

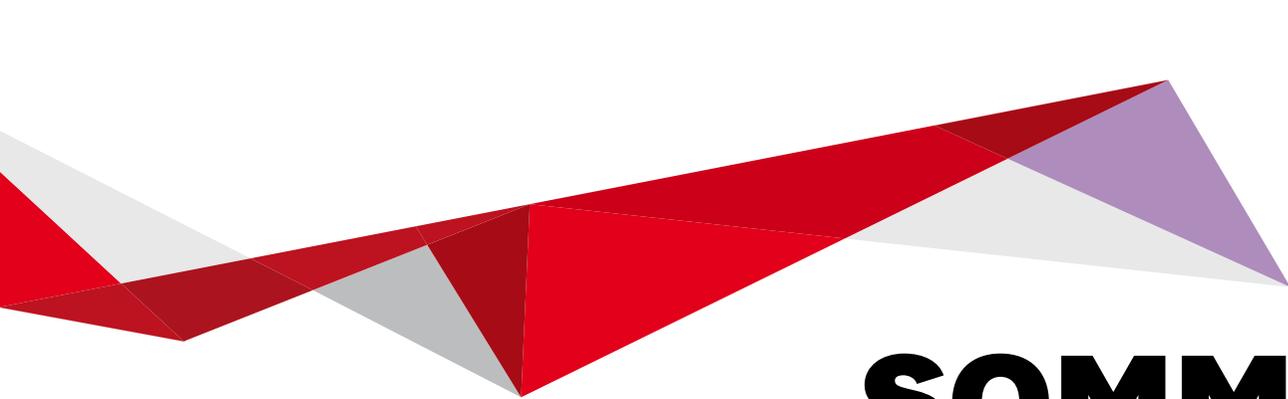
RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012

**NOS ACTIONS 2012,
NOS ENGAGEMENTS 2013**

Septembre 2013



SFR



SOMMAIRE

L'édito du Président-directeur général	p. 3	NOS ENJEUX POUR UN MONDE PLUS VERT	p. 17	NOS ENJEUX POUR UN MONDE PLUS SÛR	p. 34	NOS ENJEUX POUR UN MONDE PLUS SOLIDAIRE	p. 52
SFR en bref	p. 4	■ Lutter contre le réchauffement climatique	p. 20	■ Être à l'écoute des consommateurs	p. 35	Vis-à-vis de nos collaborateurs	
Le pilotage de la politique RSE	p. 5	■ Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs	p. 24	■ Renforcer la transparence de l'information clients	p. 40	■ Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs	p. 54
DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES		■ Maîtriser nos consommations de matières premières et la gestion des déchets	p. 28	■ Renforcer la protection des clients	p. 42	■ Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs	p. 59
■ Consommateurs	p. 6	■ Collaborer avec les parties prenantes pour un développement durable des territoires	p. 31	■ Garantir l'éthique des affaires	p. 45	■ Favoriser l'emploi durable et l'intégration des jeunes	p. 60
■ Collaborateurs et partenaires sociaux	p. 7	■ Poursuivre le déploiement de notre système de management environnemental	p. 32	■ Promouvoir les achats responsables	p. 46	■ Promouvoir le dialogue social et la négociation collective	p. 61
■ Actionnaire	p. 9			■ Soutenir la recherche	p. 48	■ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	p. 62
■ Milieu économique	p. 9			■ Accompagner le déploiement des antennes-relais	p. 49		
■ Sphère publique	p. 10			■ Renforcer l'information des clients sur les mobiles et la santé	p. 50	Vis-à-vis de la société	
■ Société civile	p. 12					■ Réduire la fracture numérique	p. 65
■ Monde éducatif	p. 15					■ Développer l'engagement sociétal	p. 69
LE REPORTING, EXERCICE STRUCTURANT DU PILOTAGE DE NOTRE POLITIQUE RSE	p. 16					■ Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation	p. 72

ÉDITO

Chaque jour, SFR innove pour l'émergence d'une société connectée. Notre conviction est que le numérique représente un formidable facteur de développement individuel et collectif. Aujourd'hui notre ambition est de permettre à chacun de développer son potentiel grâce au numérique. Nous voulons en effet permettre aux particuliers, aux collectivités et aux entreprises, en environnement urbain comme rural, de développer au mieux leurs activités en s'appuyant sur le meilleur de la vie numérique. Profiter des perspectives qu'ouvrent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) peut nous aider à répondre aux nouveaux enjeux économiques, sociétaux et environnementaux.

Cet engagement, nous l'appliquons tout naturellement à notre politique de développement durable. Sur le plan environnemental, notre priorité est de limiter l'impact énergétique de nos activités. Et pour atteindre un effet démultiplicateur, nous proposons à nos clients des solutions afin de réduire leur propre empreinte carbone. Mais si le numérique ouvre les potentiels, il engendre des responsabilités spécifiques. SFR s'engage donc sur la sécurisation des communications et la protection des données. Sur le volet sociétal, nous développons des initiatives pour que la révolution numérique profite à tous : Connexions Solidaires avec Emmaüs Défi, programme numérique et seniors de la Fondation SFR, accessibilité au numérique pour les personnes en situation de handicap.

La politique de Responsabilité Sociale et Environnementale de SFR s'est construite sur la base de l'écoute et du dialogue avec nos parties prenantes et sur l'engagement de nos collaborateurs. Ce rapport traduit la mobilisation de toute l'entreprise, de tous ses métiers et rend compte (indicateurs à l'appui) des actions menées sur chacun des enjeux liés à notre activité.

Découvrez dans ce Rapport Développement Durable l'ensemble de nos initiatives pour un monde plus responsable.

Jean-Yves Charlier
Président-directeur général de SFR



SFR EN BREF

CLIENTS

- ▶ Près de **21 millions** de clients mobile, dont 16,5 millions d'abonnés
- ▶ **5 millions de foyers** clients ADSL et fibre
- ▶ SFR : l'opérateur de **250 opérateurs** (international / fixe / MVNO)
- ▶ **165 000 clients entreprises** / administration et collectivités

LE RÉSEAU LE + COMPLET

- ▶ 3G/3G+ : **99 %** de la population couverte
- ▶ **4 millions de Hotspots WiFi**
- ▶ **Femto** : amplificateur de réseau à domicile
- ▶ **Fibre** : la performance de l'ADSL multipliée par 10
- ▶ et demain la **4G partout en France**

UN ACCOMPAGNEMENT AUSSI DISPONIBLE QUE NOTRE RÉSEAU

- ▶ Plus de **800 espaces SFR**
- ▶ **300 agences commerciales** partenaires de SFR Business Team
- ▶ Près de **12 000 conseillers** service clientèle
- ▶ **Sfr.fr et store.businesssteam.fr** : boutiques en ligne et selfcare avec le forum d'entraide

L'ENTREPRISE

- ▶ Actionnaire unique : **Vivendi**
- ▶ Près de **10 000 collaborateurs**
- ▶ Dont **3 000 collaborateurs** réseau / SI et 2 000 collaborateurs SFR Business Team
- ▶ Chiffre d'affaires 2012 : **plus de 11 Mds€**
- ▶ Investissements réseau et SI **1,6 Md€** en 2012

LE PILOTAGE DE LA POLITIQUE RSE

Alors que l'année 2012 a été marquée dans le secteur des télécoms en général, et chez SFR en particulier, par des changements majeurs consécutifs à l'arrivée d'un 4^{ème} opérateur sur le marché, SFR a maintenu le cap et l'ambition de sa politique RSE.

UNE GOUVERNANCE DE LA RSE PORTÉE AU PLUS HAUT NIVEAU DE L'ENTREPRISE...

SFR a mis en place en 2007 une organisation transverse de sa politique RSE pilotée par un comité développement durable. Présidé par le Président de l'entreprise et composé notamment de membres du comité exécutif, ce comité développement durable se réunit trimestriellement afin de définir les priorités et les objectifs RSE de l'entreprise et de suivre leur progression.

Par ailleurs, depuis 2010, tous les membres du comité exécutif s'engagent sur des objectifs cohérents avec leur activité, dont l'atteinte est prise en compte dans la part variable de leur rémunération.

... ET PARTAGÉE PAR TOUS AU TRAVERS D'INSTANCES OPÉRATIONNELLES DÉDIÉES

Cette implication forte et transversale du top management va de paire avec celle des collaborateurs qui assurent la mise en œuvre opérationnelle de cette politique et la tenue de ses objectifs à travers des comités de pilotage transversaux, parmi lesquels :

- le comité de suivi santé,
- le comité de pilotage énergie,
- le comité de pilotage dématérialisation,
- le comité développement durable du futur siège SFR de Saint-Denis (dans lequel SFR emménagera fin 2013),
- le comité des risques,
- des comités de pilotage thématiques, afin d'animer et d'assurer le suivi des actions sur des sujets tels que la lutte contre le spam, le phishing, le recyclage des mobiles, l'éco-conception ou encore les *smart cities*,
- des revues régionales, afin de décliner les actions et engagements de SFR sur tout le territoire.

UNE IMPLICATION FORTE POUR AGIR AU-DELÀ DE SFR

Adhésions

Dans la continuité de ses engagements en matière de RSE, SFR a adhéré en 2011 au pacte mondial des Nations-Unies. SFR est également adhérent et membre actif de plusieurs organisations et réseaux engagés en matière de RSE comme le C3D, l'ORSE, l'IMS, l'AFMD ou encore l'UDA dont SFR a signé, dès sa publication en 2007, la charte pour une communication responsable.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

CONSOMMATEURS

CLIENTS

Sujets et mode de dialogue

SFR est à l'écoute de ses clients grand public et entreprises et évalue régulièrement leur satisfaction, notamment à travers des enquêtes auprès des abonnés mobile et ADSL.

Par ailleurs, SFR est audité sur les sujets RSE, en tant que fournisseur, par ses clients grands comptes : des plans d'actions sont bâtis pour répondre aux améliorations attendues.

Pour nos clients entreprises

SFR Business Team est à l'écoute de ses clients avec un dispositif complet autour de la voix du client.

Attentif à la satisfaction de nos clients, SFR Business Team réalise un baromètre de satisfaction et d'image trois fois par an. La perception des clients est mesurée sur l'ensemble de la prestation de SFR Business Team, organisée autour de moments clés.

2012 a vu le lancement de Business Voice, un outil permettant à l'ensemble des collaborateurs de remonter des retours d'expérience clients.

Pour 2013, SFR Business Team souhaite renforcer sa démarche autour de la création du Business Club. Ce club d'utilisateurs a pour but de favoriser l'échange et le partage d'expériences entre les utilisateurs des solutions SFR Business Team et les attentes du marché.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Sujets et mode de dialogue

En 2012, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises :

- une réunion annuelle avec les associations de consommateurs et la direction générale,
- plusieurs réunions avec les associations de consommateurs sur des sujets d'actualité avec les experts concernés de l'entreprise,
- des rencontres en bilatéral.

À noter également en 2012, une participation active aux travaux du Conseil National de la Consommation (CNC) et de la Fédération Française des Télécoms (FFT). Pour plus de détails, se reporter à la page 38 de ce rapport.

Information sur les conditions de dialogue

- Réunions entre SFR et les représentants nationaux des associations de consommateurs agréées.
- Participation aux travaux de concertation au sein du conseil national de la consommation ou autres réunions de travail à l'initiative des pouvoirs publics.
- Participation aux réunions de concertation organisées par la Fédération Française des Télécoms.

ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES

Sujets et mode de dialogue

SFR s'appuie au quotidien sur ses partenaires associatifs experts de l'accessibilité des produits et services à destination des consommateurs handicapés.

Faits marquants 2012

SFR a souhaité favoriser l'accès des personnes handicapées aux technologies du numérique grâce à deux initiatives principales :

- SFR a industrialisé le pilote de formation de 2011 dédié à la prise en main de l'iPhone et sa synthèse vocale *VoiceOver* aux personnes déficientes visuelles,
- Le lancement par SFR Réunion d'une offre téléphonique adaptée aux personnes sourdes ou malentendantes, le carré bloqué texto.

COLLABORATEURS ET PARTENAIRES SOCIAUX

COLLABORATEURS Hygiène / Santé / Sécurité

Sujets et mode de dialogue

Des formations de sécurité générales (accueil sécurité, incendie) ou spécifiques aux risques rencontrés dans le cadre de l'activité professionnelle (chute de hauteur, risque routier, électrique...) sont dispensées chaque année. En 2012, le catalogue de formation sécurité a été mis à jour : un module de formation à la prévention des risques d'exposition aux ondes électromagnétiques a notamment été intégré à destination du personnel amené à intervenir à proximité des antennes relais. Ce module, dispensé par l'APAVE est le fruit du travail de la commission paritaire santé et sécurité de l'UNETEL (Union Nationale des Entreprises de Télécommunications).

Par ailleurs, un comité de pilotage « Risques Psychosociaux » s'est réuni à deux reprises en 2012 (janvier et juin 2012) afin de suivre l'avancement des travaux initiés à l'issue de l'expertise confiée en 2010 et 2011 au cabinet Technologia. Ce comité de pilotage réunit les présidents et secrétaire de l'ensemble des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), et l'ensemble de la filière prévention (médecins du travail, responsable prévention). Dans le cadre de sa politique « santé et bien-être au travail », SFR a par ailleurs souhaité renforcer, en 2012, les moyens mis à disposition des collabora-

teurs, notamment par la création d'un réseau interne d'écoute et de soutien des collaborateurs de SFR. Ce réseau d'écoute et de soutien vise à accompagner les collaborateurs rencontrant des difficultés professionnelles pour prévenir et désamorcer les situations difficiles : en offrant une aide de proximité aux collaborateurs qui le souhaitent ; en donnant la possibilité de contacter le réseau interne d'écoute et de soutien pour évoquer leur situation ou pour évoquer une situation complexe dans leur environnement professionnel et en apportant une écoute et un soutien dans le respect de la confidentialité et des personnes. Ceci est destiné à les accompagner dans la recherche de solutions et à identifier des ressources aidantes (internes / externes) en fonction des situations.

Des négociations ont par ailleurs été engagées, en 2012, avec les partenaires sociaux sur les thématiques « bien-être et santé au travail » (quatre réunions en 2012) et « travail à distance » (neuf réunions en 2012).

Faits marquants 2012

- Création d'un réseau interne d'écoute et de soutien.
- Généralisation de la création de salles de détente ou de relaxation lors des projets de rénovation des différents sites SFR (Gentilly, Lyon Saint-Priest en 2012).
- Réaménagement intérieur du site d'Aix-en-Provence destiné à accueillir les collaborateurs de la Relation Distribution (1,2 million d'euros).

COMMUNICATION INTERNE

Sujets et mode de dialogue

La communication interne chez SFR est avant tout une communication de proximité qui donne la parole aux collaborateurs. Elle propose un ensemble d'événements et d'outils favorisant le dialogue et les interactions entre les collaborateurs et avec le top management tels que :

- My SFR, Intranet 2.0, mais aussi une newsletter bimensuelle, des écrans d'information... Les collaborateurs peuvent proposer leurs propres articles ou commenter ceux publiés,
- des petits-déjeuners informels entre un membre du Comité Exécutif et une trentaine de collaborateurs (un par mois),
- des forums ou des ateliers au cours desquels les collaborateurs peuvent poser leurs questions aux porteurs de projets : engagement associatif, nouvelles offres, nouveaux services... ,
- des forums de discussion pour l'amélioration de l'expérience client,
- des ateliers participatifs pour imaginer ensemble le futur immeuble de bureaux à Saint-Denis.

L'ensemble de ces outils et dispositifs est amélioré annuellement suite à une enquête sur la communication interne.

Les managers directeurs disposent également d'un Intranet dédié sécurisé.

En 2012, le plan de transformation ONE (Opérateur Numérique Engagé) a fait l'objet d'un dispositif inédit :

- Mini site Intranet dédié,
- 16 forums de discussion autour des trois thèmes de transformation de l'entreprise,
- 153 contributions de collaborateurs.

Un *book* a alors été édité et remis au top management pour l'enrichissement du plan de transformation et la sélection des priorités 2013.

Faits marquants 2012

- Ateliers participatifs autour du futur immeuble de bureaux de Saint-Denis.
- Mobilisation interne à l'occasion de la semaine de l'engagement pour présenter aux collaborateurs les différentes modalités d'engagement au sein de la Fondation SFR (fonds de soutien, mécénat de compétences, congé solidaire, ...).
- Mobilisation interne à l'occasion de la semaine du handicap en Ile-de-France et en régions.

PARTENAIRES SOCIAUX

Sujets et mode de dialogue

Des réunions régulières organisées avec les instances représentatives du personnel (CCE, CE's, CHSCT's ou DP's) ainsi que des réunions de négociations collectives avec les différentes organisations syndicales représentatives constituent le cadre habituel des échanges avec les partenaires sociaux.

Des rendez-vous informels réguliers sont également organisés comme des petits-déjeuners avec la direction générale des ressources humaines et les partenaires sociaux.

Faits marquants 2012

- Élections professionnelles des délégués du personnel et des membres des CE.
- Signature de l'accord sur le dialogue social du 19 novembre 2012.
- Première réunion sur la reconnaissance des compétences acquises au cours des mandats.
- Poursuite du travail d'harmonisation des statuts suite aux différentes fusions (le régime des astreintes, le temps de travail, les structures de rémunération, ...).
- Négociations notamment d'un accord sur le travail à distance, signature de l'accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

ACTIONNAIRE

VIVENDI

Sujets et mode de dialogue

SFR est une filiale du groupe Vivendi, qui détient 100 % du capital. Nous entretenons un rapport privilégié qui s'appuie notamment sur :

- un comité de gestion mensuel afin de réaliser une revue des opérations et des enjeux stratégiques,
- un comité des risques.

MILIEU ÉCONOMIQUE

FOURNISSEURS

Sujets et mode de dialogue

SFR inscrit son plan « achats responsables » dans une démarche de progrès par l'évaluation, le dialogue, des plans d'amélioration partagés éventuels et des rencontres ponctuelles avec ses fournisseurs.

Dans le cadre de sa certification ISO14001, SFR sensibilise ses prestataires à travers différents outils. SFR leur remet notamment un « Mémento ISO 14001 » reprenant, entre autres, la politique de gestion des déchets et les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Faits marquants 2012

Afin de renforcer sa démarche d'achats responsables, SFR a décidé d'approfondir son suivi fournisseur en faisant des audits RSE sur sites. En effet, l'audit permet une revue critique des processus du fournisseur. Il favorise la transparence et permet une sensibilisation directe de ce dernier. Les entretiens avec le management et le personnel permettent d'évaluer l'appropriation des démarches à tous les niveaux. Chaque acheteur s'approprie alors les conclusions et incite le fournisseur à mettre en place des plans de progrès, tout comme il le fait lors d'évaluations.

START-UPS

Sujets et mode de dialogue

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des *start-ups* pour innover autour de ses métiers présents et futurs. Cette démarche se concrétise par trois dispositifs complémentaires :

- un véhicule d'investissement (*corporate venture*) : SFR Développement,
- un programme annuel d'accompagnement de 10 start-ups innovantes s'appuyant sur les directions métiers de SFR : SFR Jeunes Talents Start-up,
- un espace communautaire de 50 000 membres volontaires pour tester des innovations techniques et d'usage : l'Atelier SFR (<http://atelier.sfr.fr/>)

Faits marquants 2012

- Sélection d'une nouvelle promotion de 10 start-ups innovantes.
- SFR membre fondateur du Club Open Innovation, une initiative dédiée au développement des relations business entre grands groupes et start-ups. Ce Club est porté par le Laboratoire Paris Région Innovation, association créée par la ville de Paris et la Région Ile-de-France. Le Laboratoire Paris Région Innovation anime sept incubateurs d'entreprises sur Paris dans lesquels il accueille plus de 150 start-ups.
- Intégration dans l'Atelier SFR de bêta-tests BtoB.

ENTREPRENEURS SOCIAUX

Sujets et mode de dialogue

SFR a engagé depuis plusieurs années des échanges fructueux avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Convaincu par leur potentiel d'innovation, SFR a mis en place différents modes de collaboration avec des entrepreneurs sociaux :

- achat de prestations à des entrepreneurs sociaux, des entreprises adaptées et des entreprises d'insertion dans le cadre de sa politique d'achats responsables,
- soutien à des initiatives et projets de l'économie sociale et solidaire dans le cadre de partenariats ou d'actions de mécénat, accompagnement de jeunes entrepreneurs sociaux avec le programme SFR Jeunes Talents entrepreneurs sociaux. SFR Business Team enrichira ce dispositif en apportant son savoir-faire et son réseau de partenaires grâce à un dispositif d'accompagnement des entrepreneurs sociaux, déployé de manière progressive, avec le lancement d'une phase pilote dès 2013.

Faits marquants 2012

- Accompagnement de la seconde promotion de huit Jeunes Talents entrepreneurs sociaux et lancement de la seconde édition de SFR Jeunes Talents entrepreneurs sociaux. Pour en savoir plus : <http://www.sfrjeunestalents.fr/entrepreneurs/social/concours/concours-entrepreneurs-sociaux>
- Soutien à Log'Ins, première entreprise adaptée orientée vers l'insertion des personnes handicapées en entreprises classiques, *joint venture* à but non lucratif associant le leader européen du transport et de la logistique Norbert Dentressangle et le groupe d'insertion Ares.
- Pour la quatrième année, SFR a confié au cabinet associatif Mozaik RH une campagne de recrutement d'apprentis issus de la diversité.

SPHÈRE PUBLIQUE

SFR a décidé, fin 2010, de structurer ses relations avec la sphère publique, en particulier avec les ministères et le parlement, pour mieux faire connaître l'entreprise, ses métiers, ses enjeux stratégiques et plus globalement ceux de l'industrie numérique. Une direction des affaires publiques a donc été créée à cette fin. Elle développe une relation de proximité et de confiance avec les élus pour les informer et éclairer leurs réflexions et leurs travaux législatifs sur des sujets à la fois complexes et connaissant une évolution technologique très rapide.

COLLECTIVITÉS LOCALES

Sujets et mode de dialogue

- SFR Collectivités, entité spécifique dédiée aux Collectivités Territoriales, accompagne la stratégie de déploiement des réseaux et des services du groupe SFR. Sa mission est d'accompagner la stratégie du groupe et de développer les relations institutionnelles de SFR en régions avec la mise en œuvre d'une relation de confiance, faite de dialogue et de transparence avec les principaux acteurs et décideurs sur ces territoires (élus, maires, parlementaires, représentants de l'État, cadres des collectivités territoriales ...). Il s'agit dès lors d'expliquer la stratégie du groupe, faire comprendre et accepter nos nouveaux déploiements de réseaux, initier des collaborations porteuses d'efficacité ou de nouveaux services. Par ailleurs, SFR émancipe son dialogue avec les collectivités grâce sa présence annuelle au Salon des Maires et Collectivités ainsi que sa participation aux groupes de réflexion autour du numérique en régions, au sein des Cantines Numériques notamment, comme à Nantes ou Rennes, ou encore au sein de « La mêlée numérique ».
- En attendant les résultats des travaux menés dans le cadre de la table ronde « Radiofréquences, Santé et Environnement », annoncés pour mi-2013, SFR dialogue de manière systématique avec les collectivités locales, notamment lors de l'implantation de nouvelles antennes-relais en s'appliquant à suivre le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'Association des Maires de France (mis à jour en 2007), dont le contenu est souvent repris dans des chartes sur la téléphonie mobile.

Faits marquants 2012

- Après plus d'un an de négociations, SFR et les autres opérateurs de téléphonie mobile ont signé un accord avec la ville de Paris pour un déploiement concerté des antennes-relais.
- Le groupe SFR et la société Web Geo Services viennent de signer un partenariat pour l'utilisation des données réseau de SFR au service des collectivités. Des rencontres d'informations à destinations des collectivités sont prévues courant 2013.
- M2M Orléans
- NFC à Nice
- E-école pour tous à Saint-Jean-de-Thouars dans les Deux-Sèvres.
- Développement de services innovants e-santé et de m-paiement : en partenariat avec la ville de Mulhouse, SFR collectivités a développé un projet inter-opérateur de paiement du stationnement en surface par SMS.
- Programme Ma caméra chez les pros + Programme SFR Jeunes Talents Entreprenariat Social

AGENCE NATIONALE DES FRÉQUENCES (ANFR)

Sujets et mode de dialogue

SFR participe aux groupes de travail pilotés par l'agence, notamment ceux concernant les expérimentations sur l'exposition aux ondes radiofréquences, menés dans le cadre des travaux faisant suite à la table ronde « Radiofréquences, Santé et Environnement ».

Faits marquants 2012

- L'agence a réalisé des contrôles, directement en points de vente, de la conformité des terminaux au regard des exigences « santé ».
- Les travaux menés par l'ANFR ont montré que l'exposition aux antennes-relais 2G et 3G qui s'est avérée, très faible quel que soit l'environnement.
- Pilote multi-opérateurs sur l'exposition à la 4G à 800MHz conduit par l'ANFR dans la ville de Saint-Etienne.

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES (ARCEP)

Sujets et mode de dialogue

SFR entretient des relations continues avec l'ARCEP, régulateur du secteur, portant notamment sur des sujets comme la couverture du territoire et la concurrence.

Faits marquants 2012

- Attribution de licence pour le déploiement d'un réseau de 4^{ème} Génération (4G).
- Mise en place du centre relais national d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes (114).
- Audit ARCEP de l'accessibilité des services et communications électroniques aux personnes handicapées en France.

PARTIES PRENANTES GOUVERNEMENTALES

Sujets et mode de dialogue

SFR est en relation continue avec différents ministères tels que : le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE), le ministère de la santé ou le ministère des solidarités et de la cohésion Sociale et notamment le comité interministériel au handicap afin de contribuer aux travaux d'intérêt général concernant les personnes en situation de fragilité, comme le handicap par exemple, ainsi qu'avec un certain nombre de parlementaires.

Faits marquants 2012

- Participation aux groupes de travail installés suite à la table ronde « Radiofréquences, Santé et Environnement » et notamment ceux concernant les expérimentations sur l'exposition d'une part, et l'information/concertation d'autre part.
- Deuxième bilan de la charte d'engagements volontaires du secteur des télécoms pour le développement durable avec le MEDDE, sous l'égide de la Fédération Française des Télécoms (FFT).
- Participation à l'expérimentation nationale en matière d'affichage environnemental, initié par le MEDDE depuis juillet 2011. SFR a répondu à l'évaluation de cette expérimentation en juillet 2012. Un bilan doit être transmis au parlement début 2013 pour étudier l'opportunité de la généralisation.
- Sous l'égide de la FFT, la charte d'engagements volontaires de la profession pour faciliter l'accessibilité des communications électroniques aux personnes en situation de handicap a été transposée du mobile aux services ADSL, des sites Internet et des boutiques en juin 2011 avec l'ensemble des parties prenantes gouvernementales, associatives et l'ARCEP. Cette charte a pour vocation d'inscrire la profession dans une démarche de progrès constant. Elle est unique en France.
- En septembre 2011, après 18 mois de travaux collectifs inter-opérateurs, sous l'égide de la FFT, a été ouvert le « 114 », centre relais téléphonique d'appels d'urgence dédié aux personnes sourdes ou malentendantes.

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLECOMS (FFT)

Sujets et mode de dialogue

En raison d'élections nationales en France, de l'installation d'une nouvelle majorité et de l'arrivée du 4^{ème} opérateur mobile, l'économie numérique a constitué un centre d'intérêt majeur pour la sphère publique en 2012, notamment sur les enjeux d'aménagement numérique du territoire et les sujets consuméristes. Le groupe SFR a contribué activement aux réflexions menées par le gouvernement et le parlement, dans un esprit constructif. Il a toujours rappelé son intention d'investir sur le long terme et son souhait d'une plus grande stabilité de son environnement réglementaire. En proposant le réseau le plus complet pour porter les usages de demain, SFR permet par ses investissements dans les réseaux de renforcer une relation de proximité avec les citoyens qui contribue à l'attractivité des territoires.

Concrètement, SFR participe aux travaux de la FFT au sein de ses différentes commissions : consommation, innovation et normalisation, fiscalité et emploi, sécurité, contenus, développement durable, entreprises et responsabilité numérique, fibre optique, transverse. L'accessibilité du numérique pour les personnes handicapées, la protection des données confidentielles de nos concitoyens, les enjeux environnementaux de demain mais aussi le sujet des radiofréquences et de la santé sont des exemples de thèmes dont les collaborateurs de SFR soutiennent l'avancement.

Faits marquants 2012

- Participation aux groupes de travail et échanges avec le parlement et le gouvernement notamment sur le déploiement du très haut débit fixe et l'évolution du cadre réglementaire.
- Soutien d'un déploiement pérenne de la 4G dans le respect du cadre fixé par la licence obtenue en janvier 2012 dans la bande de fréquences à 800 MHz.
- Premier bilan de la charte d'engagements volontaires en faveur du handicap
- Deuxième bilan d'application de la charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour le développement durable.
- Réalisation d'études sur l'utilité économique et sociétale des télécoms.
- Signature de la charte de Paris sur la téléphonie mobile ouvrant la voie à la 4G aux parisiennes et parisiens.
- Services sans contact mobiles (technologie NFC) : travaux visant à accélérer la généralisation des usages notamment dans le domaine du transport public et du paiement en vue d'un déploiement national.

Pour en savoir plus : <http://www.ffttelecoms.org>

SOCIÉTÉ CIVILE

Créée en 2006, la Fondation SFR prolonge et amplifie les actions de mécénat menées par l'entreprise pour promouvoir l'égalité des chances. Agissant au plus près du terrain, la Fondation SFR soutient chaque année plus d'une centaine de projets associatifs en France. Depuis 6 ans, ce sont plus de 3 500 collaborateurs SFR qui se sont engagés aux côtés de la Fondation SFR dans des projets solidaires.

PRINCIPALES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Adie Micro Franchise Solidaire (AMSI)

Sujets et mode de dialogue

La Fondation SFR soutient le programme innovant de micro-franchise solidaire mis en œuvre par l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique). L'idée est de proposer un concept d'activité clé en main à des chômeurs, et notamment aux jeunes et à ceux qui sont peu qualifiés. Ce concept est complété par une formation initiale et un ensemble de services mutualisés nécessitant un investissement inférieur à 10 000 €.

L'accompagnement de ces nouveaux entrepreneurs leur permet de lancer et pérenniser leur activité.

Pour en savoir plus : <http://www.adie.org>

Faits marquants 2012

Participation de SFR au comité de suivi des investissements chargé de suivre de lancement des projets accompagnés depuis 2011.

Les Ateliers du Bocage

Sujets et mode de dialogue

Les Ateliers du Bocage, entreprise d'insertion du réseau Emmaüs France, assurent la collecte des mobiles en interne, dans le réseau de distribution espace SFR, lors des événements et auprès des clients professionnels et entreprises.

Faits marquants 2012

Les Ateliers du Bocage ont créé sept postes pour traiter les mobiles collectés par SFR.

Emmaüs Défi

Sujets et mode de dialogue

SFR et sa Fondation s'engagent auprès d'Emmaüs Défi depuis 2009 à travers un partenariat d'un nouveau genre, qui, au-delà du soutien financier, s'appuie sur du mécénat de compétences grâce à l'implication des collaborateurs SFR. Depuis 2010, SFR et Emmaüs ont mis en place un programme de téléphonie solidaire qui permet aux plus démunis d'accéder à la téléphonie mobile et d'en maîtriser l'utilisation et la consommation.

Pour en savoir plus : <http://emmaus-defi.org>

Faits marquants 2012

- Le dispositif de téléphonie solidaire s'est développé et a accompagné à Paris près de 2 500 personnes en situation de précarité.
- SFR a contribué aux financements des travaux pour l'ouverture d'un nouveau bric-à-brac Riquet Emmaüs Défi ouvert en septembre 2012, qui a été inauguré en décembre 2012 par le Président de la République, François Hollande.

Fédération Française Handisport

Sujets et mode de dialogue

Depuis 2004, à travers sa Fondation d'entreprise, SFR est partenaire officiel de la Fédération Française Handisport.

Pour en savoir plus : <http://www.handisport.org>

Faits marquants 2012

Lors des Jeux Paralympiques de Londres, qui ont eu lieu du 29 août au 9 septembre 2012, une dizaine de collaborateurs SFR ont rejoint l'équipe des bénévoles et ont aidé au départ des athlètes pour Londres.

Fondaterra

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire historique de la Fondation Fondaterra depuis sa création en 2004, qui œuvre en faveur de la sensibilisation à l'environnement et au développement durable en milieu universitaire.

Faits marquants 2012

Fondaterra a organisé, en partenariat avec SFR, le 3^{ème} challenge Green TIC Campus, un grand concours étudiant sur le thème « vers un campus plus vert grâce aux TIC ». La 4^{ème} édition est prévue en 2013 avec un nouveau partenaire, Cofely - GDF SUEZ.

La Voix de l'Enfant

Sujets et mode de dialogue

Créée en 1981, la Voix De l'Enfant est une association fédérative qui s'est donné pour but « l'écoute et la défense de tout enfant en détresse quel qu'il soit, où qu'il soit ». Initié en 2001, le partenariat avec SFR a pour principal objectif le financement d'Unités d'Accueil Médico-Judiciaires (UAMJ) en milieu hospitalier : parce que « *redire, c'est revivre* », ces UAMJ évitent la répétition du traumatisme par l'enregistrement une bonne fois pour toutes des témoignages d'enfants victimes de maltraitance ou d'agression. À fin 2012, ces UAMJ sont au nombre de 50 sur l'ensemble du territoire français. Un comité de pilotage SFR - Voix de l'Enfant se réunit au moins deux fois par an.

Sidaction

Sujets et mode de dialogue

SFR poursuit son engagement en étant cette année encore le partenaire télécoms du Sidaction. La contribution apportée par SFR est triple :

- prise en charge technique et financière de l'ensemble du dispositif télécoms de l'opération de collecte des promesses de dons (SFR gère l'ensemble des appels reçus au 110 et assure leur acheminement vers les nombreux plateaux téléphoniques ouverts pour l'opération),
- mobilisation de deux centres d'appels SFR (à Marseille et Meudon) et de centaines de collaborateurs SFR bénévoles pour enregistrer les promesses de dons,
- sensibilisation des clients SFR afin d'encourager les dons.

Faits marquants 2012

Le week-end du 31 mars 2012, 350 collaborateurs et proches ont assuré le traitement des appels pour les promesses de dons.

Talents des Cités

Sujets et mode de dialogue

La Fondation SFR est partenaire du concours Talents des Cités depuis sept ans. Chaque année, la Fondation SFR parraine un des lauréats nationaux et lui apporte un soutien privilégié.

Au sein de Talents des Cités, SFR et HEC ont créé en 2007 l'Université du Droit d'Entreprendre. Ce séminaire de formation de trois jours est dispensé à des jeunes entrepreneurs issus des quartiers « Politique de la Ville » par des professeurs d'HEC et des collaborateurs SFR. L'Université du Droit d'Entreprendre met à disposition des entrepreneurs une formation de haut niveau adaptée à leurs problématiques. C'est également une opportunité pour les entrepreneurs de construire ou renforcer leur réseau.

Pour en savoir plus : <http://www.talentsdescites.com>

Faits marquants 2012

- Malik Badsî, président de Yoola, est parrainé par la Fondation SFR. Son idée ? Rendre accessible au public handicapé les grandes manifestations sportives et culturelles ainsi que plusieurs destinations touristiques en France et à l'étranger. Yoola, première agence de voyages dédiée aux publics handicapés est née.
- Plus de 120 jeunes entrepreneurs ont pu participer à la 6^{ème} édition de l'Université du Droit d'Entreprendre, les 7, 8 et 9 juin 2012 sur le campus d'HEC. A cette occasion, ils ont pu suivre des cours dispensés par les professeurs d'HEC et par des collaborateurs SFR.

MONDE ÉDUCATIF

ARPEJEH

Sujets et mode de dialogue

Entreprise fondatrice de l'association, SFR s'engage au sein d'ARPEJEH pour contribuer à améliorer et promouvoir la formation, la qualification et l'emploi des élèves et étudiants handicapés en accueillant des stagiaires depuis le collège jusqu'à l'insertion professionnelle.

Faits marquants 2012

- SFR a accueilli 19 élèves sur l'année scolaire 2011/2012.

Passeport Avenir

Sujets et mode de dialogue

SFR s'engage depuis maintenant sept ans pour l'égalité des chances en matière d'accès aux études supérieures et aux grandes écoles pour des jeunes issus de zones urbaines sensibles. Passeport Avenir, anciennement Cercle Passeport Télécom, a été créé en 2005 par SFR en partenariat avec le ministère de l'éducation nationale. Il vise à accompagner les étudiants de classes préparatoires, d'écoles d'ingénieurs ou de commerce issus de milieux modestes jusqu'à l'emploi. Ce programme propose à la fois du tutorat individuel et collectif. Passeport Avenir regroupe aujourd'hui 15 grandes entreprises partenaires. **Pour en savoir plus :** <http://passeport-avenir.com>

Faits marquants 2012

- 118 collaborateurs SFR s'engagent en tant que tuteurs à la rentrée 2011-2012.
- Déploiement du projet : sensibilisation de près de 1 000 lycéens et étudiants en BTS à la poursuite d'études supérieures et information sur les débouchés de leur filière vers les classes préparatoires et les grandes écoles.
- En 2012, 4 140 jeunes ont bénéficié de l'action de Passeport Avenir.

Ma Caméra chez les pros, cap sur des métiers d'avenir

Sujets et mode de dialogue

Créé en 2011 en partenariat avec l'éducation nationale, ce programme apporte une aide à l'orientation des jeunes de 3^{ème} en leur ouvrant les yeux sur les métiers d'avenir et les possibilités d'emploi offertes par les acteurs économiques de leur région. À l'aide d'outils numériques (vidéo, Web), les collégiens deviennent reporters en herbe et partent à la rencontre de professionnels. Tout au long de l'année, ils enquêtent sur les activités d'avenir dans leur région et réalisent un reportage filmé sur une entreprise locale. À plus long terme, ce programme vise à agir sur l'inté-

gration professionnelle et la réussite des collégiens issus de milieux modestes. Les vidéos réalisées par les jeunes alimentent ensuite le site Web du programme pour élargir la portée de leur travail d'enquête et pour faire profiter d'autres collégiens de leurs découvertes.

Pour en savoir plus : <http://www.macamerachezlespros.fr>

Faits marquants 2012

- Le programme a rassemblé 19 collèges répartis dans sept académies dont deux nouvelles : Dijon (Châlon sur Saône) et Nice (Toulon).
- 20 entreprises se mobilisent aux côtés de SFR pour participer à ce programme éducatif innovant.
- 63 vidéos de présentation des activités et des métiers sont actuellement disponibles sur le site du programme www.macamerachezlespros.fr
- L'association « Ma caméra chez les pros, cap sur des métiers d'avenir » est créée et présidée par le Président de SFR.

Écoles et Universités

Sujets et mode de dialogue

Afin d'attirer les meilleurs talents et diversifier ses sources de recrutement, SFR participe à de nombreuses rencontres entre professionnels et étudiants.

SFR mène de nombreuses actions de proximité :

- Fondation Télécom : programme First, prix du meilleur stage/Chaire HEC/Chaire ESSEC conduite du changement/partnership IMS Entreprendre pour la Cité pour favoriser les relations avec les universités ;
- interventions pédagogiques de collaborateurs dans les écoles/universités partenaires (cours, témoignages, participation à des jurys) ;
- coaching d'étudiants : simulations d'entretiens en français et en anglais, ateliers autour du CV, aide à la définition de leur projet professionnel ;
- visites du siège pour faire découvrir SFR aux étudiants.

Faits marquants 2012

- En 2012, SFR a participé à 27 forums (six en universités, cinq en écoles de commerce, 11 en écoles d'ingénieurs et cinq dédiés Handicap et diversité), avec la volonté de rationaliser le nombre de forums pour favoriser, au-delà d'opérations de recrutement, les actions de proximité et de véritables échanges avec les étudiants.
- Organisation d'un nouveau *business game* « SFR Campus Tour » basé sur un challenge professionnel et sportif afin de développer l'attractivité de SFR et repérer des futurs alternants/stagiaires (plus de 600 inscriptions sur Facebook à fin 2012 – 40 étudiants sélectionnés pour le challenge organisé en février 2013).

LE REPORTING, EXERCICE STRUCTURANT DU PILOTAGE DE NOTRE POLITIQUE RSE

LE REPORTING AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINU

20 enjeux structurés autour des trois axes directeurs de notre politique RSE – plus vert, plus sûr, plus solidaire – couvrent la politique de responsabilité de SFR, en cohérence avec les enjeux sectoriels spécifiques.

Ces 20 enjeux se traduisent en 33 engagements, dont l'avancement est suivi à travers 100 indicateurs définis en cohérence avec les standards nationaux et internationaux (GRI).

Les 56 indicateurs de performance, assortis d'objectifs quantitatifs le cas échéant, sont au cœur du pilotage stratégique de nos actions RSE qui s'inscrivent dans une démarche de progrès continu. Les 44 indicateurs de suivi n'ont pas d'objectif.

Ce dispositif évolue pour prendre en compte les évolutions réglementaires ainsi que, dans un domaine marqué par le rythme rapide des innovations, les nouveaux usages et les nouvelles attentes des parties prenantes.

UNE MÉTHODOLOGIE STRUCTURANTE POUR L'ENTREPRISE

C'est sur la base d'un protocole de reporting décrivant les procédures à suivre pour la collecte et la consolidation des données présentées dans ce document que SFR rend compte de sa politique RSE. Guide interne pour les directions opérationnelles, ce protocole est diffusé et appliqué à tous les niveaux de l'entreprise. Un outil informatique centralisé de reporting et de suivi des plans d'actions vient faciliter la mise en œuvre de ce protocole. Il contribue à renforcer les contrôles réalisés dans le cadre de la remontée des données et permet ainsi de fiabiliser l'ensemble du reporting.

UNE DÉMARCHE D'ORES ET DÉJÀ VALIDÉE PAR DES TIERS DE CONFIANCE

Une partie des données environnementales, sociales et sociétales est soumise à la vérification des commissaires aux comptes du groupe Vivendi.

Par ailleurs, SFR a choisi de faire certifier certains volets de sa politique RSE :

- pour la septième année consécutive, le Système de Management Environnemental est certifié ISO 14 001 ;
- pour la quatrième année consécutive, SFR Business Team est certifié Qualicert et ISO 9001 sur l'ensemble de ses prestations. Côté particuliers, SFR est certifié NF Service pour sa relation client particuliers ;
- sa politique RH en faveur de l'égalité des chances a été reconnue par l'obtention du Label Diversité.



LA CONCEPTION DU NOUVEAU SIÈGE SOCIAL DE SFR à Saint-Denis obtient la certification HQE® construction (Haute Qualité Environnementale) et BREEAM pour la « Phase Conception » (*Building Research Establishment Environmental Assessment*), deux des certifications les plus exigeantes en matière de performances environnementales des bâtiments.

NOS ENJEUX **POUR UN MONDE PLUS VERT**

CINQ ENJEUX « PLUS VERT »

- **LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE**
- **PERMETTRE À NOS CLIENTS D'ÊTRE ÉCO-CONSOMMATEURS**
- **MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES ET LA GESTION DES DÉCHETS**
- **COLLABORER AVEC LES PARTIES PRENANTES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES**
- **POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL**

LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : UN DÉFI ET UNE OPPORTUNITÉ POUR LE SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

La préservation de l'environnement est en passe de devenir un axe structurant de l'économie numérique. Pour SFR, ce défi est double. Il s'agit d'une part, d'être exemplaire, notamment en stabilisant les consommations d'énergie dans un contexte d'explosion des usages et, d'autre part, de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre de la société française, grâce à la diffusion massive des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), dans les secteurs des transports, de la santé, de l'éducation, du bâtiment, de l'énergie... Pour que les TIC puissent jouer ce rôle-clé dans la lutte contre le changement climatique (*IT for Green*), il s'agit donc d'être particulièrement exemplaire dans leur mise en œuvre et la gestion de leur fin de vie, au-delà de l'étape de conception qui incombe aux constructeurs (*Green for IT*).

UNE DÉMARCHE DE CONTINUITÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS

C'est ce à quoi s'attache SFR avec une politique environnementale ambitieuse, ancrée dans sa stratégie depuis de nombreuses années et articulée autour d'un système de management environnemental certifié ISO14001 pour la septième année consécutive. Sont bien sûr poursuivies toutes les actions qui ont contribué à faire de SFR un opérateur numérique engagé en faveur de la préservation de l'environnement : intégration paysagère des antennes relais, dispositif de collecte permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en point de vente de bénéficier d'un bon d'achat, dématérialisation des factures et des contrats, éco-conception des produits comme la box, affichage environnemental des mobiles...

SFR cherche aussi à innover pour déployer des solutions concrètes au service des particuliers, des entreprises et des collectivités, qui contribuent à se diriger vers une économie plus sobre en carbone : domotique, applications M2M, *cloud computing* ou audioweb/visioconférence.

C'est dans ce sens que SFR Business Team a d'ailleurs développé en 2012, un éco-calculateur, baptisé « **écobySFR** », permettant aux clients entreprises d'évaluer les bénéfices écologiques et économiques, liés à l'utilisation des solutions 'Suite Infrastructure Cloud' de cloud computing et 'SFR Business Conferencing' d'audioweb/visioconférence. De la même façon, côté grand public, le service **SFR Mail** permet, grâce à un outil d'optimisation de la gestion de ses e-mails, de prendre conscience de l'impact énergétique de leur stockage par un affichage spécifique.

En cette période de transition énergétique, inutile de dire que SFR s'attachera particulièrement à aider ses clients à réduire leur empreinte carbone, tout en continuant à optimiser ses propres impacts.

FESTIVALS DE MUSIQUE



- Le stand éco-conçu SFR Music met à disposition des bornes de recharge de mobiles à énergie solaire, des goodies DD, des urnes de collecte de mobiles usagés.
- SFR partenaire du festival éco-responsable « We Love Green ».

DÉMATÉRIALISATION

La solution de dématérialisation des contrats est déployée dans tous les espaces SFR. Côté factures, 48 % des clients mobile grand public, 40 % des clients SFR Business Team, 85 % clients fixe et 38 % de clients SRR sont désormais dématérialisés.

**122 000 MOBILES
VALORISÉS
EN 2012 EN ESPACE SFR**



€cobySFR

SFR BUSINESS TEAM PROPOSE UN OUTIL D'ÉVALUATION DES GAINS ENVIRONNEMENTAUX ET FINANCIERS LIÉS À L'UTILISATION DE SES SOLUTIONS DE *CLOUD COMPUTING* ET D'AUDIOWEB/VISIOCONFÉRENCE.

Déploiement de l'affichage
environnemental des mobiles à la Réunion.



**LANCEMENT DE LA 4^{ème} ÉDITION DU GREEN TIC CAMPUS,
AVEC UN NOUVEAU PARTENAIRE, COFELY - GDF SUEZ**



FAITS MARQUANTS POUR UN MONDE PLUS VERT

ÉNERGIE

Généralisation de la politique d'urbanisation des data centers qui contribue à la sécurisation des réseaux et optimise leur consommation énergétique. Trois grands sites affichent désormais un PUE – *power usage effectiveness* – inférieur ou égal à 1,8.

**DÉCEMBRE 2012 :
SFR a publié son
bilan complet
des émissions de
gaz à effet de serre.**



MAIL RESPONSABLE
Destinés aux cinq millions d'utilisateurs du webmail SFR, cet outil permet de mieux gérer le tri des mails et de prendre conscience des besoins énergétiques du stockage numérique.

LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Les émissions de dioxyde de carbone (CO₂) de SFR sont essentiellement dues aux **consommations énergétiques** des infrastructures techniques et tertiaires (86 %), d'une part, et aux **déplacements professionnels** des collaborateurs (14 %), d'autre part.

La recherche d'une meilleure maîtrise de nos consommations passe par une gestion intelligente et optimisée des équipements techniques et bâtiments. Audits énergétiques, systèmes de télémesure, déploiement d'équipements moins énergivores, suivi et optimisation des consommations en temps réel, recours à la ventilation naturelle, expérimentation des énergies renouvelables, nouveau data center ultraperformant... sont autant d'exemples d'actions menées par SFR dans ce domaine.

SFR vient par ailleurs de réaliser son deuxième bilan de gaz à effet de serre. Basé sur la méthodologie développée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), ce bilan permet d'identifier de nouvelles pistes d'améliorations et d'évaluer les gains engendrés par les actions déjà lancées. Désormais devenu un exercice obligatoire, les détails de ce bilan sont consultables sur le site institutionnel de SFR.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/12212012-1627-sfr-publie-son-bilan-de-gaz-effet-de-serre-ges>

Les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs constituant la deuxième source d'émissions de CO₂ du groupe, deux axes de progrès sont poursuivis par SFR : se déplacer moins, en privilégiant la téléconférence (visio/téléprésence...) et se déplacer mieux (utilisation du train par rapport à l'avion, intégration de véhicules hybrides dans le parc auto...). Pour aller plus loin dans cette démarche, SFR met en place des **Plans de Déplacement Entreprise** (PDE) sur ses principaux sites tertiaires et participe notamment au Plan de Déplacement Inter-Entreprises de Plaine Commune, son futur siège, qui accueillera plusieurs milliers de collaborateurs dès fin 2013. Ces plans visent à optimiser leurs déplacements domicile-travail, mais aussi l'accessibilité de tous les visiteurs : clients, fournisseurs, partenaires...

OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CO₂

Dans les nouvelles initiatives de l'année 2012, on notera en particulier :

- Côté sites tertiaires : l'installation de panneaux photovoltaïques sur les toits du site tertiaire de Lyon Saint-Priest,
- Côté sites techniques : l'élaboration et la diffusion large de « 10 règles d'or au service de l'urbanisation des salles d'hébergement » pour gagner en performance.

Il s'agit également de renforcer la maîtrise des consommations de nos produits tels que les boxes et décodeurs TV associés (*Voluntary Industry Agreement et Code of Conduct for Broadband Equipment*).

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013	
Consommation totale d'énergie (MWh) (GRI : EN03)	562 411	635 754	-	666 641	<p>Répartition des consommations d'électricité du groupe SFR.</p> <p>■ Sites légers Réseau ■ Sites stratégiques Réseau ■ Sites tertiaires</p>	-	
dont électricité	561 558	622 924	-	657 100			
dont gaz naturel	430	2 236	-	3 190			Ajout en 2012 de la consommation d'un site tertiaire.
dont réseau urbain chaud/froid	-	9 939	-	4 943			Indicateur « réseau urbain » modifié entraînant cette diminution.
dont combustibles pétroliers – fuel	423	655	-	1 408			Augmentation de la consommation de fuel lié à des maintenances plus fréquentes.
Consommation d'électricité liée aux sites tertiaires (MWh)	44 646	53 079	<i>Stabiliser les consommations d'énergie des sites tertiaires, par rapport à 2010.</i>	45 356	<p>Augmentation de 1,6 % de la consommation par rapport à 2010 à périmètre constant.</p> <p>■ 2010 ■ 2011 ■ 2012</p> <p>Installation de panneaux photovoltaïques sur le site de Lyon Saint-Priest.</p>	Poursuivre l'objectif 2012.	
Consommation d'électricité liée aux réseaux (fixe et mobile) (MWh)	516 912	569 845	<i>Stabiliser, à horizon 2020, les consommations d'énergie des équipements des réseaux fixe et mobile et des centres de données par rapport à 2009 (soit 508 246 MWh).</i>	611 744	Augmentation de 7 % des consommations d'énergie due à l'explosion des usages et au déploiement de nouveaux équipements.	Poursuivre l'objectif 2012.	
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux consommations d'énergie (en tonnes CO₂) (GRI : EN16)	58 351	65 207	-	64 715	Diminution des émissions liées aux modifications des facteurs d'émissions de la méthode bilan carbone®.	-	
dues à l'électricité,	58 127	63 714	-	62 761	A noter : 19,5 % des émissions sont issues des activités de l'Ile de la Réunion (SRR) où le mix énergétique est différent de la Métropole.		
dues au réseau urbain chaud/froid	-	770	-	726			
dues au gaz naturel	101	517	-	769			
due au fuel	123	206	-	459			

ENCOURAGER LA MOBILITÉ DURABLE

La politique de mobilité durable dans laquelle SFR s'est engagée depuis plusieurs années commence à porter ses fruits. L'organisation de réunions à distance est désormais rentrée dans les habitudes de travail des collaborateurs : son utilisation a encore considérablement progressé en 2012 (plus de 16 % d'augmentation). Concernant les Plans de Déplacements Entreprises (PDE), ceux existant actuellement en région parisienne vont être remplacés par celui en cours de

mise en place pour le nouveau siège de SFR à Saint-Denis.

Par ailleurs, côté entreprises, SFR Business Team propose de nombreuses applications M2M permettant de contribuer à l'optimisation des déplacements (télérelève, gestion de flotte de véhicules, auto-partage,...).

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/mobilite-durable>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements professionnels (en tonnes de CO₂) (GRI : EN16)	9 831	9 980	<i>Poursuivre une politique de déplacements professionnels plus respectueuse de l'environnement : stabiliser les émissions de CO₂ engendrées par les déplacements professionnels, par rapport à 2011.</i>	10 791	Augmentation de 8 % des déplacements professionnels par rapport à 2011, due à l'augmentation du nombre de km/véhicules de location courte durée et aux modifications des facteurs d'émissions de la méthode bilan carbone®.	Stabiliser les émissions de CO₂ engendrées par les déplacements professionnels, par rapport à 2012 (si et seulement si facteurs d'émission inchangés).
<i>dont émissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements en avions, train, véhicules de locations courte durée</i>	3 938	3 999		4 494		
<i>dont émissions atmosphériques de CO₂ liées à la flotte de véhicules Entreprise</i>	5 893	5 981		6 297		
Consommation de carburant (en m³)	2 002	2 015	<i>Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs.</i>	1 987	Légère diminution des consommations de carburant (1,4 %) du parc auto.	Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs.
			<i>Tester une solution M2M proposée par SFR Business Team permettant une diminution des consommations de carburant.</i>		Solution M2M en pilote sur la flotte SFR pour la remontée des données de consommations en carburants.	Étendre la solution M2M proposée par SFR Business Team.

.../...

... Suite du tableau de la page précédente

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	1 532	1 623	-	1 682	Légère augmentation du nombre de véhicules lié à l'internalisation d'une partie des activités fin 2012. Une formation à l'éco-conduite est disponible dans le catalogue de formation.	-
Emissions moyennes pour la flotte de véhicules entreprise (en g CO₂/km)	132	129	Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 125 g CO ₂ /km en 2015.	124	Objectif 2011 dépassé.	Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 120 g CO₂/km en 2015.
Nombre d'heures de visioconférence/ téléprésence/ audiowebsconférence dont nombre d'heures de visioconférence/téléprésence, dont nombre d'heures d'audio/webconférences,	450 825 9 001 (sep à déc) 441 824	527 515 9 643 517 872	Augmenter de 10 % le nombre d'heures de visioconférence/ téléprésence, par rapport à 2011.	615 965 10 627 605 338	Objectif 2012 dépassé (+16,7 %). Augmentation de 7 %. Augmentation de 17 %.	Augmenter de 10 % le nombre d'heures de visioconférence/téléprésence/ audiowebsconférence, par rapport à 2012.
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements collaborateurs (en tonnes de CO₂) (GRI : EN16)	17 468	18 931	Poursuivre une politique de déplacements domicile-travail plus respectueuse de l'environnement : - Animer les trois PDE déjà lancés en région et à la SRR et continuer à encourager les modes alternatifs à la voiture individuelle auprès des collaborateurs. - Préparer le PDIE pour le nouveau siège à Saint-Denis (remplacera ceux existant actuellement pour les quatre sites en région parisienne).	Non effectué car Bilan (Scope 3) réalisé désormais tous les trois ans. Fait en 2011, prochain à venir en 2014.	Trois PDE régionaux poursuivis. Adhésion de SFR au PDE de Saint-Denis (mise en standby des PDE en IdF). Sensibilisation des collaborateurs lors de la semaine européenne de la mobilité.	Poursuivre l'objectif 2012.

PERMETTRE À NOS CLIENTS D'ÊTRE ÉCO-CONSOMMATEURS

Les efforts pour permettre aux clients SFR de devenir des éco-consommateurs se sont poursuivis en 2012.

On notera notamment dans les nouveautés :

- Côté grand public :

- Un nouveau service, SFR Mail, qui affiche l'impact environnemental du déstockage massif de mails par l'utilisateur. En plus d'être une aide au tri de ses courriers, cet outil gratuit permet de prendre conscience des besoins énergétiques du stockage numérique. Résultats : 9,8 Mds

de mails supprimés sur l'année, soit une économie d'énergie de 15,7 GWH, équivalente à la consommation de plus de 2 000 foyers.

- Le renforcement de la sensibilisation au tri sélectif, avec des informations dédiées sur l'emballage de la Home by SFR
- Côté entreprises : le service « €cobysFR », un outil gratuit qui mesure les gains environnementaux et financiers réalisés par les entreprises utilisant les solutions de *cloud computing* et d'audioweb/visioconférence.

POUR SUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/la-dematerialisation>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre total de clients dématérialisés	8 391 269	9 173 347	<i>Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher d'ici fin 2012 :</i>	9 683 841		Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher d'ici fin 2013 :
<i>dont clients « mobile »</i>	4 484 000	5 022 284	<i>- 5,3 millions de clients grand public mobiles, soit 45,5 % du parc éligible,</i>	5 455 000 (soit 48,5 % du parc éligible)	Objectif dépassé	- 6,3 millions de clients grand public mobiles, soit 60 % du parc éligible,
<i>dont clients « fixe »</i>	3 907 269	4 095 563	<i>- 4,2 millions clients ADSL, soit 85,3 % du parc éligible.</i>	4 160 000 (soit 85 % du parc éligible)	Objectif atteint	- 4,16 millions de clients ADSL soit 86 % du parc éligible.
<i>dont clients SRR</i>	-	55 500	<i>Toucher 70 000 clients à la SRR (fixe et mobile), soit 42 % du parc éligible.</i>	68 841 (soit 38 % du parc éligible)	Objectif non atteint	85 000 clients à la SRR soit 47 % du parc éligible
Nombre total de factures dématérialisées pour les clients SFR Business Team	-	-	<i>145 000 factures dématérialisées côté SFR Business Team soit 36 % des factures éligibles.</i>	Plus de 159 000 (soit 40,2 % des factures éligibles)	Objectif dépassé	240 000 factures dématérialisées à horizon fin 2013 soit 58 % des factures éligibles.
Nombre d'espaces SFR bénéficiant de la solution « contrats dématérialisés »	-	190	<i>Viser 100 % des espaces SFR bénéficiant de la solution « contrats clients dématérialisés » en 2012.</i>	100 % (= 906 y compris les corners FNAC)	Objectif atteint	Chantier clos.

AUGMENTER LA COLLECTE DES TÉLÉPHONES MOBILES USAGÉS

Depuis trois ans, un nouveau dispositif plus incitatif pour les clients (SFR ou non) a été lancé avec trois objectifs :

- **Rétribuer le client** : si le mobile rapporté en espace SFR a encore de la valeur, il est échangé contre un bon d'achat : un argus des mobiles est établi et actualisé régulièrement. La valorisation du mobile est fonction du modèle, de son état et de son ancienneté. Le bon d'achat est valable le jour même dans l'espace SFR concerné, sur l'ensemble des produits et accessoires. Ce dispositif est aussi disponible, depuis septembre 2010, sur le site www.sfr.fr.
- **Soutenir des associations** : 2€ sont reversés à des associations, notamment Fondaterra, fondation œuvrant en faveur de l'environnement et du développement durable des territoires, et la Voix de l'Enfant, fédération d'associations mobilisées pour la protection de l'enfance maltraitée. Grâce à ces bénéficiaires, SFR organise chaque année un challenge Étudiant « Green TIC Campus ». **Pour en savoir plus** : <http://greentic-campus.com>
- **Encourager le recyclage des anciens mobiles** : lorsqu'ils sont réutilisables, les mobiles collectés sont reconditionnés, pour être revendus dans les pays où la téléphonie mobile peut être un accélérateur de développement ; ou par les Ateliers du Bocage pour rentrer dans le réseau d'économie solidaire

d'Emmaüs France. Dans le cas contraire, les mobiles (batteries et accessoires) sont recyclés dans le respect de l'environnement. Ces opérations sont par ailleurs réalisées dans le respect de la Charte sur le Réemploi des Téléphones Mobiles, établie en partenariat avec Eco-Systèmes. Côté entreprises, SFR Business Team est également partenaire des Ateliers du Bocage pour permettre à ses clients de disposer d'un système de collecte des anciens mobiles, sans frais de prestation.

SFR s'efforce d'informer régulièrement ses clients de ces dispositifs par différents canaux (diffusion de brochures dans tous les espaces SFR au niveau du « *corner citoyen* », mobilisation des vendeurs, sites SFR ou encore site de la Fédération Française des Télécoms (www.rapportersonmobile.fr)).

Au total, depuis le lancement du dispositif en 2003, près de 1,5 million de mobiles a été collecté par SFR, même si ces dernières années, on a pu constater une stabilisation du nombre de mobiles récupérés du fait de la multiplication des acteurs dans ce domaine.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/clients-eco-consommateurs>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre total de mobiles collectés dont mobiles collectés en espace SFR, événementiel, SRR, Business Team, interne (hors SAV/VPC/invendus)	351 359 186 076	351 545 205 497	Maintenir l'objectif global de 250 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution espaces SFR, auprès des clients Business Team, lors des événements SFR et à l'île de la Réunion	359 414 201 562	Objectif 2012 non atteint du fait notamment de l'apparition de nombreux nouveaux acteurs dans ce domaine et de la multiplication des points de collecte	Atteindre 200 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution espaces SFR, auprès des clients Business Team, lors des événements SFR et à l'île de la Réunion.
Nombre de box ADSL et décodeurs collectés	1 590 348	2 229 513	-	1 975 535	82 % des boxes et décodeurs collectés réutilisés Incitation des clients au retour des boxes pour réemploi	-
Poids total de Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) ménagers collectés (en tonnes)	1 073	1 622	-	2 255	Forte augmentation (+39 %) liée à une meilleure exhaustivité des données collectées	-

RENFORCER LA POLITIQUE D'ÉCO-CONCEPTION DES PRODUITS ET SERVICES ET PROPOSER DES SERVICES À HAUTE VALEUR ENVIRONNEMENTALE

Si 2010 et 2011 avaient marqué un tournant dans la politique d'éco-conception de SFR avec, notamment, la sortie de la nouvelle box (dont les principaux impacts environnementaux avaient été réduits de 30 %) et la généralisation de cartes SIM petit format, 2012 a plus été une année de réflexion, avec un nouveau travail engagé dans le domaine de la conception des emballages des produits SFR, qui devrait produire ses fruits en 2013.

On notera également le développement en 2012 d'un éco-calculateur, baptisé « €cobySFR », permettant aux clients entreprises d'évaluer

les bénéfices écologiques et économiques liés à l'utilisation des solutions de *cloud computing* et d'audioweb/visioconférence.

Sans compter les applications M2M contribuant à la préservation de l'environnement : optimisation des déplacements (monitoring à distance, gestion de flotte des véhicules, auto-partage, télérelève...), maîtrise des consommations énergétiques (télémétrie, smartgrids, ...).

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/leco-conception>
et <http://www.sfrbusinesssteam.fr/ecobysfr/>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de produits éco-conçus commercialisés	2	3	<i>Poursuivre la politique d'éco-conception des produits.</i>	2	Abandon du projet pilote de carte SIM papier. Engagement d'une réflexion sur l'éco-conception de l'emballage de la box et du décodeur TV.	Sortir un nouvel emballage éco-conçu pour la box et le décodeur TV.
Nombre de services à haute valeur environnementale	-	-	<i>Favoriser la mise en place de services permettant au grand public, aux entreprises et aux collectivités de réduire leur empreinte carbone.</i> <i>Développer des éco-calculateurs afin d'évaluer précisément les bénéfices carbone des services rendus.</i>	1	Lancement de l'éco-calculateur « €cobySFR » pour les solutions de <i>cloud computing</i> et d'audioweb/visioconférence.	-
Nombre d'Analyses de Cycle de Vie (ACV) réalisées (GRI : PR01)	7	1	-	0	Pas de nouvelles ACV réalisées.	-

DÉPLOYER L’AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

L’affichage environnemental des mobiles commercialisés par SFR est en place, depuis trois ans, sur la boutique en ligne ainsi qu’en espaces SFR. Pour mémoire, SFR s’est appuyé, pour sa méthodologie, sur l’expertise d’un bureau d’études spécialisé et prend en compte toutes les étapes du cycle de vie du téléphone mobile, depuis sa fabrication jusqu’à son recyclage. Cette démarche a été déployée en 2012 aux terminaux mobiles vendus à l’île de la Réunion et à Mayotte, avec des valeurs qui peuvent différer, sachant que le poids des transports notamment n’est pas exactement le même.

À noter également, SFR fait partie des entreprises volontaires dans l’expérimentation lancée par le ministère de l’écologie sur l’affichage environnemental.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/laffichage-environnemental>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Taux de terminaux en catalogue disposant d’un affichage environnemental	100 %	100 %	<i>Assurer l’affichage environnemental de 100 % des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en espaces SFR et sur la Boutique en Ligne (y compris à la Réunion), en espaces SFR Business Team et sur le store SFR Business Team. Intégrer Mayotte dans la démarche avec un affichage environnemental à 70 %.</i>	100 % 67 % à la Réunion 0 % à Mayotte	Objectif atteint en métropole, hors réseau SFR Business Team (objectif reporté en 2013). Objectif non atteint à cause du dysfonctionnement d’un outil informatique.	Assurer l’affichage environnemental pour 100 % des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en espaces SFR et SBT et sur les boutiques en ligne SFR et SFR Business Team. Viser 100 % à la Réunion et 70 % à Mayotte (hors produits Apple).

MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES ET LA GESTION DES DÉCHETS

MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'EAU

Plusieurs actions sont mises en œuvre pour réduire les consommations d'eau des sites tertiaires principalement concernés. Cela passe notamment par l'installation de réducteurs de pression, de chasses d'eau double commandes mais aussi par la sensibilisation des collaborateurs dans le cadre de campagnes de communication interne.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Consommations d'eau (en m3) (GRI : EN08)	134 030	158 826	-	160 951	-	Poursuite de l'objectif 2012, c'est-à-dire stabiliser, en 2013, les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2010.
dont sites tertiaires.	92 345	91 413	<i>Stabiliser, en 2012, les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2010.</i>	92 866	Objectif presque atteint.	
dont sites réseaux.	41 685	67 413	-	68 085	Incidents sur plusieurs sites.	

OPTIMISER LA GESTION DES DÉCHETS EN FAVORISANT LEUR RECYCLAGE

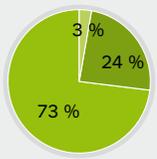
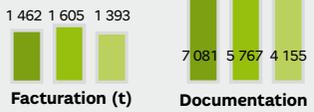
SFR a déployé le tri sélectif sur l'ensemble de ses sites tertiaires. 41 % des Déchets Non Dangereux (DND) produits sont ainsi recyclés (papier, carton, cannettes...). Par ailleurs, SFR privilégie toujours la réutilisation des Équipements Électriques et Électroniques (EEE) des réseaux fixe et mobile dans le cadre de nouveaux projets de déploiement, lorsque cela est possible.

On notera par ailleurs dans les initiatives de 2012, la mise en avant du récent pictogramme de l'éco-organisme Eco-Emballage, sur l'emballage du nouveau produit Home by SFR, afin d'informer le consommateur sur la bonne mise en œuvre du tri sélectif.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Déchets Non Dangereux (DND) (en tonnes) (GRI : EN22)	1 939	1 958	-	2 717	-	-
dont DND recyclés	1 128	1 058		1 113		
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes) (GRI : EN24)	237	376	-	386	Relative stabilisation des DD.	-
dont batteries	189	327		366		
Déchets équipements électriques et électroniques professionnels (DEEE) (en tonnes) (GRI : EN24)	286	712		484	Forte diminution due à la baisse des travaux sur les infrastructures réseau par rapport à 2011.	Poursuite de l'objectif 2012.
dont infrastructures réseaux (fixe et mobile) Taux d'équipements réemployés	170 -	640 17 %	Maintenir le réemploi de 20 % des équipements électriques et électroniques des réseaux fixe et mobile.	387 17 %		
dont infrastructures tertiaires, équipements bureautiques. Taux d'équipements réemployés	116 -	50 -		70 51 %		
dont infrastructures SFR Business Team Taux d'équipements réemployés	-	22	Viser 35 % de réemploi du nombre équipements fixe pour SFR Business Team.	27 52 %	Objectif dépassé	Viser 40 % de réemploi du nombre d'équipements fixe pour SFR Business Team.

DIMINUER NOS CONSOMMATIONS DE PAPIER ET PRIVILÉGIER L'UTILISATION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Au-delà des réductions notables des consommations de papier, principalement dues à la diminution des packs clients et de la documentation commerciale (baisse de 21 % entre 2012 et 2011), SFR privilégie toujours l'utilisation de supports respectueux de l'environnement, même si les résultats obtenus en 2012 sont en deçà de l'objectif fixé (92 % contre 96 % attendu). Ainsi, en 2012, 32 % du papier consommé provenait de fibres recyclées tandis que 60 % des supports étaient réalisés à partir de papiers certifiés FSC ou PEFC (papiers issus de forêts gérées durablement).

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Consommation totale de papier (en tonnes) (GRI : EN01)	8 792	7 571	Stabiliser les consommations de papier de la documentation commerciale par rapport à 2011.	5 946	<p>■ Facturation ■ Documentation commerciale ■ Usage interne et autres papiers</p>  <p>Répartition des consommations 2012</p>  <p>Facturation (t) Documentation commerciale (t)</p>	<p>Poursuite de l'objectif 2012.</p> <p>Poursuite de l'objectif 2012.</p>
dont facturation	1 462	1 605		1 470		
dont documentation commerciale, mailings marketing, packs et kits clients	7 081	5 767	Stabiliser la consommation de papier pour les usages internes, par rapport à 2011 (SFR et SRR).	4302		
dont usage interne	178	177		139		
dont autres papiers	71	22		35		
% de papier recyclé, PEFC ou FSC utilisé dans la consommation totale de papier (GRI : EN02)	95 %	96 %	Maintenir un usage de 96 % de papier recyclé, PEFC ou FSC, dans la consommation globale de papier de SFR.	92 %	<p>Sur certaines opérations commerciales, les sacs n'ont pas été fabriqués en papier recyclé.</p> <p>À noter : la SRR a dépassé son objectif pour atteindre 72 % de papier recyclé utilisé en interne.</p>	<p>Viser 95 % de papier recyclé, PEFC ou FSC, dans la consommation globale de papier de SFR.</p>
dont % papier recyclé	22 %	39 %		32 %		
dont % de papier FSC/PEFC	74 %	57 %		60 %		

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES DANS LES ACTIVITÉS DE PRODUCTION ET DE LOGISTIQUE

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Consommation de matières premières (carton, plastique) liées aux activités de production et de logistique (en tonnes) (GRI : EN01)	2 118	2 140	Stabiliser les consommations de matières premières par rapport à 2011.	1 711	Diminution due à la rationalisation des emballages et à l'arrêt de certaines activités.	Stabiliser les consommations de matières premières par rapport à 2012.

COLLABORER AVEC LES PARTIES PRENANTES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

POURSUIVRE L'INTÉGRATION DES NOUVELLES ANTENNES-RELAIS À LEUR ENVIRONNEMENT

SFR s'engage pour un développement durable des territoires en œuvrant toujours activement à l'intégration paysagère de ses antennes-relais, conformément à la politique commune élaborée par la profession. Avant tout projet de déploiement, les équipes de SFR s'attachent notamment à consulter les élus, les bailleurs et les collectivités locales, et s'assurent du concours d'architectes, d'urbanistes et de paysagistes.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement en métropole	98 %	99 %	Viser a minima 96 % des nouvelles antennes-relais intégrés à leur environnement (sites en propre, hors SRR, hors sites « zones blanches » et sites TDF).	96,5 %	Objectif atteint	Poursuite de l'objectif 2012.
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion	85 %	100 %	Viser a minima 80 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion.	75 %	Objectif non atteint dû à des contraintes topographiques et d'ingénierie.	Viser 80 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion.

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (SME)

Pour la septième année consécutive, SFR a obtenu en 2012 la certification ISO 14001 de son Système de Management Environnemental (SME), même si le périmètre des activités concernées a été notablement réduit. Ce SME reste l'élément structurant et fédérateur qui permet de coordonner de façon concrète et efficace les principaux objectifs environnementaux de SFR tout en renforçant la mobilisation de ses collaborateurs. En intégrant le plus en amont possible dans ses process, des objectifs de performance environnementale, SFR s'assure aussi une grande réactivité en cas d'évolution de la réglementation et une meilleure implication de ses sous-traitants, à la grande satisfaction de ses clients, entreprises et collectivités notamment.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Pourcentage de sites couverts par un SME certifié ISO 14001	75 % des sites techniques du réseau	79 % des sites techniques du réseau	<i>Maintenir la certification ISO 14001. Viser la certification ISO 14001 de trois boutiques à l'île de la Réunion.</i>	1,4 % des sites techniques du réseau	Diminution du périmètre de certification liée à la mobilisation des ressources sur des projets prioritaires. Sont certifiées : - les activités d'exploitation et de maintenance de quatre sites tertiaires, - les activités de maintenance et hébergement de clients de cinq data centers - les activités de la SRR : activités de télécommunication fixe et mobile, tertiaires, et commerciales du site du Port, les activités de maintenance et déploiement des antennes-relais, activités tertiaire, commerciale de quatre boutiques.	Maintenir la certification ISO 14001.
	60 % des sites tertiaires	60 % des sites tertiaires	<i>Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE sur les sites de Lyon Saint-Priest et Rennes.</i> <i>Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires Démarche HQE et BREEAM dans le cadre de la construction du nouveau siège à Saint-Denis à horizon 2015.</i>	20 % des sites tertiaires	Projet abandonné. Ressources mobilisées sur les démarches environnementales du futur Siège à Saint-Denis. Obtention de la certification HQE construction (Haute Qualité Environnementale) et BREEAM pour la « Phase Conception », (Building Research Establishment Environmental Assessment)	
Pourcentage des effectifs couverts par un SME certifié ISO 14001	86 %	86 %	-	25 %	-	-

SENSIBILISER ET FORMER LES COLLABORATEURS AUX BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

SFR a mis en place un « parcours d'intégration » auquel participe tout nouvel arrivant, qui comprend notamment un module de formation à la politique environnementale de l'entreprise. Les campagnes de sensibilisation interne autour des bonnes pratiques environnementales (énergie, déplacements, déchets, eau, papier) permettent également de maintenir un bon niveau d'implication dans l'ensemble de l'entreprise et de toucher tous les collaborateurs.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/notre-politique-environnementale>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
<p>Nombre de collaborateurs et prestataires sensibilisés à l'environnement</p> <p>dont nouveaux arrivants</p>	248	420	<p>Maintenir la sensibilisation de 100 % des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales, via le programme « Éco-attitudes » et la formation de 100 % des nouveaux arrivants dans le cadre de leur parcours d'intégration.</p>	<p>321</p> <p>226</p>	-	Poursuivre l'objectif 2012.



NOS ENJEUX **POUR UN MONDE PLUS SÛR**

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

AMÉLIORER LA SATISFACTION ET LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

Pour répondre de manière optimale aux attentes de qualité de ses clients, SFR poursuit son programme d'amélioration de l'expérience client avec pour mission principale d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour leur apporter le meilleur du monde numérique.

Pour cela, SFR s'applique à optimiser ses processus clés : renforcement du dispositif d'écoute client et de résolution des motifs d'insatisfaction, supervision des parcours client et des processus associés, sécurisation et contrôle systématisés des projets.

Pour placer le client au cœur des actions et des préoccupations de chacun, SFR a mis en place un programme d'immersion permettant aux collaborateurs d'aller au contact des clients notamment grâce à des visites en espace SFR ou au Service Client. Un forum dédié est également à la disposition des collaborateurs pour signaler des dysfonctionnements ou suggérer des améliorations de l'Expérience Client.

POUR LES PARTICULIERS

Toujours en partant des attentes du client, SFR Service Client a pour objectif d'améliorer la satisfaction des clients en développant leur autonomie par la promotion du selfcare, en délivrant une qualité d'exécution irréprochable, basées sur : faire confiance au client, l'écouter, s'adapter à sa situation, s'engager à lui trouver une solution.

Un cursus de formation au savoir-être a également été élaboré par la SFR Touch Academy, afin de compléter la formation initiale et continue des 12 000 conseillers, en les sensibilisant aux enjeux de la qualité relationnelle, en leur donnant les moyens de comprendre la qualité de traitement attendue des clients, en réaffirmant les valeurs de SFR : Simplicité, Audace, Engagement et Sens du Service. Un programme d'accompagnement spécifique est également proposé aux managers de proximité pour leur permettre d'animer leurs équipes au quotidien : cercles qualité, briefings sur les attitudes de service...

Pour être au plus proche de ses clients, SFR mène mensuellement une enquête de satisfaction : « SFR Preftracker ». Cette enquête permet de mesurer la perception de la qualité du service client auprès des clients et d'en tirer les enseignements. Par ailleurs, pour répondre à nos obligations auprès de l'ARCEP, nous publions chaque année des indicateurs spécifiques « Quality of Service » (QoS) concernant l'activité fixe grand public. SFR Service Client a obtenu en mai 2012 auprès de l'AFNOR la certification NF Service – Centre de relation client.

	Résultats 2010	Résultats 2011	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - Abonnés mobiles	6,5	6,6	6,2	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - ADSL commerciale	6,9	6,8	6,0	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - ADSL technique	6,1	6,1	6,1	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) Abonnés mobiles	72 %	78 %	78 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL commerciale	65 %	72 %	73 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL technique	78 %	85 %	69 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux d'appels perdus Service Clients Grand Public (en %) (Réf GRI : PR5)	18,80 %	21 %	19 %	Nouvelle méthode de mesure expliquant la variation.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Proportion de courriers et réclamations non traités sous 5 jours ouvrés abonnés mobiles Grand Public (en %)	6 %	18,90 %	21 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Pourcentage de recours traités en moins d'1 mois	90 %	89 %	62 %	-	90 %

L'année 2012 a été marquée par une nette baisse du pourcentage de recours traités dans un délai de 30 jours. Ce résultat s'explique principalement par une forte augmentation du nombre de réclamations reçues sur les quatre premiers mois de l'année à la suite de l'arrivée du quatrième opérateur sur le marché français.

En effet, durant cette période, de nombreux clients ont fait part de leurs interrogations, de leurs réactions et/ou de leurs souhaits de changer d'opérateurs.

Face à cette recrudescence d'activité, SFR a procédé à des ajustements (recrutements, formations...) pour répondre à ses clients en maintenant une qualité opérationnelle conforme aux exigences définies par SFR.

Dès le mois de juillet, la tendance s'est inversée et le nombre de recours traités dans un délai de 30 jours est repassé à 82 % sur le second semestre.

POUR LES ENTREPRISES

La satisfaction client est un engagement soutenu par notre démarche d'amélioration continue qui se traduit par :

- des objectifs et des indicateurs de qualité du service et de la relation client déclinés dans toutes les activités de l'entreprise,
- des programmes d'actions associés pour ancrer la satisfaction client dans toutes les pratiques métiers de SFR Business Team.

La démarche d'amélioration continue est pilotée au plus haut niveau de l'entreprise par le Comité de Direction, qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, pilote la mise en œuvre et décide des actions à mettre en œuvre. Cette démarche s'appuie sur les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients sur la qualité des services. L'ensemble des sujets qualité est examiné lors des Comités de Direction mensuels.

Le Directeur Qualité et Performance, membre du Comité de Direction, a la responsabilité et l'autorité pour assurer la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité, avec pour objectifs de le rendre toujours plus efficace et de renforcer l'orientation client.

L'ensemble des processus et des engagements de SFR Business Team est audité en interne sur une période de trois ans. Ces audits externes portent à la fois sur le Système de Management de la Qualité (ISO 9001) mais aussi sur ses engagements de Services (QUALICERT). Chaque audit fait l'objet d'un rapport et donne lieu à des plans d'actions. Les revues de processus et les audits ultérieurs sont les instances de suivi de ces plans d'amélioration.

En 2012, Les principales réalisations de SFR Business Team sont :

- la mise en place d'une approche expérience client par moment clé,
- le lancement de programmes de transformation opérationnelle,
- l'optimisation et l'homogénéisation de nos mesures de Satisfaction et de Performance,
- le maintien de nos Certificats ISO 9001 et QUALICERT.

Les objectifs globaux 2013 de qualité SFR Business Team sont de :

- poursuivre la démarche de simplification de l'expérience client et en réduire les irritants,
- stabiliser la satisfaction client par moment clé,
- poursuivre les chantiers de transformation opérationnelle,
- développer l'esprit du service pour une expérience client remarquable.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Note de satisfaction sur la prestation de SFR Business Team/10 (Réf. GRI : PR5)	7,3	7,5	Obtenir une note supérieure à 7,5	7,2	Les chantiers de transformation engagés en 2012 n'ont pas encore porté leur fruit. Ils se poursuivent et les résultats sont attendus pour 2015.	7,2
Taux d'appels perdus Service Client SFR Business Team fixe et mobile	4,80 %	7 %	10 %	7 %	Maintien du taux d'appels perdus.	10 %
Proportions de réclamations non traitées. Délais de traitement : en moins de 10 jours avec annonce d'un nouveau délai	25 % (15 jours pour le fixe – 10 jours pour le mobile)	23 %	20 %	13 %	Amélioration du traitement des réclamations.	20 %

POURSUIVRE LA POLITIQUE DE DIALOGUE AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La politique de dialogue de SFR repose sur trois axes :

- l'écoute pour mieux comprendre les attentes consoméristes,
- le respect des opinions des associations,
- la transparence dans l'explication de nos services, contraintes et décisions.

C'est grâce à cette posture que nous avons pu construire au fil des années des relations de confiance avec les représentants des consommateurs. En 2012, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations (Réf. GRI: S01)	12	17	Poursuivre notre politique de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs.	20	-	20
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	15	13		15	-	15

UNE RENCONTRE ANNUELLE AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE SFR

SFR est revenu sur le bilan 2011 et a partagé les enjeux 2012. Plus précisément, des sujets comme le marché et l'innovation, les investissements réseau, la qualité et la satisfaction client ainsi que la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise ont été abordés. Ce moment d'échanges a été l'occasion pour les représentants des associations de consommateurs d'exprimer leurs points de vue et de poser librement toutes leurs questions.

PLUSIEURS TABLES RONDES DE TRAVAIL RÉPARTIES AU COURS DE L'ANNÉE SUR LES SUJETS D'ACTUALITÉ

Ces rencontres régulières associant les experts de l'entreprise permettent de poursuivre un dialogue constructif avec les associations. À l'écoute de leurs demandes et de leurs réactions lors de ces rendez-vous, SFR en profite aussi à chaque fois pour leur faire un retour sur la prise en compte de leurs attentes.

Ainsi, SFR a, par exemple, présenté :

- les nouvelles offres (Formules Carrées/offres RED) et services SFR (Services Carré, solutions de contrôle parental, protection des données personnelles...)
- la démarche qualité client poursuivie par l'entreprise avec la visite du site du Service Clients de Massy,
- les dernières innovations technologiques et interactions entre les différents environnements (ADSL/smartphone/tablette/cloud computing...).

DES RENCONTRES AVEC LES ANTENNES LOCALES

Sur demande des associations de consommateurs ou à l'initiative de SFR, des réunions sont organisées ponctuellement.

Par ailleurs, des outils d'information sont à disposition des associations : un numéro vert dédié aux associations de consommateurs et un espace consommateurs sur le site sfr.com qui permet à celles-ci d'accéder facilement aux informations utiles.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/associations-de-consommateurs>

PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE CONCERTATION DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

En 2012, SFR a été particulièrement vigilant quant à la bonne application des trois avis adoptés fin 2011 relatifs au secteur des communications électroniques sur l'amélioration de la lisibilité tarifaire des offres de données mobile et en particulier sur les conditions d'utilisation des termes « illimité » et « 24h/24 ».

En décembre 2012, la DGCCRF, 12 associations de consommateurs et 18 marques d'opérateurs (dont SFR) ont co-signé un communiqué de presse sur la mise en œuvre effective de l'Avis sur les illimités de l'Internet mobile avec des exemples avant/après afin de valoriser les travaux menés. Lien vers le communiqué de presse : <http://www.fftelecoms.org/articles/bilan-positif-de-l'utilisation-du-terme-illimite-par-les-operateurs-mobiles>

PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE LA COMMISSION CONSOMMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Les réunions de concertation avec les associations de consommateurs ont pour objectif de répondre aux besoins d'information des associations, de les alerter sur de nouvelles thématiques et enfin, d'échanger des points de vue.

Quelques exemples de sujets sur 2012

- un accord entre les opérateurs de la fédération et les associations de consommateurs sur les motifs légitimes de résiliation et les pièces justificatives associées,
- l'adoption d'une formulation unique et commune à tous les opérateurs pour informer les consommateurs du mécanisme de verrouillage des mobiles et le rappel de la possibilité du déverrouillage gratuit des terminaux au-delà de trois mois,
- une présentation par l'Association Française de Multimédia Mobile des premiers résultats de sa commission déontologique et des initiatives des opérateurs en matière de protection du consommateur dans l'utilisation des services (sms+, Internet+, Gallery...). Le lancement d'un site Internet d'information pour les consommateurs pour plus de pédagogie sur les usages : <http://www.infoconso-multimedia.fr/>
- une présentation aux associations de consommateurs de la première étude économique sur le secteur des télécoms et de sa fiscalité.

Retrouver une synthèse des travaux de la commission consommation en 2012 sur le site de la Fédération Française des Télécoms : <http://www.fftelecoms.org/articles/les-travaux-de-la-commission-consommation-en-2012>

PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL SUR LA TRANSPARENCE RELATIVE AUX PRATIQUES DE GESTION DE TRAFIC

Initiés en 2012, les travaux de ce groupe de travail réunissant les opérateurs, la DGCCRF, l'ARCEP, la DGCIS et les associations de consommateurs se poursuivront sur 2013. L'objectif est d'identifier des solutions afin d'améliorer la transparence des mesures de gestion de trafic et la connaissance par l'utilisateur des offres d'accès à Internet ou à des contenus, services et applications accessibles via l'Internet.

RENFORCER LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION CLIENTS

FORMULES CARRÉES ET SERVICES CARRÉS : CLARIFICATION ET SIMPLIFICATION DES OFFRES

En 2011, SFR commercialisait huit offres commerciales avec 14 forfaits différents sur les formules Carrées.

A présent, SFR est passé à une seule offre commerciale composée de sept forfaits : les nouvelles formules Carrées.

Cette simplification des offres s'est accompagnée d'une clarification des services associés avec le lancement des « services Carrés », qui sont modulés en fonction de l'offre (trois niveaux de service : silver, gold, platine). Une information complète et claire sur les services associés à l'offre ainsi que, le cas échéant, la tarification des services non-inclus, est systématiquement développé sur tous les points de contact de l'abonné.

Sur l'ensemble de cette gamme, SFR propose toujours ces offres avec ou sans engagement, avec ou sans mobile.

Ainsi, SFR poursuit la démarche de transparence et de simplification de sa relation client et sa politique commerciale amorcée en 2010.

BILAN DE CONSOMMATION GRATUIT

Depuis 2003, SFR accompagne ses clients dans la maîtrise de leur consommation afin d'installer une transparence tarifaire. Sous forme d'option à souscrire, initialement payante mais devenue gratuite aujourd'hui, le client peut bénéficier d'un bilan de sa consommation accessible directement sur son espace personnel en ligne.

Par ailleurs, sur simple demande, les équipes chargées de la relation client, au téléphone ou en boutique, peuvent faire état de la consommation du client en temps réel et l'envoyer par email afin que le client puisse en lire plus attentivement son contenu.

CLARIFICATION DE LA FACTURE

La mise en place en mars 2012 d'une nouvelle facture pour les clients abonnés mobile a permis d'améliorer grandement sa lecture et sa facilité de compréhension par les clients comme le montrent les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées chaque mois auprès de nos clients : augmentation significative de la satisfaction client sur l'item « simplicité et clarté de la facture », forte baisse du volume d'appels au service clients pour des demandes d'information sur la facture.

SUIVI DE CONSOMMATION INTERNET INTERNATIONAL

Afin de permettre aux consommateurs de mieux maîtriser leurs factures, SFR a mis en place en 2012 un nouveau service « Info Conso » qui permet de suivre en temps réel depuis le mobile ou l'espace client [sfr.fr](http://www.sfr.fr) sa consommation à l'étranger, en offrant à tous les clients l'accès au service d'alertes tous les 45€ et de blocage à 60€ de sa consommation Internet. Pour en savoir plus : <http://www.sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/international/depuis-etranger/abonnes/maitrise-conso>

PARCOURS DE RÉCLAMATION

En cas de réclamation, le client doit suivre le parcours en trois niveaux : Service Client, puis Service Consommateurs, puis Médiateur des communications électroniques. SFR informe ses clients de l'existence de ce parcours dans les contrats (conditions générales d'abonnement), sur son site [sfr.fr](http://www.sfr.fr) et sur chacune de ses factures mensuelles.

Rappelons également que, conformément à la réglementation en vigueur, en l'absence de réponse de la part du Service Client dans un délai d'un mois suivant la réclamation faite par le client, celui-ci peut saisir directement le Service Consommateurs.

MODE DE RÉSILIATION

Dans le but de faciliter la vie de ses clients, SFR permet la résiliation sur simple appel au service client de l'abonnement mobile (depuis 2009) et pour l'ADSL (depuis 2012). Un contrôle de l'identité de l'appelant est effectué, puis un courrier de confirmation lui est adressé.

Par ailleurs, en 2011, SFR a mis en place sur le site www.sfr.fr un outil de calcul des frais de résiliation d'abonnement mobile.

DÉSIMLOCKAGE

Certains consommateurs ne savent pas que les terminaux sont susceptibles d'être verrouillés ce qui peut leur poser question lorsqu'ils changent d'opérateurs en conservant leur téléphone. Les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms ont décidé d'agir de concert et de façon volontaire pour que l'information du consommateur soit parfaitement explicite et homogène, quel que soit l'opérateur, en matière de verrouillage des téléphones mobiles, ses conséquences et les modalités de déverrouillage. Pour cela, ils mettent en œuvre une formulation unique et commune à tous les opérateurs sur leurs supports de communication pour informer les consommateurs du mécanisme de verrouillage. <http://www.fftelecoms.org//articles/verrouillage-des-telephones-renforcement-de-linformation-des-consommateurs>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité (en %) (Réf. GRI : PR7)	0	0	Maintenir une haute vigilance concernant les contenus publicitaires.	0	-	Indicateur de suivi, sans objectif.

RENFORCER LA PROTECTION DES CLIENTS

LUTTER CONTRE LE SPAM

SFR poursuit ses actions de lutte contre le spam par SMS via :

- une cellule opérationnelle dédiée qui exploite et analyse quotidiennement les signalements de spam transmis par le dispositif national « anti-arnaques par sms » 33700,
- un comité qui décide mensuellement des sanctions à appliquer aux éditeurs de numéros surtaxés utilisés dans les SMS de spam (rappel à la loi, mise en demeure par courrier recommandé, coupure des numéros surtaxés et dans les cas les plus graves, résiliation du contrat),
- un comité de pilotage trimestriel.

Depuis le 6 avril 2012, SFR met à disposition gratuitement l'application SFR Anti-Spam utilisable par tous les possesseurs de mobile Android ou BlackBerry qu'ils soient clients SFR ou non, téléchargeable via le lien <http://www.sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/services-smartphones/applications-sfr/sfr-anti-spam/> qui permet de filtrer les spams sms et vocaux (faux appels manqués incitant à rappeler un N° à tarification majorée) en les isolant dans un dossier spécifique. L'application favorise également le signalement gratuit au 33700 en le rendant possible en un simple clic.

SFR participe également activement aux réunions du groupe de travail 33700 de lutte contre le spam SMS et vocal de la Fédération Française des Télécoms.

SFR lutte également contre le phishing en menant des actions d'information auprès de ses clients et en étant membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.

RENFORCER LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Soucieux de la protection de la jeunesse, SFR s'engage chaque année davantage dans l'accompagnement des parents pour leur compréhension des pratiques numériques et pour la protection des plus jeunes dans leurs usages des équipements connectés.

En effet, SFR va plus loin que la réglementation sur le contrôle parental mobile et met à disposition des parents deux niveaux de protection des plus jeunes :

- le contrôle parental est plus particulièrement adapté aux adolescents,
- le contrôle parental renforcé concerne plus généralement les enfants.

SFR est le premier opérateur à proposer non plus un blocage complet de l'Internet mais une solution de filtrage fin répondant aux attentes des plus jeunes tout en leur garantissant un niveau optimal de sécurité.

En 2011, SFR a été le premier opérateur français à lancer un nouveau contrôle

parental mobile qui filtre tout l'Internet et offre un portail spécifique pour permettre aux plus jeunes de naviguer. En 2012 ce portail est passé de 100 à 800 sites en *whitelist* avec une audience de 283 000 pages vues sur l'année.

Pour le fixe (ADSL/Fibre) : le contrôle parental est un logiciel à installer sur un ordinateur (des versions compatibles Windows et Mac sont disponibles).

Le service propose un mode junior sur le principe de liste blanche (seul le contenu accessible depuis le Portail Junior spécifiquement dédié aux enfants est accessible) et un mode adolescent sur le principe de liste noire (tout est autorisé, sauf ce qui est spécifiquement interdit, par exemple : violence, pornographie, incitation à la haine, apologie des produits stupéfiants, incitation au suicide). En 2012 un confort supplémentaire a été apporté aux parents comme aux plus jeunes, notamment avec la refonte du Portail Junior avec modification de l'identité graphique et optimisation des contenus.

SFR a également lancé en 2012, une solution qui permet aux parents de définir quand et combien de temps leurs enfants vont sur Internet. Avec une interface très simple, le service permet de gérer tous les équipements du foyer connectés à la neufbox en WiFi ou filaire, en définissant les plages horaires d'accès à Internet propres à chaque équipement. Ce service est complémentaire au Contrôle Parental qui permet de limiter le contenu. En 2013, le contrôle d'accès évoluera en fonctionnalités.

Pour en savoir plus : site sfr.fr rubrique sécurité

SFR a réalisé un guide sur l'usage du mobile et d'Internet chez les jeunes dédié aux parents afin de répondre à toutes les questions et qui a la volonté de leurs donner quelques clés afin de les aider à faire leur choix, sans tabou ni idées reçues. Ce guide est téléchargeable sur le site sfr.fr rubrique Parents.

Par ailleurs, une brochure d'information sur les solutions de Contrôle Parental est présente dans tous les points de vente de SFR.

Pour aller plus loin dans son engagement, SFR soutient des associations et événements en faveur de la protection de la jeunesse (financement, relais d'informations...). SFR relaie des événements et initiatives tels que ceux de l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès et de services Internet) ou encore «119 allô enfance en danger» (assistance téléphonique à l'enfance maltraitée). La moitié des bénéfices issus du dispositif de recyclage des mobiles est reversée à la Voix de l'Enfant, partenaire historique de SFR qui agit en faveur de l'enfance maltraitée. En 12 années, ce partenariat a permis de financer l'ouverture de 50 unités d'accueil médico-judiciaires. SFR est également partenaire de Media Smart, un programme d'éducation à la publicité et aux médias destiné aux 8 – 11 ans, à leurs enseignants et à leurs parents (www.pubmalin.fr).

PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES CLIENTS

L'évolution de la société a déplacé les potentiels d'intrusion vers le terrain des technologies de l'Information. Les risques (espionnage industriel, concurrence déloyale, écoutes et piratages) existent, à l'échelle des États comme à celle des utilisations individuelles, mais les cibles les plus visées aujourd'hui sont les entreprises. Chaque société doit donc verrouiller ses systèmes informatiques et téléphoniques afin de protéger ses données.

Le rôle de SFR dans la sécurisation des mobiles et des communications électroniques

SFR intervient dès l'amont, en sécurisant les réseaux de transport voix et données et les plateformes de services (MMS, SMS, mails...), en protégeant les communications et les contenus véhiculés sur ses infrastructures, en gérant la traçabilité selon ses obligations légales ou en bloquant les cartes SIM des terminaux déclarés volés. SFR propose d'ailleurs aux professionnels des services de sécurité complémentaires comme le cryptage de messagerie, des dispositifs anti-spam, ou l'effacement à distance des contenus.

Dans le cadre de sa politique de sécurité, SFR prend en compte l'arrivée des nouvelles technologies en amont ainsi que les usages associés (ex : paiement via le mobile, e-ticketing, hébergement sécurisé d'applications embarquées dans le mobile...).

En interne, SFR met à disposition cinq outils d'encadrement pour sensibiliser ses collaborateurs et faire appliquer la loi en vigueur :

- le contrat de travail,
- le règlement intérieur,
- le Code d'Éthique et d'Engagements signée par le Président,
- la Charte Sécurité de l'information signée par le Président,
- une Direction spécifique chargée d'avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.

En 2012, cette démarche est à nouveau confirmée dans le projet d'entreprise qui inscrit la sécurité et la confidentialité des données des clients en tant que fondamental commun à tous les salariés.

De plus, 100 % des collaborateurs sont invités à suivre le module e-Learning « Sécurité de l'information ». Les nouveaux entrants sont également systématiquement inscrits à cette formation.

Traçabilité des accès et usages des données

SFR a également mis en place des outils afin d'analyser et tracer les accès aux données sensibles de nos clients. En cas d'anomalie observée, des investigations sont conduites. Des sanctions, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prises si un cas de fraude avérée est constaté.

À fin 2010, une traçabilité sur les environnements bureautiques et les outils service client mobile était opérationnelle. L'extension aux outils du service client fixe a été réalisée en 2011. En 2012, l'extension au périmètre des activités Entreprise (SFR Business Team) est effective.

Pour permettre d'améliorer ses process, la Direction de la Sécurité de l'Information et de la Fraude coordonne un plan annuel d'audits internes et externes. Ces audits ont pour objectifs :

- le contrôle des processus de maîtrise des risques sécurité et fraude,
- l'évaluation de l'efficacité des dispositifs de sécurité déployés.

Ces audits s'appliquent sur le périmètre interne SFR ainsi que sur les périmètres et processus de gestion de nos partenaires. 37 audits sécurité ont été réalisés en 2011 sur les périmètres SI, Réseaux et Produits. Les éventuels plans d'actions afférents font l'objet d'un suivi par les métiers concernés.

SFR communique des recommandations de sécurité auprès de ses clients notamment via son site Internet.

Dans certains cas de trafic anormal détectés, SFR informe le client victime de piratage et recommande des mesures correctives et préventives. Pour ce faire, une cellule spécialisée opère une veille permanente sur les menaces et met en œuvre les plans correctifs associés.

En complément des directives globales de politique de Sécurité de l'Information, SFR Business Team a défini une démarche concernant ses clients entreprise qui s'articule autour de trois axes :

- un axe marketing en amont, qui permet, dès la conception, de définir puis d'intégrer les critères de sécurité vus du client dans nos offres,
- un axe organisationnel autour d'une gouvernance globale qui décline ces critères sécuritaires sur chacune des offres lors de leur conception,
- un axe opérationnel dont l'objectif est de veiller au respect des engagements sécurité en nous permettant de piloter la sécurité.

Pour maintenir une cohérence forte entre notre réponse sécuritaire et les risques externes, SFR Business Team s'appuie sur un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) avec un objectif de certification ISO 27 001 pour 2014.

Sensibilisation des collaborateurs à la protection des informations

En décembre 2012, la Direction de la Fraude et de la Sécurité de l'Information de SFR a organisé une conférence au siège à La Défense sur le thème « La sécurité de l'information en entreprise : décryptage ! ». Cette conférence était animée par la DCRI, La Direction Centrale du Renseignement Intérieur qui est le service de renseignements du ministère de l'Intérieur français, au sein de la Direction générale de la Police nationale. Elle portait sur des sujets tels que les fuites d'informations constatées en entreprise, des cas concrets d'attaques et des recommandations pour les contrer ... Cette conférence a permis de sensibiliser 250 personnes.

Zoom sur nos clients entreprises

SFR Business Team a obtenu en 2012 l'agrément pour l'hébergement d'applications fournies par les clients et gérant des données de santé à caractère personnel via ses offres de services « Service Infrastructure Cloud » et « Hosting-Hébergement dédié », soulignant sa volonté de devenir un acteur référent de l'e-santé. SFR peut désormais fournir aux acteurs de la santé publics et privés, un service d'hébergement, de stockage et de connectivité avec un haut niveau de sécurité et de confidentialité.

En 2012, SFR Business Team a renforcé la sécurisation des données de ses clients, notamment à travers le lancement de plusieurs offres.

Service Internet Sécurisé Expert (SIS) permet à nos clients de protéger leurs échanges et de sécuriser leurs transactions Internet.

Une offre de Sécurité anti DDOS Cloud offre la possibilité de sécuriser les plates-formes de Service et les sites hébergés sur le Cloud SFR.

SFR Business Team a également mis à la disposition de ses clients la solution SFR OTP (*One Time Password*) de renforcement de l'authentification des utilisateurs.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Collaborateurs sensibilisés aux directives de la CNIL	2 000	Sensibilisation et formation sécurité des équipes techniques : - 200 collaborateurs Réseaux sensibilisés. - 50 collaborateurs Réseaux formés. - Construction d'un dispositif de sensibilisation et de formation des collaborateurs SI.	- Sensibiliser 200 collaborateurs SI et former 50 collaborateurs SI. - Établir et déployer une directive « Données sensibles » : règles minimales de sécurité et de confidentialité applicables aux données de nos clients. - Mettre en place un dispositif physique général d'interpellation et de sensibilisation à la protection de la confidentialité. - Mettre en place un site Intranet dédié à la sécurité de l'information, avec un accès dès la Home Page.	700	-	700 collaborateurs supplémentaires.

GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'image de SFR dans l'opinion publique et plus particulièrement auprès de nos clients, partenaires et collaborateurs, dépend largement du comportement, des actions et de l'attitude de chacun des collaborateurs SFR. Ainsi, à titre individuel, chacun d'eux contribue, par des actes conformes aux engagements pris par SFR, à façonner la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de notre entreprise. L'intégrité nous incite à respecter nos valeurs et à conduire nos activités de manière responsable, transparente et éthique ainsi qu'à garantir la pérennité de notre développement.

SFR est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'actions, fondé cumulativement sur le respect des lois et règlements et sur les engagements propres à SFR. Ces principes sont synthétisés et formalisés dans le Code d'Éthique et d'Engagements.

Ce code prouve la volonté affirmée d'un respect rigoureux des lois et règlements concernant notamment :

- les pratiques anticoncurrentielles,
- la corruption et fraude,
- les règles inhérentes à la propriété intellectuelle,
- le recours à la sous-traitance, ainsi qu'un engagement au-delà de nos obligations légales sur des principes propres à SFR.

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/nous-connaitre/publications-sfr/04262013-1541-code-ethique-et-engagements-sfr>

Pour s'assurer de l'application de ce code, plusieurs actions ont été engagées comme la création d'une structure d'écoute et de conseil ainsi que la formation des nouveaux collaborateurs entrant dans SFR. Afin de renforcer les dispositifs en place, des formations récurrentes de nos collaborateurs à la concurrence, l'éthique dans les affaires et le délit de marchandage sont planifiées. Par exemple, les délits de marchandage sont adressés au sein d'une formation « Quel bon comportement dans sa relation prestataire ? ».

Ces formations permettent de répondre entre autres aux demandes des collaborateurs qui peuvent potentiellement se retrouver en situation de risque éthique. En effet, SFR s'assure que les principaux managers du groupe reçoivent une formation spécifique sur l'application de ce code et ont la responsabilité de sensibiliser leurs équipes. En outre, ils doivent s'assurer de l'exemplarité de leur comportement en toute circonstance, promouvoir les principes et les engagements du code et veiller au respect des principes cités par leurs équipes. Par ailleurs, une partie dédiée de l'Intranet du groupe y est consacrée et des interventions en séminaires d'équipe sont organisées.

PRÉVENIR LES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

Les pratiques anticoncurrentielles font l'objet d'une attention particulière au sein de SFR. Notre engagement se décline opérationnellement comme suit :

- Veiller au respect mutuel des principes de loyauté dans toutes nos relations avec nos partenaires industriels et commerciaux.
- Respecter et faire respecter par nos collaborateurs :
 - les règles relatives à la concurrence en s'assurant de l'adoption de comportements ne caractérisant pas une quelconque pratique anticoncurrentielle ;
 - les règles relatives au recours à la sous-traitance, notamment celles qui prohibent :
 - le délit de marchandage,
 - le prêt de main-d'oeuvre illicite ;
 - les règles inhérentes à la propriété intellectuelle, en faisant respecter les droits de la propriété industrielle, intellectuelle ou artistique en s'interdisant la diffusion sans autorisation d'oeuvres, documents, logiciels, et d'une manière générale de tous matériels protégés par des droits de propriété artistique, intellectuelle ou industrielle.

PRÉVENIR LES DÉLITS D'INITIÉS AINSI QUE LA CORRUPTION PASSIVE ET ACTIVE

Dans le cadre de sa politique de prévention, SFR s'engage à prévenir les délits d'initiés, l'utilisation indue des informations confidentielles ou privilégiées, notamment par la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et la formation des principaux managers de SFR à l'interdiction formelle d'utiliser des informations privilégiées ou confidentielles dont ils auraient connaissance, afin de réaliser ou permettre, directement ou par personnes interposées, une opération interdite par la loi sur un marché réglementé ou d'agir ainsi pour leur profit personnel, pour celui d'un tiers, ou plus généralement dans un but spéculatif. Cette interdiction s'applique en particulier pour toute opération (achat ou vente d'actions) liée à la levée d'options attribuées aux collaborateurs, qui font l'objet de dispositions précises fixées par SFR et disponibles à la direction juridique.

Par ailleurs, SFR s'engage à respecter et faire respecter par ses collaborateurs :

- les législations qui prohibent la corruption active et passive,
- les législations relatives au financement des activités politiques :
- proscrire toute rétribution, avantage, quelle qu'en soit la nature, ou cadeau d'une valeur autre que symbolique de la part d'un tiers en relation d'affaires avec SFR ou de la part d'un collaborateur vis-à-vis d'un tiers en relation d'affaires avec SFR,
- veiller à ce que nos partenaires s'engagent au respect de ces législations et de ces droits vis-à-vis de SFR.

PROMOUVOIR LES ACHATS RESPONSABLES

En 2012, SFR a consolidé sa politique d'achats responsables.

Après les efforts réalisés en 2010 et 2011 avec la mise en place d'une méthodologie d'évaluation RSE de nos fournisseurs (environ 150 fournisseurs intégrés), SFR a lancé fin 2012 une campagne de réévaluations des fournisseurs ayant des notes anciennes tout en intégrant les nouveaux fournisseurs nécessaires. Au total ce sont 90 fournisseurs qui ont été évalués ou réévalués en 2012 sur leurs critères RSE. Plus de 160 fournisseurs font aujourd'hui l'objet d'un suivi de leur performance RSE.

Les initiatives qui ont été mise en place les années précédentes ont été maintenues : intégration de la note RSE dans l'évaluation globale des fournisseurs, annexe RSE systématique dans les contrats, formation et sensibilisation des acheteurs aux bonnes pratiques RSE.

Dans le contexte actuel, la Direction des Achats continue également de suivre avec attention la dépendance économique de ses fournisseurs. Lorsque le taux de dépendance devient trop important, un échange avec le fournisseur est engagé pour trouver des solutions pour revenir à une situation acceptable pour notre partenaire.

Enfin, la Direction des Achats continue encore de promouvoir la démarche solidaire. Le montant des commandes à direction des entreprises du secteur adapté/protégé a encore augmenté de l'ordre de 30 % en 2012 par rapport à l'année précédente.

ACCOMPAGNER ET ÉVALUER LES FOURNISSEURS SUR LEURS PERFORMANCES RSE

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de fournisseurs évalués sur la partie RSE	47	50	-	90	L'augmentation s'explique par le fait que nous avons effectué des réévaluations des fournisseurs 2010 et 2011 + les nouveaux fournisseurs nécessaires en 2012.	Focus sur les principales faiblesses des fournisseurs évalués.
Pourcentage des fournisseurs du TOP 100 évalués	80 %	85 %	-	85 %	TOP 100 : 85 % du CA achats global	Mise à jour des évaluations les plus anciennes et veille sur la communication RSE des fournisseurs ne répondant pas aux évaluations.

S'ENGAGER EN FAVEUR DU SECTEUR PROTÉGÉ

SFR est engagé depuis des années dans une politique de soutien au secteur protégé qui se concrétise en particulier dans l'augmentation régulière du chiffre d'affaire confié aux entreprises du secteur protégé.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
CA réalisé avec le secteur protégé (en € HT hors Unités Bénéficiaires)	1 745 238 €	2 800 000 €	Atteindre 3 M€	3 600 000 €	-	Atteindre 3,6 M€

SOUTENIR LA RECHERCHE

Après avoir soutenu pendant cinq ans (de 2005 à 2010) la Fondation Santé & Radiofréquences, SFR participe au financement de la recherche dans le domaine des radiofréquences et de la santé à travers le nouveau mécanisme mis en place par les pouvoirs publics en 2011. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES, ex-AFSSSET) assure l'évaluation des risques et la définition des programmes de recherche scientifique et technique dans ce domaine. La mise à jour de son rapport de 2009, attendue en 2012, a finalement été repoussée à mi-2013.

SOUTENIR LA RECHERCHE SUR LE SUJET « RADIOFRÉQUENCES ET SANTÉ »

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Soutien à la recherche sur les éventuels effets des radiofréquences sur la santé	<p>2010 marque la fin de la période de cinq ans correspondant au financement de la Fondation Santé et Radiofréquences et l'arrivée d'un nouveau mécanisme de financement à mettre en place par les pouvoirs publics. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) reprend désormais la plupart des missions de la Fondation.</p> <p>Financement d'une thèse en dosimétrie.</p>	<p>Contribution au financement de la Recherche selon le nouveau mécanisme.</p> <p>Participation à l'Instance de dialogue de l'ANSES.</p>	<p>Poursuivre le soutien à la Recherche et à la diffusion des connaissances.</p>	<p>Contribution au financement de la Recherche selon le nouveau mécanisme.</p> <p>Participation à l'Instance de dialogue de l'ANSES.</p>	<p>Selon la loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010 et le décret d'application y afférent, l'ANSES reçoit une subvention de 2 M€/an de la part des opérateurs de téléphonie mobile pour financer la recherche sur les radiofréquences.</p> <p>Financement d'une thèse en dosimétrie.</p>	<p>Poursuivre le soutien à la Recherche et à la diffusion des connaissances.</p>

ACCOMPAGNER LE DÉPLOIEMENT DES ANTENNES-RELAIS

Concernant l'implantation des antennes-relais, SFR poursuit une démarche d'information et de concertation renforcée avec ses parties prenantes dans le cadre du « Guide des relations entre communes et opérateurs », signé entre l'Association des maires de France (AMF) et la Fédération Française des Télécoms (FFT, ex-AFOM), en attendant les résultats des travaux en cours pilotés par le Ministère de l'Écologie et l'ANFR (Agence Nationale des Fréquences). La mobilisation des équipes techniques régionales de SFR reste constante.

Pour en savoir plus : www.mobile-et-radiofrequences.com

POUR SUIVRE LES EFFORTS CONCERNANT LES MESURES DE CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

En 2012, l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) a mis en ligne une nouvelle version de son site Internet cartoradio.fr qui optimise l'accès aux résultats des mesures de champ électromagnétique effectuées à ce jour sur l'ensemble du territoire d'une part, et à l'emplacement de tous les équipements émettant des ondes radio (radio, télévision, téléphonie mobile et réseaux privés), d'autre part.

Pour plus d'information, visiter www.cartoradio.fr

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de mesures de champs électromagnétiques prises en charge par SFR	586	507	Renvoyer les demandes de mesures vers le nouveau process mis en œuvre par l'État et suivre sa bonne prise en charge.	427	La baisse des mesures de champ électromagnétique est peut-être due au changement de protocole de mesure ANFR dont la nouvelle version (V3) est applicable depuis septembre 2012, sachant qu'elle demande aux laboratoires de contrôle un temps d'adaptation. Le nouveau dispositif de prise en charge des mesures, qui devrait désormais être de la responsabilité de l'ANFR, n'est toujours pas opérationnel. En l'attente de sa mise en œuvre effective, SFR étudie au cas par cas la prise en charge de ces mesures...	Renvoyer les demandes de mesure vers le nouveau process mis en œuvre par l'État et suivre sa bonne prise en charge.

POURSUIVRE LES EFFORTS D'INFORMATION CONCERNANT LE DÉPLOIEMENT DES ANTENNES-RELAIS

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de réunions d'information sur la santé	316	372	En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes d'information et de concertation par les pouvoirs publics, SFR continue de respecter les engagements pris dans le guide des relations entre opérateurs et communes signé avec l'AMF (Association des Maires de France).	579	Les travaux sur l'information et la concertation menés dans le cadre de la table ronde radiofréquences, santé et environnement n'ont toujours pas aboutis. Dans l'attente, les équipes techniques régionales de SFR restent très sollicitées par les parties prenantes. Elles interviennent en support des équipes de déploiement pour accompagner les projets et demeurent également les interlocuteurs privilégiés des collectivités territoriales lors des négociations de chartes.	En attendant la publication du rapport gouvernemental consolidé suite à la table ronde « radiofréquences, environnement et santé » (annoncé mi-2013). SFR s'attache à respecter les engagements pris dans le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'AMF.
Nombre de courriers santé traités par SFR	382	128		161	Les courriers correspondent à des demandes adressées à SFR par voie électronique ou postale traitant spécifiquement du sujet « mobile et santé », qu'il s'agisse d'antennes-relais ou de terminaux mobiles.	

RENFORCER L'INFORMATION DES CLIENTS SUR LES MOBILES ET LA SANTÉ

Dans une logique de vigilance et de transparence, SFR poursuit ses actions d'information vers ses clients « Grand Public » et « Entreprises ».

Elle diffuse notamment le dépliant de la profession « Mon mobile et ma santé » au travers de différents canaux (points de vente, packs de téléphonie mobile...) et délivre une information complète et actualisée sur ses sites (commerciaux www.sfr.fr, www.sfr.com, www.sfrbusinesssteam.fr et dédié

www.mobile-et-radiofréquences.com.) . SFR diffuse également, depuis 2012, une collection de 10 nouvelles fiches pédagogiques réalisée avec la FFT (Fédération Française des Télécoms) sur le thème « radiofréquences et santé ». Plus généralement, SFR relaie les précautions d'usage permettant de réduire son exposition aux ondes radio, telle que l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les packs SFR).

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de dépliants FFT/ AFOM « Mon mobile et ma santé » diffusés (en millions)	8,4	6,8	Poursuivre la diffusion du dépliant « Mon mobile et ma santé » de façon systématique avec les kits carte SIM.	5	100 % des kits carte SIM incluent le dépliant « Mon mobile et ma santé ».	Poursuivre la diffusion du dépliant « Mon mobile et ma santé ».
Nombre de kits oreillette distribués par SFR en 2009 (en millions) packs SFR + mobiles nus	6,6	6,3	Poursuivre la mise à disposition de kits oreillettes dans tous les packs SFR.	5,5	100 % des packs SFR intègrent un kit oreillette. SFR s'attache également à promouvoir l'usage de celui-ci comme moyen de réduire son exposition. Le pictogramme spécialement dédié à cette recommandation est repris dans la plupart des brochures commerciales.	Poursuivre la mise à disposition de kits oreillette dans tous les packs SFR.

RENFORCER LA SENSIBILISATION DES FORCES DE VENTE ET DES COLLABORATEURS

Au-delà des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs habituellement menées, SFR a mis à disposition de ses forces de vente de son réseau de distribution une formation en ligne sur le sujet radiofréquences et santé ainsi qu'un quizz dédié, afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux interrogations des clients. Les forces commerciales « Entreprises » font également l'objet de diverses actions de sensibilisation ; en 2013, SFR Business Team mettra également en place un module d'e-learning « Mobile et Santé » à destination de ses forces de vente interne et externe.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de collaborateurs formés à la politique santé	214	181	Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers le quizz dédié.	237	-	Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers une nouvelle version du quizz dédié.
Nombre de vendeurs ayant réalisé le quizz « radiofréquences et santé »	3 865	1 436		1 703		

NOS ENJEUX POUR UN MONDE PLUS SOLIDAIRE

En tant qu'acteur du numérique, SFR se reconnaît une ambition particulière, celle d'agir en « ascenseur digital », c'est-à-dire de faire du numérique le moteur d'un progrès individuel et collectif.



UNE POLITIQUE RH AXÉE SUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

SFR a placé l'égalité des chances et la non-discrimination au cœur de sa politique de Ressources Humaines. Un engagement reconnu par l'obtention du Label Diversité fin 2010 - confirmé lors d'un audit intermédiaire de l'AFNOR en 2012 - et poursuivi depuis à travers l'ensemble de ses actions RH, dans une démarche de progrès continu.

Menée dans un étroit dialogue avec les partenaires sociaux, cette politique volontariste de SFR en faveur de l'égalité des chances et contre les discriminations s'est traduite par la signature de plusieurs accords d'entreprise, dont, en 2012, le 4^{ème} accord triennal en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

Autre priorité de notre politique RSE en matière sociale, l'intégration des jeunes. Depuis 2009, SFR s'est fortement engagé en faveur de l'alternance, et recrute chaque année plus de 500 jeunes en alternance, soit plus de 5 % de l'effectif total. Dans ce cadre, SFR s'est attaché à diversifier ses sources de recrutement, en renforçant le recrutement de jeunes alternants issus de l'Université et des quartiers populaires.

AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS SOLIDAIRE

Plus qu'une mutation technologique, la révolution numérique impacte profondément la société, l'économie et les modes de vie. Elle ouvre des opportunités inédites : le numérique est le nouveau moteur du progrès social, l'ascenseur social devient l'ascenseur digital.

Mais parce que la révolution numérique peut aussi être porteuse d'une nouvelle fracture, nous nous engageons pour ne laisser personne au bord de la route, à permettre à chacun de monter dans l'ascenseur digital.

Pour que la révolution numérique en cours puisse bénéficier à chacun, quelle que soit sa situation, SFR s'est notamment engagé en 2012 à :

- Étendre le dispositif de téléphonie solidaire mis en place avec Emmaüs Défi, qui a déjà permis à plus de 2 100 personnes en situation précaire de rester connectées ;
- Soutenir, via la Fondation SFR, plus de 140 associations qui agissent sur le terrain en faveur de l'égalité des chances, et notamment vis-à-vis des personnes âgées ;
- Développer, pour les personnes handicapées, des offres et des services adaptés.

Effectif total et répartition des salariés par sexe et par âge

Effectif total : 9 990

Répartition par sexe : 5 935 hommes et 4 055 femmes

Répartition par âge :

- moins de 25 ans : 515
- 25 – 34 ans : 2 636
- 35 – 44 ans : 4 651
- 45 – 54 ans : 1 820
- 55 ans et plus : 368

8 ENJEUX « PLUS SOLIDAIRE »

VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

■ FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES COLLABORATEURS

■ GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

■ FAVORISER L'EMPLOI DURABLE, PROMOUVOIR L'INTÉGRATION DES JEUNES

■ PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

■ PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

■ RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

■ DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT CITOYEN

■ CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À L'EMPLOI DANS LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES COLLABORATEURS

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Afin de contribuer à la réussite de l'entreprise, la Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH) a pour objectifs d'anticiper l'évolution des métiers et des besoins en compétences, d'attirer et de fidéliser les talents et de développer ses collaborateurs. Elle accompagne les collaborateurs dans leur parcours et dans la construction de leur projet professionnel, en phase avec leurs attentes, les besoins de l'entreprise et ceux du marché. Pour ce faire, la DGRH soutient d'une part, la stratégie du groupe en proposant des dispositifs en lien avec l'activité de l'entreprise et adaptés aux évolutions du secteur, et d'autre part, offre aux collaborateurs la possibilité de faire de leur expérience chez SFR une étape riche et décisive dans leur parcours professionnel.

La Gestion des Carrières et des Compétences

SFR évolue sur un marché en mutation permanente et cela a un impact sur ses métiers. Pour maintenir une compétitivité et une agilité sur un marché aussi évolutif, l'entreprise doit anticiper les besoins en compétences de demain. C'est pourquoi elle a signé en 2010 un accord de Gestion des Carrières et des Compétences (GCC) qui définit les moyens et outils pour anticiper l'évolution de l'entreprise et ses besoins en compétences. Par cet accord, SFR s'engage à favoriser le développement professionnel de ses collaborateurs et garantir leur employabilité.

Encourager les mobilités

SFR a mis en place une gestion des carrières centrée sur les compétences facilitant ainsi la mobilité inter-métiers. La DGRH met en place les conditions favorables à la montée en compétences afin d'accompagner au mieux le développement de chacun et la réussite de l'entreprise. Chaque collaborateur peut accéder aux offres et postuler en ligne. Dans le cadre de son projet de réorganisation, SFR s'est engagé à mettre en place des moyens renforcés d'accompagnement à la mobilité interne afin de proposer en priorité un reclassement interne aux collaborateurs qui seraient sur une catégorie d'emploi impactée et qui souhaiteraient effectuer une mobilité. Ces moyens et modalités font l'objet de négociations avec les partenaires sociaux.

La formation

2012 s'est inscrit dans la continuité de 2011 en termes de formation : deux années records avec un taux d'accès supérieur à 85 %, près de 300 000 heures de formation, une qualité reconnue par l'ensemble des collaborateurs [taux de satisfaction à 85 % et NPS (Net Promotor Score) à +52] ainsi qu'un budget maîtrisé (hausse de la formation interne, optimisation des fonds de l'OPCA, baisse de l'absentéisme et renégociation des coûts avec les organismes de formation). Près de 700 périodes de professionnalisation démarrées et/ou terminées.

La priorité a porté sur les formations métiers, la conduite de projet et le management. Les formations métiers ont profité pleinement de la hausse des

périodes de professionnalisation, les plus importantes étant centrées sur le réseau et la relation client. Dans les formations métiers ont été ajoutées en cours d'année des compétences nouvelles liées à l'évolution du *business*, telles que le *cloud* pour SFR Business Team. En 2013 le focus portera sur le très haut débit mobile et la fibre, conformément aux enjeux stratégiques 2013 de SFR.

Les offres transverses ont été simplifiées avec 10 grandes thématiques compétences. Un important programme de management destiné à renforcer les compétences managériales clés en période d'incertitude et de transformation profonde a été déployé sur l'ensemble des managers. Les formats pédagogiques se sont encore diversifiés : formation classique présentielle, ateliers de co-développement, ateliers de training et *blended-learning*.

Le programme Xpérience client d'immersion terrain (en boutique, sur sites du service client et en clientèle pour Business Team) a été étendu aux parcours d'intégration des nouveaux arrivants, et complété pour l'ensemble des collaborateurs par un atelier de *blended-learning* animé par les managers de l'entreprise (1 200 collaborateurs ont suivi ce programme en 2012). En 2013, le programme d'immersion terrain sera étendu aux collaborateurs en mobilité interne.

Le processus de contrôle et de correction des écarts de taux d'accès à la formation entre cadres/non cadres, hommes/femmes, séniors/autres a porté ses fruits puisque les écarts ont encore été réduits sur la plupart des catégories.

Enfin, le DIF a été stimulé avec deux actions essentielles : automatisation du processus d'inscription et lancement en fin d'année (effet prévu en 2013) des cours du soir y compris en province.

Université SFR

Un an après son lancement, l'Université SFR créée autour de quatre objectifs (développement des compétences, accompagnement de l'évolution de l'entreprise, création de liens/échanges/dialogues et amélioration de la performance et préférence client) devient progressivement une réalité pour l'ensemble des collaborateurs :

- accès pour tous aux conférences (plus de 10 dans l'année, plus de 2 500 participants en présentiel ou à distance grâce aux retransmissions en direct sur l'Intranet).
- Un événement interne d'une semaine autour de l'expérience client, co-construit avec les opérationnels et destiné à faire vivre les étapes clés de la vie du client à l'ensemble des collaborateurs (+ de 2 000 participants).
- Une multiplication des « corners RH » pour accompagner au mieux les collaborateurs dans l'élaboration de leur projet professionnel.

Une communauté de formateurs internes redynamisée, avec des actions dédiées (convention en février 2012 et montée en compétences par ateliers d'échanges de pratiques et formations spécifiques).

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation et développement professionnel (EAD) (Ref GRI : LA11)	89 %	89 %	Indicateur de suivi, sans objectif.	90 %	Il s'agit des entretiens réalisés pendant la campagne EAD 2012 (décembre 2012 et janvier 2013) et portant sur l'année 2012.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de mobilités	644	844	-	732	Définition de mobilités.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de promotions internes	388	462	Indicateur de suivi, sans objectif.	591	Définition de promotions internes.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Pourcentage de collaborateurs formés taux d'accès à la formation	76 %	85 %	Réussir la montée en puissance de l'Université SFR, accessible à tous les collaborateurs.	86 %	En hausse constante depuis trois ans.	80 %
Nombre total d'heures de formation	249 996 h	288 784 h	-	297 655 h	Hausse liée au déploiement de grands programmes de formations métiers tels que la convergence Fixe-Mobile sur la Relation Client SFR Business Team.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	4,38 %	4,10 %	-	4,79 %	La hausse correspond à l'effort de formation sur le management et les formations métiers.	4 %

FAVORISER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / VIE PRIVÉE

Les discussions avec les partenaires sociaux ont abouti en mai 2011 à la mise en place d'un pilote sur le travail à distance sur un échantillon de 150 collaborateurs volontaires qui ont testé, pendant six mois, différentes modalités de travail à distance. Cette expérimentation et le bilan qui en a été fait, tant auprès des collaborateurs testeurs que de leurs managers, nourrissent les négociations en cours avec les organisations syndicales en vue d'un accord sur le travail à distance.

SFR a signé en juillet 2011 un accord rentré en vigueur le 01/01/2012 sur la mise en place d'un Compte Épargne Temps (CET) qui offre aux collaborateurs la possibilité de placer chaque année sept jours maximum (cinq jours de congés payés et deux jours de RTT volants) dans le CET et de transférer cinq jours du CET vers le Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif (PERCO) SFR avec abondement. Les jours ainsi épargnés sur le CET pourront être utilisés pour indemniser des jours d'absence non rémunérés prévus dans l'accord (congé parental

d'éducation à temps plein, congé sabbatique, congé pour création ou reprise d'entreprise...), anticiper un départ en retraite et alimenter l'épargne retraite sur le PERCO SFR. Les collaborateurs ont placés des jours sur chacun des dispositifs.

Après la mise en place d'un régime Complémentaire Santé unique en 2010, l'ensemble des salariés de l'UES SFR bénéficie depuis le 1^{er} janvier 2011 d'un régime unique de Prévoyance. Un avenant à l'accord Frais de Santé Prévoyance a été signé le 28/12/2012 afin de pérenniser le Régime Frais de Santé de l'UES SFR.

Dans une optique de toujours contribuer à un équilibre vie professionnelle / vie privée, 100 % des demandes de passage à temps partiel choisi sont acceptées depuis 2010.

Au 1^{er} septembre 2012, SFR a mis en place le « congé de parentalité » de 11 jours pour les collaborateurs en couple avec une personne de même sexe en cas de naissance ou d'adoption d'un enfant. Sous réserve d'une ancienneté de plus de six mois, leur rémunération est maintenue pendant le congé.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de collaborateurs prenant un congé paternité / parentalité ayant déclaré la naissance d'un enfant (en %)	269 collaborateurs soit 78 %	343 collaborateurs, soit 84,90 %	Indicateur de suivi, sans objectif.	96 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de collaborateurs bénéficiant du congé parental d'éducation / nombre de collaborateurs ayant droit (en %)	753 collaborateurs soit 41 %	775 collaborateurs soit 42,52 %	Indicateur de suivi, sans objectif.	39 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

Pour SFR, résolument engagé dans le développement durable et la citoyenneté, la qualité de vie au travail va de pair avec la préservation de la santé physique et mentale des collaborateurs et la lutte contre toute forme de violence au travail, et contribue à la performance de l'entreprise. 2012 aura été marquée par des premières réunions avec les partenaires sociaux en vue d'aboutir, en 2013, à un accord « Santé et le bien-être au travail » qui prolongerait et complèterait l'accord précurseur de 2003 sur les conditions de vie professionnelle lequel intégrait déjà notamment la prévention du stress et du harcèlement moral. Ces échanges interviennent à un moment clé pour la vie de l'entreprise et des salariés : l'arrivée d'un 4^{ème} opérateur sur le marché de la téléphonie mobile en janvier 2012 a en effet entraîné dès le printemps la mise en place de mesures conservatoires et le lancement, fin novembre, d'un processus d'Information-Consultation sur un projet de transformation de l'entreprise accompagné d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires.

Les acteurs et les dispositifs d'alerte et de recours existants chez SFR

Lorsqu'un collaborateur a le sentiment d'être victime ou témoin d'agissements de harcèlement, de discrimination ou se trouve en difficulté, il peut recourir à :

- tous les acteurs internes « naturels » de l'entreprise, notamment les managers et les RH, qui sont formés, depuis 2011, pour apporter vigilance et attention dans la détection de situations à risque psycho-social et être en écoute active ainsi qu'en capacité d'intervenir sur toute situation difficile au travail,
- une cellule interne d'écoute et de soutien pour les collaborateurs se sentant en difficulté dans leur environnement professionnel ;
- une cellule externe d'écoute téléphonique spécialisée, espace de parole anonyme et gratuit mis à disposition des collaborateurs SFR en situation de mal-être psychologique. Les horaires de cette cellule ont été étendus en décembre 2012 à 24h/24, 7j/7 afin de faciliter l'expression d'une problématique psychosociale et d'aider l'appelant à trouver les pistes pour lever ses difficultés

- la procédure d'alerte et de gestion des situations de harcèlement ressenti, traitée dans un délai de deux mois,
- la procédure d'alerte en cas de discrimination ressentie,

Les modalités de saisine et de traitement confidentiel des procédures d'alerte sont disponibles sur l'Intranet. Elles intègrent toute garantie d'impunité pour les requérants et pour les témoins sollicités dans l'analyse de la situation signalée. Les risques psycho-sociaux sont intégrés dans le Document Unique d'Évaluation des Risques de l'UES SFR. Ce document a pris en compte les risques spécifiquement liés au Plan de départs volontaires analysés et présentés dans les dossiers d'information / consultation des instances CHSCT concernées.

Il intègre également les restitutions d'une expertise nationale sur les conditions de travail concernant tous les salariés, qui s'est déployée selon les étapes suivantes :

- une phase quantitative en 2010 par envoi d'un questionnaire. Le taux de retour et de participation (63 %) à cette enquête révèle à la fois l'intérêt et les attentes du plus grand nombre sur ces sujets, ce qui est un excellent indicateur d'implication et d'attention au collectif de travail,
- une phase qualitative en 2011 cherchant à comprendre, grâce à des entretiens individuels, les problématiques relevées par les réponses au questionnaire,
- des restitutions en Comité de Pilotage en novembre 2011, janvier 2012 et juin 2012 avec des élus des CHSCT, les organisations syndicales et la Direction pour permettre la compréhension et l'acceptation partagées sur les situations qui, le cas échéant, posent problème et sur les possibilités d'agir pour y remédier,
- des plans d'actions transverses ainsi que des pistes d'actions opérationnelles par Direction, actés début 2012 dans en Comité de Pilotage. Leur déclinaison locale ainsi que les actions spécifiques ont été communiquées aux équipes par chaque Direction et sont suivies par les CHSCT concernés.

D'autres audits au cas par cas analysent au plus près de la réalité du terrain des problématiques déclarées par des élus ou des managers.

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

La politique Sécurité et Santé au travail (SST) de SFR est construite selon la démarche suivante : identification et évaluation des risques professionnels de l'activité, évaluation du niveau de maîtrise des risques (via l'identification des mesures de prévention individuelles et collectives mises en œuvre pour supprimer ou réduire chaque risque identification), définition d'un programme de management Sécurité et Santé au travail visant à maîtriser les risques résiduels. Cette démarche se matérialise notamment au travers deux documents structurants: un document unique d'évaluation des risques professionnels et des programmes de prévention des risques spécifiques à chaque établissement SFR. Des programmes de formation à la sécurité et santé au travail sont déployés chaque année afin que chaque manager et collaborateur puisse avoir connaissance des risques liés à son activité et des procédures applicables.

Lorsqu'un collaborateur a le sentiment d'être victime de harcèlement, de discrimi-

nation ou se trouve en difficulté, il peut recourir à :

- Tous les acteurs internes « naturels » de l'entreprise, notamment les managers et les RH, qui ont été formés pour apporter vigilance et attention dans la détection des situations à risque psycho-social, à travers en particulier un programme de sensibilisation du management aux risques psychosociaux dispensé depuis deux ans.
- La procédure d'alerte et de gestion des situations de harcèlement ressenti.
- La procédure d'alerte en cas de discrimination ressentie.

Une cellule externe d'écoute téléphonique anonyme et gratuite mise à la disposition de collaborateurs en situation de mal-être psychologique.

Depuis décembre 2012 et l'annonce d'un projet de réorganisation de l'entreprise s'accompagnant d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires (processus d'information-consultation en cours), cette cellule spécialisée est accessible 24h/24h et 7 jours/7.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de salariés formés à la sécurité (Réf. GRI : IO3)	2 835	2 596	-	2 542	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux de fréquence (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre d'accidents de travail avec arrêt* 1 000 000)/(nombre de salariés*heures annuelles travaillées)	4 %	3,35 %	Inférieur à 4 %	1,5 %	-	Inférieur à 4 %
Taux de gravité (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre de jours perdus pour accidents de travail*1 000)/(nombre de salariés*heures annuelles travaillées)	0 %	0 %	Inférieur à 0,1 %	0 %	-	Inférieur à 0,1 %
Taux d'absentéisme (Réf. GRI : LA7)	5,31 %	5 %	Inférieur à 5 %	4,51 %	-	Inférieur à 5 %
Audits sécurité sur les sites techniques	1 542 7 % du parc SFR	-	4 % des sites techniques (petits sites : antennes-relais, ...) et 100 % des grands sites techniques (sites stratégiques type Net Center, BSC).	-	-	Indicateur de suivi, sans objectif.

FAVORISER L'EMPLOI DURABLE ET L'INTÉGRATION DES JEUNES

SFR s'est engagé, dans le cadre de la Charte de l'apprentissage, à atteindre 5 % de taux d'alternants en 2012 sur l'ensemble de ses effectifs. Cet engagement se poursuit en 2013.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre d'embauches	-	-	-	1 013	Nouvel indicateur Grenelle II.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de licenciements	-	-	-	91	Nouvel indicateur Grenelle II.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de jours d'absence	-	-	-	103 564	En jours ouvrés/ nouvel indicateur Grenelle II.	Indicateur de suivi, sans objectif.
Pourcentage de CDI au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	91 %	92 %	-	93 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Taux de rotation externe (Réf. GRI : LA2) = taux de turn-over externe des CDI/effectif permanent CDI	6 %	5 %	-	4 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de contrats en alternance (apprentissage + contrats de professionnalisation) au 31/12 (Réf. GRI : LA1) (en %)	606 (6 %)	557 (5,55 %)	5 %	476 (4,75 %)	-	5 %

PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

La volonté de faire vivre un dialogue social responsable et positif que partagent tous les acteurs de l'entreprise s'est concrétisée notamment par la conclusion en novembre 2012 d'un accord dédié qui réaffirme l'importance d'un dialogue social constructif et dynamique à tous les niveaux de l'entreprise. Les règles définies dans cet accord s'appliquent à toutes les étapes du dialogue social, tant au niveau de la relation individuelle qu'au niveau de la relation collective. Ces

derniers mois ont également été marqués par la tenue des élections professionnelles des délégués du personnel et des membres des CE en novembre 2012, la poursuite du travail d'harmonisation des statuts suite aux différentes fusions (le régime des astreintes, le temps de travail, les structures de rémunération...), des négociations notamment d'un accord sur le travail à distance ou encore la signature de l'accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année dont accords relatifs aux rémunérations	11	12	Finaliser les nouvelles élections professionnelles.	12	-	Réussir la mise en place de la nouvelle organisation avec les partenaires sociaux.
dont accords relatifs à la santé/sécurité et conditions de travail	4	5	Initier les accords liés à la Diversité (handicap, égalité professionnelle Hommes/Femmes, travail à distance).	3		
dont accords relatifs aux plans sociaux	2	3		2		
dont accords relatifs au dialogue social	0	0		0		
autres accords	1	1		5		
autres accords	4	3		2	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE)	50	48		62	(16 SRR + 18 CE Opérateur + 12 CCE + 16 SFR SC).	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de réunions du CHSCT	223	175		258	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	231	229		230	-	Indicateur de suivi, sans objectif.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

En 2012, après un nouvel audit, l'AFNOR Certification a décidé de donner une suite favorable au maintien du « Label Diversité » attribué à SFR en 2010 pour une durée de trois ans. Le plan d'action « diversité » mis en place par la DGRH couvre l'ensemble des actions engagées en 2010-2012 parmi lesquelles :

- Mise en place de formations des collaborateurs aux enjeux de la diversité (au total sur la période : 1 706 managers, 51 RH et 52 représentants du personnel),
- Mise en place d'un bilan diversité avec une trentaine d'indicateurs suivis,
- Signature de l'accord handicap 2012-2014,
- Négociation d'un accord sur le Travail à distance
- Création d'un Intranet dédié handicap,
- Mise en place d'un *serious game* à destination des candidats en insertion,
- Poursuite de l'engagement à présélectionner et sélectionner les candidatures exclusivement sous l'angle compétences et module de formation des RH et managers inscrit au Plan de Formation,
- Audits ponctuels de conformité des process de recrutement,
- Optimisation des comités d'évolution professionnelle pour favoriser la mobilité interne.

FACILITER LE TRAVAIL À DISTANCE : UN LEVIER D'ACTION POUR LA DIVERSITÉ

Prévoir pour les salariés des modalités de travail à distance peut améliorer de façon notable leur bien-être au travail en facilitant la conciliation entre vie privée et professionnelle. En effet, cette forme d'organisation du travail permet notamment de réduire les temps de transport. En parallèle, il peut aussi constituer un véritable levier d'action pour la diversité dans l'entreprise, lorsqu'il s'adresse à des publics prioritaires dont il allège considérablement les contraintes quotidiennes.

SFR avait ainsi mis en place entre juin et décembre 2011 un pilote travail à distance proposant à un échantillon de 150 salariés volontaires de tester différentes formes d'organisations du travail. Les retours positifs et le succès de cette expérimentation ont nourri des négociations avec les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES qui se sont formalisées par un accord collectif sur le travail à distance au sein de l'UES SFR, lequel est en cours d'information et de consultation des instances concernées compétentes. Cet accord s'inscrit dans la lignée des objectifs du pilote, à savoir offrir aux salariés la possibilité de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale, et/ou de limiter leurs trajets. Deux formes de travail à distance sont proposées - soit depuis le domicile soit depuis un site satellite de l'entreprise identifié - avec un nombre de jours maximum de 65 jours pour les salariés à temps plein.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	735	735	Finaliser le programme de formation triennal.	396	Poursuite du programme de formation triennal. En 2012 tous les dirigeants non précédemment formés y ont été inscrits.	Former les nouveaux managers non précédemment formés.

Pour le handicap

La direction de SFR et trois organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC et UNSA) ont signé un quatrième accord triennal d'entreprise en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés avec l'objectif d'atteindre un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 4 % en 2014.

En 2012, le chiffre d'affaires confié par SFR à 27 entreprises du secteur adapté et protégé s'est élevé à près de 3,6 millions d'euros. Au 31 décembre 2012, SFR comptait par ailleurs 211 collaborateurs en situation de handicap.

En 2012, SFR a atteint un taux d'emploi de Travailleurs Handicapés de 3,8 % (vs 3,34 % au 31 décembre 2011).

Cette progression s'explique par :

- une augmentation significative du nombre de reconnaissance de travailleurs handicapés au sein du Groupe SFR (+82 % sur un an)
- le développement des achats auprès des entreprises du secteur protégé et adapté : en 2012, SFR a réalisé un chiffre d'affaire de 3,6 M€ (+28 %) auprès de 27 entreprises du secteur adapté et protégé.
- La mise en place de mesures spécifiques pour les collaborateurs handicapés comme le télétravail, le bilan d'orientation professionnelle, le financement d'une VAE ou d'un bilan de compétence sont autant de dispositifs pour maintenir dans l'emploi les personnes handicapées
- SFR s'engage également à accompagner les collaborateurs souffrant de troubles psychiques pour réduire le risque d'inaptitude.

En 2013, les efforts porteront plus particulièrement sur les trois points suivants :

- L'adaptation des postes et de l'environnement de travail des salariés handicapés sur le site de Saint-Denis (emménagement en novembre 2013)
- L'accroissement de la part des prestations confiées au secteur protégé sur le nouveau site de Saint-Denis.
- Au développement des partenariats avec des écoles, des universités et des CFA pour recruter des alternants en situation de handicap.

Pour les séniors

La moyenne d'âge chez les collaborateurs de SFR est de 38 ans et les plus de 55 ans représentent 3,68 % des effectifs. Afin d'anticiper les évolutions de l'entreprise, SFR a mis en place en 2009 un plan d'action qui a pour objectif de faire de l'expérience un atout en maintenant dans l'emploi les collaborateurs âgés de 55 ans et + grâce à des actions concrètes sur cinq axes : anticiper l'évolution des carrières des séniors, développer les compétences ; les qualifications et l'accès à la formation ; favoriser la transmissions des savoirs et des compétences en développant les tutorats ; aménager les fins de carrière et la transition entre activité et retraite ; contribuer à garantir des conditions de travail optimales pour les séniors.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre de collaborateurs âgés de 55 ans et + présents dans l'entreprise au 31 décembre	2,92 %	3,21 %	Atteindre un taux de 3,5 %	3,68 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.

Pour l'égalité hommes/femmes

Convaincu que la mixité et la diversité constituent un facteur de performance, SFR considère que les femmes et les hommes doivent être présents de manière équilibrée dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise. C'est pourquoi SFR s'est engagé de longue date à assurer une égalité de traitement entre les femmes et les hommes à tous les stades de la vie professionnelle et en particulier à garantir l'égalité salariale entre les

femmes et les hommes ayant le même emploi avec un même niveau de diplôme, d'ancienneté, d'expérience, de pratique professionnelle et de responsabilités. Dans cette optique, SFR a mis en place en 2012 et reconduit en 2013 une enveloppe spécifique visant à réduire les éventuels écarts ne s'expliquant pas par des éléments objectifs, lorsqu'il y a plus de 5 % d'écart entre le salaire médian des hommes et celui des femmes au sein du même emploi/métier.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Répartition hommes/ femmes dans l'effectif global / cadres / non cadres	-	-	-	6 710 cadres dont 4 596 hommes et 2 114 femmes. 3 280 non cadres dont 1 339 hommes et 1 941 femmes. soit 5 935 hommes et 4 055 femmes.	Nouvel indicateur Grenelle II.	Indicateur de suivi sans objectif.
Pourcentage de femmes dans l'effectif global (Réf. GRI : LA13)	41 %	41 %	-	41 %	-	Indicateur de suivi sans objectif.
Répartition femmes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	39,49 % Femmes	44,20 % Femmes	-	44 %	Calcul : total des promotions / à la population femmes.	Indicateur de suivi sans objectif.
Répartition hommes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	60,51 % Hommes	55,80 % Hommes	-	56 %	Calcul : total des promotions / à la population hommes.	Indicateur de suivi sans objectif.
Pourcentage de femmes à l'embauche (Réf. GRI : LA13)	50 %	49 %	-	48 %	-	Indicateur de suivi sans objectif.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Conscient que les nouvelles technologies ne pourront se déployer sans un réseau innovant et de qualité, SFR poursuit sa politique d'investissement malgré la situation économique complexe du secteur, à hauteur de 1,6 milliards d'euros en 2013.

S'IMPLIQUER DANS LA VIE DE LA CITE AUPRÈS DES ACTEURS PUBLICS ET PRIVÉS

Dual Carrier et 4G

Fin 2012, SFR a été le premier opérateur français à ouvrir commercialement son réseau mobile très haut débit 4G sur Lyon et Montpellier à la fois pour les clients résidentiels et entreprises.

Les clients Internet mobile peuvent ainsi profiter de débits descendants jusqu'à 100 Mbit/s. Pour assurer ce confort d'usage, SFR a augmenté la capacité de son réseau de collecte reliant en IP ses sites radio nouvelle génération à son réseau de transmission et mis en place un nouveau cœur de réseau mobile. SFR réalisera en 2013 des expérimentations pour l'utilisation de la bande de fréquence 800 MHz en 4G (notamment sur la ville de Saint-Etienne avec Orange et Bouygues).

Pour assurer la meilleure couverture Très Haut Débit mobile, SFR a également activé la technologie Dual Carrier pour couvrir 60 % de la population et offrir ainsi des débits descendants jusqu'à 42 Mbit/s et des débits montants jusqu'à 5,6 Mbit/s.

3G/3G+

À la fin de 2012, le réseau GSM/GPRS de SFR couvre plus de 99,6 % de la population française et le réseau UMTS (3G/3G+) 99,0 % de la population.

Sur le réseau 3G+, SFR a augmenté la capacité de son réseau pour supporter les nouveaux usages de l'Internet mobile, le trafic data ayant augmenté de 50 % en 2012.

SFR déploie les dernières évolutions de la 3G+. L'ensemble du réseau propose des débits descendants à 7,2 Mbit/s et des débits montants à 2 Mbit/s, et 60 % de la population bénéficie des débits proposés par la toute dernière évolution de la 3G appelée Dual Carrier.

Au-delà de l'accroissement des débits, SFR souhaite offrir au plus grand nombre

la meilleure expérience Internet mobile. Pour cela, il prolonge l'effort de densification de son réseau 3G+ et déploie dans les zones denses la 3G+ sur la bande de fréquence 900 MHz. Cette technologie permet des améliorations significatives de la couverture à l'intérieur des bâtiments afin de proposer partout une expérience de qualité pour des services voix et Internet mobile.

SFR est également le premier opérateur à avoir déployé la 3G+ dans le métro et RER parisien grâce à son partenariat noué avec la RATP pour le déploiement de la 3G/4G.

WiFi

Le réseau WiFi de SFR compte plus de 4 millions de points d'accès en France. Il assure la couverture de lieux publics comme les principales gares, des hôtels, des cafés et des restaurants.

SFR est également le seul opérateur à intégrer dans ses offres un accès au WiFi dans les principales stations de métro et RER parisien grâce à son accord avec Naxos, filiale de la RATP.

Haut Débit fixe

En 2012, le développement dans le domaine de la fibre à la maison (FTTH) a été poursuivi, permettant de connecter en fibre plus de 1 000 000 de foyers. En novembre 2011, SFR a signé un accord stratégique avec Orange-France Télécom pour déployer la fibre dans les zones moins denses. Cet accord porte sur 9,8 millions de logements : SFR en réalisera 2,3 millions à horizon 2020. Au total, d'ici 2020, près de 60 % des foyers français seront couverts par la fibre du fait de l'investissement des opérateurs privés. Suite à cet accord, SFR a initialisé en 2012 les premiers déploiements du FTTH dans les zones moins denses.

À la fin de 2012, SFR dispose du réseau fixe alternatif le plus important en France. Il connecte près de 5 300 URA (Unité de raccordement d'abonné), pour près de 27 millions de lignes dégroupables et permet de proposer des services data haut débit (ADSL 2+, fibre optique...) à des coûts optimisés, et ce, avec la couverture de population française la plus large des opérateurs alternatifs. Il connecte 100 % des commutateurs d'abonnés de France Télécom permettant à SFR de proposer des services de voix commutée et des tarifs d'interconnexion favorables. SFR suit de près l'introduction du VDSL2 en France et sera prêt à lancer une box compatible dès que la technologie sera autorisée en France.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LES ZONES MAL DESSERVIES

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Taux de couverture de la population 3G (Réf. GRI : PA4)	97 %	98 %	-	99 %	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Nombre de communes couvertes dans le cadre du programme Zones Blanches (Réf. GRI : PA1)	993	1 026	Couvrir 1 076 communes.	3 086	-	Indicateur de suivi, sans objectif.
Déploiement de la fibre optique (nombre de foyers raccordables)	-	3,3 M	-	3,8 M	-	4,1 M
Nombre de lignes ADSL en dégroupage total	-	-	Nouvel indicateur Grenelle II.	26 581 275	-	27,9 M

Services aux collectivités

SFR Collectivités, une entité spécifique dédiée aux Collectivités Territoriales pour accompagner la stratégie de déploiement des réseaux et des services du groupe SFR. Leader dans les Réseaux d'Initiatives Publiques (RIP), SFR Collectivités se positionne aujourd'hui comme le partenaire privilégié des Collectivités Territoriales et comme un acteur d'initiatives citoyennes. SFR Collectivités accompagne la stratégie du groupe et développe les relations institutionnelles de SFR en régions. SFR Collectivités a pour mission :

- le déploiement de réseaux d'infrastructures fixe et mobile. L'objectif est d'étendre l'attractivité et la couverture des territoires, tout en augmentant les débits, et les performances des réseaux ;
- la pédagogie sur le déploiement des réseaux auprès des collectivités, conception, construction et exploitation des réseaux de télécommunications ;
- l'accompagnement des collectivités dans leurs projets de développement des nouveaux usages numériques (solidarité, éducation, transport, stationnement...).

Il est primordial pour les collectivités de savoir dans quels domaines elles pourront, ou non, compter sur un partenaire de premier plan comme SFR. Pour cela, le groupe leur apporte une transparence sur ses enjeux en termes de déploiement de services. Dans la mesure où les collectivités ont des projets sur les territoires qui rentrent dans la stratégie du groupe, SFR est en mesure de les accompagner. Ceci concerne des extensions de couverture des territoires ou l'augmentation des débits.

Le rôle de SFR :

Assurer la pédagogie du déploiement des réseaux auprès des Collectivités, concevoir, construire et exploiter ces réseaux de télécommunications, accompagner les projets de développement des nouveaux usages et développer une relation de proximité avec elles.

Programme ZMD

SFR entre dans une nouvelle étape de son déploiement de la fibre optique FTTH en prenant activement part à la couverture des Zones Moins Denses (ZMD) du territoire national. Ce projet fait suite aux intentions d'investissement manifestées en janvier 2011 par SFR dans le cadre du Programme National pour le Très Haut Débit initié par le Gouvernement. Sur les communes des Zones Très Denses, SFR continue le déploiement de son réseau de fibre optique FTTH en raccordant de nouveaux immeubles. Sur les communes Zones Moins Denses, SFR réalisera ou cofinancera la couverture de 9,8 millions de logements ou locaux professionnels au titre de l'accord signé avec l'opérateur Orange-France Télécom. Afin d'éviter les recoupements, l'accord désigne, pour chaque commune, l'opérateur responsable du déploiement assurant le meilleur calendrier et la meilleure couverture proposés, au bénéfice des consommateurs et des collectivités locales. La mutualisation de la partie terminale des réseaux FTTH permet à chacun d'avoir accès aux clients finals y compris là où il ne déploie pas, ce qui assure une commercialisation généralisée des offres de détail.

AGIR EN FAVEUR DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES

Faciliter l'accès de la téléphonie mobile aux personnes handicapées

Depuis 1997, SFR répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées avec le soutien de nombreux partenaires et associations reconnues. L'opérateur propose gratuitement, en fonction des évolutions technologiques, des services et solutions adaptés. Cette responsabilité se décline en engagements formalisés depuis 2005 sous l'égide d'une Charte d'engagements de l'AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles), aujourd'hui devenue la FFT (Fédération Française des Télécoms).

En 2011, SFR a participé activement à la transposition de cette charte à ses activités fixe. Quatre engagements soutiennent cette charte dont un bilan annuel public sera effectué via la FFT :

- proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées,
- informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées,
- assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées,
- s'inscrire durablement dans une démarche de progrès.

En 2012, SFR a notamment lancé des formations à la prise en main de l'iPhone pour les personnes déficientes visuelles. Par ailleurs, SFR Réunion a lancé un forfait Carré bloqué Texto à destination des personnes sourdes ou malentendantes.

Par ailleurs, sur le marché BtoB, dès 2013, SFR Business Team mettra en avant les téléphones mobiles les plus adaptés aux handicaps sur sa boutique en ligne et dans les espaces SBT.

Pour découvrir les offres et services adaptés :

http://www.sfr.fr/handicap/#sfrintid=V_footer_engage_handicap

La prise en compte des séniors

Les séniors représentent aujourd'hui en France 15 millions de personnes. Ils constituent une population très hétérogène, avec des besoins et des attentes spécifiques et variés qui dépendent de multiples critères : degré d'autonomie et de dépendance, déficiences éventuelles (auditive, visuelle, motrice, mentale), nature de leur relation avec leurs proches, rapport à la technologie... Il est donc important de leur proposer une gamme d'offres, à même de répondre à leurs différentes attentes, utiles au quotidien, au domicile et en mobilité, simples d'utilisation, non stigmatisantes et évolutives afin de les accompagner tout au long de leur vie.

Ainsi, SFR propose une gamme de téléphones mobiles conçus spécialement pour les séniors.

Nouvelles formes d'exclusion, nouveaux défis : le programme de Téléphonie Solidaire Emmaüs Défi - SFR

En matière de téléphonie comme ailleurs, les personnes en grande difficulté subissent une double peine : non seulement elles ont des ressources extrêmement limitées mais en plus, n'étant ni solvables ni bien informées, elles payent plus cher l'accès au même service. Pourtant, le téléphone mobile est aujourd'hui un équipement de première nécessité que ce soit pour trouver du travail ou un toit, pour régler les problèmes administratifs ou simplement rester en contact avec ses proches.

Le programme de Téléphonie Solidaire s'adresse aux personnes en situation de précarité, orientées par les travailleurs sociaux de la Ville de Paris ou des associations partenaires du projet (SOS Familles, Cresus Île-de-France...). L'accès au dispositif est proposé pour une durée de six mois à neuf mois renouvelable.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre d'offres et services adaptés aux personnes handicapées (Réf. GRI : PA2)	12	13	Lancement de formations iPhone en boutique à destination des personnes aveugles ou malvoyantes.	17	Les formations iPhone pour les personnes déficientes visuelles ont été mise en place parmi les autres offres et services de 2012.	Élargir le périmètre de la relation client sourd du mobile aux offres ADSL.
Nombre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes en situation de fragilité hors handicap (Réf. GRI : PA2)	6	6	Stimuler les usages liés à ces services.	2	Les usages liés à aux services existants ne sont pas au rendez-vous. En 2012, SFR a rationalisé son portefeuille de services en conséquence.	Lancement d'un appel à projet en faveur du numérique et des séniors.
Nombre de bénéficiaires du programme de téléphonie solidaire	250	1 300	Atteindre 2 000 bénéficiaires.	2 165	-	4 000

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE L'E-ÉDUCATION

SFR souhaite contribuer activement au développement du numérique dans les établissements scolaires.

En s'appuyant conjointement sur SFR Business Team, SFR Collectivités et sa Direction Générale Innovation, Services et Contenus, SFR a décidé en 2010 de mettre en place une démarche progressive montrant la présence pertinente de SFR sur ce secteur, à travers une approche « *test and learn* » visant à découvrir les nouveaux usages et les nouveaux marchés.

Lancée en septembre 2009 dans un collège, l'expérimentation classe ultra-mobile est étendue à cinq nouveaux collèges à la rentrée 2010-2011 en partena-

riat avec le département du Rhône. Cette expérimentation avec du matériel simple (mini-PC et tablettes, meubles de rangement) s'est centrée sur l'appropriation et le développement des usages. En 2012, SFR a poursuivi son partenariat d'expérimentation avec le département du Rhône, en l'axant sur le développement des tablettes au collège (<http://www.erasme.org/Experimentation-classes-ultra>). Parallèlement, une offre clé en main à destination des écoles primaires a été définie en partenariat avec quatre acteurs leaders dans leur domaine (*itslearning*, lauréat du programme SFR Jeunes Talents start-up, Maxicours, Smart Technologies et leasecom), et lancée fin 2012 (cf. <http://e-ecolepourtous.fr>)

DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

SOUTENIR L'ACTION DE LA FONDATION SFR AU SERVICE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Créée en 2006, la Fondation SFR prolonge et amplifie les actions de mécénat menées par l'entreprise pour promouvoir l'égalité des chances. Agissant au plus près du terrain, la Fondation SFR soutient chaque année plus de 120 projets associatifs en France, parrainés par des collaborateurs de l'entreprise. Ce soutien peut être financier ou humain, via le bénévolat ou le mécénat de compétences. La Fondation est dotée d'un budget annuel de 1 150 000 € pour la période 2011-2015. Pour en savoir plus : www.fondationsfr.com

Faits marquants 2012

La Fondation SFR récompense les lauréats de son 2^{ème} appel à projets « le numérique solidaire en faveur des personnes âgées ». Le grand prix des collaborateurs a été remis à l'association Ramage pour son projet « Former de nouveaux bénévoles & créer un réseau social ». Quatre autres associations ont également reçu des dotations exceptionnelles pour mener à bien leur projet. Au global, 90 000 euros ont été distribués. Les associations lauréates pourront également bénéficier du parrainage et du mécénat de compétences de collaborateurs SFR.

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre d'associations soutenues (mécénats financier et de compétences)	128	147	Renouveler l'appel à projets « Le numérique solidaire en faveur des personnes âgées ». Maintenir le nombre d'associations soutenues supérieur à 100.	151	-	Renouveler l'appel à projets « Le numérique solidaire » en faveur des personnes âgées. Maintenir le nombre d'associations supérieur à 100.

FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN DES COLLABORATEURS

Pour permettre l'engagement de ses collaborateurs dans des actions citoyennes, SFR a développé cinq dispositifs d'engagement :

- le fonds de soutien citoyen permet le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur,
- le statut du collaborateur citoyen (mécénat de compétences) permet au collaborateur de s'engager dans une association sur son temps de travail en bénéficiant d'un crédit de jours rémunéré par l'entreprise

de six à 15 jours par an (SFR est la seule entreprise privée française à avoir négocié un accord d'entreprise à propos du mécénat de compétences dès 2006),

- le congé solidaire permet aux collaborateurs de participer à une mission internationale d'aide au développement (éducation, formation),
- le tutorat permet aux collaborateurs d'accompagner un jeune de milieu modeste ou en situation de handicap vers les études supérieures ou dans la construction de son projet professionnel,
- l'engagement collectif permet de contribuer ponctuellement à une action de bénévolat (ex : Sidaction, Emmaüs Défi, Handisport...).

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre total de collaborateurs impliqués dans un programme d'engagement	654	752	Maintenir le nombre de collaborateurs engagés dans nos différents programmes à 700.	622	En 2012, diminution des besoins de bénévoles pour les plateaux d'appels du Sidaction.	Maintenir le taux de collaborateurs engagés dans nos différents programmes au-dessus de 6 %.

DÉVELOPPER DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS À DESTINATION DES JEUNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

La Fondation SFR s'attache à développer des programmes éducatifs à destination des jeunes en situation de fragilité.

En 2011, SFR a lancé le nouveau programme « Ma caméra chez les pros » pour aider les jeunes de 3^{ème} dans leur orientation professionnelle. À l'aide d'outils numériques accessibles (vidéo, Web), les collégiens deviennent reporters en herbe et réalisent un reportage filmé sur une entreprise de leur région tout au long de l'année. À plus long terme, ce programme agit sur l'intégration professionnelle et la réussite des collégiens de milieux modestes.

Pour en savoir plus : <http://www.macamerachezlespros.fr>

Mais SFR n'accompagne pas seulement les collégiens dans leur parcours scolaire, l'entreprise est engagée depuis sept ans dans l'accompagnement d'étudiants vers les études supérieures.

SFR a créé en 2005 Passeport Avenir, un programme permettant d'accompagner des jeunes de milieux modestes vers les grandes écoles d'ingénieurs et de management ou encore vers des cursus universitaires prestigieux. Grâce à la mobilisation des 15 grandes entreprises partenaires, 4 140 jeunes ont pu être accompagnés en 2012 notamment à travers le tutorat (individuel et collectif).

Pour en savoir plus : <http://www.passeport-avenir.com>

	Résultats 2010	Résultats 2011	Rappel des objectifs 2012	RÉSULTATS 2012	Commentaires	OBJECTIFS 2013
Nombre d'établissements partenaires dans le cadre de programmes éducatifs	148	137	Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 120. Développer le projet « Ma Caméra chez les pros ».	143	-	Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 130. Développer le projet « Ma Caméra chez les pros » sur une académie supplémentaire.

AGIR CONTRE L'EXCLUSION ET LA PAUVRETÉ

L'engagement de SFR en faveur de l'égalité des chances ne s'arrête pas aux actions éducatives menées auprès des jeunes issus de milieux modestes. L'entreprise a mis également en place des actions en direction des personnes en situation de précarité, des adultes en insertion et des travailleurs handicapés. SFR organise, depuis 2010, une journée de rencontres professionnelles qui réunit des candidats en insertion, des recruteurs membres de l'écosystème SFR (ses prestataires de service notamment) et des entreprises d'insertion. Cette journée a pour vocation de renforcer les passerelles entre entreprises d'insertion et entreprises dites classiques. Cela permet aux candidats présents, sélectionnés par des structures d'insertion, de découvrir différents métiers et d'accéder à des entretiens de recrutement en « *speed recruiting* » pour des postes à pourvoir immédiatement.

Faits marquants 2012 :

- En 2012, SFR, au sein de l'AFMD a contribué à organiser cette « journée passerelle » à plus grande échelle en partenariat avec la Mairie de Paris. Cette journée avait pour objectifs de faciliter le rapprochement entre entreprises d'insertion et

entreprises ordinaires et d'impulser une chaîne vertueuse pour agir durablement en faveur de l'emploi des personnes en insertion.

- 196 candidats ont pu y rencontrer directement des recruteurs des 14 entreprises partenaires et ont passé au total, 404 entretiens d'embauche sur place.
- SFR lance un « *serious game* » pour optimiser l'accès à l'emploi des jeunes éloignés de l'emploi. Pour cela, SFR s'est associé à l'Ecole de la 2^{ème} chance et l'Établissement Public d'Insertion de la Défense (EPIDe). L'objectif de ce *serious game* interactif est d'aider les jeunes les plus éloignés du monde de l'entreprise à trouver un emploi et à mieux connaître les codes sociaux de l'entreprise. Gratuit et accessible à tous, le *serious game* est disponible sur <http://monentretientiendaubanche.sfr.com>

Par ailleurs, SFR a un partenariat global depuis 2010 avec Emmaüs Défi qui inclut l'accompagnement de l'ouverture de nouveaux bric-à-bracs ainsi que la création et le développement d'un programme de Téléphonie Solidaire pour agir contre la pauvreté à Paris.

Pour en savoir plus : Nouvelles formes d'exclusion, nouveaux défis : le programme de Téléphonie Solidaire Emmaüs Défi – SFR en p.68 de ce rapport.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À L'EMPLOI DANS LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des start-up pour innover autour de ses métiers présents et futurs.

Cette démarche se concrétise par trois dispositifs complémentaires :

- un véhicule d'investissement (corporate venture) : SFR Développement,
- un programme annuel d'accompagnement de 10 start-ups innovantes s'appuyant sur les directions métiers de SFR : SFR Jeunes Talents Start-up et entrepreneuriat.
- un espace communautaire de 50 000 membres volontaires pour tester des innovations techniques et d'usage : l'Atelier SFR (<http://atelier.sfr.fr/>)

Ce dispositif s'appuie sur une veille et une présence actives dans l'écosystème des start-ups (pôles de compétitivité, événements dédiés, salons d'innovation...).

SFR poursuit son ambition autour de son programme d'accompagnement des jeunes talents « SFR Jeunes Talents Entrepreneurs Sociaux ». À travers ce programme, SFR s'engage à soutenir les jeunes talents prometteurs et leur donner les moyens de leurs ambitions.

SFR a mis ainsi en place un dispositif d'accompagnement des jeunes entrepreneurs par des professionnels pour consolider leurs projets, développer leur esprit entrepreneurial, accélérer la mise en réseau et rendre visible leurs projets.

Soucieux d'apporter une réponse aux enjeux sociétaux, SFR Business Team souhaite mettre à la disposition d'entrepreneurs sociaux son savoir-faire dans le numérique et son réseau de partenaires.

Un dispositif d'accompagnement des entrepreneurs sociaux sera déployé de manière progressive, avec le lancement d'une phase pilote dès 2013.

SFR poursuivra son engagement via sa Fondation auprès du programme « Université du Droit d'Entreprendre » de HEC. Programme ayant pour objectif de :

- mettre à disposition de créateurs souvent éloignés et peu disponibles les ressources d'HEC, première *business school* européenne et réputée pour ses programmes d'entrepreneuriat.
- proposer un enseignement en prise directe avec les projets des participants, modulaire et à la pointe des recherches en management.
- mélanger des entrepreneurs de différentes origines, pour créer une dynamique de réseaux et d'entre-aide.

Ce programme est réservé à des personnes n'ayant pas encore démarré leur activité (ou l'ayant démarré depuis peu) mais qui ont un projet en gestation et qui souhaitent travailler dessus. Il permet en deux jours de faire progresser considérablement le projet de création, en examinant en groupe les points fondamentaux des projets des participants. Pour cela, les salariés de SFR, entre autres, interviennent au sein de ce programme afin de dispenser des sessions de formation utiles aux futurs entrepreneurs dans le cadre de leurs activités (business plan, stratégie commerciale, ...).

Pour en savoir plus : <http://www.sfr.com/start-up>

GLOSSAIRE

ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AFOC : Association Force Ouvrière Consommateurs

AFOM : Association Française des Opérateurs Mobiles

AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications

AFMD : Association Française des Managers de la Diversité

AFNOR : Association Française de Normalisation

ALLDC : Association Léo Lagrange Défense des Consommateurs

AMF : Association des Maires de France

AMSI : Adie Micro Franchise Solidaire

ANSES : Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail

ANFR : Agence Nationale des Fréquences

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes

ARPEJEH : Accompagner la Réalisation des Projets d'Études de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés

BREEAM : « Building Research Establishment Environmental Assessment Method », ou la méthode d'évaluation de la performance environnementale des bâtiments) est le standard de certification bâtiment le plus répandu à travers le monde.

C3D : Collège des Directeurs du Développement Durable

CA : Chiffre d'Affaires

CE : Comité d'Entreprise

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CET : Compte Épargné Temps

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

CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie

CNAFAL : Conseil National des Associations Familiales Laïques

CNAFC : Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

CNC : Conseil National de la Consommation

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CIRC : Centre International de Recherche sur le Cancer

CSF : Confédération Syndicale des Familles

DAS : Débit d'Absorption Spécifique

DD : Développement Durable

DEEE : Déchets Équipements Électriques et Électroniques

DIF : Droit Individuel à la Formation

DISAG : Direction de l'Immobilier, la Sécurité et les Affaires Générales

DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes

DP : Délégué du Personnel

EAD : Entretien Annuel d'Évaluation

FFT : Fédération Française des Télécoms

FTTH : Le FTTH (« Fiber To The Home ») désigne un câble de fibre optique à domicile.

FTTx : Le FTTx (Fiber To The ...) consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur, afin d'augmenter la qualité de service (en particulier le débit) dont celui-ci pourra bénéficier.

Fibre Optique : Fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété d'être un conducteur de la lumière et sert dans la transmission de données.

FSC / PEFC : Forest StewardShip Council/Programme for the Endorsement of Forest Certification

GME : Groupement Momentané d'Entreprises

GPRS : Le General Packet Radio Service ou GPRS est une norme pour la téléphonie mobile dérivée du GSM permettant un débit de données plus élevé. On le qualifie souvent de 2,5G.

GRI : Global Reporting Initiative

GSM : Le GSM est la première norme de téléphonie mobile.

GPS : Le GPS (« Global Positioning System ») est un système de géolocalisation fonctionnant au niveau mondial.

HEC : Haute École de Commerce

HQE : Haute Qualité Environnementale

INDECOSA CGT : L'Association pour l'information et la Défense des Consommateurs SALariés

IRP : Instances Représentatives du Personnel

LTE : Long Term Evolution

MEDDE : Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

MMS : Le MMS (de l'anglais Multimedia Messaging Service), « service de messagerie multimédia », est un système d'émission et de réception de messages multimédias pour la téléphonie mobile.

MtoM (ou M2M) : Machine to Machine

NPS (Net Promotor Score) : outil de mesure de la propension des clients à recommander les produits ou services d'une marque

NRA : Nœud de Raccordement d'Abonnés

NRE : « La loi n° 2001-420 relative aux nouvelles régulations économiques est une loi française promulguée par

le gouvernement Jospin le 15 mai 2001, qui concerne les entreprises cotées en Bourse. Le rapport annuel d'activité doit prendre en compte les conséquences environnementales de son activité, y compris les émissions dans l'air de gaz à effet de serre. L'art. 116 concerne la façon dont les entreprises prennent en compte les conséquences sociales et environnementales de leur activité ».

ORGEKO : Organisation Générale des Consommateurs

ONG : Organisation Non Gouvernementale

ORSE : Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

PDE : Plan de Déplacements Entreprise

PERCO : Plan d'Épargne pour la Retraite COLlectif

QoS : Qualité de Service (« Quality of Service »)

RH : Ressources Humaines

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SBT : SFR Business Team

SC/SSC : Service Client

SFR : Société Française du Radiotéléphone

SI : Système d'informations

SIM : La carte SIM (« Subscriber Identity Module ») est une puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau mobile, en particulier pour les réseaux de type GSM ou UMTS.

Site léger réseau : Site qui concerne les installations de petite taille, situées généralement en hauteur, type

antennes relais. Elles servent à émettre et réceptionner les ondes radio.

Site stratégique réseau : Site qui concerne les grosses installations, type datacenters. Elles servent à centraliser et gérer les données informatiques de gros volume.

SME : Système de Management Environnemental

SMS : Le SMS (« Short Message Service ») permet de transmettre des messages de plusieurs milliers de caractères sur un réseau de télécommunications mobile.

SPAM : Le spam, pourriel ou pollurriel est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique.

SRR : Société Réunionnaise du Radiotéléphone

TDF : Télédiffusion de France

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TH : Travailleurs Handicapés

UDA : Union des Annonceurs

UES : Unité Économique et Social

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

URA : Unité de Raccordement d'Abonnés

VTI : Vivendi Télécom International

WiFi : Un réseau WiFi permet de relier sans fil plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux.

.....

Créé dans une optique de respect de l'environnement,
ce reporting est destiné à être consulté en ligne.
Si toutefois, vous deviez l'imprimer, nous vous remercions
d'utiliser un minimum d'encre en vous servant des
paramètres d'impression de votre imprimante
et en sélectionnant « niveau de gris ».

SFR est signataire de la « Charte d'engagement pour
une communication responsable » de l'Union Des Annonceurs (UDA).

.....

POUR MIEUX NOUS CONNAÎTRE :

L'entreprise et sa gouvernance : <http://www.sfr.com/nous-connaître>
Ses actions RSE : <http://www.sfr.com/nos-engagements>
Ses publications : <http://www.sfr.com/nous-connaître/publications>

Sur la politique RSE du groupe Vivendi :
<http://www.vivendi.fr/vivendi/-Developpement-durable>

.....

Campus SFR
12 rue Jean-Philippe Rameau
CS 80001
93634 La Plaine St-Denis cedex

.....

