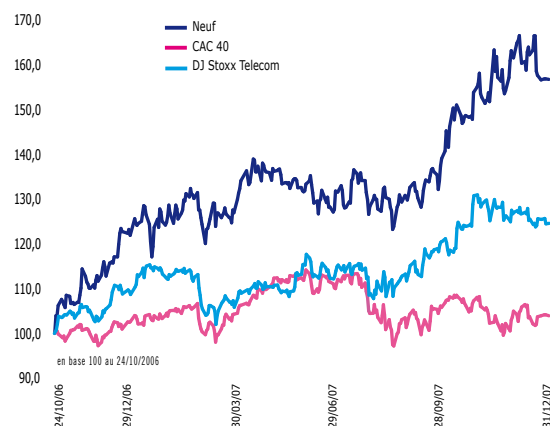


* pro forma pour l'intégration de Cegetel le 22/08/2005

Répartition du capital au 31.12.2007

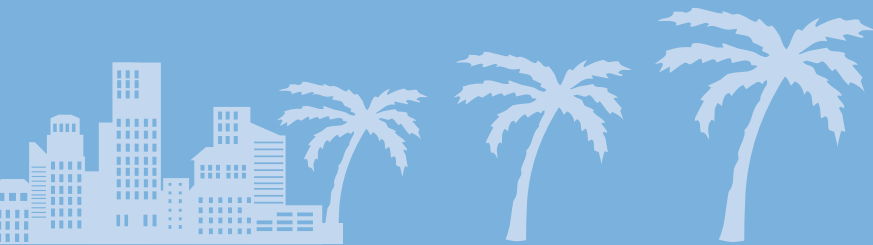


Performance du titre Neuf depuis sa cotation



Gouvernance et organisation

Toutes les informations relatives à la bonne gouvernance et à l'organisation de Neuf Cegetel sont présentées dans le Document de Référence et le Rapport d'activité 2007. Dans un souci de transparence, ces données sont également disponibles sur le site Internet du groupe. Un des faits notables de 2007 est la certification du service d'audit interne de Neuf Cegetel par l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne).



Neuf Cegetel et le développement durable

Le développement durable est une démarche récente chez Neuf Cegetel. Le pragmatisme est de mise pour parvenir à définir une politique cohérente et réaliste, qui permette la conciliation des trois piliers du développement durable : économique, social et écologique.



Enjeux et démarche 2007

Principaux enjeux pour Neuf Cegetel

Neuf Cegetel appartient au secteur très dynamique des télécommunications, qui ne fait pas partie des industries les plus polluantes. Pour autant, le Groupe assume ses responsabilités sociales, sociétales et environnementales. Les principaux enjeux liés au développement durable identifiés sont les suivants :

- Enjeux sociaux et sociétaux :
 - En interne : non-discrimination, parité et diversité ; insertion, formation et mobilité professionnelles ; liberté d'association et négociations collectives ; éthique et conditions de travail ; santé et sécurité des employés.
 - A l'externe : offres de services adaptées à tous les clients, confidentialité des données clients, protection des mineurs, initiatives solidaires et engagement citoyen.
- Enjeux environnementaux :
 - En interne : réduction de l'impact de l'activité sur l'environnement (amélioration de l'efficacité énergétique, préservation des ressources naturelles, contrôle des substances dangereuses), sensibilisation et mobilisation des collaborateurs,
 - A l'externe : offre de produits respectueux de l'environnement (composants et consommations), gestion de la fin de vie des produits, contrôle des substances dangereuses.
- Enjeux économiques : développement pérenne de l'entreprise, respect des principes fondamentaux de transparence et de bonne gouvernance.

En travaillant et en s'engageant sur ces enjeux, qui associent les notions de vivable, viable et équitable, Neuf Cegetel entend contribuer, à son niveau, au développement durable.

Démarche 2007

Après la publication du premier rapport de développement durable en 2006, Neuf Cegetel souhaite structurer sa politique et sa démarche de reporting en la matière.

Pour des raisons de transversalité dans l'organisation, le développement durable est confié à l'équipe en charge du Contrôle interne, bénéficiant ainsi de son réseau de correspondants. Directement rattachée au Secrétaire Général, elle est renommée direction Contrôle Interne et Développement durable.

2007 est l'année de l'identification, de la définition et de la mise en place progressive d'indicateurs chiffrés. Une démarche pragmatique est adoptée, s'appuyant sur la réalisation d'une étude comparative d'une quarantaine de rapports RSE, analysés sur la base de deux référentiels applicables à l'entreprise : la *Global Reporting Initiative* (GRI G3) et la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE) du 15 mai 2001.

Le croisement de ces éléments permet d'identifier des bonnes pratiques et des indicateurs chiffrés pertinents pour guider la définition de la politique de développement durable.



Engagements

Le Pacte Mondial des Nations Unies

Neuf Cegetel est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis le 11 mars 2004, s'engageant ainsi à respecter et à promouvoir un ensemble de valeurs fondamentales découlant de textes internationaux :

- la Déclaration Universelle des droits de l'homme,
- la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail,
- la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement,
- et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les dix principes du Pacte Mondial sont les suivants :

DROITS DE L'HOMME

- ▶ Principe 1 Les entreprises doivent promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international ;
- ▶ Principe 2 Les entreprises ne doivent pas se faire complices de violations des droits fondamentaux.

NORMES DE TRAVAIL

- ▶ Principe 3 Les entreprises devraient respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective ;
- ▶ Principe 4 Élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire ;
- ▶ Principe 5 Abolition effective du travail des enfants ;
- ▶ Principe 6 Élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.

ENVIRONNEMENT

- ▶ Principe 7 Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement ;
- ▶ Principe 8 Prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables ;
- ▶ Principe 9 Encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- ▶ Principe 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le respect et la promotion de ces dix principes doivent se décliner à plusieurs niveaux. L'implantation française de Neuf Cegetel facilite le respect des principes 1 à 5, et celui du 10^{ème} principe. Il s'agit donc notamment d'en promouvoir le respect chez ses sous-traitants et fournisseurs étrangers. Le principe n°6 est l'un des premiers axes de travail : la diversité est une réalité dans l'entreprise et la lutte contre la discrimination une de ses préoccupations. Enfin, et bien qu'elle ne figure pas parmi les industries les plus polluantes, l'entreprise s'attache à développer progressivement l'application des principes relatifs à l'environnement (principes 7, 8 et 9).

La Charte de la diversité

Depuis le 7 mars 2006, Neuf Cegetel est également signataire de la Charte de la diversité en entreprise. Celle-ci vise à positionner concrètement les entreprises contre les discriminations, telles que définies par l'article 225-1 du code pénal¹. Cet engagement se traduit, outre l'application du principe même de non-discrimination, par la sensibilisation et la formation spécifique des dirigeants et collaborateurs.

L'origine de Neuf Cegetel, construit par rapprochements successifs de sociétés, a inscrit l'intégration des personnes dans ses gènes et ses valeurs. Aussi la diversité et la non-discrimination sont-elles des réalités que chacun peut constater dans les locaux de l'entreprise.

En 2007, la Charte signée est mise en ligne sur l'Intranet, affichée dans les principaux sites de bureaux, et intégrée dans les sessions d'accueil des nouveaux collaborateurs et de formation des managers.



Principe n°6

NEUF CEGETEL, UN GROUPE AUX VALEURS APAR

- **Audace** : Développer un esprit pionnier dans toutes ses activités. Oser faire des choix stratégiques et technologiques innovants qui changent les règles du jeu. L'histoire de l'entreprise est ponctuée de choix audacieux, depuis la pose des premiers câbles dans les fleuves jusqu'au lancement du Twin™ et de la fibre optique, en passant par le «tout IP».
- **Pragmatisme** : S'adapter continuellement, privilégier la souplesse et la réactivité, saisir les opportunités qui améliorent ses performances et ses services. Neuf Cegetel choisit les solutions les plus efficaces et s'adapte rapidement aux solutions nouvelles. L'entreprise est souple, ouverte et sans a priori sur les personnes ou les parcours.
- **Accessibilité** : Rendre ses offres accessibles au plus grand nombre, grâce à des tarifs compétitifs, des services simples et une couverture de réseau sans cesse élargie. La stratégie a toujours été et reste orientée vers l'accès au client final, l'objectif étant de rendre le meilleur du haut débit accessible à tous. En interne, la simplicité et l'ouverture sont privilégiées.
- **Responsabilité** : Construire un projet durable et rentable dans le respect de son environnement interne et externe. Neuf Cegetel a, depuis l'origine, toujours eu pour préoccupation d'être responsable à l'égard de ses actionnaires. Les collaborateurs se sentent tous collectivement responsables de la qualité de service offerte aux clients.

1. Discriminations fondées sur « l'âge, le sexe, l'origine, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les mœurs, les caractéristiques génétiques, l'appartenance – vraie ou supposée – à une ethnie, une nation ou une race, l'apparence physique, le handicap, l'état de grossesse, le patronyme, les opinions politiques, les convictions religieuses ou les activités syndicales. »

Les adhésions de Neuf Cegetel



► **AFORS Télécom** (*Association Française des Opérateurs de Réseaux et Services de Télécommunications*) : membre depuis la création. L'AFORST représente les principaux opérateurs privés de télécommunications fixe et mobile (à l'exclusion de l'opérateur historique), pour assurer la promotion et la défense de leurs intérêts moraux et professionnels afin qu'ils exercent leur activité dans des conditions de concurrence saine, effective et non discriminatoire.



► **AFA** (*Association des Fournisseurs d'Accès et de services Internet*) : membre depuis plus de 7 ans et secrétaire général depuis janvier 2008. L'AFA est constituée des principaux prestataires techniques Internet ; elle a notamment pour mission de mettre en place une structure représentative et d'élaborer une déontologie propre à la profession. Elle engage avec les pouvoirs publics et les autres organismes intéressés une concertation et une collaboration sur les questions d'intérêt public liées à l'Internet (accès aux contenus et protection des droits d'auteurs, consommation, sécurité, protection des mineurs, signalement des contenus illicites...).

► **FFT** (*Fédération Française des Télécommunications et des communications électroniques*) : membre fondateur. La FFT a été créée au dernier trimestre 2007, afin de privilégier la concertation avec les pouvoirs publics et la société civile. Neuf Cegetel siège aux Commissions permanentes, dont les travaux ont débuté en 2008, sur les thèmes suivants : consommation, développement durable, relations avec les fournisseurs de contenus (présidence de cette commission), normalisation et sécurité.

► **AMCE** (*Association Médiation des Communications Electroniques*) : membre d'origine. Dispositif de médiation intervenant en dernier recours, l'AMCE met à la disposition du Médiateur l'ensemble des moyens matériels et humains nécessaires à l'exercice de sa mission : la médiation, mode de résolution amiable de litiges commerciaux entre client et opérateur. NB : L'AMCE a remplacé, au 1^{er} janvier 2007, l'AMET (Association Médiation de la Téléphonie) dont Cegetel était membre fondateur (depuis 2002) et Neuf Télécom adhérent depuis 2004, suite à l'intégration d'Internet dans son périmètre.



► **UDA** (*Union Des Annonceurs*) : membre depuis 2007. L'UDA défend les intérêts et fait valoir les positions des annonceurs, permet à ses adhérents d'optimiser leurs investissements en communication, élabore et promeut des pratiques loyales et éthiques pour une communication responsable. Neuf Cegetel participe aux commissions médias, hors-médias, communication et image d'entreprise - comprenant le développement durable -, juridique, productions publicitaires, et études.



► **Institut Montaigne** : soutien depuis 2007. « Laboratoire d'idées », cet institut indépendant élabore et diffuse des propositions concrètes sur les grands enjeux actuels. Ses travaux sont organisés autour de trois axes de recherche : mobilité et cohésion sociale (égalité des chances, mobilité sociale, formation professionnelle, gouvernement d'entreprise...), stratégie économique et européenne (compétitivité, propriété intellectuelle, homme et climat...), modernisation de la sphère publique.

Sensibilisation des collaborateurs au développement durable

Un des axes majeurs de travail adopté en 2007, et qui sera renforcé en 2008, est celui de l'information et de la sensibilisation des collaborateurs. Une boîte mail dédiée au développement durable est créée pour permettre à tous de faire part de leurs initiatives, idées, suggestions et questions.

La rubrique de l'Intranet du Groupe est améliorée et alimentée. Elle offre désormais des informations générales sur le développement durable, des présentations complètes sur les engagements et les obligations de l'entreprise, des explications sur les actions mises en place et les initiatives solidaires prises, ainsi que des « éco-attitudes » à adopter au bureau. Afin de renforcer le débat entre les collaborateurs eux-mêmes, un forum dédié au développement durable est également mis en ligne.





responsabilité sociale & sociétale

Neuf Cegetel entend assumer ses responsabilités sociales et sociétales. Afin de satisfaire toutes ses parties prenantes, internes et externes, l'entreprise se préoccupe autant de l'égalité des chances et de la santé-sécurité de ses employés que de la satisfaction de ses clients ou des initiatives solidaires qu'elle peut prendre.



Les collaborateurs

RELATIONS HUMAINES

Effectifs et diversité

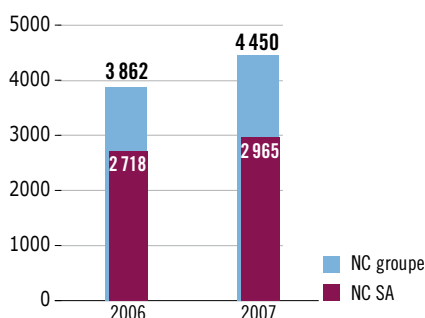
Au 31/12/2007, le Groupe Neuf Cegetel compte 4 450 collaborateurs et Neuf Cegetel SA en comptabilise 2 965. Les chiffres présentés dans le présent rapport portent sur les effectifs de Neuf Cegetel SA (sauf mention particulière)².

Au cours de l'année, 380 personnes rejoignent la société Neuf Cegetel, en plus des 270 collaborateurs issus des sociétés intégrées par le Groupe. La diversité des équipes (qui se traduit également par la représentation de 39 nationalités) est une des richesses et des forces de l'entreprise.

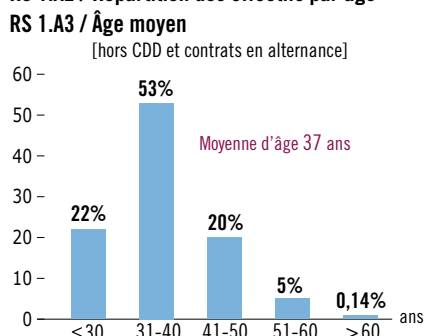
Le profil des collaborateurs est assez jeune (âge moyen de 37 ans) et masculin (deux tiers des effectifs). Les contrats à durée indéterminée sont largement majoritaires (96% des contrats) et plus de trois quart des collaborateurs sont cadres. Les données détaillées sont présentées dans le tableau de suivi des performances en p. 31.



RS 1.A1 / Effectif total du Groupe au 31/12/2007

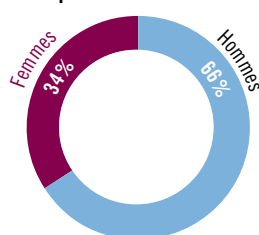


RS 1.A2 / Répartition des effectifs par âge

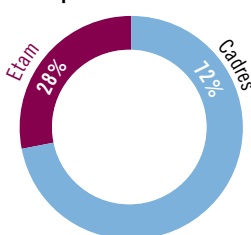


RS 1.A3 / Âge moyen

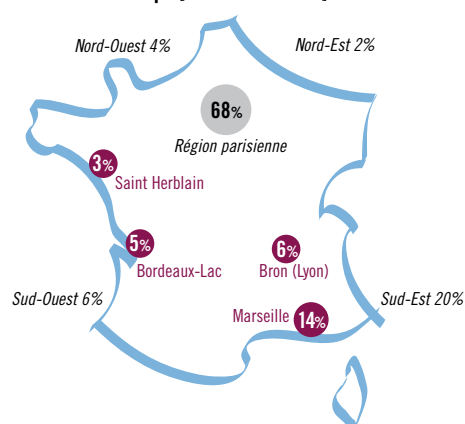
RS 1.A4 / Répartition des effectifs par sexe



RS 1.A8 / Répartition des effectifs par statut



RS 1.A9 / Répartition géographique des effectifs du Groupe [hors Jet Multimédia] au 31/12/2007



RS 1.C1, 2 et 3 / Embauches, départs et turnover

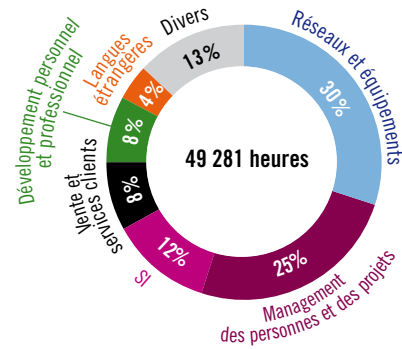
RS 1.C1	Nombre total d'embauches sur l'année (hors transferts et mutations inter société)	382
RS 1.C2	Nombre de départs sur l'année	360
RS 1.C3	Taux de turnover	7,36%

2. Voir les précisions sur les périmètres en p. 30.

Formation

Dans un secteur dynamique comme les télécommunications, la formation professionnelle permet aux collaborateurs de développer leurs compétences, de les adapter au mieux à leur poste, et d'évoluer avec les orientations de l'entreprise. Neuf Cegetel y consacre plus de 3% de sa masse salariale. Le plan de formation 2007 définit deux priorités : les formations techniques et le management des personnes et des projets. Le développement personnel et professionnel est également favorisé, via notamment le Droit Individuel à la Formation (DIF). Ainsi en 2007, 1 871 collaborateurs bénéficient chacun en moyenne de 26 heures de formation.

RS 6.A4 / Nombre total d'heures de formation et répartition par sujet



Bonnes pratiques de management 2007

- Nouveautés :
 - Réseau de formateurs internes *9 en Formation*.
 - Coursus *Training Management* (100 bénéficiaires) et *People Management* (140 bénéficiaires) afin d'harmoniser et perfectionner les pratiques managériales.
 - Filière projet permettant la certification *Project Management Professional*.
 - Programme *Mentors* pour renforcer et compléter les efforts de développement du management (le Mentor : un membre du Comité exécutif, rôle de guide attentif et de sage pour transmettre un «savoir être» aux managers).
 - *Ateliers du benchmark* : panoramas des bonnes pratiques d'entreprises.
- Sessions d'information mensuelles sur les performances et projets de l'entreprise.
- Séminaires Managers tri-annuels.

Audace et mobilité

La politique des relations humaines de Neuf Cegetel favorise la mobilité interne : en 2007, environ 20% des collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité ou d'une promotion. Élément moteur pour les collaborateurs et l'entreprise, elle permet aux premiers de diversifier leur expérience, d'accroître leurs compétences et leur employabilité, et à la seconde de s'adapter aux évolutions du marché. Chaque salarié a accès aux mobilités disponibles via l'Intranet. L'audace, une des valeurs phare du Groupe, réside aussi dans la gestion des collaborateurs. En facilitant un changement de métier (proposé ou validé par le Comité mobilité) ou en promouvant ses collaborateurs, Neuf Cegetel ose et sait faire confiance. Par exemple, plus de 80 salariés de Club Internet, dont plus d'un tiers issus du service client grand public, ont bénéficié d'une mobilité dans les trois mois qui ont suivi l'annonce de l'acquisition. Le recours systématique à la promotion interne s'illustre également largement parmi les managers, directeurs et membres du Comité exécutif.



Les collaborateurs : parties prenantes de l'entreprise

Un dialogue social fort existe au sein de l'entreprise. En 2007, les représentants du personnel sont renouvelés et cinq accords collectifs signés :

- Avenant à l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail ;
- Accord sur l'organisation du travail par relais et par roulement ;
- Accord portant reconnaissance d'une Unité Economique et Sociale ;
- Accord connexe protocole électoral IRP 2007 fixant la durée des mandats à 2 ans ;
- Protocole électoral pour les élections IRP 2007 – 1^{er} tour le 10 mai 2007.

Des démarches lancées en 2006, comme l'harmonisation et simplification des classifications et contenu des emplois ou l'amélioration de la parité homme-femme en termes de rémunérations, sont poursuivies. Elles s'inscrivent dans une gestion des carrières reposant sur l'engagement et la performance et non sur les statuts ou les diplômes.

Par ailleurs, les collaborateurs sont associés aux performances de l'entreprise via l'octroi de bonus individuels, l'intéressement ou le plan d'épargne entreprise. En 2007, la qualité de service, priorité du Groupe, est intégrée aux critères de l'intéressement.

La Mission Handicap prend son essor

Le Groupe poursuit la mise en place du programme initié en 2006 pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap. Un diagnostic sur l'intégration des personnes handicapées, réalisé en partenariat avec l'Agefiph³, met en lumière les actions à engager et conduit à la mise en place du Comité de pilotage Handicap.

Celui-ci associe partenaires sociaux, représentants de divisions, collaborateurs, direction des relations humaines et Comité exécutif. Les bases d'un accord d'entreprise sont dégagées autour de huit axes de travail (de la sensibilisation des collaborateurs au handicap à la mise en place d'aides financières ou matérielles) avec des objectifs concrets en matière de recrutement et d'achats auprès des entreprises adaptées.

En 2007, Neuf Cegetel signe ainsi la Convention de l'*Union Nationale des Entreprises Adaptées* (UNEA), qui fédère plus de 60% des Entreprises Adaptées employant près de 20 000 personnes handicapées. Le Groupe s'engage à développer la sous-traitance et les partenariats avec les Entreprises Adaptées en favorisant les contrats à long terme et en incluant leur consultation dans les procédures d'appels d'offres.

Lors de la 11^{ème} semaine nationale de l'emploi des personnes handicapées, Neuf Cegetel participe à plusieurs manifestations : *Handicafé*, *Forum pour l'emploi des personnes handicapées de Paris*, *Forum Handicap et Formation Professionnelle*.



Principe n°6

3. Agefiph : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

Afin de faciliter l'intégration rapide d'une personne en situation de handicap sur un site et pour une activité donnée, Neuf Cegetel élabore une grille-type afin de renseigner, pour les différents handicaps (moteur avec ou sans fauteuil, déficience visuelle, auditive, et/ou médicale) :

1. l'accessibilité à un site (portes, accès, mobiliers, sanitaires, parking, ascenseurs,...) et la faisabilité des aménagements nécessaires (réalisée avec les CHSCT⁴),
2. les spécificités liées au type d'activité pour définir les adaptations des postes de travail en coordination avec les médecins du travail, le chargé de sécurité et les responsables des relations humaines.

Succès des programmes internes lancés en 2006

- Le programme **Vis ma vie** offre à tous les collaborateurs l'occasion de découvrir, par exemple, le quotidien des équipes chargées de la relation clients. Plus de 300 collaborateurs tentent l'expérience en 2007.
- Avec **Les Ambassadeurs**, les collaborateurs découvrent et utilisent les offres du Groupe, ce qui stimule leur fierté d'appartenance à l'entreprise. Huit sessions de présentations et démonstrations sont organisées en 2007.
- **La Tribu de l'innovation**, qui associe directement les collaborateurs à la dynamique d'innovation du Groupe, compte aujourd'hui plus de 400 collaborateurs. Pour fédérer cette tribu, sept **Rendez-vous de l'innovation** ont lieu afin d'échanger sur ce thème avec des intervenants extérieurs.
- Sur un angle décalé (mais tout aussi sérieux) : l'association fictive des **e-maileurs anonymes** organise une journée d'actions et deux réunions de sensibilisation pour limiter l'utilisation parfois abusive des e-mails en interne.
- Onze **Séminaires d'intégration** sont organisés, avec la participation de membres du Comité exécutif, pour permettre aux nouveaux collaborateurs de découvrir l'entreprise : son histoire, son organisation, ses activités, etc.

4. CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

LA POLITIQUE SANTÉ & SÉCURITÉ

Le secteur des activités de Neuf Cegetel n'est pas un secteur à risques majeurs. Pourtant la santé et la sécurité des personnes sont une exigence de premier ordre, comme l'affirme la Direction générale dans la « politique sécurité », actualisée en 2007.

Le Chargé de sécurité pilote et coordonne, en concertation avec la direction, les instances représentatives, les médecins du travail et les CHSCT, un plan d'actions annuel en vue de faire régresser ou éliminer tous les événements à potentiel accidentel et tout dommage pour la santé physique ou psychique des collaborateurs. La politique santé repose sur un service médical interne de proximité, avec en Ile-de-France, un médecin du travail salarié et deux infirmiers qui œuvrent au quotidien au suivi de l'état de santé des collaborateurs et de l'ergonomie des postes de travail. Le dialogue avec tous les acteurs de l'entreprise est un véritable outil de maîtrise des risques. Pour informer et mobiliser tous les collaborateurs, un « référentiel sécurité » est mis à jour et disponible pour tous sur l'Intranet.

La sécurité en action

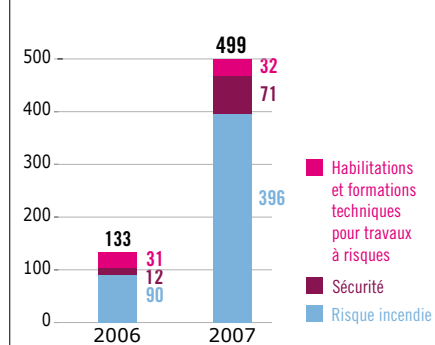
La politique sécurité du Groupe pose le principe de primauté de la prévention et de l'efficacité des moyens de protection. En 2007, elle se traduit par :

- L'actualisation de l'analyse des risques (centre de service client inclus comme unités de travail dans le Document Unique des Risques, application de la méthode MIOPE⁵) ;
- La formation (cf. RS 5.A4) et sensibilisation des collaborateurs (articles et affiches internes) ;
- La mise à disposition et l'entretien des équipements de protection individuelle (EPI) ;
- Le suivi et le respect de la législation et des prescriptions en matière de sécurité ;
- Des consultations CHSCT sur l'aménagement des lieux de travail ;
- L'appréhension des risques santé (soutien psychologique, vaccination contre la grippe).

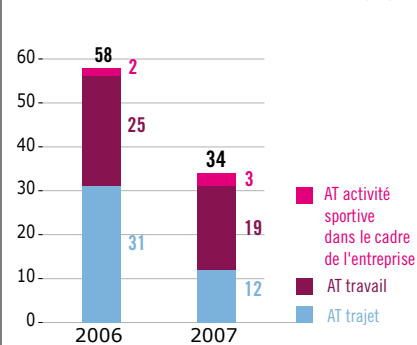
La sécurité en chiffres

Peu de collaborateurs ont des activités dangereuses : les activités à risques concernent les travaux en hauteur et électriques. En 2007, peu d'accidents du travail (AT) et surtout aucun accident mortel ne sont à déclarer. Cependant, le Groupe fait en permanence des efforts de formation et de sensibilisation, et se réjouit des fortes améliorations de 2007. Les chiffres présentés portent respectivement sur les périmètres de l'UES⁶ 2006 (Neuf Cegetel) et de l'UES 2007 (Neuf Cegetel, LDCollectivités, Efixo).

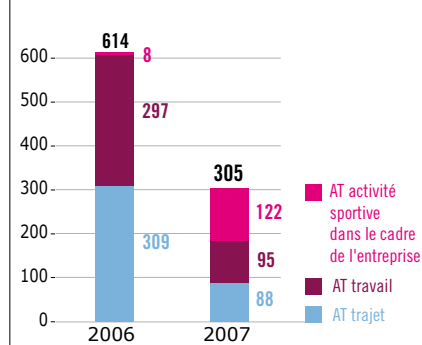
RS 5 A.4 / Effectif formé à la sécurité



RS 5.B1 / Nombre d'accidents du travail (AT)



RS 5.B2 / Journées d'absence dues aux AT



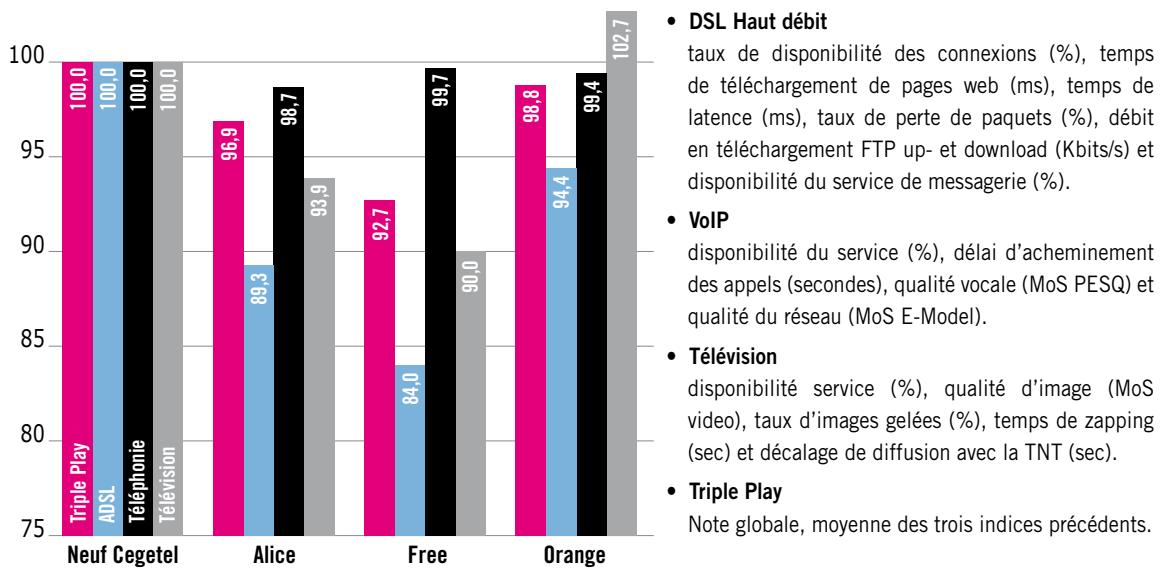
5. Méthode MIOPE : Moyens/Méthodes, Intervenant, Organisation, Produits/services délivrés, Environnement.

6. UES : Unité Économique et Sociale.

Les clients

Sur l'année 2007, Neuf Cegetel en tête du classement ip-label Triple Play

Neuf en base 100. Somme des notes hebdomadaires du classement ip-label du 28/12/2006 au 26/12/2007



- DSL Haut débit**
 taux de disponibilité des connexions (%), temps de téléchargement de pages web (ms), temps de latence (ms), taux de perte de paquets (%), débit en téléchargement FTP up- et download (Kbits/s) et disponibilité du service de messagerie (%).
- VoIP**
 disponibilité du service (%), délai d'acheminement des appels (secondes), qualité vocale (MoS PESQ) et qualité du réseau (MoS E-Model).
- Télévision**
 disponibilité service (%), qualité d'image (MoS video), taux d'images gelées (%), temps de zapping (sec) et décalage de diffusion avec la TNT (sec).
- Triple Play**
 Note globale, moyenne des trois indices précédents.

Source : benchmark effectué par ip-label pour *OInet*. sur Paris et Marseille.

Chaque semaine, les performances des fournisseurs d'accès sont mesurées et comparées par ip-label (institut de mesure et de conseil de la qualité perçue des services numériques). Ce benchmark régulier est publié par le site *OInet*. (dédié à l'informatique et aux nouvelles technologies de l'information et de la communication).

Neuf Cegetel place ses clients au cœur de sa stratégie. Leur protection, leur respect et leur satisfaction sont des priorités et des axes de travail essentiels pour les collaborateurs. Opérant dans un secteur où l'informatique peut mettre en danger la vie privée et les libertés individuelles, le Groupe porte une attention toute particulière à la protection et à la confidentialité des données de chacun de ses clients.

Un programme spécifique dédié à l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction clients est lancé en 2007. Il comporte notamment une Démarche Satisfaction Clients qui s'appuie sur les retours des enquêtes de satisfaction. Les résultats obtenus montrent des améliorations tant techniques qu'administratives, des progrès de joignabilité et de réactivité aux demandes des clients.

« Neuf s'engage » pour la satisfaction de ses clients grand public

En mettant en place sa charte d'engagements, le Groupe fait officiellement de la satisfaction de ses clients sa priorité.

- **Une mise en service rapide**

Neuf s'engage à ce que la mise en service des offres haut débit n'excède pas 4 semaines. Si cet engagement n'est pas respecté, Neuf rembourse le premier mois d'abonnement.

- **Une assistance et un suivi personnalisés**

Neuf s'engage à répondre aux appels de ses clients en moins de trois minutes (le délai d'attente n'étant plus facturé depuis février 2007) et à tout mettre en œuvre pour résoudre les problèmes dès le premier appel. 3 000 téléconseillers sont spécialement formés à la relation client. Dans le cas où un dysfonctionnement de la responsabilité de Neuf Cegetel ne peut être résolu à distance, un technicien intervient gratuitement au domicile du client.

- **La sécurité**

Neuf s'engage à ce que ses clients et leur famille puissent surfer dans un environnement Internet toujours plus sûr.

- **Des abonnés privilégiés**

Neuf s'engage à contacter systématiquement ses clients pour leur faire bénéficier du meilleur forfait au meilleur prix.

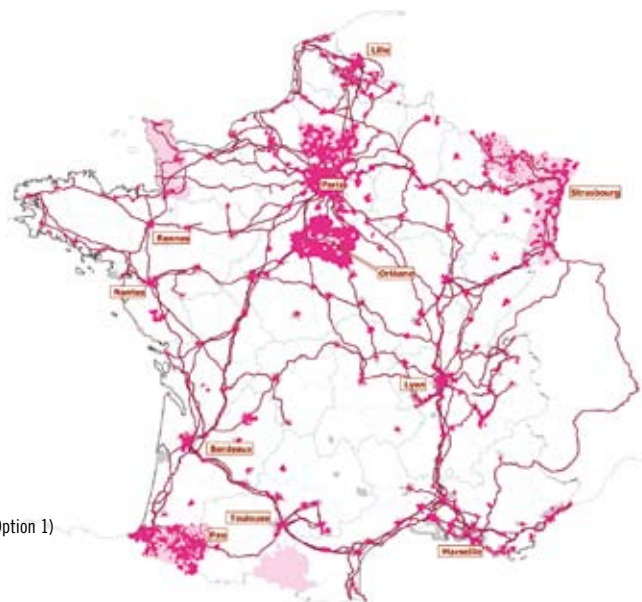
Neuf Cegetel certifié pour les services aux grandes entreprises et pour les marchés publics

La satisfaction des clients entreprises est aussi un volet stratégique de la qualité des services déployés par Neuf Cegetel. Le système de management de la qualité concernant le marketing, la vente, le déploiement, les services clients et la facturation des services Neuf Cegetel délivrés aux grandes entreprises au niveau national est certifié ISO 9001:2000, reconnaissance et garantie renouvelées chaque semestre depuis juin 2001. Cette certification est approuvée par la société *Lloyd's Register Quality Assurance France SAS* (LRQA France). En janvier 2008, la certification ISO 9001:2000 est étendue aux services fournis aux marchés publics.



Un réseau toujours plus accessible

Avec 49 000 km de câbles de fibres optiques et un réseau de dégroupage couvrant plus de 1 700 centraux téléphoniques, Neuf Cegetel atteint 70% de la population cible. Permettre au plus grand nombre d'avoir accès au meilleur des services Internet haut débit est une des priorités du Groupe. Il participe activement à l'aménagement numérique du territoire grâce à sa filiale LDCollectivités, qui, en intervenant sous forme de Délégations de Services Publics ou de partenariats publics-privés, apporte des solutions pour les zones peu ou mal desservies.



Initiatives solidaires et engagement citoyen



Neuf Cegetel, l'opérateur du *Sidaction*

Depuis 7 ans, Neuf Cegetel est partenaire du *Sidaction* et a renforcé en 2007 son soutien technique et humain. A l'instar des années précédentes, le Groupe a pris en charge la partie technique de la collecte de dons en gérant les 150 000 appels reçus au numéro gratuit « 110 » et les a acheminés vers les 29 plateaux téléphoniques. Pour cette nouvelle édition, salariés et clients ont été mobilisés : deux sites du Groupe (Boulogne-Billancourt et Marseille) ont accueilli 650 bénévoles dont 250 collaborateurs chargés de recevoir les promesses de dons. En interne, le Groupe a organisé une journée de sensibilisation, une campagne d'affichage et un appel aux dons ; des actions de communication vers 4 millions de clients ont également été menées sur le portail Neuf et sur Neuf TV, ou à travers des campagnes d'e-mailing. La journée mondiale du Sida du 1^{er} décembre a par ailleurs été relayée sur les portails Neuf et Cegetel.

En 2007, le *Sidaction* a récolté plus de 6 millions d'euros de promesses de dons. Neuf Cegetel et ses collaborateurs sont fiers d'y avoir contribué.



Neuf Cegetel, caution solidaire de *La Ruche*

Neuf Cegetel souhaite soutenir le mouvement de l'entrepreneuriat social en rendant possible la création de *La Ruche* : un espace collectif de travail dédié aux entrepreneurs sociaux et emblématique de la conciliation de l'économie et de l'intérêt collectif. Inspirée d'espaces similaires à l'étranger, *La Ruche* entend constituer un véritable levier pour le développement durable. En apportant sa caution, Neuf Cegetel permet à ces entrepreneurs de bénéficier dès l'été 2008 d'un cadre innovant et stimulant.



Les Entrepreneurs
du Non Profit

Equisphère, un portail de dons en ligne innovant

Neuf Cegetel s'associe à SFR pour soutenir un projet porté par *Equitel* : www.equisphere.tv, un portail de dons en ligne unique en son genre. Ce site invite les internautes à découvrir, chaque semaine et en vidéo, une nouvelle association. Ils ont la possibilité de faire un don en ligne (ou via le mobile pour les clients SFR) au profit de l'association de leur choix. Sélectionnées par *Equitel*, ces initiatives originales interviennent dans les domaines de l'aide à l'enfance, de l'environnement, du handicap et de l'intégration. A travers ce partenariat, Neuf Cegetel souhaite soutenir des projets et des hommes qui effectuent un travail de terrain efficace et incontesté dans le domaine de la solidarité.

La générosité des clients de Neuf Cegetel

En quatre ans, le partenariat avec *Equitel* a permis de récolter un total de près de 585 000€, directement reversés à des ONG pour financer des projets de solidarité. Le système original de collecte de dons mis en place par *Equitel* consistait à proposer aux clients de Neuf Cegetel (abonnés à la téléphonie, puis également les clients ADSL et bénéficiaires du service Easy Neuf) de convertir leur avantage fidélité annuel (8€) en micro-don pour soutenir le projet de solidarité de leur choix. Plus de 70 000 micro-dons ont été versés à *Action contre la Faim*, *la Fondation de France*, *WWF*, *Sidaction*, *UNICEF*, *Terre des Hommes* ou encore *Mira Europe* contribuant à financer la scolarité d'enfants en Haïti, la formation de femmes à la micro-entreprise en République Démocratique du Congo, la démobilisation d'enfants soldats congolais.



Fondation de la 2^{ème} Chance

En 2007, Neuf Cegetel s'engage aux côtés de la *Fondation de la 2^{ème} Chance*. Créée en 1998, la Fondation accompagne humainement et financièrement les personnes en situation de grande précarité détenant un projet professionnel réaliste et durable comme la formation qualifiante, la création ou la reprise d'entreprise.



HandiCapZéro

Neuf Cegetel poursuit son partenariat avec *HandiCapZéro*, dont l'objectif est d'apporter de l'aide aux personnes aveugles et malvoyantes. Au-delà de la traduction de certains supports en braille (newsletter, factures...), le Groupe compte faciliter l'accès à ses services triple play dans le cadre d'une offre spécifique. Par ailleurs, le site Internet du Groupe est conforme au niveau 1 des normes W3C (*WCAG : Web Content Accessibility Guidelines*) et donc plus facilement accessible grâce à une interface vocale. Progressivement, l'ensemble des sites du Groupe appliqueront ces directives.



Soutien de l'action de l'ARD en République Démocratique du Congo

Les 40 tonnes d'équipements télécoms offerts par le Groupe sont déployées en 2007 dans le cadre du développement numérique de la ville Kikwit et une liaison satellite est activée entre Kinshasa et le réseau du Groupe. L'association *Action pour la Reconstruction et le Développement*, à l'origine du projet, équipe ainsi la région d'un réseau de télécommunications et prévoit l'ouverture de cybercafés.



Le Groupe poursuit également ses actions et partenariats comme :

- La mobilisation des collaborateurs pour le don du sang via l'*Etablissement Français du Sang* (650 donateurs),
- *Les papiers de l'espoir* à Nantes avec la collecte et revente du papier à des recycleurs pour financer des projets humanitaires et éducatifs,
- L'organisation d'une tombola au profit de l'*Association Laurette Fugain*,
- Le soutien sportif à des associations comme *Courir pour la vie*, *courir pour Curie* et *Sport dans la Ville*.



responsabilité environnementale

Renouvelant les conceptions de mobilité, de travail et d'espace, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ouvrent de nouvelles perspectives pour l'équité sociale, le développement économique et la protection de l'environnement.

Les solutions de téléphonie, de télétravail, de téléconférence ou de mise en réseau permettent de diminuer les déplacements et contribuent ainsi à minimiser les émissions de gaz à effet de serre ; les services permettant les échanges dématérialisés (messagerie et facturation électroniques) réduisent les consommations de papier.

Cependant, la production et le fonctionnement même de ces technologies polluent et consomment nécessairement. C'est pourquoi Neuf Cegetel travaille activement à ses responsabilités environnementales.

Mesurer les impacts

Démarche de mesure des impacts

Afin de répondre au mieux à ses responsabilités environnementales et adopter une politique efficace, Neuf Cegetel cherche d'abord à identifier ses principaux impacts sur l'environnement. Le Groupe entreprend ainsi en 2007 de définir des indicateurs chiffrés spécifiques à sa responsabilité environnementale (cf. partie « Responsabilité environnementale » du tableau de suivi des performances p. 35).

Dans une démarche nouvelle et pragmatique, l'entreprise :

1. Identifie les indicateurs les plus pertinents (grâce à l'analyse croisée de l'étude réalisée en interne comparant une quarantaine de rapports de développement durable et des principaux référentiels applicables à Neuf Cegetel : GRI G3, loi NRE, principes du Pacte Mondial) ;
2. Définit des priorités dans cette liste d'indicateurs selon leur faisabilité et leur signification en termes d'actions pour 2008 (par exemple : création d'un indicateur sur les consommations de papier en vue d'une campagne de sensibilisation des collaborateurs) ;
3. Définit chaque indicateur ainsi retenu ;
4. Identifie et mobilise les divisions contributrices ;
5. Collecte les données de l'année 2007 et réalise chaque indicateur ;
6. Analyse les valeurs de chaque indicateur, identifie les éventuelles marges de manœuvre et envisage des plans d'actions en conséquence.

Ainsi, en 2008, Neuf Cegetel pourra suivre ses consommations d'électricité, ses consommations de papier (utilisé en interne et diffusé à l'extérieur), sa flotte de véhicules et ses consommations de carburants, ses déchets et ses campagnes de collecte.

D'autres indicateurs sont à l'étude ou en cours d'élaboration pour 2009, comme le suivi des consommations d'eau, celui des efforts d'éco-conception ou l'estimation des émissions de gaz à effet de serre.

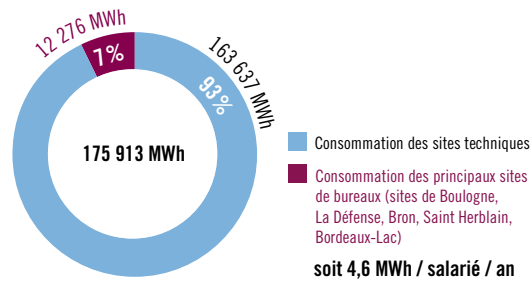


Données chiffrées pour 2007

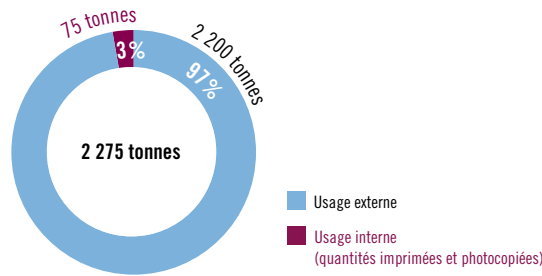
Les chiffres présentés portent sur le périmètre de Neuf Cegetel SA (sauf mention particulière).

RE 1.A1 / Consommation totale d'électricité par usage

RE 1.A2 / Consommation des principaux sites de bureaux par salarié et par an



RE 1.B1 / Consommation totale de papier



		Valeur	Méthode & commentaires
RE 1.C1	Flotte de véhicules	789 véhicules	
RE 1.C2	Consommation totale de carburant	1 160 000 litres	Estimation
RE 2.A1	Déchets non dangereux	4 308 m ³	Estimation (Sites de Boulogne)

Conformité aux réglementations sur les équipements électriques et électroniques (EEE)

Les EEE sont réglementés au niveau européen par deux directives complémentaires (RoHS et DEEE), lesquelles ont été transposées dans le droit français par le décret du 20 juillet 2005. Elles incitent les producteurs d'EEE à prendre en compte les enjeux environnementaux dès la conception de leurs produits, à intégrer les coûts de traitement de leurs produits en fin de vie dans les prix de revient, et à financer l'élimination « propre » des déchets d'EEE depuis leur collecte jusqu'à leur valorisation.

En tant qu'opérateur responsable, Neuf Cegetel gère ses EEE (modem, décodeur TV, carte WiFi, etc.) et leurs déchets spécifiques (DEEE) conformément aux normes en vigueur.

De la conception du produit... (directive RoHS)

Rappel de la Directive RoHS :

Les dispositions RoHS (*Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment*) concernent la conception des EEE. Elles visent à limiter l'utilisation de certaines substances dangereuses (plomb, mercure, cadmium, chrome hexavalent, PBB, PBDE) dans leur fabrication afin d'en réduire la toxicité en fin de vie.

Depuis le 1^{er} juillet 2006 et conformément à la directive, Neuf Cegetel demande expressément à ses fournisseurs de s'engager sur le respect de la norme RoHS. Ainsi, plus aucun des équipements acquis par le Groupe depuis cette date ne contient une des 6 substances dangereuses visées par la directive : les boîtiers (modems et décodeurs TV) et accessoires (cartes WiFi, etc.) respectent donc la directive RoHS.

La dernière Neuf Box (NB4) commercialisée début 2007 est d'ailleurs en partie éco-conçue puisqu'elle est fabriquée à partir de composants à faible consommation d'énergie. Le plastique du boîtier est teinté dans la masse, seule méthode permettant aujourd'hui de recycler « facilement » le plastique. Depuis le mois de septembre 2007, le logo lumineux de la façade de la Neuf Box est systématiquement éteint sur le parc installé, ce qui permet des économies d'énergie non négligeables.

... à la valorisation du déchet (directive DEEE)

Rappel de la Directive DEEE :

La directive DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) vise à promouvoir la réutilisation, le recyclage et la valorisation des équipements et de leurs composants. Cette réglementation opère une distinction entre les EEE « ménagers » et les EEE « professionnels ». Les premiers concernent les équipements fournis et vendus aux consommateurs, tandis que les seconds correspondent aux équipements non vendus (équipements loués, prêtés, mis gratuitement à disposition du client, etc.) et récupérés à la fin du contrat.

Il faut également différencier le producteur (qui fabrique, importe ou introduit sur le marché national à titre professionnel des EEE – sauf s'ils sont revendus sous la seule marque d'un revendeur, lequel sera alors considéré comme producteur) du distributeur (qui fournit des EEE à titre commercial), et de l'utilisateur (qui est le propriétaire / détenteur final de l'EEE).

Neuf Cegetel est majoritairement à l'origine de DEEE « professionnels » puisque l'entreprise reste généralement propriétaire des équipements installés chez les clients. En tant que « producteur », Neuf Cegetel a pour obligation d'être enregistré au Registre National des Producteurs d'EEE et de déclarer semestriellement ses EEE (quantités et poids). Pour ce faire, le Groupe est affilié à des éco-organismes comme « Ecologic » et « Eco-système » depuis fin 2006.

Grâce au partenariat avec un groupe leader de la logistique, de la maintenance et du service après-vente des produits de Télécommunications et de Multimédias, Neuf Cegetel renforce son processus de valorisation (recyclage, réparation et/ou rénovation) des équipements renvoyés par les clients. Le Groupe passe ainsi d'une logique de non récupération à une logique de valorisation des produits en fin de vie, où seuls les équipements irrécupérables sont détruits selon les normes en vigueur.

Prénom Nom
Direction - Service
Tél. : 01 70 18 XX XX - Mob. : 06 XX XX XX XX

Neuf Cegetel

adresse site

www.groupeneufcegetel.fr



Adoptez l'éco-attitude



N'imprimez ce document que si c'est nécessaire

Réduire les impacts

La signature verte du groupe

Sensibilisation et mobilisation des collaborateurs

La sensibilisation aux gestes simples. En 2007, des actions de sensibilisation des collaborateurs sont réalisées pour les inciter notamment à développer des comportements « éco-responsables », tels qu'éteindre les lumières inutiles, utiliser un nombre minimum de gobelets en plastique par jour, ou limiter les impressions inutiles de mails grâce à une « signature verte ».

Le papier utilisé en interne. L'organisation des bureaux de Neuf Cegetel largement en open space a déjà permis de réduire considérablement le nombre d'imprimantes. Celles-ci sont désormais préconfigurées pour imprimer automatiquement en recto-verso et en noir et blanc. Ainsi, les collaborateurs sont amenés à modifier leur comportement d'impression.

De plus, l'ensemble du papier utilisé en interne est éco-efficient. En effet, d'un grammage inférieur au papier « classique » (75 g.m² au lieu de 80 g.m²), sa fabrication utilise efficacement les ressources bois, eau et énergie, pour une même quantité et qualité de papier. De plus, son producteur, membre du WBCSD⁷, dispose d'une certification ISO 14001, et puise sa matière première bois exclusivement dans des forêts à gestion durable (en vue de la certification PEFC⁸).

Les collectes internes. Depuis le début de l'été 2007, les collaborateurs des sites d'Ile-de-France, de Bordeaux, de Bron et de Saint-Herblain sont sollicités pour participer à la collecte des piles usagées et des bouchons en plastiques. Les piles sont ensuite récupérées et traitées selon les normes en vigueur par un éco-organisme habilité. Les bouchons, eux, sont récupérés par l'association *Les bouchons d'amour* qui les revend ensuite à un recycleur.

Au souci purement environnemental que représentent ces déchets, s'ajoute donc une démarche solidaire puisque le produit de la vente des bouchons par l'association est intégralement destiné au financement de matériel pour handicapés et d'opérations humanitaires ponctuelles en France ou à l'étranger. Les containers installés sur les sites connaissent un succès continu : en un peu plus de 6 mois et sur l'ensemble des sites concernés, l'entreprise collecte plus de 270 kilos de piles et plus de 200 kilos de bouchons.



Principe n°8



7. WBCSD : *World Business Council for Sustainable Development* (Conseil mondial des affaires pour le développement durable).

8. PEFC : *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (Programme de Reconnaissance des Certifications Forestières).

Déménagements et « grand nettoyage ». En vue du déménagement d'une partie des collaborateurs entre le site de la Défense, les deux bâtiments de Boulogne-Billancourt et le nouveau site de Meudon Campus, Neuf Cegetel organise, pour la deuxième fois, une opération de « grand nettoyage » sur ses sites de Boulogne. Lors de la première édition en 2006, 200 m³ de papiers, cartons et documents ont été collectés mais non recyclés. Tandis qu'en 2007, plus du double de déchets (420 m³) sont récupérés, dont 350 m³ de matériels recyclables qui sont pris en charge par la voierie de Boulogne.

Le nouveau site de Meudon Campus, qui va accueillir 1 700 collaborateurs en 2008 a été choisi par le Groupe pour la qualité de sa conception et son environnement. Le site a reçu le *Global Awards for Excellence 2007* décerné par *The Urban Land Institute*. Récompensé aux côtés de projets réalisés à Istanbul, Lodz, Madrid et Barcelone, Meudon Campus a été primé pour l'intégration paysagère réussie de ses 45 000 m² de bureaux. Le toit des bâtiments est composé de terrasses végétalisées, ce qui comporte, en plus de l'aspect esthétique, un intérêt isolant et écologique non négligeable en milieu urbain. De plus, un système ingénieux de climatisation est installé : une centrale de réfrigération génère et stocke de la glace en heures non ouvertes et restitue le froid aux bureaux en journée.

L'action auprès des clients

La systématisation de la facturation électronique des clients grand public est mise en place à l'été 2007. Neuf Cegetel adopte à cette occasion une position proactive en faisant de l'e-facture le mode « par défaut ». De même, les souscriptions et courriers clients sont progressivement dématérialisés et remplacés par des e-mails. Ces politiques permettent d'éviter la consommation de 250 tonnes de papiers.



	Valeurs	Méthode
RE 1.B2 Dématérialisation des factures et courriers clients grand public		
▶ Factures dématérialisées	16,3 millions	Estimation
▶ Mails substitués à des courriers clients	1 million de mails	Factures
▶ Economies de papier réalisées (<i>e-factures et mails substitués aux courriers clients</i>)	250 tonnes	Estimation

Choix technologiques responsables

Une fibre « écolo » pour le déploiement FTTx

En vue du déploiement du réseau de fibre optique sur Paris, Neuf Cegetel travaille en étroite collaboration avec son fournisseur pour développer un type particulier de câble. En plus d'anticiper sur les besoins de transmission à venir, la transmission optique a l'avantage de ne pas générer de pollution électromagnétique.

Ce fournisseur a déjà adopté une démarche de minimisation de l'impact sur l'environnement de ses produits tout au long de leur cycle de vie : les stabilisants au plomb ont été supprimés des gaines plastiques, les matériaux sont choisis selon leur degré de pollution et de recyclabilité, et chaque composant nécessitant un traitement particulier en fin de vie est facilement démontable.



Pérennité et sécurité de la fibre optique

L'autre axe de recherche concerne la pérennité et la résistance des câbles et fibres dans les environnements difficiles. Le réseau de Neuf Cegetel devant passer par les réseaux d'égouts (mode d'installation économe des nuisances généralement associées à un déploiement en environnement urbain), la conception du câble est particulièrement étudiée pour résister à son environnement. L'armature métallique et la gaine en polyéthylène haute densité (PEHD) sont choisies pour leur excellente résistance à l'humidité permanente et aux attaques des animaux souterrains, allongeant ainsi la durée de vie de la solution.

C'est ainsi qu'un câble spécifique, constitué de 3 câbles élémentaires, est spécialement développé pour répondre aux exigences de sécurisation de la fibre formulées par Neuf Cegetel (la dégradation d'un câble n'affectant pas les autres). Leur fabrication, en plus de l'armature en acier, fait appel à de la fibre en silice et à des matériaux plastiques conformes aux prescriptions RoHS (i.e. sans métaux lourds).

Un réseau responsable

Le démontage et la destruction des équipements obsolètes du réseau sont confiés à une société habilitée qui respecte les normes en vigueur en matière de traitement et de recyclage des déchets industriels. Par ailleurs, en 2007, le Groupe négocie avec une partie de ses fournisseurs la reprise de certains équipements (routeurs IP ou Broadband Access Servers – BAS) et leur remplacement par des équipements à plus forte capacité. Les matériels ainsi récupérés sont soit reconditionnés et revendus par l'équipementier, soit détruits conformément aux obligations normatives.



annexes



Plan d'actions 2008 :

engagements et axes de travail

- ▶ Création d'un Comité Développement Durable et de groupes de travail *ad hoc*
- ▶ Adoption de critères/clauses « développement durable » dans les grilles de sélection des fournisseurs et des sous-traitants, dans les cahiers des charges et dans les appels d'offre (droits de l'homme, gouvernance et impact environnemental)
- ▶ Amélioration quantitative et qualitative des contrôles et audits de nos sous-traitants (droits de l'homme, gouvernance et impact environnemental)
- ▶ Signature de la Charte d'engagements des annonceurs pour une communication responsable de l'UDA (*Union des Annonceurs*)

Responsabilité sociale et sociétale

- ▶ Augmentation du nombre de travailleurs handicapés
- ▶ Signature d'un accord d'entreprise avec des objectifs concrets en matière de recrutement et d'achats auprès des entreprises adaptées
- ▶ Accessibilité progressive des sites Internet aux malvoyants et non-voyants
- ▶ Développement d'une offre spécifique pour faciliter l'accès des clients malvoyants et non-voyants aux services triple play
- ▶ Sensibilisation des collaborateurs aux risques routiers
- ▶ Engagement sur le terrain de la lutte contre l'exclusion par le biais du soutien à la création de micro-entreprises (accompagnement, dans leur projet professionnel, de personnes exclues du marché du travail et des circuits de financement, par la mise à disposition de solutions ADSL par exemple et l'implication des collaborateurs)
- ▶ Poursuite de la sensibilisation à la diversité et la lutte contre les discriminations

Responsabilité environnementale

- ▶ Déploiement et suivi des indicateurs chiffrés de responsabilité environnementale, création de nouveaux indicateurs chiffrés (eau, éco-conception, etc.)
- ▶ Réflexion sur la réalisation d'un bilan de nos émissions de CO₂
- ▶ Réduction des impacts du Groupe sur l'environnement (réduction des consommations d'électricité des sites bureaux, de papier, consommation de carburants et des quantités de déchets générés, optimisation des consommations d'électricité des sites techniques)
- ▶ Poursuite de la dématérialisation des courriers aux clients
- ▶ Mise en place d'un système de tri sélectif, de collecte et de recyclage du papier utilisé en interne
- ▶ Adoption d'un papier « vert » en interne et/ou en externe
- ▶ Poursuite de la collecte et du recyclage des modems et décodeurs Neuf TV des clients
- ▶ Définition d'une « Politique voyage » favorable aux transports propres et/ou proposition aux collaborateurs de solutions alternatives au routier et à l'aérien

A propos de ce rapport

Ce rapport porte sur les performances sociales, sociétales et environnementales du Groupe Neuf Cegetel pour l'exercice 2007, et dans une moindre mesure sur ses performances économiques (se référer au Document de Référence 2007 et au Rapport d'activité 2007 pour davantage d'informations sur la gouvernance, l'organisation et les performances économiques). Il vise à rendre compte de sa démarche de responsabilité d'entreprise, des principaux impacts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux de ses activités et du respect de ses engagements pris vis-à-vis de ses différentes parties prenantes.

En raison des nombreuses intégrations de sociétés, les périmètres de Neuf Cegetel SA et du Groupe sont variables d'une année à l'autre. Pour 2007, les périmètres sont définis comme suit :

- Neuf Cegetel SA (y compris MediaFibre, Erenis, et TradingCom : sociétés intégrées en 2007) ;
- Groupe Neuf Cegetel : Neuf Cegetel, LDCollectivités, Efixo, Neuf Center, Neuf Assistance, Jet Multimédia (+ Club Internet intégré début 2008).

Comme précisé précédemment, l'année 2007 est celle de la définition et de la mise en place des premiers indicateurs chiffrés pour le rapport de développement durable. Aussi les périmètres retenus varient-ils selon la disponibilité et la pertinence des premières données. Les indicateurs de suivi des performances en matière de responsabilité sociale et sociétale et en matière de responsabilité environnementale concernent Neuf Cegetel SA (sauf mention particulière). Les données sont consolidées et contrôlées par l'ensemble des directions contributrices et par le Secrétariat général.

Ce premier reporting chiffré, ainsi que l'ensemble du présent rapport, est élaboré selon la méthode expliquée dans la présentation de notre démarche, c'est-à-dire à partir des principaux référentiels nationaux et internationaux applicables à Neuf Cegetel : loi sur les nouvelles régulations économiques (NRE), principes du Pacte Mondial dont le Groupe est signataire et derniers indicateurs de la Global Reporting Initiative (GRI G3).

Les éléments présentés visent à répondre autant que possible aux attentes d'information de nos différentes parties prenantes. D'autres informations sont disponibles sur le site Internet du Groupe (www.groupeneufcegetel.fr), dans la rubrique dédiée au développement durable.

Tableau de suivi des performances

Les indicateurs portent sur le périmètre de la société Neuf Cegtel, effectif total (CDI, CDD et contrats en alternance) sauf mention particulière (Neuf Cegtel Groupe = Neuf Cegtel, LDCollectivités, Efixo, Neuf Center, Neuf Assistance, Club Internet, Jet Multimédia)

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

				Correspondances		2007	2006
				GRI G3 ⁹	PM ¹⁰		
RS 1 RÉPARTITIONS, CARACTÉRISTIQUES ET FLUX DES EFFECTIFS							
NB / Périmètre de RS 1.A1 : Neuf Cegtel Groupe							
RS 1.A	Effectifs et répartitions	RS 1.A1	Effectif total du Groupe Neuf Cegtel au 31/12	LA 1	Art 148-2	4 450	3862
			Effectif total du Groupe Neuf Cegtel (hors Jet Multimédia au 31/12)			3 811	3217
			▶ dont Neuf Cegtel SA			2 965	2 718
		RS 1.A2	Répartition des effectifs par âge (hors CDD et contrats en alternance pour ne pas influencer sur la pyramide des âges)	LA 13	6		
						Tranche d'âge	%
						Tranche d'âge	%
						≤ 30 ans	22%
						≤ 30 ans	20%
						31-40 ans	53%
						31-40 ans	55%
						41-50 ans	20%
						41-50 ans	20%
						51-60 ans	5%
						51-60 ans	5%
						> 60 ans	0,14%
						> 60 ans	0,04%
						TOTAL	100%
						TOTAL	100%
						(2 847)	(2 657)
		RS 1.A3	Âge moyen des effectifs (hors CDD et contrats en alternance)	LA 13	6	37 ans	37 ans
		RS 1.A4	Répartition des effectifs par sexe	LA 13	6	Hommes	65%
						Femmes	35%
						Hommes	65%
						Femmes	35%
		RS 1.A5	Répartition des effectifs par ancienneté (hors CDD et contrats en alternance pour ne pas influencer sur la pyramide des âges)				
						%	%
						< 3 ans	21%
						< 3 ans	15%
						3-4 ans	11%
						3-4 ans	10%
						5-6 ans	21%
						5-6 ans	40%
						7-8 ans	27%
						7-8 ans	22%
						9-10 ans	14%
						9-10 ans	8%
						> 10 ans	6%
						> 10 ans	4%
						TOTAL	100%
						TOTAL	100%
						(2 847)	(2 657)
		RS 1.A6	Ancienneté moyenne des effectifs			6,4 ans	6,2 ans
		RS 1.A7	Répartition des effectifs par type de contrat (contrats à durée indéterminée, à durée déterminée, d'apprentissage, de professionnalisation)	LA 1	Art 148-2		
						Contrat	%
						Contrat	%
						CDI	96%
						CDI	97,8%
						CDD	0,9%
						CDD	0,8%
						C d'app.	2,2%
						C d'app.	1,0%
						C de prof.	0,8%
						C de prof.	0,4%
						TOTAL	100%
						TOTAL	100%
						(2 965)	(2 718)
		RS 1.A8	Répartition des effectifs par statut	LA 1	Art 148-2	Cadre	72%
						Etam	28%
						Cadre	75%
						Etam	25%

9. GRI G3 : Lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*, 3^{ème} version.

10. PM : Principe du Pacte Mondial des Nations Unies.

11. Loi NRE : Article de la Loi sur les Nouvelles Régulations Economiques du 15 mai 2001.

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE (suite)

		Correspondances			2007		2006		
		GRI G3	PM	Loi NRE					
NB / Périmètre de RS 1.A9 : Neuf Cegetel Groupe hors Jet Multimédia									
	RS 1.A9	Répartition géographique des effectifs (hors Jet Multimédia)	LA 1	Art 148-2	3 811	100%	Données non disponibles (nd.) pour 2006		
		▶ Région parisienne			2 579	68%			
		▶ Région Sud-Est			764	20%			
		• dont Bron (Lyon)			225	6%			
		• dont Marseille			524	14%			
		▶ Région Sud-Ouest			232	6%			
		• dont Bordeaux-Lac			181	5%			
		▶ Région Nord-Ouest			158	4%			
		• dont Saint-Herblain			119	3%			
		▶ Région Nord-Est			68	2%			
		▶ Site extérieur			10	0%			
RS 1.B	Main d'œuvre extérieure	RS 1.B1	Nombre de stagiaires avec convention école sur l'année 2007 (chaque stagiaire est compté pour une unité, indépendamment du nombre de stages effectués)	LA 2	Art 148-2	194	100		
		RS 1.B2	Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires	LA 2	Art 148-2	96	104		
RS 1.C	Renouvellement des emplois	RS 1.C1	Nombre total d'embauches sur l'année (hors transferts et mutations inter société)	LA 2	Art 148-2	382	253		
		RS 1.C2	Nombre de départs sur l'année par motifs	LA 2	Art 148-2	360	267		
			▶ Décès			3	1%	3	1%
			▶ Démission			119	33%	132	49%
			▶ Fin de CDD			57	16%	24	9%
			▶ Fin de période d'essai			13	4%	17	6%
			▶ Rupture à l'initiative de l'employé			3	1%	11	4%
			▶ Départs en retraite et pré-retraite			2	1%	2	1%
			▶ Licenciement individuel			62	17%	40	15%
			▶ Départs dans le cadre du PDV			96	27%	cf. rapport 2006	
			▶ Mutation (vers une société du Groupe)			5	1%	38	14%
		RS 1.C3	Taux de turnover	LA 2	Art 148-2	7,36%	nd.		
		RS 1.C4	Répartition des embauches (hors transferts et mutations inter-sociétés)	LA 2	Art 148-2	%			
			▶ par statut			Cadre	49%	nd.	
						Etam	51%		
			▶ par type de contrat			CDI	71%	CDI	73%
						CDD	10%	CDD	13%
						C d'app.	13%	C d'app.	9%
						C de prof.	5%	C de prof.	5%
			▶ par tranche d'âge			≤ 30 ans	69%		
						31-40 ans	26%		
						41-50 ans	3%	nd.	
						51-60 ans	1%		
						> 60 ans	0%		
		RS 1.C5	Nombre d'embauches suite à un CDD/stage (contrats en alternance compris comme CDD)			CDD → CDI	21	nd.	
						Stage → CDI	4		
						Stage → CDD	4		

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE (suite)

		Correspondances					
		GRI G3	PM	Loi NRE	2007	2006	
RS 2 RÉMUNÉRATIONS							
RS 2.A Salaires	RS 2.A1	Rémunération annuelle moyenne cadre et Etam par sexe (<i>salaires annuels, au sens de la DADS, des salariés inscrits au 31/12/07, hors CDD et contrats en alternance, corrigés prorata temporis des embauches en cours d'années</i>)			Hommes	Femmes	
			▶ Cadre	58 588 €	46 250 €	nd.	
	▶ Etam	29 089 €	24 765 €				
	RS 2.A2	Rapport entre les moyennes des rémunérations cadres et Etam			2,06	nd.	
	RS 2.A3	Rapport entre le salaire moyen de l'entreprise et les salaires minimums en vigueur					
	▶ par rapport au Smic (au 01/07/07)			3,14	nd.		
	▶ Nationale des Télécommunications (seuil au 01/01/07)			1,6	nd.		
NB / RS 2.B : porte sur l'intéressement versé en 2007 au titre de 2006							
RS 2.B Autres rémunérations	RS 2.B1	Part des effectifs ayant un intéressement financier au résultat			100%	nd.	
	RS 2.B2	Taux d'intéressement (<i>en % de la masse salariale</i>)			8,63%	nd.	
	RS 2.B3	Montant global de l'intéressement			12 639 120 euros	nd.	
	RS 2.B4	Montant moyen de l'intéressement par salarié bénéficiaire			3 360 euros	nd.	
	RS 2.B5	Nombre d'actions gratuitement attribuées aux collaborateurs			1 155 415	nd.	
RS 3 TEMPS DE TRAVAIL							
RS 3.A Temps de travail	RS 3.A1	Nombre de salariés à temps partiel (<i>hors CDD et contrats en alternance</i>)	Art 148-2			128	nd.
	RS 3.A2	Durée moyenne des stages			80 jours ouvrés	69 jours ouvrés	
	RS 3.A3	Durée moyenne des contrats de travail temporaire			101 jours ouvrés	95 jours ouvrés	
	RS 3.A4	Nombre total de journées d'absence (<i>hors CP et JRTT</i>)			42 257 jours	47 015 jours	
	RS 3.A5	Nombre de journées d'absence pour maladie et longue maladie			17 677	18 167	
	RS 3.A6	Taux d'absentéisme (<i>hors CP et JRTT</i>)	Art 148-2			6,84%	7,67%
RS 4 NÉGOCIATIONS COLLECTIVES							
RS 4.A Négociations collectives	RS 4.A1	Représentativité des organisations syndicales (<i>% des voix recueillies au 1^{er} tour des élections CE 2007</i>)	3	Art 148-2	CFDT	44%	nd.
					CFE-CGC	22%	
			CFTC	21%			
		CGT	3%				
		FO-Com	10%				
RS 4.A2	Nombre d'accords collectifs signés	3	Art 148-2			5	9
RS 4.A3	Nombre de réunions entre les instances représentatives du personnel et la direction	3	Art 148-2			96	128

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE (suite)

			Correspondances			2007	2006		
			GRI G3	PM	Loi NRE				
RS 5 SANTÉ ET SÉCURITÉ									
NB / Périmètre de RS 5.A et RS 5.B : UES 2006 (Neuf Cegetel SA) et UES 2007 (Neuf Cegetel SA, LD Collectivités, Efixo)									
RS 5.A	Santé et Sécurité	RS 5.A1	Nombre de CHSCT (<i>Comité d'Hygiène, de sécurité et des conditions de travail</i>)		Art 148-2	5	3		
		RS 5.A2	Nombre de réunions des CHSCT			24	21		
		RS 5.A3	Pourcentage du personnel couvert par un CHSCT	LA 6	3	Art 148-2	100%	100%	
		RS 5.A4	Effectifs formés à la sécurité	LA 8		Art 148-2	499	133	
RS 5.B	Accidents de travail et de trajet	RS 5.B1	Nombre d'accidents (<i>de travail, de trajet et autres</i>)	LA 7	Art 148-2	34	58		
		RS 5.B2	Nombre de journées d'absence pour accidents (<i>de travail, de trajet et autres</i>)	LA 7	Art 148-2	305	614		
		RS 5.B3	Taux d'absentéisme pour accidents (<i>de travail, de trajet et autres</i>)	LA 7	Art 148-2	0,05%	0,10%		
		RS 5.B4	Nombre d'accidents mortels	LA 7	Art 148-2	0	0		
		RS 5.B5	Nombre de journées d'absence pour maladies professionnelles	LA 7	Art 148-2	0	0		
RS 6 EVOLUTION DES COLLABORATEURS									
RS 6.A	Formation	RS 6.A1	Budget Formation			> 3 % de la masse salariale	3,34 % de la masse salariale		
		RS 6.A2	Nombre de personnes formées	LA 10	6 Art 148-2	1 871	1 698		
		RS 6.A3	Nombre moyen d'heures de formation par personne formée	LA 10	6 Art 148-2	26,34 h / pers.	30,22 h / pers.		
		RS 6.A4	Nombre total d'heures de formation et répartition par sujet	LA 10	6 Art 148-2	49 281 h	51 320 h		
			► Réseaux et Equipements			14 984 h	30%	16 144 h	31%
			► Management des personnes et des projets			12 404 h	25%	11 131 h	22%
			► SI			6 003 h	12%	8 385 h	16%
			► Vente et services clients			3 870 h	8%	6 916 h	13%
			► Développement personnel et professionnel			3 841 h	8%	1 195 h	2%
			► Langues étrangères			1 821 h	4%	3 360 h	7%
			► Divers			6 358 h	13%	4 190 h	8%
RS 6.B	Evolution professionnelle	RS 6.B1	Effectif ayant eu un entretien annuel d'évaluation professionnelle	LA 12	Art 148-2	81%	nd.		
		RS 6.B2	Nombre de mobilités internes à Neuf Cegetel SA (<i>Mobilités Neuf Cegetel Groupe vers Neuf Cegetel SA= 267</i>)			346	nd.		
		RS 6.B3	Nombre de promotions par âge			Tranche d'âge		nd.	
						≤ 30 ans	15		
						31-40 ans	53		
						41-50 ans	12		
						51-60 ans	1		
						> 60 ans	0		
						TOTAL	81		
			► Dont passages Cadre				48		

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE (suite)

				Correspondances					
				GRI G3	PM	Loi NRE	2007	2006	
RS 7 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES									
RS 7.A	Parité homme/femme	RS 7.A1	Part des femmes dans l'effectif par statut	LA 13	6		Cadre Etam	27% 53%	nd.
		RS 7.A2	Part des femmes dans l'effectif par type de contrat	LA 13	6		Contrat	%	nd.
							CDI	33%	
							CDD	63%	
							C. d'app. C. prof.	52% 52%	
		RS 7.A3	Part des femmes dans les contrats à temps partiel (<i>hors CDD et contrats en alternance</i>)					93%	nd.
		RS 7.A4	Part des femmes dans les mobilités internes					32%	nd.
RS 7.A5	Part des femmes dans les embauches					35%	nd.		
RS 7.A6	Part des femmes dans les effectifs ayant bénéficié d'une formation					32%	nd.		
RS 7.A7	Part des femmes dans les promotions					42%	nd.		
RS 7.B	Diversité et non discrimination	RS 7.B1	Part des effectifs de nationalité étrangère	LA 13	6		4%	nd.	
		RS 7.B2	Nombre de nationalités représentées dans l'entreprise	LA 13	6		39	nd.	
		RS 7.B3	Nombre et part de collaborateurs déclarés en situation de handicap sur l'effectif global	LA 13	6	Art 148-2	24	0,81%	15

INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

				Correspondances			2007		Méthode & commentaires
				GRI G3	PM	Loi NRE	Valeur	%	
RE 1 GESTION DES RESSOURCES									
RE 1.A	Consommation d'électricité	RE 1.A1	Consommation totale d'électricité par usage				175 913 MWh		Factures
			▶ Consommation des sites techniques	EN 3	8	Art 148-3	163 637 MWh	93%	(Sites de Boulogne, La Défense, Bron, Saint-Herblain, Bordeaux-Lac)
			▶ Consommation des principaux sites de bureaux				12 276 MWh	7%	
RE 1.A2	Consommation des principaux sites de bureaux par salarié et par an					4,6 MWh /salarié/an		Estimation (Sites de Boulogne, La Défense, Bron, Saint-Herblain, Bordeaux-Lac)	
RE 1.B	Consommation de papier	RE 1.B1	Consommation totale de papier				2 275 tonnes		Estimation
			▶ dont usage interne (<i>quantités imprimées et photocopiées</i>)	EN 1	8	Art 148-3	75 tonnes	3%	
			▶ dont usage externe				2 200 tonnes	97%	
RE 1.B2	Dématérialisation des factures et courriers clients grand public			8					
	▶ Factures dématérialisées					16,3 millions		Estimation	
	▶ Mails substitués à des courriers clients					1 million de mails		Factures	
	▶ Economies de papier réalisées (<i>e-factures et mails substitués aux courriers clients</i>)			EN 5	8	Art 148-3	250 tonnes		Estimation
RE 1.C	Flotte de véhicules et consommation de carburant	RE 1.C1	Flotte de véhicules				789 véhicules		
		RE 1.C2	Consommation totale de carburant	EN 1	8	Art 148-3	1 160 000 litres		Estimation
RE 2 DÉCHETS									
RE 2.A	Déchets générés	RE 2.A1	Déchets non dangereux	EN 22	8		4 308 m ³		Estimation (Sites de Boulogne)
RE 3 CAMPAGNES DE COLLECTE ET DE RECYCLAGE									
RE 3.C	Initiatives internes	RE 3.C1	Campagne de collecte des piles et bouchons en plastique						Estimation (Sites de Boulogne, La Défense, Bron, Saint-Herblain, Bordeaux-Lac)
			▶ Piles			8		275 kg	
			▶ Bouchons en plastique					210 kg	



Informations générales sur la société

Raison sociale **Neuf Cegetel SA**

Siège social 40/42 quai du Point du Jour
92659 Boulogne-Billancourt cedex
RSC Nanterre 414 946 194

Date de constitution 23 décembre 1997

Contacts

Développement durable

developpement-durable@neufcegetel.fr

Relations Investisseurs

investorrelation@neufcegetel.info

Presse

presse@neufcegetel.info

Rendez-vous sur le site du groupe Neuf Cegetel

www.groupeneufcegetel.fr

n9UF
cegetel