



## **SFR ET LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES**

# **RAPPORT DE COMMUNICATION SUR LE PROGRES**

**Décembre 2014**



		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>DROITS HUMAINS</b>	<b>1</b>	Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter les droits humains reconnus dans leur sphère d'influence ; et	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES : Accompagner et évaluer les fournisseurs sur leurs performances RSE (page 9 du Rapport Responsabilité Sociale et Environnementale)</li> </ul>	<p>* Consolidation de la démarche de mesure et de suivi de la performance RSE des fournisseurs SFR via la plateforme Ecovadis. 172 fournisseurs concernés au 01/07/2014 (vs 50 en 2011).</p> <p>* Sensibilisation et formation des acheteurs SFR aux principes fondamentaux et au rôle à tenir pour la mise en œuvre de bonnes pratiques RSE.</p>
	<b>2</b>	À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits humains.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROTEGER LES DONNEES DES CLIENTS (page 29)</li> <li>• RENFORCER LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (page 30)</li> </ul>	<p>SFR est actif dans <b>la lutte contre le SPAM SMS et vocal sur mobile</b> avec différents dispositifs avec notamment une application mobile SFR Anti-Spam mise à disposition gratuitement à tout possesseur de mobile Android ou BlackBerry qu'il soit client SFR ou non. Cette application permet de détecter les spams SMS et vocaux (faux appels manqués incitant à rappeler un N° à tarification majorée) en les isolant dans un dossier spécifique. Elle a été téléchargée par plus de 350 000 clients et son usage a plus que doublé en 1 an.</p> <p>SFR est également active dans <b>la lutte contre le PHISHING</b> : une mise à jour du site web de SFR a été réalisée. Pour la page d'authentification, le plus fort niveau de sécurité (certificat SSL Extended Validation) a été retenu, ce qui permet aux clients de vérifier visuellement qu'ils sont bien sur le site web SFR légitime et non pas sur un site fictif de phishing créé par des fraudeurs cherchant à dérober des informations personnelles. Plusieurs actions de sensibilisation des clients menées en 2013 (accroche Phishing en pied de page du site web SFR, articles pédagogiques sur le site web de SFR) et qui se sont poursuivies en 2014. Une participation de SFR en tant que membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.</p> <p>Afin d'aider le client à partager ses photos et vidéos, SFR a lancé en 2013 une solution de stockage sur le cloud appelée « SFR Cloud ». Cette application disponible sur iOS, Android, Windows phone 8, PC et Mac permet de stocker et partager en toute simplicité et avec une sécurité maximale ses contenus numériques. En effet, toutes les données de « SFR Cloud » sont stockées et protégées en Île-de-France et en Rhône-Alpes.</p> <p><b>En matière de protection de la jeunesse</b>, pour le fixe (ADSL/Fibre), SFR met aussi à disposition un logiciel de contrôle parental disponible sur PC et Mac afin de garantir une sécurité optimale des enfants. Ce 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).</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>NORMES DU TRAVAIL</b>	<b>3</b>	Les entreprises sont invitées à respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NEGOCIATION COLLECTIVE (page 67)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales en 2013 : 12.</li> <li>Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE) : 48.</li> <li>Nombre de réunions du CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) : 175.</li> <li>Nombre de réunions des délégués du personnel (DP) : 229.</li> </ul>
	<b>4</b>	L'élimination de toutes les formes de travail force ou obligatoire;	<ul style="list-style-type: none"> <li>POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES (page 9)</li> </ul>	<p>Les partenaires SFR (ainsi que leurs propres fournisseurs et sous-traitants directs ou indirects) sont contractuellement engagés (annexe dédiée à la Responsabilité Sociétale) à respecter et se conformer aux principes du Code d'éthique et d'engagements de SFR ainsi qu'aux dispositions du Pacte Mondial des Nations Unies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les principes sociaux fondamentaux : travail des enfants, travail forcé, salaires et avantages sociaux, liberté d'expression, égalité des chances ...</li> <li>la protection de l'environnement et la gestion des déchets,</li> <li>et les principes d'éthique des affaires.</li> </ul>
	<b>5</b>	L'abolition effective du travail des enfants ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>CODE D'ETHIQUE ET D'ENGAGEMENTS (page 7)</li> </ul>	<p>Par ailleurs, dans le cadre de la lutte contre les discriminations, SFR a engagé annuellement 3,6M€ en 2013 et 2014 auprès de partenaires spécialisés dans le secteur protégé et adapté.</p> <p>SFR est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'action, fondé cumulativement sur le respect des lois et règlements et sur les engagements propres à SFR. Ces principes sont synthétisés et formalisés dans le <b>Code d'Éthique et d'Engagements</b>.</p>
<b>6</b>	L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROMOUVOIR LA DIVERSITE ET L'EGALITE DES CHANCES (page 69))</li> </ul>	<p><b>L'AFNOR a attribué le 4 novembre 2014, le renouvellement du Label Diversité à SFR,</b> après un audit approfondi. Cette distinction valide l'engagement de toute l'entreprise en faveur de l'égalité des chances, de la diversité et de la lutte contre les discriminations. Signataire de la charte de la diversité en 2007 et de la charte de la parentalité en 2008, titulaire du Label depuis 2010, SFR a toujours affiché sa volonté de diversifier ses sources de recrutement, de sensibiliser ses collaborateurs à la non-discrimination et d'agir en faveur de l'égalité des chances.</p>	

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>7</b>	Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;	<p><b>NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b> est structurée autour de 5 engagements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lutter contre le réchauffement climatique (page 40)</li> <li>• Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs (page 44)</li> </ul>	<p>Les émissions de dioxyde de carbone (CO2) de SFR sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et tertiaires (88 %), d'une part, et aux déplacements professionnels des collaborateurs (12 %), d'autre part. La recherche d'une meilleure maîtrise des consommations énergétiques passe principalement par une gestion intelligente et optimisée des équipements techniques et des bâtiments. Audits énergétiques, systèmes de télémesure, déploiement d'équipements moins énergivores, suivi et optimisation des consommations, recours à la ventilation naturelle, nouveau data center ultraperformant sont autant d'exemples d'actions qui produisent leurs effets. Les consommations de l'ensemble des infrastructures techniques (93 %) ont en effet pu être stabilisées après avoir connu un pic en 2012, dû à l'explosion des usages. Les consommations des infrastructures tertiaires (qui représentent seulement 7 % des consommations énergétiques globales) ont, quant à elles, pu être à peu près stabilisées. On notera en particulier que le nouveau siège de SFR à Saint-Denis vient d'obtenir la certification HQE Construction et se veut particulièrement performant sur le plan énergétique.</p> <p>Les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs constituant la deuxième source d'émissions de CO2 du Groupe, deux axes de progrès sont toujours poursuivis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se déplacer moins</b>, en privilégiant la téléconférence (visio/télé-présence...);</li> <li>- <b>Se déplacer mieux</b> en privilégiant le train par rapport à l'avion, en promouvant l'auto-partage, le covoiturage...</li> </ul> <p>Pour aller plus loin dans cette démarche et renforcer son ancrage territorial, SFR met aussi en place des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) sur ses principaux sites tertiaires : le Groupe participe notamment au Plan de Déplacement Inter-Entreprises de Plaine Commune, lieu d'implantation du Campus SFR, qui accueille plusieurs milliers de collaborateurs depuis fin octobre 2013.</p> <p>Ces plans visent à optimiser leurs déplacements domicile-travail, mais aussi l'accessibilité de tous les visiteurs : clients, fournisseurs, partenaires, ...</p> <p>Les efforts pour permettre aux clients SFR de devenir des éco-consommateurs se sont poursuivis tout au long de l'année. Au-delà de la facture numérique, l'offre de reprise des mobiles et l'affichage environnemental (développés ci-après), on notera parmi les services récemment lancés :</p> <p><b>Pour le grand public</b>, le service SFR Mail, qui propose un outil de nettoyage des courriers publicitaires en 1 clic et dont l'impact environnemental est affiché pour 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.</p> <p>Résultat, plus de 24 milliards de mails supprimés depuis le lancement du service, soit une économie d'énergie de 44,7 GWh, équivalente à la consommation annuelle d'énergie de plus de 5 700 foyers. Home by SFR est quant à lui un service innovant, qui permet un pilotage intelligent de son domicile à distance depuis son mobile (sécurité, domotique, éclairage...).</p> <p>À noter également, la mise en avant du pictogramme de l'éco-organisme Eco-Emballage sur l'emballage des produits « Home by SFR » permet d'informer les clients de la bonne mise en œuvre du tri sélectif. Ce pictogramme pédagogique sera aussi intégré dans la conception des futurs emballages de la box et des decodeurs TV.</p> <p><b>Pour les entreprises</b>, le service €cobySFR, lancé par la division entreprises de SFR, est un outil gratuit qui mesure les gains environnementaux et financiers réalisés par les entreprises utilisant les solutions de cloud computing et d'audioweb/visioconférence.</p>
	<b>8</b>	À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et		

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
	<b>9</b>	<b>À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les ressources et préserver les paysages (page 48)</li> </ul>	<p><b>Gérer les ressources</b>  <i>Maîtriser les consommations de matières premières</i> : La réduction notable des consommations de papier en 2013, de 16 %, est principalement due à la diminution des packs clients, de la documentation commerciale et à la dématérialisation de la facture. SFR privilégie par ailleurs toujours l'utilisation de supports respectueux de l'environnement avec plus de 95 % de papier recyclé PEFC ou FSC. SFR a également déployé le tri sélectif sur l'ensemble de ses sites tertiaires.  <i>Gérer la fin de vie des équipements électriques et électroniques</i> : SFR continue à privilégier, dès que cela est possible, la réutilisation des Équipements électriques et électroniques (EEE) des réseaux fixe et mobile dans le cadre de nouveaux projets de déploiement d'équipements techniques, dont la programmation reste très variable.  <i>Maîtriser les consommations d'eau</i> : L'installation de réducteurs de pression, de chasses d'eau à double commande et la sensibilisation des collaborateurs dans le cadre de campagnes de communication interne ont ainsi permis de stabiliser les consommations d'eau, même si cet indicateur a pu aussi être affecté par la réduction des effectifs en cours d'année.</p> <p><b>Préserver les paysages</b>  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 avec l'Association des Maires de France. 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, en tant que de besoin.</p>
<b>ENVIRONNEMENT</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Innover en faveur de la ville numérique durable (page 52)</li> <li>Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental (page 53)</li> </ul>	<p>Au-delà des actions menées au sein de ses activités, SFR œuvre aussi dans tous les domaines de la société pour apporter des solutions innovantes en faveur d'une économie plus respectueuse de l'environnement. Des transports à la santé en passant par l'énergie, le numérique offre en effet un champ de possibilités considérables, renforcées par les potentialités offertes par l'accès à des millions de données, qu'il s'agit de bien exploiter, dans le respect de la vie privée. Émerge ainsi une tendance forte en faveur du pilotage intelligent de la ville dans laquelle SFR s'investit de plus en plus pour aider à l'optimisation de réseaux et de flux toujours plus complexes.</p> <p>Pour la huitième année consécutive, SFR a obtenu en 2013 la certification ISO 14001 de son Système de Management Environnemental (SME), même si, du fait des réorganisations, le périmètre des activités concernées a été sensiblement 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 maintenant la mobilisation de ses collaborateurs.</p> <p>En intégrant, le plus en amont possible dans ses processus, des objectifs de performance environnementale, SFR s'assure aussi une grande réactivité en cas d'évolution de la réglementation et une meilleure implication des sous-traitants, à la grande satisfaction des clients, entreprises et collectivités notamment.</p>

<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>	<b>10</b>	<p>Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.</p>	<p><b>GARANTIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir les pratiques anti-concurrentielles (page 8)</li> <li>• Prévenir les délits d'initiés ainsi que de la corruption passive et active (page 8)</li> </ul>	<p>SFR est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'action, fondé cumulativement sur le respect des lois et règlements et sur les engagements propres à SFR. Ces principes sont synthétisés et formalisés dans le <b>Code d'Éthique et d'Engagements</b>.</p>
---------------------------------------	-----------	---	--	---

#### **METHODOLOGIE**

Les engagements et les actions de SFR en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale, sont présentés dans 2 documents accessibles à tous sur notre site internet [sfr.com](http://sfr.com) :

- Le Rapport RSE, publié en juillet 2014, qui détaille chaque année, les principales réalisations et les progrès.
- Le code d'éthique et d'engagements qui regroupe l'ensemble de nos engagements vis-à-vis de nos publics et de l'environnement.

**Ce document de communication sur le progrès renvoie vers les contenus directement relatifs aux 10 principes fondamentaux du Pacte Mondial.**

