

**RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**
RAPPORT 2013



SFR

ÉDITO	p. 03
SFR EN CHIFFRES	p. 04
PILOTAGE DE LA RSE	p. 05
■ Gouvernance	p. 05
■ Processus de reporting	p. 06
■ Éthique des affaires	p. 07
■ Achats responsables	p. 09
RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES	p. 10
■ Consommateurs	p. 11
■ Collaborateurs et partenaires sociaux	p. 12
■ Actionnaire	p. 14
■ Milieu économique	p. 14
■ Sphère publique	p. 15
■ Société civile	p. 17
■ Monde éducatif	p. 19

SOMMAIRE



PROTECTION DU CONSOMMATEUR	p. 20
■ Être à l'écoute des consommateurs	p. 22
■ Renforcer la transparence de l'information clients	p. 27
■ Sécuriser les données et les usages	p. 29
■ Informer sur les radiofréquences et la santé	p. 33

MAÎTRISE DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL	p. 38
■ Lutter contre le réchauffement climatique	p. 40
■ Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs	p. 44
■ Gérer les ressources et préserver les paysages	p. 48
■ Innover en faveur de la ville numérique durable	p. 52
■ Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental	p. 53

DÉVELOPPEMENT ET SATISFACTION DES COLLABORATEURS	p. 55
■ Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs	p. 57
■ Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs	p. 65
■ Favoriser l'emploi durable et l'intégration des jeunes	p. 66
■ Promouvoir le dialogue social et la négociation collective	p. 67
■ Encourager la diversité et l'égalité des chances	p. 69

ENGAGEMENT SOCIÉTAL	p. 73
■ Réduire la fracture numérique	p. 75
■ Animer l'écosystème numérique et encourager l'entrepreneuriat	p. 81
■ Promouvoir l'égalité des chances avec la Fondation SFR	p. 82
GLOSSAIRE	p. 84

ÉDITO

« EN CONNECTANT LES INDIVIDUS, LES ENTREPRISES, LES COLLECTIVITÉS, SFR CONTRIBUE À L'ÉMERGENCE D'UNE SOCIÉTÉ PLUS COLLABORATIVE, PLUS AGILE, PLUS SMART. »

SFR est au cœur de la transformation numérique de la société. En connectant les individus, les entreprises, les collectivités, SFR contribue à l'émergence d'une société plus collaborative, plus agile, plus « smart ». Mais comme toute transformation, la digitalisation de la société que nous vivons crée de nouveaux enjeux. Nos communications électroniques sont-elles protégées ? Que deviennent nos données personnelles, collectées ici et là sur le web ? Comment garantir l'égalité numérique des territoires ? Comment maîtriser les consommations énergétiques alors que les échanges et les écrans se multiplient ? La digitalisation de la société n'entraîne-t-elle pas de nouvelles inégalités ? Autant de questions que l'on se doit d'aborder lorsque l'on est un opérateur numérique engagé.

Engagé, SFR l'est et doublement. Engagé pour accompagner au mieux les transformations de l'entreprise sur un marché des télécoms en pleine mutation. SFR est en effet mobilisé pour continuer de se développer dans un contexte hautement concurrentiel. Engagé également pour explorer les potentialités du numérique afin de répondre de façon innovante aux enjeux économiques, sociétaux et environnementaux, liés à son activité.

SFR a défini sa politique de responsabilité sociale et environnementale en partant de son cœur de métier et en définissant les grands enjeux qui en découlent en matière de protection du consommateur, maîtrise de l'impact environnemental, développement et satisfaction des collaborateurs et engagement sociétal. Le pilotage de cette politique RSE s'appuie sur des engagements concrets, dont l'avancement est suivi à travers des indicateurs définis en cohérence avec les standards nationaux et internationaux.

Notre politique RSE est soutenue par un dialogue régulier avec nos parties prenantes, dont nos collaborateurs. Fruit de multiples contributions des directions métiers, ce rapport est la traduction de la mobilisation de toute l'entreprise.

Découvrez l'ensemble de nos engagements dans l'édition 2013 de notre rapport responsabilité sociale et environnementale.

Jean-Yves Charlier, Président-Directeur général de SFR

SFR EN CHIFFRES

à fin décembre 2013

NOS CLIENTS

Plus de 5 millions de foyers abonnés

Internet haut débit
Dont 3,3 millions de clients TV



160 000

Clients entreprises, administrations et collectivités



Plus de 21 millions de clients mobile

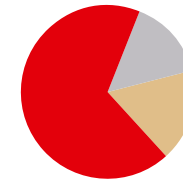
dont près de 18 millions d'abonnés
64% de nos clients mobile grand public équipés d'un smartphone



250
Clients opérateurs
Fixe, MVNO,
International

Grand public 6,8 milliards €

Mobile
Fixe
TV
Data
Objets connectés



Entreprises 1,7 milliard €

Communications unifiées
Machine-to-Machine
Data

Opérateurs et autres 1,5 milliard €

Services mobiles et fixes
France et international

NOTRE ACTIVITÉ

Plus de 10 milliards €

Chiffre d'affaires 2013

Plus de 9 000 collaborateurs

3 000 collaborateurs réseau et SI
2 000 collaborateurs SFR Business Team
150 métiers différents dans l'entreprise

Une vingtaine
de sites en France
métropolitaine
(+ Réunion et Mayotte)

1,5 milliard €/an
d'investissements dans
les infrastructures réseau

vivendi
actionnaire unique



L'ENTREPRISE

UN ACCOMPAGNEMENT MULTI-SUPPORT

Près de 800
magasins SFR

Plus de 10 000
conseillers au service
de la clientèle



Plus de 200

points de vente SFR Business Team



sfr.fr

130 millions
de visites par mois
12^{ème} site le plus visité
en France
50% des actes
résolus en selfcare

LE RÉSEAU LE PLUS COMPLET



1^{er} opérateur
à proposer la 4G en France
au grand public et aux entreprises en 2012



+ de 75%
de la population
couverte en Très Haut Débit mobile



99,3 %
de la population
couverte par le réseau 3G+



4 millions
de hotspots SFR Wifi
en France



Femto
amplificateur de réseau
à domicile sur demande



1,5 million
de foyers éligibles
200 000 abonnés Fibre.

PILOTAGE DE LA RSE

GOVERNANCE

L'année 2013 a été marquée par une réorganisation de l'ensemble de l'entreprise. Dans ce contexte particulier, SFR a maintenu ses ambitions en matière de RSE avec une nouvelle gouvernance. Les principales instances opérationnelles garantissant l'application de notre politique RSE ont été conservées : Comité de Suivi Santé, Comité des Risques, Comité Développement durable du Campus de Saint-Denis, et autres comités thématiques.

Pendant cette période de transformation de l'entreprise, l'ensemble des contributeurs est resté vigilant et mobilisé pour le maintien de la politique RSE et a poursuivi les chantiers engagés.

La gouvernance de la RSE est portée au plus haut niveau de l'entreprise avec un Comité RSE présidé par le PDG de SFR, et notamment composé de membres du Comité exécutif. Sa coordination est conjointement assurée par deux directions : la Direction du Développement RH et de l'Innovation sociale et la Direction des Affaires publiques, de la Santé et de l'Environnement. Ses objectifs principaux, d'ordre stratégique, sont :

- Fixer la feuille de route annuelle de la politique RSE du Groupe, et arbitrer sur les enjeux prioritaires ;

- Dresser le bilan des engagements pris par l'entreprise, à travers des indicateurs stratégiques agrégés avec une matérialité élevée (au-delà des indicateurs du reporting RSE), et suivre leur progression ;
- S'assurer de la qualité du dialogue avec toutes les parties prenantes ;
- S'assurer de la bonne visibilité des chantiers en interne comme en externe.

Des comités thématiques opérationnels donnent corps aux engagements pris au niveau du Comité RSE, et veillent à ce qu'ils soient bien déclinés au sein de l'ensemble de l'entreprise.

L'entreprise envisage de mettre en place un comité consultatif qui permettrait de structurer et d'afficher dans la durée les principes d'un dialogue constructif auprès des différentes parties prenantes de l'entreprise : représentants des associations de consommateurs, associations environnementalistes, associations d'élus.

FONDATION SFR

SFR a également, dès 2006, mis en place une Fondation pour l'égalité des chances. Renouvelé en 2011, son budget s'élève à 5,75 millions d'euros pour cinq ans.

Elle est pilotée par un Conseil d'administration se réunissant au moins deux fois par an. Aujourd'hui présidé par le Directeur exécutif Ressources humaines, Affaires générales et Organisation, il est composé d'un collège de membres fondateurs, représentants de SFR, et d'un collège de personnalités qualifiées.

Pour en savoir plus sur la composition du Conseil d'administration de la Fondation : <http://groupe.sfr.fr/fondation-sfr>

PROCESSUS DE REPORTING

LE REPORTING AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINU

Quatre axes directeurs structurent la politique RSE de SFR en cohérence avec les enjeux spécifiques aux télécoms :

- Protection du consommateur ;
- Maîtrise de l'impact environnemental ;
- Développement et satisfaction des collaborateurs ;
- Engagement sociétal.

Les enjeux liés à ces quatre thématiques se traduisent en 17 engagements, dont l'avancement est suivi à travers des indicateurs définis en cohérence avec les standards nationaux et internationaux (GRI). Les indicateurs de performance, assortis, le cas échéant d'objectifs quantitatifs, sont au cœur du pilotage de la politique RSE, qui s'inscrit dans une démarche de progrès continu. Ce dispositif est ajustable pour prendre en compte les évolutions réglementaires ainsi que, dans un secteur 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 et régulièrement remis à jour. Un outil informatique centralisé de reporting et de suivi des plans d'actions vient faciliter sa mise en œuvre. 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 huitième année consécutive, le Système de Management environnemental est certifié ISO 14001 ;
- Pour la cinquième année consécutive, la division entreprises de SFR maintient ses certificats Qualicert et ISO9001 sur l'ensemble de ses prestations ;
- La politique RH en faveur de l'égalité des chances a été reconnue par l'obtention du Label Diversité.

ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'image de SFR dans l'opinion publique et plus particulièrement auprès de nos clients, partenaires et collaborateurs, dépend largement des comportements et actions 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. Nos valeurs d'intégrité nous incitent 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'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 Code d'Éthique et d'Engagements.

Ce code prouve la volonté affirmée de respecter rigoureusement les 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 sur le Code d'Éthique et d'Engagements :

<http://groupe.sfr.fr/nous-connaître/publications>

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 qu'une présentation dans le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs. 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. 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. Ils ont ensuite 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 à leurs équipes.

PRÉVENIR LES PRATIQUES IRRESPECTUEUSES DE NOS ENGAGEMENTS ÉTHIQUES

Les pratiques irrespectueuses de nos engagements éthiques font l'objet d'une attention particulière au sein de SFR. Notre démarche 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'œuvre 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'œuvres, 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 induite 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.

ACHATS RESPONSABLES

ACCOMPAGNER ET ÉVALUER LES FOURNISSEURS SUR LEURS PERFORMANCES RSE

En 2013, SFR a maintenu sa politique d'achats responsables. Après les efforts réalisés depuis 2010 avec la mise en place d'une méthodologie d'évaluation RSE de nos fournisseurs, SFR travaille à la mise en place de réévaluations des fournisseurs ayant des évaluations ou des notes anciennes tout en intégrant de nouveaux fournisseurs. Au total, ce sont près de 150 fournisseurs qui ont été évalués ou réévalués sur leurs critères RSE et faisant l'objet d'un suivi de leur performance RSE. Les initiatives qui ont été mises en place les années précédentes ont été maintenues : mesure de la performance et demande de mise en place de suivi des plans d'actions RSE des fournisseurs, annexe RSE systématique dans les contrats relayant les obligations environnementales et sociétales des partenaires (protection de l'environnement et gestion des déchets, éthique des affaires...).

Les acheteurs sont sensibilisés et formés aux principes fondamentaux et au rôle à tenir pour la mise en œuvre des bonnes pratiques RSE, mais aussi aux réflexes à adopter pour intégrer les critères environnementaux et sociétaux dans la rédaction du cahier des charges, l'évaluation du fournisseur et son suivi.

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 toujours de promouvoir la démarche solidaire. Le montant des commandes vers des entreprises du secteur adapté/protégé est stable comparé à l'année précédente avec 3,6 millions d'euros en 2013.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de fournisseurs évalués sur la partie RSE	50	90	146	<i>Focus sur les principales faiblesses des fournisseurs évalués.</i>	-	-

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 par l'augmentation régulière du chiffre d'affaires confié aux entreprises du secteur protégé.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
CA réalisé avec le secteur protégé (en M€ HT)	2,8	3,6	3,6	3,6	-	-

MILIEU ÉCONOMIQUE
Fournisseurs, entreprises partenaires, start-up, entrepreneurs sociaux

ACTIONNAIRE VIVENDI

COLLABORATEURS ET PARTENAIRES SOCIAUX

CONSOMMATEURS

Clients grand public, entreprises, associations de consommateurs, associations de personnes handicapées

SFR ET SES PARTIES PRENANTES

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES
ARCEP, ANFR, ANSES, CNN...

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE
FFT

GOUVERNEMENT ET PARLEMENTAIRES

MONDE ASSOCIATIF

Associations environnementales (Fondaterra...)
Associations à objet sociétal (AMSI, Emmaüs Connect, Sidaction, Talents des Cités, Fédération française Handisport ...)

TERRITOIRES
Associations d'élus (AMF...)

MONDE ÉDUCATIF

Écoles & universités
Programmes (Ma caméra chez les pros, Passeport Avenir)
Associations (ARPEJEH)

ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

Start-up, cantines numériques, incubateurs, Fondation Télécom...

CONSOMMATEURS

CLIENTS

Pour nos clients grand public

SFR est à l'écoute de ses clients grand public et professionnels et évalue régulièrement leur satisfaction, notamment à travers des enquêtes auprès des abonnés mobile et fixe. SFR a également mis en place une équipe de community managers qui répond aux questions des clients via les médias sociaux (twitter, page Facebook...)

Pour nos clients entreprises

La division entreprises de SFR est à l'écoute des clients avec un dispositif complet baptisé Business Voice. Lancé en 2012, ce suivi clients permet à l'ensemble des collaborateurs de remonter des retours d'expérience clients.

En 2013, la division entreprises a renforcé 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 de mieux comprendre les attentes du marché. Enfin, la division entreprises de SFR réalise également un baromètre de satisfaction et d'image trois fois par an.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

SFR est à l'écoute des associations de consommateurs et participe activement à différentes commissions liées au sujet de la consommation :

- Réunions entre SFR et les représentants nationaux des associations de consommateurs agréées ;
- Réunions entre SFR et les antennes locales des associations de consommateurs ;
- 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.

Modalités du dialogue

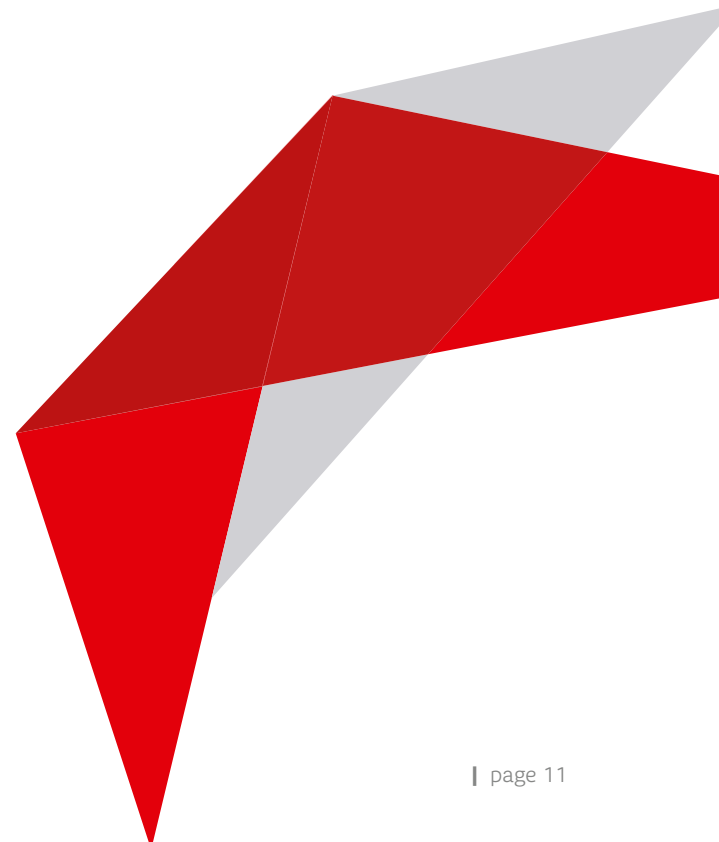
En 2013, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises :

- Une réunion annuelle avec les associations de consommateurs et la Direction générale ;
- Une réunion sur des sujets d'actualité entre les associations de consommateurs et les experts concernés de l'entreprise ;
- Plusieurs rencontres avec les antennes locales des associations de consommateurs ;
- Des rencontres en bilatéral.

ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES

SFR s'appuie au quotidien sur ses partenaires associatifs experts de l'accessibilité des produits et services à destination des consommateurs handicapés. SFR a en effet souhaité favoriser l'accès des personnes handicapées aux technologies du numérique grâce à deux initiatives principales :

- La mise en place d'une offre dédiée pour les personnes sourdes ou malentendantes ;
- L'intégration des points d'intérêt de l'application « Jaccede » mobile dans l'application SFR GPS, en partenariat avec l'association Jaccede.



COLLABORATEURS ET PARTENAIRES SOCIAUX

COLLABORATEURS

Hygiène / Santé / Sécurité

Dans le cadre de sa politique « santé et bien-être au travail », SFR a renforcé, en 2013, les mesures de prévention et d'accompagnement des collaborateurs via différentes actions :

- La mise en place d'une cellule d'écoute qui couvre les risques organisationnels ou psychosociaux;
- Un réseau d'écoute et de soutien qui se matérialise par un entretien individuel et confidentiel avec un de ses membres;
- Des dispositifs internes d'accompagnement de la mobilité : bilans de formation « *vis ma vie* » et ateliers collectifs;
- La formation et la sensibilisation des Ressources humaines et des managers au management centré sur la personne;
- La régulation de la charge de travail : ateliers sur la charge de travail et la coopération.

Ceci est destiné à accompagner les collaborateurs dans la recherche de solutions et à identifier des ressources aidantes, internes comme externes, en fonction des situations. De plus, un accord relatif au travail à distance (TAD) a été signé à l'unanimité des organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES SFR en 2013, afin d'offrir la possibilité de mieux concilier vie professionnelle et vie privée des collaborateurs et/ou de limiter les trajets en exerçant une partie de l'activité en dehors du lieu de travail habituel.

COMMUNICATION INTERNE

La communication interne chez SFR est avant tout une communication d'échange et de partage qui donne la parole aux collaborateurs. Elle propose un ensemble d'événements et d'outils favorisant le dialogue et les interactions entre les équipes et le management.

Au quotidien des outils de communication numériques et participatifs

Au cœur du dispositif de communication interne : MySFR, un intranet 2.0, consultable depuis son PC et depuis son smartphone. MySFR permet aux collaborateurs de proposer leurs propres articles mais aussi de commenter ceux qui sont publiés. Des sujets aussi variés que les actualités produits, les succès commerciaux, les informations Ressources humaines ou traitant de l'organisation sont ainsi postés. Les articles clés sont repris dans MySFR express, une lettre d'information bimensuelle envoyée par e-mail à l'ensemble des collaborateurs. MySFR regroupe également les « outils » propres à chaque direction facilitant ainsi la communication transverse au sein d'une même équipe.

Enfin, les managers disposent de documents spécifiques (kit de présentation, Q&A mis à leur disposition sur l'intranet au sein de chaque rubrique concernée (ex : Travail à distance, Engagement, Diversité, EAD...)).

Dans les locaux, des écrans diffusent les informations clés, MySFR TV, animations, communiqués de presse...

Enfin, des ateliers ou forums sont également organisés. À cette occasion, les collaborateurs peuvent poser des questions ou se familiariser avec les nouveautés de SFR (démonstrations nouvelles offres, smartphones ou outils bureautiques).

Une Présidence proche et au contact des collaborateurs

Le Président-Directeur-général ou les Directeurs exécutifs prennent régulièrement la parole, se déplacent en régions, sur les sites ainsi que dans les espaces SFR. Ces actions sont relayées sur MySFR. Par ailleurs, à chaque étape structurante de la vie de SFR, le PDG informe les collaborateurs en leur transmettant un e-mail ou en organisant des prises de parole ou des chats (avec possibilité pour les collaborateurs de poser leurs questions en direct) relayés sur l'intranet.

Une communication managériale renforcée

En organisant tous les trimestres des CODORs (réunion des Directeurs) auxquels assistent les Directeurs du Groupe, ainsi que des conférences téléphoniques, la Présidence informe le top management sur les enjeux, orientations, nouveautés stratégiques de SFR. Charge aux Directeurs de descendre ensuite ces éléments aux managers de proximité. Cette implication des managers est indispensable pour mener à bien la communication interne.

Un plan de transformation ONE, porté par le Président et décliné auprès de tous les collaborateurs

Les changements de gouvernance de SFR ont favorisé la relance du plan de transformation ONE. En septembre 2013, la mise en place d'un « Kick Off » ONE a notamment permis aux collaborateurs de découvrir les initiatives qui vont transformer SFR et permettre au Groupe de se positionner au meilleur niveau dans un secteur en profonde mutation. Désormais, des journées étapes, les « ONE Day » ont lieu une fois par trimestre et permettent à tous les collaborateurs de suivre l'avancement des initiatives de transformation portées par l'ensemble de l'entreprise. Ces « ONE Day » sont généralement suivis par des chats internes. Ces événements sont retransmis en direct sur tous les sites de SFR. Dans le cadre du plan de transformation, des ateliers ONE ont aussi été organisés sur tous les sites, de décembre 2013 à mars 2014. À cette occasion, les collaborateurs ont pu échanger avec les Directeurs qui accompagnent le plan de transformation. Une rubrique dédiée ONE a également été créée sur l'intranet, qui permet aux collaborateurs de suivre les avancées des différents chantiers de transformation.

Fait marquant 2013

Une partie des collaborateurs d'Île-de-France sont désormais regroupés sur le site unique du Campus SFR à Saint-Denis. Forums, mails d'information, accompagnement de proximité ont rythmé les deux mois précédant l'emménagement sur le Campus. Les jours J, les collaborateurs ont ainsi déménagé par vagues se succédant pendant plus d'un mois, avec des équipes dédiées à leurs côtés pour leur assurer une arrivée facilitée sur le nouveau site.

PARTENAIRES SOCIAUX

Des réunions régulières organisées avec les instances représentatives du personnel (CCE, CE, CHSCT ou DP), ainsi que des réunions de négociations collectives avec les différentes organisations syndicales représentatives constituent le cadre habituel des échanges avec les partenaires sociaux. Les faits marquants 2013 ont concerné :

- Négociations et réunions du CCE dédiées au traitement des conséquences sociales du projet de réorganisation de SFR en vue de sa mutation d'« opérateur télécom vers un opérateur numérique » ;
- Signature d'un accord d'entreprise sur la mobilité et le volontariat dans le cadre de la mutation de SFR en opérateur numérique, ainsi qu'un accord-cadre de méthode et de garanties sociales au sein de SFR ;
- Signature d'un accord sur le travail à distance et d'un accord sur les mesures d'accompagnement dans le cadre du déménagement vers le nouveau Campus SFR de Saint-Denis ;
- Signature d'un accord relatif au renouvellement des CHSCT et aux conséquences sur les mandats ;
- Signature d'un accord de méthode relatif à la procédure de consultation du CCE et des CHSCT sur le projet d'accord de mutualisation du réseau SFR avec le réseau Bouygues Telecom ;
- Poursuite du travail d'harmonisation des statuts, notamment, sur les thématiques du temps de travail et de la structuration des plans de rémunération.

ACTIONNAIRE

VIVENDI

SFR étant une filiale du groupe Vivendi, qui détient 100% du capital, un rapport privilégié est entretenu avec son actionnaire, qui s'appuie notamment sur un Comité de Gestion mensuel afin de réaliser une revue des opérations et des enjeux stratégiques, ainsi qu'un Comité des Risques.

MILIEU ÉCONOMIQUE

FOURNISSEURS

SFR inscrit son plan « achats responsables » dans une démarche de progrès par l'évaluation, le dialogue et des plans d'amélioration, partagés si besoin avec ses fournisseurs. Afin de renforcer cette démarche, SFR a décidé d'approfondir son suivi en faisant des audits RSE sur sites, qui permettent 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-UP

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 start-up innovantes, en lien avec les activités de SFR : SFR Jeunes Talents Start-up ;
- Un espace communautaire de 60 000 membres volontaires pour tester des innovations techniques et d'usage : l'Atelier SFR

Pour en savoir plus : <http://atelier.sfr.fr>

L'année 2013 a été marquée par la sélection d'une nouvelle promotion de 10 start-up innovantes.

SFR a aussi lancé, avec neuf autres grandes entreprises, un appel à projets afin de créer, en partenariat avec Paris Région Lab, un incubateur de start-up dans le domaine de l'e-santé qui sera opérationnel en 2014. Ce club est porté par le Paris Région Lab, association créée par la Ville de Paris et la Région Île-de-France. Ce Laboratoire anime sept incubateurs d'entreprises sur Paris dans lesquels il accueille plus de 150 start-up.

Enfin, SFR a intégré dans l'Atelier SFR des bêta-tests BtoB.

SPHÈRE PUBLIQUE

SFR a à cœur d'entretenir des relations avec l'ensemble des acteurs de la sphère publique (Gouvernement, Parlement, associations d'élus, élus locaux, organismes publics...) afin de faire connaître le Groupe, sa stratégie, sa politique RSE et ses enjeux, mais également d'éclairer leurs réflexions et les travaux législatifs impactant le secteur du numérique. Ces relations sont animées par la Direction des Affaires publiques, de la Santé et de l'Environnement.

Dans ce cadre, SFR participe activement aux travaux du Parlement et des différents organismes publics tels que l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes et l'Agence nationale des Fréquences, et contribue à promouvoir auprès des pouvoirs publics les engagements en matière de RSE et ses actions en faveur de l'inclusion numérique, via notamment le soutien au programme Connections solidaires, en partenariat avec Emmaüs Connect.

SFR défend une vision responsable et transparente des activités de ses représentants d'intérêts, et se conforme scrupuleusement aux chartes, règlements et codes de conduite édictés par les différentes institutions publiques. Ainsi, le Groupe est inscrit au registre des représentants d'intérêts de l'Assemblée nationale, du Sénat, de la Commission européenne et du Parlement européen.

PARTIES PRENANTES GOUVERNEMENTALES

SFR est en relation continue avec différents ministères tels que le ministère délégué à l'Économie numérique, le ministère de l'Écologie, le ministère de la Santé, ou le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale.

Par ailleurs, SFR échange régulièrement avec les parlementaires sur l'ensemble des sujets du secteur numérique, qu'ils soient liés aux enjeux de responsabilité sociale et environnementale des entreprises ou de nature économique.

Parmi les faits marquants de 2013 :

- Poursuite de la 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 ;
- Échanges autour de la proposition de loi relative à la sobriété, à la transparence et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques (dite PPL Abeille) ;
- Participation active de SFR au groupe de travail gouvernemental pour l'expérimentation de centres relais au niveau national pour les appels de proximité à destination des personnes sourdes. Lancement prévu en 2014.

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

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

Parmi les derniers faits marquants, on retiendra :

- La décision autorisant Bouygues Telecom à mettre en œuvre la 4G dans la bande 1800 MHz à partir du 1^{er} octobre 2013. À noter : les sociétés SFR et Orange France peuvent, elles aussi, demander à tout moment que les autorisations dans la bande 1800 MHz soient étendues à la 4G ;
- L'introduction du VDSL2 en distribution directe sur la boucle locale cuivre d'Orange ;
- La décision de mise en place d'un dispositif de mesure et de suivi de la qualité des services fixes d'accès à l'Internet ;
- La publication du deuxième bilan d'application de la charte d'accessibilité aux communications électroniques.

AGENCE NATIONALE DES FRÉQUENCES (ANFR)

SFR participe à plusieurs groupes de travail pilotés par l'ANFR. SFR a ainsi participé activement aux groupes de travail techniques sur l'exposition aux ondes radio, dans le cadre des travaux gouvernementaux issus de la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement ».

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS (FFT)

SFR participe aux travaux de la FFT à travers ses différentes commissions : consommation, innovation et normalisation, fiscalité et emploi, sécurité, contenus, développement durable, entreprises et responsabilité numérique, fibre optique, transverse.

2013 aura été marquée par un grand nombre de travaux législatifs et réglementaires placés sous le signe d'une concertation de qualité avec les pouvoirs publics, en particulier avec la DGCCRF, et par quelques dossiers de co-régulation.

À noter également :

- Participation aux comités de pilotage sur le déploiement de la couverture en téléphonie mobile des zones blanches ;
- Troisième bilan de la Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable avec le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie ;
- Deuxième bilan d'application de la Charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques. Cette charte a été transposée du mobile aux services ADSL, des sites Internet aux boutiques 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 ;
- Étude Greenwich : surfiscalité des télécoms en France et optimisation fiscale des « géants du net » ;
- Charte de Paris sur les antennes-relais : bilan de la première année d'application ;
- Travaux pluripartites gouvernementaux sur les radiofréquences ;
- Lutte contre le vol des mobiles : 10 ans de partenariat entre la FFT et le ministère de l'Intérieur.

Pour en savoir plus : <http://fftelecoms.org>

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Sujets et mode de dialogue

SFR Collectivités est une entité spécifique, dédiée aux collectivités territoriales pour accompagner la stratégie de déploiement des réseaux et des services du groupe SFR. Sa mission est de gérer les partenariats réalisés avec les collectivités (Délégation de Service public, Partenariat Public Privé...), et de promouvoir de nouveaux usages. Il s'agit dès lors d'expliquer la stratégie du Groupe, faire comprendre et accepter ses nouveaux déploiements de réseaux, initier des collaborations, sources d'optimisation ou de nouveaux services. De même, SFR participe chaque année au Salon des Maires et des Collectivités locales (SMCL), ainsi qu'à plusieurs groupes de réflexion en régions, comme les Cantines numériques ou encore La mêlée numérique à Toulouse.

S'agissant de l'accompagnement du déploiement des antennes-relais, SFR poursuit également les engagements de sa feuille de route opérationnelle : le *Guide des Relations entre Opérateurs et Communes* signé avec l'Association des Maires de France. SFR répond ainsi aux sollicitations très variées des élus : réunions d'information, élaboration de chartes ...

On notera en 2013, parmi les faits marquants :

- Le pilote tri-opérateur relatif à l'impact de l'utilisation des fréquences LTE 800 avec la Fédération française des Télécoms, l'Agence nationale des Fréquences et la Ville de Saint-Étienne ;
- La signature de la première convention nationale Très Haut Débit avec Lille Métropole ;
- L'accompagnement des ouvertures 4G et FTTH auprès de nombreuses collectivités ;
- La participation au Printemps du Numérique dans l'Oise ;
- La poursuite des programmes Ma caméra chez les pros et SFR Jeunes Talents en région (cf p. 19) ;
- L'ouverture de points d'accueil Connexions Solidaires en régions (cf p. 80).

SOCIÉTÉ CIVILE

PRINCIPALES ASSOCIATIONS ET ORGANISMES PARTENAIRES (PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE)

Adie Micro Franchise Solidaire (AMSI)

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 euros. L'accompagnement de ces nouveaux entrepreneurs leur permet de lancer et pérenniser leur activité. SFR participe au Comité de Suivi des Investissements, chargé de suivre les projets accompagnés depuis 2011. En 2013, dans deux secteurs porteurs (chauffeur et jardinier), une centaine de candidats ont trouvé leur équilibre économique grâce au développement de micro franchises.

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

Les Ateliers du Bocage

Les Ateliers du Bocage, entreprise d'insertion du réseau Emmaüs France, assurent la collecte des mobiles notamment en interne, lors des événements et auprès des clients professionnels et entreprises. En fin d'année 2013, les Ateliers du Bocage sont devenus une SCIG (Société Coopérative d'Intérêt général), mi-entreprise d'insertion, mi-entreprise adaptée.

Elle totalise à fin 2013, 40 postes en insertion et 12 postes pour des travailleurs handicapés.

Pour en savoir plus : <http://ateliers-du-bocage.fr>

Emmaüs Connect

SFR et sa Fondation sont engagés auprès d'Emmaüs Défi depuis 2009. Au-delà d'un soutien financier, ce partenariat s'appuie sur du mécénat de compétences grâce à l'implication des collaborateurs SFR dans les espaces de vente d'Emmaüs Défi (bric-à-brac).

Depuis 2010, SFR et Emmaüs Défi ont par ailleurs 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.

En 2013, ce programme, devenu Connexions Solidaires, est déployé par l'association Emmaüs Connect, et s'est enrichi d'une offre d'accès à Internet et d'un accompagnement pédagogique au profit des bénéficiaires (cf p. 80).

Pour en savoir plus : <http://connexions-solidaires.fr>

Fédération française Handisport

Depuis 2004, à travers sa Fondation d'entreprise, SFR est partenaire officiel de la Fédération française Handisport. Lors des championnats du monde d'athlétisme de Lyon, qui ont eu lieu du 13 au 30 juillet 2013, 27 collaborateurs SFR ont rejoint l'équipe des bénévoles.

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

Fondaterra

SFR est partenaire historique de la Fondation Fondaterra pour la sensibilisation à l'environnement et au développement durable en milieu universitaire. Ensemble, ils ont lancé le challenge Green TIC Campus, un grand concours étudiants sur le thème « vers un campus plus vert et plus ouvert » grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC), dont la 5^e édition s'est tenue en 2013.

Pour en savoir plus : <http://fondaterra.com>

Fondation Télécom

La Fondation Télécom soutient la recherche et l'excellence académique françaises au service de l'industrie numérique. SFR en est partenaire depuis sa création en 2008. Ce partenariat s'inscrit dans une vision de filière, de la recherche appliquée jusqu'à la création d'emplois, en passant par l'enseignement et l'incubation de start-up. La Fondation Télécom est un acteur clé de l'écosystème numérique en France.

Pour en savoir plus : <http://fondation-telecom.org>

HomoSFèRe, l'association des LGBT de SFR

Créée en octobre 2009 à l'initiative de collaborateurs de l'entreprise, HomoSFèRe est l'association des lesbiennes, Gays, Bi et Trans (LGBT) de SFR. Ses missions : lutter contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre au travail, œuvrer pour l'égalité de traitement dans l'entreprise, développer la solidarité et la convivialité entre les adhérents et leurs amis.

Pour en savoir plus : <http://homosfere.org>

Sidaction

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 le plateau téléphonique ouvert pour l'opération) ;
- Mobilisation du centre d'appels SFR de Marseille et d'une centaine de collaborateurs SFR bénévoles pour enregistrer les promesses de dons ;
- Sensibilisation des clients SFR afin d'encourager les dons.

En avril 2013, 60 collaborateurs et leurs proches ont ainsi assuré le traitement des appels sur les sites de Marseille l'Estaque et Aix-en-Provence.

Pour en savoir plus : <https://sidaction.org>

Talents des Cités

La Fondation SFR est partenaire du concours Talents des Cités depuis 8 ans. Chaque année, la Fondation SFR parraine un des lauréats nationaux et lui apporte un soutien personnalisé.

Dans le cadre 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 de quartiers modestes par des professeurs d'HEC et des collaborateurs de SFR. Cette université met à disposition des entrepreneurs une formation de haut niveau adaptée à leurs problématiques. C'est également une opportunité pour ces entrepreneurs de construire ou renforcer leur réseau.

Cette année, Fatoumata Sidibé a été choisie par SFR pour son projet « e-market Africa ». Son entreprise, basée à Villepinte, permettra aux familles africaines excentrées de faire leurs courses en ligne, mais également de pré-payer des denrées pour leurs familles restées au pays. Cette offre innovante répond à un besoin social clairement identifié, et contribuera à faciliter le quotidien des clients du site tout en renforçant leurs liens avec leurs familles restées au pays.

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

La Voix de l'Enfant

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 il y a une dizaine d'années, 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 2013, ces UAMJ sont au nombre de 52 sur l'ensemble du territoire français.

Pour en savoir plus : <http://lavoixdelenfant.org/>

ENTREPRENEURS SOCIAUX

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 : 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.

En 2013, on notera en particulier l'accompagnement de la troisième promotion de SFR Jeunes Talents Entrepreneurs sociaux (8 lauréats au total) et le lancement de la quatrième édition. Lors d'une soirée organisée en partenariat avec Ashoka, étaient distingués pour leurs projets respectifs « Constant & Zoé », une marque de prêt-à-porter pour les personnes en situation de handicap, et « Zéro Gâchis », un service innovant pour éviter le gaspillage alimentaire.

Le concours SFR Jeunes Talents Entrepreneurs Sociaux opère un véritable coup de pouce. Ainsi, « Rejoué », lauréat 2011, compte aujourd'hui une vingtaine de salariés, dont 14 en insertion, et recycle plusieurs tonnes de jouets par an pour les vendre à des prix « solidaires ».

Pour en savoir plus : <http://sfrjeunestalents.fr/entrepreneurs/social>

Enfin, pour la cinquième année consécutive, SFR a confié au cabinet associatif Mozaïk RH une campagne de recrutement d'apprentis issus de la diversité.

Pour en savoir plus : <http://mozaikrh.com>

MONDE ÉDUCATIF

ARPEJEH

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. En 2013, 4 stagiaires accueillis au sein des équipes SFR, et 5 collaborateurs ont participé à des ateliers métiers dans un collège de l'académie de Créteil.

Pour en savoir plus : <http://arpejih.com>

Ma caméra chez les pros

Créé en 2011 en partenariat avec l'Éducation nationale, ce programme apporte une aide à l'orientation des jeunes de 3^e en leur présentant 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'intégration 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 (70 vidéos disponibles à date). En 2013, le programme a rassemblé 29 collèges répartis dans neuf académies dont deux nouvelles : Strasbourg et Lille. 29 entreprises se sont mobilisées aux côtés de SFR pour participer à ce programme éducatif innovant.

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

Passeport Avenir

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 quartiers modestes. 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.

85 collaborateurs SFR se sont engagés en tant que tuteurs à la rentrée 2012-2013. 24 écoles de management, 41 écoles d'ingénieurs, 5 universités, 69 classes préparatoires ATS, soit 139 établissements partenaires étaient mobilisés. En 2013, 4 260 jeunes ont bénéficié de tutorat.

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



PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Être opérateur télécoms, c'est être à l'écoute de ses clients pour mieux comprendre leurs besoins et faciliter leurs usages connectés. C'est aussi anticiper et prendre en compte les impacts de la digitalisation de la société. Clarifier l'information clients, garantir la protection des données dans un contexte d'explosion des échanges, protéger les plus jeunes dans leurs usages sur Internet via le contrôle parental ou encore exercer une veille attentive sur les questions liées aux radiofréquences et à la santé... Chez SFR, cela fait aussi partie de la relation avec nos clients.

SFR fait de la qualité de la relation avec ses clients, particuliers ou entreprises, une priorité. Cela passe notamment par la simplification des offres et par l'optimisation de l'expérience de nos clients sur l'ensemble des canaux : service client, espace SFR, ou parcours en ligne (forum...). Afin d'améliorer la qualité de ses services, SFR se met à l'écoute de ses clients et entretient également un dialogue régulier avec les associations de consommateurs.

Pour accompagner la digitalisation de la société, SFR renforce son engagement en faveur de la sécurisation des données de ses clients, dont les échanges explosent. Cet engagement est double : sécuriser et garantir la confidentialité des données clients (avec notamment des data centers hautement sécurisés, basés en France) et mettre à disposition de ses clients des conseils et des solutions pour se prémunir des attaques (virus) ou pratiques frauduleuses (solutions contre le spamming et le phishing).

SFR est également attentif à la protection des plus jeunes. Les dispositifs de contrôle parental permettent ainsi aux parents de mieux comprendre les pratiques numériques de leurs enfants et de protéger les plus jeunes dans leurs usages d'équipements connectés.

Enfin, en matière de santé, SFR assure une veille attentive sur les travaux scientifiques et les positions des autorités sanitaires concernant les radiofréquences et poursuit, dans une logique de vigilance et de transparence, ses actions d'information envers ses clients concernant les recommandations d'usage.

NOS ENJEUX

- ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS
- RENFORCER LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION CLIENTS
- SÉCURISER LES DONNÉES ET LES USAGES
- INFORMER SUR LES RADIOFRÉQUENCES ET LA SANTÉ

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 lui 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

À l'écoute des attentes clients, SFR Service Client poursuit son objectif d'amélioration de la satisfaction client et accélère son programme « Selfcare » dont l'objectif est de rendre les clients autonomes sur leurs demandes simples, grâce à des parcours rapides, faciles et fiables.

SFR Service Client diminue ainsi la part des appels où le client peut finalement être autonome pour renforcer l'accompagnement des clients sur leurs demandes complexes afin de mieux les satisfaire. Les chargés de clientèle assurent un traitement de bout en bout de ces demandes avec une qualité d'exécution qui doit être irréprochable.

L'accompagnement des clients passant par celui des équipes, une nouvelle interface d'accueil et de traitement client a été conçue en collaboration avec les chargés de clientèle. Un accès facile et immédiat aux informations utiles à la compréhension du contexte du client, de ses contacts passés, de ses demandes en cours permet au chargé de clientèle de mieux se concentrer sur l'écoute du client et de s'engager dans des solutions plus adaptées à la situation du client. Cette interface est déjà mise à disposition pour les clients mobile. Son déploiement est prévu sur l'ensemble des clients quel que soit leur équipement sur 2014.

SFR Service Client poursuit aussi ses actions de pilotage de la certification NF Service-Centre de relation client obtenue auprès de l'AFNOR en 2012. La qualité de service est au cœur des actions de SFR Service Client qui suit mensuellement l'évolution de la qualité perçue par ses clients.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - Abonnés mobile	6,6	6,2	6,9		Indicateur de suivi sans objectif.
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - ADSL commerciale	6,8	6,0	6,8		
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) - ADSL technique	6,1	6,1	6,9		
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) Abonnés mobile	78 %	78 %	84 %		
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL commerciale	72 %	73 %	76 %		
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL technique	85 %	69 %	76 %	Nouvelle méthode de mesure expliquant la variation sur les 3 années.	
Taux d'appels perdus Service Client grand public (en %) (Réf GRI : PR5)	21 %	19 %	12 %		
Proportion de courriers et réclamations non traités sous 5 jours ouvrés Abonnés mobile grand public (en %)	18,9 %	21 %	11 %		
Pourcentage de recours traités en moins d'1 mois	89 %	62 %	93 %		

POUR LES ENTREPRISES

La satisfaction client est un engagement soutenu par la démarche d'amélioration continue de la division entreprises. Elle 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.

La démarche d'amélioration continue est pilotée au plus haut niveau par le Comité de Direction de la division entreprises, qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, pilote la mise en œuvre et décide des actions à déployer. Cette démarche s'appuie sur les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients sur la qualité des services.

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 la division entreprises est audité en interne sur une période de trois ans. Des 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.

En 2013, les principales réalisations de la division entreprises de SFR ont été :

- Le renforcement de l'approche expérience client par moment clé avec la mise à jour et la création de nouveaux parcours clients ;
- La mise en place des programmes de transformation opérationnelle.
- L'optimisation et l'homogénéisation des mesures de satisfaction et de performance ;
- Le maintien des Certificats ISO 9001 et Qualicert.

Les objectifs globaux 2014 de qualité :

- Poursuivre la démarche de simplification de l'expérience client et réduire les irritants ;
- Poursuivre les chantiers de transformation opérationnelle ;
- Stabiliser la satisfaction client par moment clé ;
- Développer l'esprit du service pour une expérience client remarquable.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Note de satisfaction sur la prestation de la division entreprises de SFR /10 (Réf. GRI : PR5)	7,5	7,2	7,1	Obtenir une note supérieure à 7,2	Les chantiers de transformation engagés depuis 2012 n'ont pas encore portés leurs fruits. Ils se poursuivent et les résultats sont attendus pour 2015. Résultat proche de l'objectif.	7,2
Taux d'appels perdus Service Client division entreprises de SFR fixe et mobile (en %)	7%	7%	7,3%	10%	-	10%
Proportions de réclamations non traitées et sans annonce d'un nouveau délai sous 10 jours (en %)	23%	13%	16,2%	20%	-	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 2013, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations (Réf. GRI : S01)	17	20	16	20	Réunions entre SFR et les représentants nationaux des associations de consommateurs agréées.
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	13	15	13	15	Participation aux travaux de concertation au sein du Conseil national de la Consommation et aux réunions de concertation organisées par la Fédération française des Télécoms.

UNE RENCONTRE ANNUELLE AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE DE SFR

Lors de cette rencontre, SFR est revenu sur le bilan 2012 et a partagé les enjeux 2013. 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'échange a été l'occasion pour les représentants des associations de consommateurs d'exprimer leurs points de vue et de poser librement toutes leurs questions.

DES 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 son positionnement sur la 4G (le réseau, les offres, la communication, la commercialisation...).

DES RENCONTRES AVEC LES ANTENNES LOCALES

Sur demande des associations de consommateurs ou à l'initiative de SFR, des réunions sont organisées ponctuellement sur des thématiques précises : présentation du parcours du réclamant, traitement des litiges chez SFR, facturation, résiliation...

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 groupe.sfr.fr qui permet à celles-ci d'accéder facilement aux informations utiles.

<http://groupe.sfr.fr/engagements/dialogue-parties-prenantes/consommateurs>

PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE CONCERTATION

CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

En 2013, SFR a été présent à toutes les réunions de concertation avec les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la Consommation (CNC). Ces échanges ont eu pour résultat la finalisation de plusieurs projets d'avis et d'arrêtés relatifs au secteur des communications électroniques :

- Un projet d'avis portant sur la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques permettant une comparaison objective des offres des opérateurs concernant leur service client (définition des critères objectifs de comparaison, modalités de communication de ces critères) ;
- Un arrêté relatif aux factures des services de communications électroniques ;
- Un arrêté relatif à l'information tarifaire des offres de services de communications électroniques commercialisées sous la forme de cartes prépayées et de forfaits bloqués.

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 2013 :

- Une présentation aux associations de consommateurs du sans contact mobile (pédagogie autour des usages, de la technologie, des instances en charge du sans contact mobile, de la démarche d'excellence sécurité) ;

- Poursuite des travaux initiés en 2012 avec la DGCCRF, la DGCIS, l'ARCEP et les associations de consommateurs concernant la transparence de la gestion de trafic. L'objectif étant 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.

Une synthèse des travaux de la Commission Consommation en 2013 dans le rapport annuel 2013 de la Fédération est consultable sur :

<http://fftelecoms.org/rapport-annuel-2013>

RENFORCER LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION CLIENTS

CLARIFICATION ET SIMPLIFICATION

DES OFFRES

Engagée depuis 2011, la 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 sur les services associés à l'offre ainsi que, le cas échéant, sur la tarification des services non inclus est systématiquement développée 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.

DE LA FACTURE

Mise en place en 2012, la facture détaillée pour les abonnés mobile a permis d'améliorer grandement sa lecture et sa compréhension par les clients. Cela se traduit dans 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 Client pour des demandes d'information sur la facture.

SUIVI DE CONSOMMATION

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 aujourd'hui gratuite, 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 de l'utilisateur en temps réel et lui envoyer par e-mail, afin qu'il puisse en lire plus attentivement le contenu.

INTERNET À L'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 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/abonnes/infos-utiles/>

DEMANDES CLIENTS SPÉCIFIQUES

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 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 de 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 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'opérateur 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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité (Réf. GRI : PR7)	0	0	0	Maintenir une haute vigilance concernant les contenus publicitaires.	-	Indicateur de suivi sans objectif.

SÉCURISER LES DONNÉES ET LES USAGES

ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS LA SÉCURISATION DE LEURS DONNÉES ET USAGES

SFR propose à ses clients différentes solutions permettant de protéger leurs données et leurs usages et de se protéger également de toutes les menaces sur PC ou Mac.

LUTTE CONTRE LE SPAM SMS ET VOCAL SUR MOBILE

- Une cellule opérationnelle dédiée, qui exploite et analyse quotidiennement les signalements de spam transmis par le dispositif national de signalement 33700 et qui filtre depuis mars 2013 les appels vers les numéros surtaxés impliqués dans des « ping call » (appels d'arnaque affichant un numéro fortement surtaxé) ;
- 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 SFR qui participe activement au groupe de travail 33700 de lutte contre le spam SMS et vocal de la Fédération française des Télécoms ;
- 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, téléchargeable sur <http://sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/services-smartphones/applications-sfr/sfr-anti-spam>. 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. Plébiscitée par nos clients, elle bénéficie d'une bonne note (4,5 étoiles sur 5) sur le store de téléchargement des applications mobiles Google Play. Elle a été téléchargée par plus de 350 000 clients et son usage a plus que doublé en 1 an.

LUTTE CONTRE LE PHISHING

- Une mise à jour du site web de SFR a été réalisée en février 2013. 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. Les clients utilisant un système d'exploitation récent et une version récente de navigateur voient SOCIÉTÉ FRANÇAISE DU RADIOTELEPHONE – SFR SA affiché en vert ou sur fond vert dans la barre de navigation Internet.
- 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 poursuivront 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.

SFR propose aussi une solution complète de sécurité pour protéger jusqu'à 3 PC ou Mac contre les virus, les attaques, les logiciels malveillants. Cette solution appelée « Pack Sécurité » peut être souscrite en espace SFR, auprès du Service Client ou dans l'espace Client sfr.fr ou en cliquant ici :

<http://sfr.fr/adsl-fibre/services-options/securite/pack-securite.html>

PROTECTION EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE MOBILE

SFR propose à ses clients mobile une application qui permet :

- De localiser son mobile en cas de perte ou de vol ;
- De restaurer ses contacts et ses SMS sur un nouveau mobile.

Cette application disponible sur iOS et Android est téléchargeable ici :

<http://sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/services-smartphones/applications-sfr/sfr-securite-mobile>. Le nombre de téléchargements de cette application a plus que doublé en un an, confirmant ainsi l'intérêt des clients pour ce type de service.

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 » et disponible sur <http://sfr.fr/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.

RENFORCER LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Soucieux de la protection de la jeunesse, SFR s'engage depuis plusieurs années dans l'accompagnement des parents. Objectif : les aider à mieux comprendre les pratiques numériques et à protéger les plus jeunes dans leurs usages d'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.

Sur le mobile, SFR a été 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. Ce contrôle parental mobile sur réseau 3G/4G, lancé il y a plus de 2 ans, permet aux plus jeunes de naviguer sur un portail spécifique qui filtre tout l'Internet via une liste blanche de sites adaptés.

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). Le logiciel est téléchargeable sur <http://securite.sfr.fr>

SFR a également lancé il y a deux ans, une solution simple qui permet aux parents de définir quand et combien de temps leurs enfants vont sur Internet à la maison depuis les différents équipements du foyer (mobile, tablette, PC...). En effet, cette solution permet d'appliquer un contrôle horaire de l'accès à Internet depuis n'importe quel équipement connecté à la box SFR du foyer en WiFi ou filaire. Ce service est facilement paramétrable par les parents depuis un site Web et une application mobile SFR Contrôle d'accès, disponible sur iOS et Android. Une forte croissance d'usage a été observée sur ce service sur toute l'année 2013.

SFR a réalisé un guide dédié aux parents sur l'usage du mobile et d'Internet chez les jeunes afin de répondre à toutes les questions. Ce guide donne des clés afin de les aider à faire leur choix, sans tabou ni idées reçues. Guide téléchargeable sur <http://www.sfr.fr/parents>. Par ailleurs, une brochure d'information sur les solutions de contrôle parental est présente dans tous les points de vente 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...).

Enfin, 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). 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.

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 d'espionnage industriel, de piratage, de vol de données et d'intrusion sur le réseau radio doivent être pris très au sérieux. Les cibles les plus visées aujourd'hui sont les entreprises. Chaque société doit donc protéger ses systèmes informatiques et ses outils de communication.

L'ENGAGEMENT 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...).

TRAÇABILITÉ DES ACCÈS ET USAGES DES DONNÉES

SFR a 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.

Depuis fin 2010, une traçabilité des accès et des usages sur les environnements bureautiques et les outils informatiques est opérationnelle.

Pour permettre d'améliorer la sécurité de SFR, 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 objectif :

- Le contrôle des processus de maîtrise des risques sécurité et fraude ;
- L'évaluation de l'efficacité des dispositifs de sécurité déployés.

Ils s'appliquent sur le périmètre interne SFR ainsi que sur les périmètres et processus de gestion de nos partenaires. 17 audits sécurité ont été réalisés en 2013 sur les périmètres SI, Réseaux et Produits et 9 audits sur le périmètre des fournisseurs du Service Client. 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.

ZOOM SUR NOS CLIENTS ENTREPRISES

En matière de sécurité de l'information, la division entreprises de SFR 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.

Depuis 2012, la division entreprises fournit 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 et a renforcé la sécurisation des données de ses clients, avec différentes offres :

- Service Internet Sécurisé Expert (SIS) permettant à nos clients de protéger leurs échanges et de sécuriser leurs transactions sur Internet.
- Sécurité anti DDOS Cloud pour sécuriser les plates-formes de service et les sites hébergés sur le Cloud SFR.
- SFR OTP (One Time Password), solution de renforcement de l'authentification des utilisateurs.

En 2013 elle a proposé à ses clients, l'offre SFR Proxy Cloud permettant à leurs collaborateurs de protéger la navigation Internet (antivirus, antimalware, filtrage et contrôle des usages web et analyse des contenus web).

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS À LA PROTECTION DES INFORMATIONS

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 ;
- La Charte Sécurité de l'information ;
- Une Direction spécifique chargée d'avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.

En 2013, 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.

En 2013, la Direction de la Fraude et de la Sécurité de l'Information de SFR a organisé trois conférences sur ses sites parisiens sur le thème « La sécurité de l'information en entreprise : décryptage ». Elles portaient sur des sujets tels que les fuites d'informations constatées en entreprise, des cas concrets d'attaques et des recommandations pour les contrer... Ces conférences ont permis de sensibiliser 250 personnes.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Collaborateurs sensibilisés à la sécurité de l'information, à la protection des données et aux directives de la CNIL	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.	700	430	700 collaborateurs supplémentaires.	Différentiel dû aux réorganisations et mouvements de personnel.	Indicateur de suivi sans objectif.

INFORMER SUR LES RADIOFRÉQUENCES ET LA SANTÉ

L'année 2013 a été marquée par la publication de plusieurs rapports qui ont mis en évidence des résultats très importants. Tout d'abord, les conclusions des travaux techniques gouvernementaux lancés suite à la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement » ont notamment confirmé le fait que l'exposition aux antennes-relais est aujourd'hui très faible, inférieure à 1/10^e des seuils réglementaires dans plus de 99% des cas. Sur le plan scientifique, l'Agence nationale de Sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement

et du travail (ANSES) a publié mi-octobre la 4^e mise à jour de son expertise scientifique sur les radiofréquences, confirmant notamment qu'il n'y a pas d'effet sanitaire avéré associé aux radiofréquences en dessous des valeurs limites d'exposition, mais des possibles effets biologiques.

Si les conclusions de ces rapports sont plutôt rassurantes, il semble qu'elles n'empêcheront pas l'évolution du paysage réglementaire français. Preuve en est l'adoption par l'Assemblée nationale en janvier 2014 de la proposition de loi « relative à la sobriété, à la transparence et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques » examinée par le Sénat en juin 2014.

Dans un contexte qui reste donc très évolutif, SFR maintient son devoir de vigilance et de transparence et poursuit ses actions autant sur l'accompagnement du déploiement des antennes-relais, que de l'information de l'ensemble des ses parties prenantes.

SOUTENIR LA RECHERCHE

SFR participe, depuis de nombreuses années, au financement de la recherche dans le domaine des radiofréquences et de la santé. Cette participation se fait désormais principalement à travers le

mécanisme mis en place par les pouvoirs publics en 2011. L'ANSES assure ainsi l'évaluation des risques et la définition des programmes de recherche scientifique et technique dans ce domaine.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Soutien à la recherche sur les éventuels effets des radiofréquences sur la santé		Contribution au financement de la recherche selon le nouveau mécanisme gouvernemental. Participation à l'Instance de dialogue de l'ANSES.		<i>Poursuivre le soutien à la recherche et à la diffusion des connaissances.</i>	Selon la loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010 et le décret d'application 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. Financement d'une thèse en dosimétrie.	Maintenir l'objectif 2013.

ACCOMPAGNER LE DÉPLOIEMENT 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 opérateurs et communes*, signé entre l'Association des Maires de France (AMF) et la Fédération française des Télécoms (FFT). Ce guide est la feuille de route opérationnelle de la profession, pour le déploiement des réseaux mobiles, depuis plus de 10 ans. La mobilisation des équipes techniques de SFR reste constante.

Pour en savoir plus : <http://mobile-et-radiofrequences.com>

MESURER LES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

Après une année 2012 transitoire, marquée par l'entrée en vigueur du nouveau protocole de mesure de l'Agence nationale des Fréquences (ANFr), le nombre de mesures financées par SFR est revenu, en 2013, à son niveau habituel, soit un peu plus de 500 mesures de champs électromagnétiques réalisées à la demande d'élus, de bailleurs ou de particuliers (avec 100% des mesures conformes).

À noter également, le nouveau dispositif de gestion des demandes de mesures, piloté par l'ANFr a pris effet début 2014 seulement, alors qu'il est financé par une taxe supportée par les opérateurs de téléphonie mobile depuis 2011. Cela explique pourquoi les opérateurs ont continué à prendre en charge directement les demandes de mesures, afin de répondre aux attentes des riverains d'antennes-relais. Grâce au site Internet de l'ANFr <http://cartoradio.fr>, il est possible de connaître l'emplacement de toutes les stations radioélectriques de plus de 5 W sur le territoire national (antennes-relais de téléphonie mobile, émetteurs de télévision ou de radio, réseaux privés) ainsi que les résultats des mesures de champs électromagnétiques réalisées. Depuis fin 2013, il est aussi possible d'accéder en mobilité à ces informations, via une application disponible sur Smartphones et tablettes (iOS et Android).

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de mesures de champs électromagnétiques prises en charge par SFR	507	427	531	<i>Renvoyer les demandes de mesures vers le nouveau processus validé par le gouvernement et piloté par l'ANFr.</i>	La mise en œuvre effective du dispositif de mesures n'ayant eu lieu que début 2014, les opérateurs ont en parallèle continué à prendre en charge en direct les demandes de mesures durant toute l'année 2013.	Maintenir l'objectif 2013.

POURUIVRE LES DÉMARCHES D'INFORMATION CONCERNANT LE DÉPLOIEMENT DES ANTENNES-RELAIS

SFR a participé à plus de 500 réunions d'information sur le sujet de la santé et des radiofréquences. Les sollicitations peuvent être très variées : support des équipes de déploiement pour accompagner un projet et répondre aux éventuelles questions, contacts avec les collectivités territoriales lors des négociations de chartes

de déploiement de la téléphonie mobile, ou encore réunions avec les CHSCT d'entreprises. Des échanges importants avec les parties prenantes ont aussi lieu au niveau national, notamment dans le cadre des travaux gouvernementaux issus de la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement ».

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de réunions d'information sur la santé	372	579	527	<i>Respect du Guide des relations entre opérateurs et communes signé avec l'Association des Maires de France.</i>	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.	Maintenir l'objectif 2013 en attendant d'éventuelles évolutions réglementaires.
Nombre de courriers santé traités par SFR	128	161	71			

SOUTENIR 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 l'ensemble de ses clients, grand public ou entreprises. Il diffuse notamment le dépliant de la profession *Mon mobile et ma santé* régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité (dernière version publiée en novembre 2013). Ce dépliant est principalement remis sous format papier avec le «kit carte SIM» lors de l'ouverture d'une ligne mobile et mis à disposition des clients en boutique. Depuis mi-2013, il est imprimé à la fin des Conditions générales d'Abonnement remises au client.

SFR s'attache également à délivrer une information actualisée sur ses sites Internet commerciaux : <http://sfr.fr>, <http://sfrbusinesssteam.fr> et dédié <http://mobile-et-radiofrequences.com>

Plus généralement, SFR relaye les précautions d'usage permettant de réduire l'exposition aux ondes radio, comme l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les packs SFR, un pictogramme spécialement dédié à cette recommandation est repris dans la plupart des brochures commerciales) ou la recommandation de téléphoner dans les zones de bonne réception. Enfin, conformément à la réglementation, SFR affiche le niveau maximal d'exposition (Débit d'Absorption Spécifique - DAS) des terminaux mobiles dans ses brochures commerciales, sur les linéaires de son réseau de distribution, sur ses sites Internet ainsi que dans les publicités.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de dépliants FFT/AFOM <i>Mon mobile et ma santé</i> diffusés (en millions)	6,8	5	4,3	<i>Poursuivre la diffusion du dépliant Mon mobile et ma santé de façon systématique avec les kits carte SIM.</i>	-	Maintenir l'objectif 2013.
Nombre de kits oreillettes distribués par SFR en 2009 (en millions) packs SFR + mobiles nus	6,3	5,5	6,26	<i>Poursuivre la mise à disposition de kits oreillettes dans tous les packs SFR.</i>		

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 des forces de vente de son réseau de distribution une formation en ligne sur le sujet « radiofréquences et santé » ainsi qu'un quiz dédié, afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux interrogations des clients. Les forces commerciales Entreprise font également l'objet de diverses actions de sensibilisation. En 2013, la division entreprises de SFR a mis en place un module d'e-learning « Mobile et santé » à destination de ses forces de vente internes et externes.

	Résultats 2011	Résultats 2012	RÉSULTATS 2013	Rappel des objectifs 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de collaborateurs formés à la politique santé	181	237	9	<i>Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers le quiz dédié.</i>	Différentiel dû aux réorganisations et mouvements du personnel.	Maintenir l'objectif 2013.
Nombre de vendeurs ayant réalisé le quiz « radiofréquences et santé »	1 436	1 703	683			

MAÎTRISE DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Le numérique peut jouer un rôle clé dans la réduction de l'impact environnemental de notre société. Mais l'explosion des usages numériques est aussi synonyme d'augmentation des consommations énergétiques et de matières premières. Quadrature du cercle ? Non, car les potentialités du numérique, notamment en faveur de la ville numérique durable, sont prometteuses, que ce soit dans les domaines de l'énergie, des transports, de la santé, de l'éducation...

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... Afin que les TIC jouent ce rôle clé dans la lutte contre le changement climatique (IT for Green), il faut être particulièrement exemplaire dans leur mise en œuvre et dans 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 huitième année consécutive. Bien que l'année 2013 ait été une année de transition particulière pour SFR, les projets et actions mis en œuvre les années précédentes continuent à produire leurs effets.

Sont bien sûr poursuivis tous les chantiers qui ont contribué à faire de SFR un opérateur numérique engagé en faveur de la préservation de l'environnement : intégration paysagère des antennes-relais, collecte des mobiles usagés avec une offre de reprise incitative, dématérialisation des factures et des contrats, éco-conception des produits comme la box, affichage environnemental des mobiles...

SFR innove également pour déployer des solutions concrètes au service des particuliers, des entreprises et des collectivités, en faveur d'une société plus sobre en carbone : domotique, cloud computing, audioweb/visioconférence, applications Machine to Machine...

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

NOS ENJEUX

- **LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE**
- **PERMETTRE À NOS CLIENTS D'ÊTRE ÉCO-CONSOMMATEURS**
- **GÉRER LES RESSOURCES ET PRÉSERVER LES PAYSAGES**
- **INNOVER EN FAVEUR DE LA VILLE NUMÉRIQUE DURABLE**
- **POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL**

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 (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.

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 :

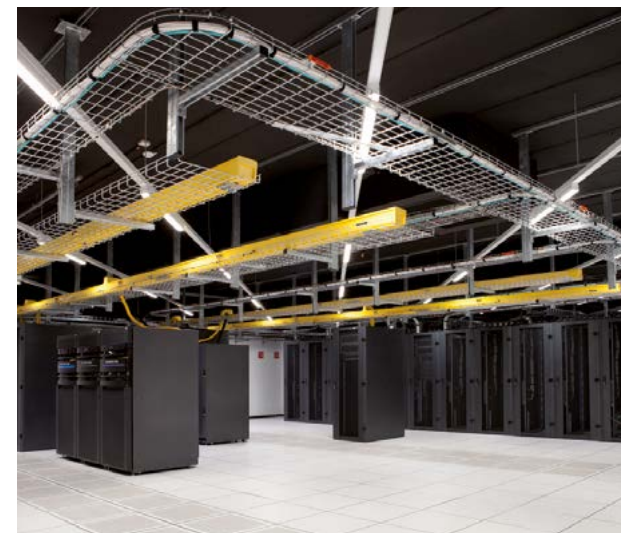
- Se déplacer moins, en privilégiant la téléconférence (visio/téléprésence...);
- Se déplacer mieux en privilégiant le train par rapport à l'avion, en promouvant l'autopartage, le covoiturage...

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. 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 2013, on notera en particulier :

- Côté sites tertiaires, le Campus SFR qui est équipé d'une gestion automatisée et centralisée permettant de réduire la consommation d'énergie de l'éclairage et du système de chauffage. L'éclairage artificiel des plateaux et des circulations est ainsi adapté automatiquement en fonction de la luminosité naturelle et de la présence de collaborateurs.
- Côté sites techniques : le data center de Trappes, qui avait déjà fait l'objet d'optimisations, devient encore plus performant en offrant des espaces modulaires au sein d'un nouveau bâtiment « Cloud Ready », à haute densité d'hébergement et à haute performance énergétique.



Data center de Trappes

Lolita Bourdet

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Consommation totale d'énergie (MWh) (GRI : EN03)	635 754	666 641	-	662 637	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sites légers Réseau ■ Sites stratégiques Réseau ■ Sites tertiaires 	-
dont électricité	622 924	657 100		653 273		
dont gaz naturel	2 236	3 190		3 645		
dont réseau urbain chaud/froid	9 939	4 943		3 329		
dont combustibles pétroliers - fuels	655	1 408		2 390		
Consommation d'électricité liée aux sites tertiaires (MWh)	53 079	45 356	Stabiliser les consommations d'énergie des sites tertiaires par rapport à 2010.	46 153		Maintenir l'objectif 2013.
Consommation d'électricité liée aux réseaux (fixe et mobile) (MWh)	569 845	611 744	Stabiliser, à l'horizon 2020, les consommations d'énergie des équipements des réseaux fixe et mobile et des centres de données par rapport à 2009, soit à environ 508 000 MWh.	607 120		Maintenir l'objectif 2013.
Émissions atmosphériques de CO₂ liées aux consommations d'énergie (en tonnes CO₂) (GRI : EN16)	65 207	64 715	-	69 127	<p>19 % des émissions sont issus des activités de l'Île de la Réunion (SRR) où le mix énergétique est plus « carboné » qu'en Métropole.</p>	-
dues à l'électricité	63 714	62 761		66 548		
dues au réseau urbain chaud/froid	770	726		892		
dues au gaz naturel	517	769		878		
dues au fuel	206	459		774		

ENCOURAGER LA MOBILITÉ DURABLE

La politique de mobilité durable dans laquelle SFR s'est engagé depuis plusieurs années continue aussi à porter ses fruits, même si l'ensemble des indicateurs a pu être affecté par la réduction des effectifs en cours d'année.

Ainsi, l'organisation de réunions à distance est désormais entrée dans les habitudes de travail des collaborateurs, malgré une utilisation qui n'a pas notablement augmenté en 2013. Sur le Campus SFR, la mise en place de 3 salles de téléprésence, de 4 salles de visioconférence et l'équipement d'un grand auditorium en visioconférence permet désormais aux collaborateurs d'éviter nombre

de déplacements, sans compter le déploiement global d'un nouvel outil de télécommunication intégré (messagerie, téléphonie, télé et visioconférence). Les collaborateurs basés sur le Campus sont aussi tous équipés d'un smartphone qui leur permet, notamment, de consulter en temps réel les horaires et l'état du trafic des transports en commun qui desservent le siège.

Pour faciliter les déplacements intersites en Île-de-France (en attendant un regroupement complet à horizon 2015), les sites de Meudon, de Rive Défense et le Campus SFR sont par ailleurs équipés d'une flotte d'une quarantaine de véhicules en auto-partage, qui sera bientôt complétée par une dizaine de voitures électriques « Bluecar ». On notera par ailleurs la réduction importante des émissions de la flotte de véhicules entreprise, qui sont passées de 139 à 117 g CO₂ par km parcouru, entre 2009 et 2013, bien au-delà des objectifs visés.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014	
Émissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements professionnels (en tonnes de CO₂) (GRI : EN16)	9 980	10 791	<i>Stabiliser les émissions de CO₂ engendrées par les déplacements professionnels par rapport à 2012 (si et seulement si facteurs d'émission inchangés).</i>	8 610	<p>9 980 10 791 8 610 2011 2012 2013</p> <p>Remarque générale : la baisse d'effectif a globalement entraîné une baisse d'activité.</p>	Stabiliser les émissions de CO₂ engendrées par les déplacements professionnels, par rapport à 2013 à iso périmètre (si et seulement si facteurs d'émission inchangés).	
dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées aux déplacements en avions, train et véhicules de location courte durée	3 999	4 494					4 117
dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées à la flotte de véhicules entreprise	5 981	6 297					4 493
Consommation de carburant (en m³)	2 015	1 987	<i>Continuer la promotion de l'éco-conduite après des collaborateurs.</i>	1 418	-	Maintenir l'objectif 2013.	
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	1 623	1 682	-	1 695	-	Intégrer dans la flotte de véhicules en auto-partage 10 voitures électriques Bluecar.	
Émissions moyennes pour la flotte de véhicules entreprise (en g CO₂/km)	129	124	<i>Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 120 g CO₂/km en 2015.</i>	117	Objectif 2015 d'ores et déjà dépassé.	Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 110 g CO₂/km en 2015.	

.../...

.../...

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
<p>Nombre d'heures de visioconférence/téléprésence/audioweconférence</p> <p>dont nombre d'heures de visioconférence/téléprésence</p> <p>dont nombre d'heures d'audio/webconférences</p>	<p>527 515</p> <p>9 643</p> <p>517 872</p>	<p>615 965</p> <p>10 627</p> <p>605 338</p>	<p>Augmenter de 10% le nombre d'heures de visioconférence/téléprésence/audioweconférence, par rapport à 2013.</p>	<p>633 732</p> <p>9 016</p> <p>624 716</p>	<p>-</p>	<p>Du fait du regroupement sur le Campus viser 7 500 h de visioconférence/téléprésence.</p> <p>Viser 750 000 h d'audioweconférence.</p>
<p>Émissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements collaborateurs (en tonnes de CO₂) (GRI : EN16)</p>	<p>18 931</p>	<p>Non effectué car Bilan (Scope 3) réalisé désormais tous les trois ans. Fait en 2011, prochain à venir en 2014.</p>	<p>Poursuivre une politique de déplacements domicile-travail plus respectueuse de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - animer les trois PDE déjà lancés en régions 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). 	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>Maintenir les objectifs 2013.</p>

PERMETTRE À NOS CLIENTS D'ÊTRE ÉCO-CONSOMMATEURS

Les efforts pour permettre aux clients SFR de devenir des éco-consommateurs se sont poursuivis tout au long de l'année 2013. 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 :

■ Pour le grand public, 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. 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...).

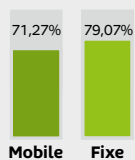
À noter également, la mise en avant du pictogramme de l'éco-organisme Eco-Emballage sur l'emballage des produits « Home by SFR » permet d'informer les clients de la bonne mise en œuvre du tri sélectif. Ce pictogramme pédagogique sera aussi intégré dans la conception des futurs emballages de la box et des décodeurs TV. ;

■ Pour les entreprises, 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.

POUR SUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

L'incitation à la dématérialisation des factures clients est un axe fort de notre action en faveur de l'environnement. Après avoir connu une évolution constante depuis plusieurs années, la dématérialisation des factures des clients mobile s'est notablement accélérée avec une augmentation de près de 47% durant l'année 2013. L'ensemble du réseau de distribution espace SFR et corner FNAC, soit 810 points de vente, est désormais équipé de terminaux pour assurer la dématérialisation des contrats mobile et des pièces justificatives. L'objectif est fixé à plus de 50% de dématérialisation sur ces contrats pour fin 2014. Cette dématérialisation est en cours d'extension aux contrats fixe.

Pour en savoir plus : <http://groupe.sfr.fr/engagements/environnement/consommer-autrement/dematérialisation>

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014	
Nombre total de clients dématérialisés	9 173 347	9 683 841	<i>Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher d'ici fin 2013 : 6,3 millions de clients grand public mobiles, soit 60% du parc éligible, 4,16 millions de clients ADSL soit 86% du parc éligible, 85 000 clients à la SRR soit 47% du parc éligible.</i>	12 347 073	 Taux de dématérialisation du parc éligible.	-	
dont clients mobile	5 022 284	5 455 000 (soit 48,5% du parc éligible)		8 008 215		Objectif dépassé avec plus de 71% du parc éligible :	Atteindre 77% du parc éligible.
dont clients fixe	4 095 563	4 160 000 (soit 85% du parc éligible)		4 338 858		soit plus de 79% du parc éligible,	Atteindre 81% du parc éligible.
dont clients SRR	55 500	68 841 (soit 38% du parc éligible)		81 515		soit plus de 45% du parc éligible.	Atteindre 40% du parc clientèle grand public et 85% du parc clientèle ADSL.
Nombre total de factures dématérialisées pour les clients SBT	-	Plus de 159 000 (soit 40,2% des factures éligibles)	<i>240 000 factures dématérialisées à l'horizon fin 2013, soit 58% des factures éligibles.</i>	199 540	Soit environ 49% du parc éligible. Objectif non atteint dû au nombre de lignes non éligibles.	Atteindre 64% du parc éligible.	

AUGMENTER LA COLLECTE DES TÉLÉPHONES MOBILES USAGÉS

Au-delà de la démarche de collecte, qui a été initiée il y a plus d'une dizaine d'années, l'offre de reprise lancée par SFR depuis 2010 porte de plus en plus ses fruits puisque les collectes en points de vente ont notablement augmenté en 2013. Cela représente, contre toute attente, plus de 18 % d'augmentation par rapport à 2012. Pour mémoire, le dispositif incitatif mis en place par SFR sert trois axes. Il permet de :

- **Rétribuer le client** : si le mobile rapporté en espace SFR a encore de la valeur, il est échangé contre un bon d'achat du montant de la valeur du mobile. Cette valeur 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. Une offre de reprise est aussi proposée sur sfr.fr :
- **Soutenir des associations** : pour chaque mobile valorisé, SFR s'engage à verser 2 € 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. À noter en particulier, grâce à ce soutien, l'organisation, chaque année, du challenge étudiants « 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 par des prestataires, soit pour être revendus en France ou dans les pays où la téléphonie mobile peut être un accélérateur de développement, soit par les Ateliers du Bocage (notamment pour les collectes de SFR Business Team) pour rentrer dans le réseau d'économie solidaire d'Emmaüs France. Tous ces prestataires sont signataires de la Charte sur le Réemploi des Téléphones Mobiles, établie en partenariat avec l'éco-organisme Eco-Systèmes, agréé par l'État. Dans le cas contraire, les téléphones mobiles et leurs accessoires sont recyclés dans le respect de l'environnement.

SFR informe régulièrement ses clients de ce dispositif 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 : <http://rapportersonmobile.fr>.

Au total, depuis le lancement du dispositif en 2003, près de 1,5 million de mobiles ont pu être ainsi collectés.

Pour en savoir plus : <http://groupe.sfr.fr/engagements/environnement/consommer-autrement/collecte-et-recyclage>

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre total de mobiles collectés <i>dont mobiles collectés en espace SFR, événementiel, SRR, SBT, interne (hors SAV/VPC/invendus)</i>	351 545 205 497	359 414 201 532	- <i>Atteindre 200 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution espaces SFR, auprès des clients SBT, lors des événements SFR et à l'île de La Réunion.</i>	295 023 238 040	Les actions incitatives menées en espace SFR en fin d'année ont permis de dépasser notablement l'objectif.	- Atteindre 250 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution espaces SFR, auprès des clients SBT, lors des événements SFR et à l'île de La Réunion.
Nombre de box ADSL et décodeurs collectés	2 229 513	1 975 535	-	2 186 062	Le nombre d'équipements collectés est fonction du renouvellement du parc par les clients.	-
Poids total de Déchets d'Équipements électriques et électroniques (DEEE) ménagers collectés (en tonnes)	1 622	2 255	-	2 498	-	-

ENCOURAGER L’AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

Depuis plusieurs années maintenant, l’affichage environnemental des mobiles commercialisés par SFR est en place de façon systématique sur la boutique en ligne ainsi qu’en espace SFR, sur la quasi-totalité des produits commercialisés par SFR (à l’exception des produits Apple). Pour mémoire, SFR s’est appuyé, pour sa méthodologie, sur l’expertise d’un bureau d’études spécialisé. Cette méthodologie d’évaluation qui prend en compte toutes les étapes du cycle de vie du téléphone mobile, depuis sa fabrication jusqu’à son recyclage, fait aujourd’hui référence au niveau international. Cette démarche a

également 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 l’impact environnemental, des transports notamment, n’est pas exactement le même que pour la métropole.

Pour en savoir plus :

x

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Taux de terminaux en catalogue disposant d’un affichage environnemental pour SFR	100%	100%	Assurer l’affichage environnemental pour 100% des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en espaces et en ligne pour SFR et SBT.	100%	-	Chantier clos.
Taux de terminaux en catalogue disposant d’un affichage environnemental pour la SRR	-	67% à La Réunion et 0% à Mayotte	Viser 100% à La Réunion et 70% à Mayotte (hors produits Apple).	79% à La Réunion et 0% à Mayotte	Objectifs non atteints dus à des problèmes techniques de déploiement à Mayotte et à la commercialisation de terminaux spécifiques à l’île de La Réunion.	Viser 90% à La Réunion et 90% à Mayotte (hors produits Apple).

GÉRER LES RESSOURCES ET PRÉSERVER LES PAYSAGES

MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES

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. À signaler, le tri sélectif a été particulièrement encouragé au sein du nouveau siège de SFR : l'absence de corbeilles incite en effet les collaborateurs à réfléchir avant d'imprimer et à être acteurs volontaires du recyclage de leurs papiers avec des points de collecte disposés tous les 15 à 20 mètres, dans les points reprographie, où l'impression se fait uniquement sur présentation de son badge ou de son smartphone.

Côté éco-conception, ces dernières années avaient marqué un tournant dans ce domaine avec, notamment, la sortie de la dernière génération de box (dont les principaux impacts environnementaux avaient été réduits de 30 %) et la généralisation de cartes SIM petit format. Depuis 2 ans, les réflexions se sont plus concentrées sur la conception des emballages des produits SFR, qui devraient produire leurs fruits en 2014.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
<p>Consommation totale de papier (en tonnes) (GRI : EN01)</p> <p>dont facturation</p> <p>dont documentation commerciale, mailings marketing, packs et kits clients</p> <p>dont usage interne</p> <p>dont autres papiers</p>	7 571	5 946	<p>Stabiliser les consommations de papier de la documentation commerciale par rapport à 2011.</p> <p>Stabiliser la consommation de papier pour les usages internes, par rapport à 2011 (SFR et SRR).</p>	<p>5 164</p> <p>1 015</p> <p>4 023</p> <p>118</p> <p>8</p>	<p>Baisse de 16% de la consommation totale de papier liée principalement à la facturation.</p> <p> ■ Facturation ■ Documentation commerciale ■ Usage Interne et autres papiers </p> <p> Consommation totale de papier (t) 2011: 7 571 2012: 5 946 2013: 5 054 </p> <p> Facturation (t) 2011: 1 605 2012: 1 470 2013: 1 015 </p> <p> Documentation commerciale (t) 2011: 5 767 2012: 4 302 2013: 3 913 </p>	<ul style="list-style-type: none"> - - <p>Stabiliser les consommations de papier de la documentation commerciale par rapport à 2013.</p> <p>Viser 100 tonnes de consommation de papier à usage interne.</p>
<p>Part de papier recyclé, PEFC ou FSC utilisé dans la consommation totale de papier (GRI : EN02)</p> <p>dont part de papier recyclé</p> <p>dont part de papier PEFC/FSC</p>	96%	92%	<p>Viser 95% de papier recyclé, PEFC ou FSC, dans la consommation globale de papier de SFR.</p> <p>Stabiliser les consommations de matières premières par rapport à 2012.</p>	<p>95%</p> <p>30%</p> <p>65%</p>	<p>Objectif atteint.</p>	<p>Maintenir l'objectif 2013.</p>
<p>Consommation de matières premières (carton, plastique) liée aux activités de production et de logistique (en tonnes) (GRI : EN01)</p>	2 140	1 711	-	1 682	-	Maintenir l'objectif 2013.

GÉRER LA FIN DE VIE DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Déchets Non Dangereux (DND) (en tonnes) (GRI : EN22)	1 958	2 717	-	2 772	Hors opération vide armoire lors du déménagement de 3 sites tertiaires d'île-de-France.	Stabiliser la quantité de DND par rapport à 2012.
dont DND recyclés	1 058	1 113	-	928		
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes) (GRI : EN24)	376	386	-	198	Diminution liée au programme de remplacement des équipements.	-
dont batteries	327	366	-	178		
Déchets d'équipements électriques et électroniques professionnels (DEEE) (en tonnes) (GRI : EN24)	712	484	Maintenir le réemploi de 20% des équipements électriques et électroniques des réseaux fixe et mobile.	632	Hausse due à l'augmentation des travaux sur les infrastructures réseau.	Maintenir l'objectif 2013.
dont infrastructures réseaux (fixe et mobile)	640	387	-	445		
taux d'équipements réemployés	17%	17%	-	38%	-	-
dont infrastructures tertiaires, équipements bureautiques	50	70	-	134	-	-
taux d'équipements réemployés	-	51%	-	17%	-	-
dont infrastructures SBT	22	27	-	53	Objectif de réemploi dépassé pour raisons exceptionnelles : remplacement massif d'équipements techniques qui ont pu être réutilisés.	Viser 45% de réemploi des équipements fixes SBT.
taux d'équipements réemployés	-	52%	Viser 40% de réemploi des équipements fixes SBT.	56%		

MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'EAU

Bien que la gestion de l'eau ne soit pas un enjeu critique pour SFR, du fait de ses activités et de ses implantations géographiques, des actions ont été mises en œuvre depuis plusieurs années afin de réduire les consommations sur l'ensemble des sites tertiaires. 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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Consommations d'eau (en m³) (GRI : EN08)	158 826	160 951	<i>Stabiliser les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2012.</i>	145 214	Objectif dépassé.	Stabiliser les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2013.
dont sites tertiaires	91 413	92 866		92 982		
dont sites réseaux	67 413	68 085		52 232		

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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement en métropole	99 %	96,5 %	<i>Viser a minima 96 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement (sites en propre, hors SRR, hors sites « zones blanches » et sites TDF).</i>	98 %	Objectif dépassé.	Poursuivre l'objectif 2013.
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de La Réunion.	100 %	75 %	<i>Viser 80 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de La Réunion.</i>	25 %	Objectif non atteint car, pour des raisons de topographie sur l'île de La Réunion, la règle sur le tilt mécanique ne peut être respectée.	Révision de l'objectif à la baisse : intégrer 35 % des nouvelles antennes-relais dans le paysage.

INNOVER EN FAVEUR DE LA VILLE NUMÉRIQUE DURABLE

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.

Quelques exemples de services proposés et de partenariats engagés par la division entreprises de SFR :

- Pour répondre au défi d'une mobilité raisonnée, plus fluide, intermodale et confortable, la division entreprises de SFR propose plusieurs applications Machine to Machine contribuant à l'optimisation des déplacements et à l'échange d'informations à distance que ce soit pour la télé-relève, la gestion de flotte de véhicules, l'auto-partage... ou encore les parkings intelligents ;
- SFR Geostatistics est un service qui s'appuie sur la puissance du Big Data : grâce aux données anonymisées de téléphones actifs, il est possible de disposer d'informations sur les déplacements des populations. Ainsi, l'analyse de flux de personnes sur un territoire peut permettre à une collectivité d'optimiser ses transports collectifs et de bien calibrer ses infrastructures. De multiples autres utilisations sont envisageables ;
- Le Cloud de SFR facilite le stockage sécurisé de données en

réseau, pour le compte des administrations et des entreprises, dans des data centers à haute performance énergétique, qui permettent de bénéficier de ressources informatiques à la demande ;

- Dans le domaine de la gestion de l'énergie et des smart grids, SFR accompagne également le groupe EDF/ERDF depuis plusieurs années dans la mise en place du compteur intelligent Linky. SFR est aussi partenaire du consortium Smart Electric Lyon qui lance une expérimentation grandeur nature, basée sur un large éventail de services interactifs, pour maîtriser les consommations énergétiques des usagers et des entreprises ;
- En partenariat avec Lyonnaise des Eaux, SFR développe des solutions de maîtrise des consommations d'eau et des projets pour la ville intelligente durable.

Enfin, SFR s'attache également à accompagner tout un écosystème de start-up innovantes qui se placent dans cette logique, à travers son dispositif SFR Jeunes Talents Start-up.

Quelques exemples :

- Cedexis ou Fasterize qui optimisent les temps de chargement afin de réduire les consommations d'énergie ;
- Shopmium qui vise la dématérialisation des coupons et bons de réduction ;
- Ou encore E-loue qui encourage la location de matériels divers et variés entre particuliers, dans une logique d'économie de fonctionnalité de plus en plus plébiscitée par nos concitoyens.

Pour en savoir plus : <http://ville-numerique.sfr.fr>

POUR SUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

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. 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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Pourcentage de sites réseaux couverts par un SME certifié ISO 14 001	79%	1,4%	Maintenir la certification ISO 14 001.	1,6%	La certification a été maintenue sur un périmètre réduit pour SFR.	Maintenir l'objectif 2013.
Pourcentage de sites tertiaires couverts par un SME certifié ISO 14 001	60%	20%		31%	Les sites tertiaires de SFR ne font plus partie du périmètre de certification, à l'exception de ceux de l'île de La Réunion, sur un nombre de sites global qui s'est notablement réduit.	
Pourcentage des effectifs couverts par un SME certifié ISO 14 001	86%	25%		1,9%		

SENSIBILISER ET FORMER LES COLLABORATEURS AUX BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Les campagnes de sensibilisation interne autour des bonnes pratiques environnementales (énergie, déplacements, déchets, eau, papier) permettent de maintenir un bon niveau d'implication dans l'ensemble de l'entreprise et de toucher tous les collaborateurs,

notamment durant la Semaine du Développement durable où il a été entre autre question du numérique dans la transition énergétique. Dans la mesure, où il n'y a eu quasiment aucun nouvel arrivant en 2013, aucune session de sensibilisation n'a eu lieu.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de collaborateurs et prestataires sensibilisés à l'environnement	420	321	Maintenir la sensibilisation de 100% des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales, via le programme « Eco-attitudes » et la formation de 100% des nouveaux arrivants dans le cadre de leur parcours d'intégration.	281	- Pas de session de sensibilisation pour l'intégration des nouveaux arrivants en 2013.	Maintenir l'objectif 2013.
dont nouveaux arrivants	-	226		0		

DÉVELOPPEMENT ET SATISFACTION DES **COLLABORATEURS**

Assurer l'employabilité, le développement et l'épanouissement de 9 000 collaborateurs dans un secteur numérique en évolution permanente, c'est un challenge. Dialogue social, formation, équilibre vie professionnelle/vie privée, engagement des collaborateurs, diversité, SFR explore les champs de l'innovation sociale pour proposer des dispositifs originaux et adaptés.



Dans un secteur télécoms en pleine mutation, SFR place au cœur de ses priorités l'accompagnement de ses collaborateurs, pour leur permettre de développer des compétences en phase avec les besoins de l'entreprise et qui renforceront leur employabilité.

Année de transition, 2013 a été marquée par une réorganisation de l'entreprise qui s'est accompagnée d'un plan de départ volontaire. SFR a veillé, non seulement à accompagner au mieux les candidats au départ dans le cadre de leur nouveau projet professionnel, mais aussi à assurer le bien-être des collaborateurs restant en poste.

La fin de l'année 2013 a également été marquée par l'installation d'une partie des équipes d'Île-de-France sur le nouveau Campus SFR à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis). Ce Campus symbolise l'attention particulière portée à la mise en place d'un environnement de travail optimal. En 2014, pour la 3^e année consécutive, SFR a d'ailleurs reçu le label Top Employer, qui

reconnaît et valide l'excellence des dispositifs RH. Enfin, SFR reste mobilisé en faveur de la diversité et de l'égalité des chances. Un engagement fort, qui passe par une politique volontariste en matière de Ressources humaines avec deux impératifs : la non-discrimination et l'évaluation des seules compétences. Formation, mobilité interne, promotion ou rémunération, l'égalité des chances intervient comme critère numéro un. Chaque collaborateur doit en effet avoir l'assurance que son projet professionnel se construit en toute équité, quels que soient ses origine, situation ou handicap. Fort de cet engagement, SFR a été le premier opérateur télécoms à recevoir le Label Diversité en 2010.

NOS ENJEUX

- FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES COLLABORATEURS
- GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS
- FAVORISER L'EMPLOI DURABLE ET L'INTÉGRATION DES JEUNES
- PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE
- ENCOURAGER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES COLLABORATEURS

CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES D'UNE ENTREPRISE PERFORMANTE OÙ CHACUN TROUVE SA PLACE

UNE POLITIQUE RH VOLONTARISTE

Au travers de sa politique Ressources humaines, SFR conçoit et met en œuvre des dispositifs pour garantir l'employabilité des collaborateurs et favoriser leur évolution professionnelle en adéquation avec leur projet professionnel et les besoins de l'entreprise (entretiens de carrière, espaces métiers). Elle accompagne également le développement des compétences des collaborateurs grâce à un plan de formation ambitieux tenant compte de l'évolution des métiers (accord de GPEC - plus de 80% des collaborateurs formés chaque année). Afin de favoriser l'écoute et le dialogue dans l'entreprise, SFR s'est attaché, dans son organisation, à mettre en place un management et des équipes RH de proximité. L'entreprise favorise également les échanges directs avec les collaborateurs lors de réunions d'informations sur la stratégie ou sur les transformations de l'entreprise. L'année 2013 a été une année de transformation pour SFR avec la

mise en œuvre d'un projet de réorganisation qui s'est accompagné d'un Plan de Départ Volontaire. Pour conduire cette transformation, l'entreprise a mis en place des dispositifs renforcés autour de l'accompagnement des managers dans la gestion de la complexité des situations humaines et organisationnelles, ainsi que dans la compréhension des mécanismes de changement. L'entreprise a notamment mis en place un dispositif souple et adapté permettant aux managers d'adresser en collectif, dans leurs équipes, le sujet de la charge de travail et d'être accompagnés par des coaches, spécialistes de l'organisation du travail.

La Direction des Ressources humaines a également mis à la disposition des collaborateurs des dispositifs d'écoute et de soutien (interventions régulières de psychologues externes sur nos sites). L'ensemble de ces dispositifs est venu renforcer les moyens existants mis en œuvre dans le cadre de notre politique de prévention

des risques psychosociaux et de bien-être au travail.

Enfin, SFR est à l'écoute du climat de l'entreprise, à travers des outils de mesure et des indicateurs. Un baromètre interne annuel « La voix des collaborateurs » permet à chaque collaborateur de donner sa perception globale de SFR sur différentes thématiques comme son environnement et ambiance de travail, sa satisfaction professionnelle, l'image de SFR... Les résultats de ce baromètre permettent la mise en place de plans d'actions. Ils sont complétés par un « *pulse survey* », qui mesure trimestriellement l'indice d'engagement des collaborateurs et permet de suivre l'efficacité des actions mises en œuvre. L'entreprise mesure également régulièrement le nombre d'appel(s) à la cellule d'écoute psychologique (n° vert), d'entretiens

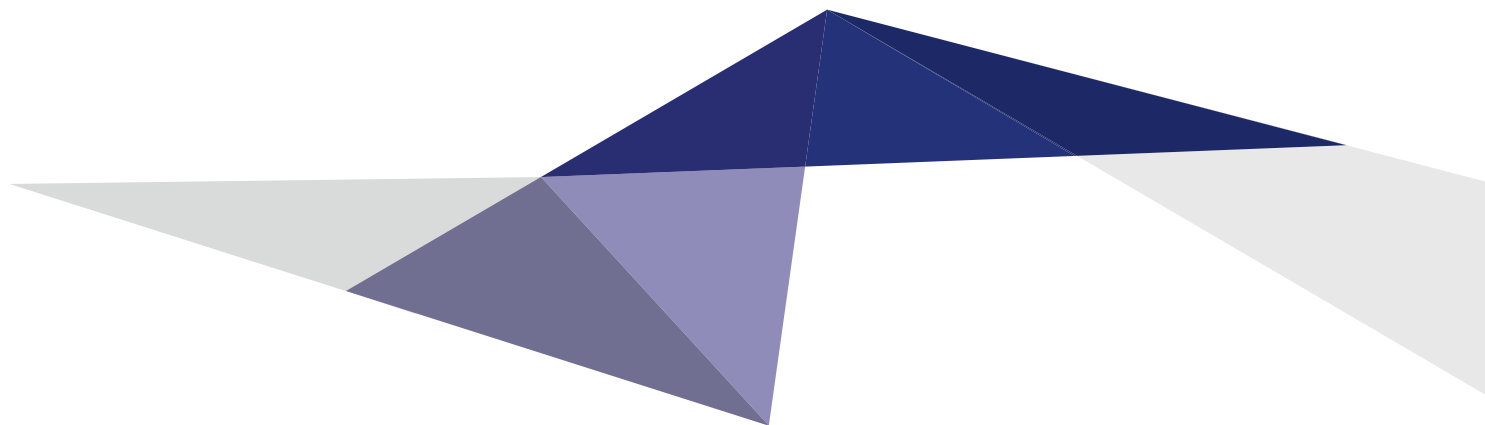
psychologiques (permanences sur site), d'enquêtes CHSCT ou de diagnostics et expertises mandatés par les CHSCT, ainsi que les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés (accidents du travail, maladies, absences).

En 2013, SFR a mis en œuvre une politique de conduite du changement au travers d'une forte sensibilisation des managers à leur rôle et responsabilité dans la prévention des risques psychosociaux. L'entreprise souhaite également mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs sur la qualité de vie au travail et sur la responsabilité de chacun, dans son quotidien à être, ensemble, attentifs au bien de tous. Elle envisage en 2014 d'initier une réflexion sur l'ouverture de négociations autour d'un Accord sur la qualité de vie au travail.

Effectif total et répartition des salariés par sexe et par âge

Effectif total au 31/12/2013 : 9 432 collaborateurs, dont 3 793 femmes et 5 639 hommes. Répartition par âge :

Moins de 25 ans	25 - 30 ans	30 - 35 ans	35 - 40 ans	40 - 45 ans	45 - 50 ans	50 - 55 ans	55 - 60 ans	60 ans et plus
464	842	1 404	2 147	2 242	1 261	680	308	84



LA FORMATION

En 2013, le plan de formation a porté prioritairement sur le déploiement du Très Haut Débit et ses usages, et sur l'accompagnement des managers et collaborateurs pour la mise en place et la réussite de la nouvelle organisation. Conformément aux prévisions, le nombre d'heures de formation a reculé :

- Fin (planifiée) de programmes massifs de déploiement de parcours longs sur la relation client pour la division entreprises de SFR ;
- Accompagnements formations liées aux mobilités déployés à partir du deuxième semestre suite à la relance des mobilités en mai (habituellement lissés sur toute l'année), et départs volontaires de collaborateurs dans le cadre du Plan de Mobilité professionnelle (PMP).

L'année 2013 a été marquée par le succès des cours du soir, nouveau dispositif déployé par l'Université SFR. Ainsi, près de 400 collaborateurs ont bénéficié pendant 16 semaines d'un cours collectif de 90 minutes hebdomadaires sur les thématiques suivantes : anglais, allemand, italien, espagnol, chinois, langue des signes, création de site web, initiation à la finance d'entreprise et prise de parole

en public. Déployé sur plusieurs sites d'Île-de-France et de province, le dispositif a rencontré un vif succès. Succès confirmé par le taux d'inscriptions entre novembre et décembre 2013. 700 collaborateurs se sont en effet inscrits pour des cours programmés en 2014 et dispensés sur 5 sites en Île-de-France et 7 sites en province, avec 72 groupes constitués. Afin de leur permettre d'assister à toutes les séances, des collaborateurs des équipes de la Relation Client ont bénéficié d'un aménagement spécifique de leur planning.

La démarche qualité sur les dispositifs formation, déployée depuis 2010, a été poursuivie et a permis d'atteindre les niveaux de performance les plus élevés en 4 ans avec 88% de collaborateurs satisfaits et un Net Promoter Score (NPS) de +61.

Enfin, les cycles de conférences accessibles à tous les collaborateurs ont été reconduits à un rythme bimestriel, sur des thèmes tels que « la performance individuelle au service du collectif et de l'excellence opérationnelle » ou « la prise de risque au féminin » à l'occasion de la journée de la femme.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation et développement professionnel (Réf. GRI : LA11)	89%	90%	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	91%	Il s'agit des entretiens réalisés pendant la campagne EAD 2012 (décembre 2012 à janvier 2013) et portant sur l'année 2012.	-
Nombre de mobilités	844	732	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	678		-
Nombre de promotions internes	462	591	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	558		-
Pourcentage de collaborateurs formés/Taux d'accès à la formation	85%	86%	80%	81%	Suite au PMP (Plan de Mobilité Professionnelle), des formations d'accompagnement des mobilités ont été reportées sur fin 2013-début 2014.	Parvenir à un taux de 85%
Nombre total d'heures de formation	288 784 h	297 655 h	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	254 464 h	Baisse liée au PMP.	-
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	4,10%	4,79%	4%	3,35%	La masse salariale de référence inclut les indemnités de départ des collaborateurs dans le cadre du Plan de Départ Volontaire, en dehors de ce contexte, l'objectif aurait été atteint.	4%

FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN DES COLLABORATEURS

L'engagement des collaborateurs dans la société civile est profondément inscrit dans la culture de SFR. Pour de nombreux collaborateurs, cette mobilisation sociétale contribue à un développement à la fois personnel et professionnel.

Pour faciliter 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, Connexions Solidaires, Handisport...).

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre total de collaborateurs impliqués dans un programme d'engagement	752	622	<i>Maintenir le taux de collaborateurs engagés dans nos différents programmes au-dessus de 6 %.</i>	551	Objectif atteint.	De nouveaux indicateurs seront définis en 2014.

FAVORISER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE

SFR a mis en place une série de dispositifs pour favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

TRAVAIL À DISTANCE

Conformément à ses engagements et grâce à la signature d'un accord par les 4 organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES, SFR a mis en place au cours de l'année 2013 le travail à distance. Cela s'est fait dans le respect de la vie privée des salariés, de leur santé, tout en tenant compte des nécessités opérationnelles, techniques ou financières de l'entreprise (se reporter page 70).

COMPTE ÉPARGNE TEMPS

Un accord sur la mise en place d'un Compte Épargne Temps (CET a été signé en juillet 2011 et est entré en vigueur le 01/01/2012. Il offre aux collaborateurs la possibilité de placer 7 jours maximum par an (5 jours de congés payés et 2 jours de RTT volants) dans le CET et de transférer 5 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, ou alimenter l'épargne retraite sur le PERCO SFR. Les collaborateurs ont placé des jours sur le CET et ont transféré des jours du CET vers le PERCO SFR.

CONGÉ DE PARENTALITÉ

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 6 mois, leur rémunération est maintenue pendant le congé.

Dans le cadre de l'accord relatif aux mesures d'accompagnement du déménagement sur Saint-Denis, différents dispositifs visant à favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie privée ont été adoptés, comme par exemple pour aider les collaborateurs concernés par le déménagement qui veulent réduire leur temps ou distance de déplacement entre leur domicile et leur site de travail.

Par ailleurs, SFR abonde le montant des chèques emploi service universel (CESU). 40 berceaux de crèche financés à 60% par SFR vont être proposés en 2014 à des salariés ayant au moins un enfant de moins de 3 ans rattaché à leur foyer fiscal.

Enfin, 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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de collaborateurs prenant un congé paternité/parentalité ayant déclaré la naissance d'un enfant (en %)	343 collaborateurs, soit 78%	96%	-	89%	-	Indicateur de suivi sans objectif.
Nombre de collaborateurs bénéficiant du congé parental d'éducation/nombre de collaborateurs ayant droit (en %)	775 collaborateurs soit 42,52%	39%	-	40%	-	Indicateur de suivi sans objectif.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

2013 : UNE ANNÉE DE TRANSITION ORGANISATIONNELLE POUR SFR

SFR a connu en 2013 un Plan de Départ Volontaire au cours duquel 869 collaborateurs ont quitté l'entreprise pour se repositionner sur des emplois externes, des projets de création d'entreprise et de formation.

L'entreprise a souhaité accompagner au mieux les collaborateurs ayant pris la décision d'un départ.

D'autres collaborateurs ont trouvé, à l'occasion de ce plan, une opportunité de changer d'emploi au sein de l'entreprise en décidant de se positionner sur des fonctions nouvelles ou en élargissant leur domaine de compétences sur un emploi connexe.

Dans un temps économique complexe, un contexte concurrentiel hautement chahuté, l'entreprise a été particulièrement vigilante à ne laisser personne « sur le bord de la route ».

À l'occasion de ce plan, SFR a veillé à mettre en œuvre des solutions d'accompagnement pour favoriser la transition vécue par les collaborateurs :

- Mise à disposition d'une équipe externe de consultants accompagnant les collaborateurs dans l'élaboration de leur projet professionnel (coaching, bilan de compétences...);
- Un suivi régulier avec le RH en charge des dossiers des collaborateurs en projet professionnel (point de situation professionnelle, démarches entreprises, soutien nécessaire via les dispositifs mis en place).

De la même manière, la Direction de SFR a assuré un dialogue social permanent avec les IRP et les CHSCT afin de favoriser un climat propice à l'échange d'idées et la recherche de solutions.

Pour ce faire, elle a engagé une démarche participative s'appuyant sur :

- L'implication des IRP en amont au travers des instances CHSCT,
- L'accompagnement des collaborateurs,
- Les bilans de suivi du Plan de Mobilité professionnel,
- Le suivi de la mise en œuvre des dispositifs RH dédiés.

La fin de l'année 2013 a également marqué un tournant pour un grand nombre de collaborateurs qui ont quitté le quartier de la Défense pour rejoindre le nouveau complexe de SFR : le Campus à Saint-Denis.

Le changement de site constitue un moment historique pour SFR qui s'est doté d'un Campus où ont déjà été réunis 3 800 salariés à la fin de l'année 2013. Pour ce nouveau site, une attention particulière a été portée à l'ergonomie et à l'aménagement des espaces de travail, à la conception d'espace de travail et de convivialité pour renforcer à la fois le lien et la performance des équipes.



Le Campus SFR à Saint-Denis

©Alban Lécuyer

PRÉSERVER LA SANTÉ DES COLLABORATEURS ET TRAVAILLER POUR LEUR BIEN-ÊTRE PROFESSIONNEL

SFR s'est engagé dans une démarche visant, d'une part, à préserver la santé de ses collaborateurs et, d'autre part, à travailler sur le développement de leur bien-être au travail.

Pour favoriser le bien-être au travail, SFR a identifié les facteurs clés à mettre en œuvre et les dispositifs qui permettent aux salariés de se sentir à l'aise au travail.

Facteurs clés :

Contenu du travail (fonction occupée, autonomie). Sur la base de l'Entretien annuel d'Évaluation, la déclinaison d'objectifs pertinents et l'accompagnement managérial sont essentiels pour permettre au collaborateur de mesurer sa progression dans l'emploi occupé. L'entretien professionnel et l'entretien de développement font également partie des dispositifs existants.

Contexte du travail. SFR a mis en place des ateliers permettant de mieux appréhender les changements. La qualité de la relation managériale est encouragée par un niveau de formation des managers toujours plus pointu. L'entreprise met en place de nombreux événements visant à renforcer le lien et créer des occasions de rencontre et de partage entre les collaborateurs.

Développement personnel des collaborateurs. L'entreprise encourage la formation du plus grand nombre par des modules adaptés aux besoins et aux attentes. Elle a mis en œuvre des modules de e-learning permettant aux collaborateurs d'apprendre ou de perfectionner la maîtrise d'une langue, de comprendre les métiers du marketing, de se perfectionner sur des métiers techniques.

Environnement de travail. L'entreprise veille à l'aménagement des lieux de travail, en mettant en place des postes de travail ergonomiques, des zones dédiées au repos, et instaure des règles de cohabitation sur l'espace de travail notamment en open space.

Conciliation vie professionnelle/vie personnelle. Cette articulation est un élément clé pour le développement d'un climat professionnel serein. SFR met en œuvre différents dispositifs en ce sens : retour aménagé après un congé maternité, une longue maladie ; aménagement du temps de travail... L'entreprise offre également des outils facilitant l'organisation des congés.

Prévention santé. Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés aux sujets de prévention par des conférences sur le travail, le sommeil, ou des ateliers de relaxation. Des indicateurs et tableaux de bord sont disponibles pour cibler les pistes d'amélioration des démarches de santé.

Prévention des situations à risque

SFR s'est doté de moyens destinés à prévenir, éviter ou limiter la survenance d'incidents relationnels ou de situations difficiles pouvant conduire à des salariés dans un état de vulnérabilité.

Ainsi, l'entreprise accorde une importance particulière à la prise en charge d'événements traumatiques qui pourraient apparaître dans l'entreprise avec l'intervention de psychologues, médecins du travail et personnel RH.

Elle est particulièrement vigilante à ne pas laisser s'installer de situations de discrimination, de harcèlement, de violence, et s'est dotée pour ce faire de dispositifs et procédures particuliers adressant chacune de ces situations à risque.

Tous les acteurs internes de l'entreprise ont un rôle de prévention et d'alerte et interviennent dans le diagnostic et l'élaboration de solutions concrètes pour faire face à de telles situations ; notamment les managers, les RH, les partenaires sociaux.

Par exemple, depuis 2011, tous les managers de l'entreprise reçoivent une formation dédiée à la détection de situations à risques et à l'accompagnement sur un mode « d'écoute active » des collaborateurs en situation de mal-être.

Les services médicaux jouent également un rôle actif de conseil et de prise en charge, car ils sont en mesure de détecter et d'orienter le salarié vers des structures spécialisées.

Pour prévenir les situations à risque, SFR a mis en place les dispositifs suivants :

- 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. Cette cellule fonctionne 24h/24, 7j/7 afin d'aider l'appelant de manière concrète sur son problème.
- 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.

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

La politique « sécurité et santé au travail » de SFR est construite selon la démarche suivante : identification et évaluation des risques professionnels de l'activité, évaluation du niveau de maîtrise des risques, mise en place d'un plan d'actions pour réduire ou supprimer les risques. Des mesures de prévention individuelles et collectives sont également mises en place. Cette démarche se matérialise notamment à travers deux documents structurants annuels :

- Un document unique d'évaluation des risques professionnels établi au niveau de l'UES ;
 - Des programmes de prévention des risques spécifiques à chaque établissement SFR.
- Par ailleurs, des programmes de formation à la sécurité et la santé au travail sont déployés chaque année afin que chaque manager et chaque collaborateur puissent avoir connaissance des risques liés à son activité et des procédures applicables.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de salariés formés à la sécurité (Réf. GRI : IO3)	2 596	2 542	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	1 378	Départ de collaborateurs au deuxième semestre.	-
Taux de fréquence (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre d'accidents de travail avec arrêt x 1 000 000) / (nombre de salariés x heures annuelles travaillées)	3,35 %	1,5 %	<i>Inférieur à 4 %.</i>	3.83 %	-	Inférieur à 4 %
Taux de gravité (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre de jours perdus pour accidents de travail x 1 000) / (nombre de salariés x heures annuelles travaillées)	0 %	0 %	<i>Inférieur à 0,1 %.</i>	~0 %	-	Inférieur à 0,1 %
Taux d'absentéisme (Réf. GRI : LA7)	5 %	4.69 %	<i>Inférieur à 5 %.</i>	5,2 %	-	Inférieur à 5 %
Audits sécurité sur les sites techniques	1 542 7 % du parc SFR.	-	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	-	L'évolution de l'organisation a conduit au changement de suivi des audits.	-

FAVORISER L'EMPLOI DURABLE ET L'INTÉGRATION DES JEUNES

Associé au programme national de développement de l'alternance (Charte de l'apprentissage), SFR s'est engagé depuis 2009 à augmenter significativement le nombre d'alternants accueillis dans l'entreprise. Cet engagement s'est concrétisé par le recrutement en contrat en alternance de 5 % de l'ensemble des collaborateurs SFR. Engagement poursuivi en 2013.

SFR recrute en alternance les profils Bac+2 à Bac+5 sur l'ensemble de ses métiers : relation client, systèmes d'information, réseau, commercial, marketing, fonctions support... SFR s'engage à proposer aux étudiants des missions enrichissantes et encadrées (tuteur dédié...), qui contribuent à accélérer leur développement professionnel.

Par ailleurs, dans le cadre de l'alternance, SFR respecte strictement ses engagements financiers vis-à-vis des écoles partenaires.

L'alternance est également une opportunité de diversifier les sources de recrutement. SFR est ainsi partenaire de Mozaïk RH, cabinet de recrutement spécialisé dans la promotion de la diversité en entreprise. Depuis 2009, SFR et Mozaïk RH organisent des journées alternance métiers qui permettent à l'entreprise de rencontrer des candidats issus de quartiers populaires, qui, sous l'effet de l'auto-censure ou du manque d'accès à l'information, n'auraient pas spontanément candidaté auprès d'un groupe comme SFR. Depuis sa création, ce dispositif a permis de recruter 79 alternants.

Pour en savoir plus sur Mozaïk RH : <http://mozaikrh.com>

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre d'embauches	-	1013	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	824	Nouvel indicateur Grenelle II.	-
Nombre de licenciements	-	91	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	68	Nouvel indicateur Grenelle II.	-
Nombre de jours d'absence	-	103 564	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	105 559	En jours ouvrés/ nouvel indicateur Grenelle II.	-
Pourcentage de CDI au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	92 %	93 %	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	93,03 %		-
Taux de rotation externe (Réf. GRI : LA2) = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	5 %	4 %	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	8,5 %		-
Nombre de contrats en alternance (apprentissage + contrats de professionnalisation) au 31/12 (Réf. GRI : LA1) (en %)	557 (5,5 %)	476 (4,75 %)	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	472 (5 %)		-

PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

Pour SFR, entretenir un dialogue social constructif et dynamique à tous les niveaux de l'entreprise a toujours été extrêmement important. La promotion d'un dialogue social de qualité implique nécessairement la reconnaissance du fait syndical avec un dialogue au sein de l'entreprise au niveau local et aussi central et pour les sujets impliquant l'UES un réseau privilégié de communication sociale entre le représentant de la Direction, les Délégués Syndicaux Centraux et les Délégués Syndicaux Centraux Adjointes. Cet engagement implique le respect de l'exercice des libertés syndicales et la prohibition de toutes formes de discriminations liées à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel. Les réunions organisées avec les instances représentatives

du personnel (CCE, CE, CHSCT ou DP) ou encore les réunions de négociations collectives avec les différentes organisations syndicales représentatives ont permis de pointer des enjeux forts et structurants pour l'entreprise sur l'année 2013.

Nous pouvons retenir trois grandes périodes avec :

- Des négociations et réunions du CCE au premier trimestre dédiées au traitement des conséquences sociales du projet de réorganisation de SFR en vue de sa mutation d'« opérateur télécoms vers un opérateur numérique » ;

Un accord d'entreprise a été signé sur la mobilité et le volontariat dans ce cadre, ainsi qu'un accord cadre de méthode et de garanties sociétales au sein de SFR ;

- Puis, le dialogue social et la négociation collective au sein de l'UES SFR ont abouti à la signature d'un accord sur le travail à distance et d'un accord sur les mesures d'accompagnement dans le cadre du déménagement vers le nouveau Campus SFR de Saint-Denis ;
- Enfin, la Direction et les partenaires sociaux ont organisé le renouvellement des différents CHSCT de l'UES avant de signer un accord de méthode relatif à la procédure de consultation

du CCE et des CHSCT sur le projet d'accord de mutualisation du réseau SFR avec le réseau Bouygues Télécom, projet stratégique et structurant devant se poursuivre en 2014. Par ailleurs, le travail d'harmonisation des statuts s'est poursuivi notamment sur les thématiques du temps de travail et de la structuration des plans de rémunération variable commerciale ou d'ordre commercial.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	12	12	<i>Réussir la mise en place de la nouvelle organisation avec les partenaires sociaux.</i>	9	-	-
dont accords relatifs aux rémunérations	5	3		3	-	-
dont accords relatifs à la santé/sécurité et conditions de travail	3	2		0	-	-
dont accords relatifs aux plans sociaux	0	0		2	-	-
dont accords relatifs au dialogue social	1	5		1	-	-
Autres accords	3	2	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	3	-	-
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE)	48	62	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	18	-	-
Nombre de réunions du CHSCT	175	258	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	250	-	-
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	229	230	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	240	-	-

ENCOURAGER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

En octobre 2010, SFR a été le premier opérateur télécoms à obtenir, pour une période de 3 ans, le Label Diversité, attribué par AFNOR Certification.

En 2012, après un audit intermédiaire, AFNOR Certification a décidé de donner une suite favorable au maintien du Label. Celui-ci est arrivé à échéance en octobre 2013. De manière exceptionnelle, l'AFNOR a accepté de prolonger la durée de validité du Label jusqu'en octobre 2014. Ainsi, SFR se verra audité par l'AFNOR au mois de juin 2014 et ce, dans l'objectif d'obtenir le renouvellement du Label.

Au titre de l'année 2013, un certain nombre de mesures ont été mises en œuvre :

- Poursuite des formations des collaborateurs aux enjeux de la diversité ;
- Finalisation de l'accord sur le travail à distance pour une mise en œuvre effective en janvier 2014 ;
- Poursuite de l'engagement à sélectionner des candidatures ex-

clusivement sous l'angle compétences et formation des RH sur le sujet ;

- Mise en œuvre de programmes éducatifs ciblant les jeunes issus des quartiers défavorisés : accueil de collégiens de 3^e en stage d'observation, sensibilisation de collégiens et de lycéens aux stéréotypes de genre contribuant ainsi à agir sur la féminisation de certaines filières d'études et/ou de métiers pour parvenir à l'égalité professionnelle femme/homme ;
- Définition d'un plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle femme/homme ;
- Lancement d'un appel d'offres ayant pour objet d'ouvrir des crèches interentreprises dans le cadre des mesures visant à faciliter l'équilibre vie professionnelle/vie privée des collaborateurs ;
- Initialisation d'une réflexion permettant d'aboutir à un accord sur les séniors/contrats de génération.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	735	396	<i>Former les nouveaux managers non précédemment formés.</i>	17	Poursuite du programme de formation triennal.	90% des managers formés, ce qui représentera environ 260 managers.

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

SFR a mis en place au cours de l'année 2013 le travail à distance.

Ainsi, plus de 1 300 collaborateurs ont eu leur dossier validé et ont pu débiter le travail à distance à compter du mois de janvier 2014.

Cette innovation dans l'organisation du travail va permettre aux collaborateurs de mieux concilier leur vie privée et professionnelle en effectuant une partie de leur activité professionnelle depuis leur domicile ou un site satellite de l'entreprise. Chaque salarié à temps plein bénéficie d'un nombre maximum de 65 jours de TAD sur l'année civile. Ce nombre est proratisé à 52 jours pour les salariés à temps partiel à minima à 80%.

L'ensemble des candidatures ont été examinées par les managers puis les RH selon des critères liés à l'organisation de l'emploi et de l'activité, puis selon des critères liés à la situation personnelle du collaborateur et dans le respect du quota de 40% des salariés éligibles en CDI au sein d'une même Direction générale.

Des critères de sélection en faveur de l'égalité des chances

Pour bénéficier du travail à distance, il a été fait application des règles de priorité suivantes concernant les critères liés à la situation personnelle du collaborateur (par ordre de priorité) :

- Salarié ayant un proche parent handicapé ou en longue maladie ou en fin de vie : conjoint (époux/épouse/concubin/pacsé(e)) ou enfant direct (du salarié ou du conjoint) ou parent (père ou mère du salarié ou du conjoint) ;
- Salarié à son retour de congé maternité ou collaborateur à son retour de congé d'adoption ou parental ;
- Salarié mère ou père célibataire avec enfant à charge. La priorité sera donnée en fonction du nombre d'enfants à charge de moins de 16 ans ;
- Salarié ayant la plus longue durée de transport A-R par jour (en période normale) ;
- Salarié dit « célibataire géographique » à la suite d'une mobilité ou en poste sur plusieurs sites ;
- Salarié de + de 50 ans, la priorité étant donnée au salarié le plus âgé.

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 2013, le chiffre d'affaires confié par SFR à 20 entreprises du secteur adapté et protégé s'est élevé à près de 3,6 millions d'euros.

Au 31 décembre 2013, SFR comptait 214 collaborateurs en situation de handicap. En 2013, SFR a atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 3,54% (vs 3,8% au 31 décembre 2012).

Cette variation s'explique par plusieurs facteurs :

- Malgré une augmentation du chiffre d'affaires réalisé avec le secteur protégé et adapté (3,6 M€ soit + 3%), le plafonnement légal et le regroupement de plusieurs sites SFR au cours de l'année 2013 provoque l'abaissement du taux d'emploi global constaté ;
- Une augmentation du nombre de travailleurs handicapés employés par l'entreprise due à un effort d'emploi soutenu (241 TH sur l'ensemble de l'année 2013 contre 211 en 2012) ;

- Une poursuite des efforts de maintien dans l'emploi avec la mise en œuvre d'accompagnements individuels, des aménagements de postes spécifiques, un suivi personnalisé dans le cadre du déménagement vers Saint-Denis, un nouveau siège intégrant toutes les normes d'accessibilité... ;
- Une lutte contre la désinsertion professionnelle par la prise en compte des situations individuelles, plus en amont avec une collaboration rapprochée entre les équipes opérationnelles, les Ressources humaines et la mission Handicap du groupe SFR.

En 2014, les efforts porteront plus particulièrement sur les axes suivants :

- Objectif de renouveler le 5^e accord handicap en phase avec la politique de diversité du Groupe et les évolutions de l'environnement socio-économique ;
- Utiliser l'alternance comme levier d'insertion des personnes handicapées les plus éloignées de l'emploi ;
- Favoriser les transferts technologiques ou de compétences avec le secteur protégé ou adapté ;
- Continuer à développer l'emploi direct.

LES SÉNIORS

La moyenne d'âge chez les collaborateurs de SFR est de 39 ans et les plus de 55 ans représentent 4% des effectifs. Afin d'anticiper les évolutions de l'entreprise, SFR a mis en place en 2009 un plan d'actions qui a pour objectif de faire de l'expérience un atout en maintenant dans l'emploi les collaborateurs âgés de 55 ans et +. Des actions concrètes autour de cinq axes ont été mises en place pour :

- Anticiper l'évolution des carrières des séniors ;
- Développer les compétences, les qualifications et l'accès à la formation ;
- Favoriser la transmission 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 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Collaborateurs âgés de 55 ans et + présents dans l'entreprise au 31 décembre	3,21%	3,68%	<i>Indicateur de suivi, sans objectif.</i>	392	-	-

L'ÉGALITÉ HOMMES/ FEMMES

Convaincu que la mixité constitue 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, puis reconduit en 2013 et en 2014, 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 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
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.	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	6 281 cadres dont 4 331 hommes et 1 950 femmes. 3 151 non cadres dont 1 308 hommes et 1 843 femmes, soit 5 639 hommes et 3 793 femmes.	Nouvel indicateur Grenelle II.	-
Pourcentage de femmes dans l'effectif global (Réf. GRI : LA13)	41 %	41 %	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	40,21 %	-	-
Répartition femmes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	44,20 % Femmes	44 %	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	43 %	Calcul : total des promotions / à la population femmes.	-
Répartition hommes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	55,80 % Hommes	56 %	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	57 %	Calcul : total des promotions / à la population hommes.	-
Pourcentage de femmes à l'embauche (Réf. GRI : LA13)	49 %	48 %	<i>Indicateur de suivi sans objectif.</i>	57 %	-	-

Le risque avec le numérique, c'est de passer à côté. Pourtant le numérique est partout, il transforme nos vies, notre quotidien. SFR veille à ce que la révolution numérique en cours ne crée pas de nouvelles inégalités. Comment ? En amenant le Très Haut Débit, y compris dans les zones moins denses, en créant des services qui développent l'autonomie de chacun, notamment pour les personnes en situation de handicap et en permettant aux plus démunis de rester connectés.

ENGAGEMENT **SOCIÉTAL**



La digitalisation de la société transforme profondément notre quotidien. Emploi, loisirs, lien social, vie citoyenne, apprentissage, tous les champs de notre vie sont impactés. Les potentiels du numérique suscitent de nouvelles responsabilités : réduire la fracture numérique, permettre à chacun de gagner en autonomie, favoriser l'égalité des chances, développer l'emploi. En tant qu'opérateur numérique engagé, SFR se donne pour mission d'accompagner les individus, les entreprises et les collectivités pour leur permettre de développer leur potentiel grâce au numérique. La révolution numérique en cours doit être accessible et profitable pour tous. SFR, notamment à travers sa Fondation, s'attache à ne laisser personne au bord de la route. La digitalisation de la société ne doit pas entraîner de nouvelles inégalités sociales, mais au contraire développer les potentialités, renouveler et décloisonner les accès à la connaissance et à l'emploi, faciliter le lien social et les nouvelles formes d'entraide. Ainsi, le déploiement du Très Haut Débit pour dynamiser les territoires, l'accélération de l'entrepreneuriat social grâce aux plateformes digitales et aux réseaux sociaux, le développement de nouveaux services numériques et solidaires participent à l'émergence d'une société collaborative.

NOS ENJEUX

- **RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE**
- **ANIMER L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT**
- **PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES AVEC LA FONDATION SFR**

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 milliard d'euros en 2013.

APPORTER LA MEILLEURE COUVERTURE NUMÉRIQUE À L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

DÉVELOPPER LES USAGES NUMÉRIQUES GRÂCE À DES RÉSEAUX PERFORMANTS

Très Haut Débit mobile (Dual Carrier et 4G)

Fin 2013, les efforts importants de déploiement permettent à SFR d'offrir une couverture 4G de plus de 40% de la population, avec une présence dans 1200 villes. Le choix de déployer massivement la 4G dans la bande des 800 MHz (fréquences en or) permet par ailleurs une couverture plus efficace, avec la meilleure qualité de service, notamment à l'intérieur des bâtiments et au domicile. En parallèle, grâce au déploiement de la 4G dans la bande de fréquences 2600 MHz en zones denses, les clients Internet mobile profitent de débits descendants (jusqu'à 115 Mbits/s).

SFR a été le premier en France à expérimenter la technologie LTE-Advanced, évolution de la norme 4G permettant d'offrir des débits encore supérieurs.

SFR a également été le premier opérateur à déployer la 4G sur la ligne A du RER parisien grâce au partenariat avec la RATP.

Pour assurer la meilleure couverture en Très Haut Débit mobile, SFR a poursuivi l'extension de la technologie Dual Carrier (toute dernière évolution de la 3G), touchant ainsi plus de 70% de la population et permettant de doubler les débits descendants.

3G/3G+

À la fin de 2013, le réseau GSM/GPRS (2G) de SFR couvre plus de 99,7% de la population française et le réseau UMTS (3G / 3G+) 99,3%. SFR continue d'augmenter la capacité de son réseau 3G+ pour soutenir les nouveaux usages de l'Internet mobile, le trafic data 3G+ ayant augmenté de 40% en 2013.

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, notamment sur les villes de Lyon, Marseille, Toulouse. Grâce à cette technologie, il est en mesure de proposer une expérience de qualité pour des services voix et Internet mobile à l'extérieur comme à l'intérieur des bâtiments.

Très Haut Débit fixe

En 2013, le développement dans le domaine de la fibre à la maison (FTTH) s'est poursuivi, permettant de rendre 1,5 million de foyers éligibles à la fibre. À la suite de l'accord stratégique avec Orange pour déployer la fibre dans les zones moins denses, SFR a ouvert, fin 2013, la commercialisation du FTTH dans plus de 30 villes et continuera sur d'autres ZMD en 2014.

SFR a été le premier opérateur à avoir lancé un pilote 1Gb/s sur la fibre, et à offrir ce service aux clients éligibles.

Ces évolutions témoignent de la volonté de SFR d'être un acteur incontournable du Très Haut Débit fixe.

Haut Débit fixe

Fin 2013, SFR dispose du réseau fixe alternatif le plus important en France. Il connecte près de 6 200 URA (Unités de Raccordement d'abonnés), pour près de 28 millions de lignes dégroupables (85,6% des foyers), soit la couverture la plus large des opérateurs alternatifs.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LES ZONES MAL DESSERVIES

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Taux de couverture de la population 3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	98 %	99 %	Indicateur de suivi sans objectif.	99,3 %	-	-
Nombre de communes couvertes dans le cadre du programme Zones Blanches (Réf. GRI : PA1)	1 026	3 086	Indicateur de suivi sans objectif.	3 187	-	-
Déploiement de la fibre optique (nombre de foyers raccordables)	3,3M	3,8M	4,1M	1,5M	-	-
Nombre de lignes ADSL en dégroupage total	-	26 581 275	27,9M	27 800 000	-	-

Programme ZMD

SFR poursuit son déploiement de la fibre optique FTTH pour la couverture des Zones Moins Denses (ZMD) du territoire national dans la continuité des intentions d'investissement indiquées en janvier 2011 par SFR dans le cadre du Programme national pour le Très Haut Débit initié par le Gouvernement.

En 2013, SFR a notamment initié en déploiement plusieurs agglomérations des ZMD (Bastia, Versailles...) et a réalisé ses premières ouvertures commerciales (Saint-Priest, Fleury-les-Aubrais, Mérignac...).

Sur cette zone, SFR réalisera ou cofinancera la couverture de 9,8 millions de logements ou locaux professionnels au titre de l'accord signé avec Orange.

Afin d'éviter les recoupements, l'accord désigne, pour chaque commune, l'opérateur responsable du déploiement assurant le meilleur calendrier et la meilleure couverture, 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 finaux y compris là où il ne déploie pas, ce qui assure une commercialisation généralisée des offres de détail.

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, avec 25 RIP, SFR Collectivités se positionne aujourd'hui comme le partenaire privilégié des collectivités territoriales et comme un acteur d'initiatives citoyennes. 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.

AGIR EN FAVEUR DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES

FACILITER L'ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE MOBILE POUR LES 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 structurent la Charte, dont un bilan annuel public sera effectué par 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, SRR (SFR à l'île de La Réunion) a lancé un forfait Carré bloqué Texto à destination des personnes sourdes ou malentendantes.

En 2013, la division entreprises de SFR a souhaité mettre en avant les téléphones mobiles les plus adaptés aux handicaps sur sa boutique en ligne et dans les espaces SFR Business Team.

Toujours en 2013, SFR a reçu le *Disability Matters Award 2013* pour la 2^e année consécutive. Il récompense SFR pour le co-

développement de l'application « Jaccede Mobile », en partenariat avec l'association Jaccede.com, Mobile En Ville et faberNovel.

Suite à l'appel à projet gouvernemental Proxima Mobile, SFR s'est engagé pour faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite. Désormais, les services offerts par le site Internet de Jaccede.com sont disponibles sur smartphones avec l'application « Jaccede Mobile ». Financée dans le cadre du volet numérique du plan de relance pour les usages innovants du web, « Jaccede Mobile » est la première application qui propose un guide collaboratif à destination des personnes à mobilité réduite et des déficients visuels. Avec un répertoire de plus de 30 000 lieux et points d'intérêt accessibles, le *Guide des bonnes adresses accessibles* regroupe des lieux publics, des commerces, des lieux de santé ainsi que des lieux de tourisme. Grâce à la géolocalisation, les utilisateurs peuvent facilement trouver les lieux adaptés à proximité de leur position. Ils peuvent également ajouter de nouveaux lieux et enrichir les fiches de ceux déjà référencés. Tout récemment, les points d'intérêt de l'application ont été intégrés dans l'application SFR GPS.

Par ailleurs, SFR continue de mener des audits d'accessibilité lors de ses démarches de conception de produits et de services.

Pour découvrir les offres et services adaptés :

<http://groupe.sfr.fr/engagements/societal/agir-sur-la-fracture-numerique/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.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre d’offres et services adaptés aux personnes en situation de handicap (Réf. GRI : PA2)	13	17	<i>Élargir le périmètre de la relation client sourd du mobile aux offres ADSL.</i>	19	Objectif atteint.	Élargir le périmètre de la relation client sourd du mobile/ADSL aux clients multi-équipés.
Nombre de services destinés à favoriser l’autonomie des personnes en situation de fragilité hors handicap (Réf. GRI : PA2)	6	2	<i>Lancement d’un appel à projets en faveur du numérique et des séniors.</i>	2	Objectif atteint.	Maintenir les 2 principaux services (séniors et Connexions Solidaires).
Soutien de l’objectif annuel de bénéficiaires du programme Connexions Solidaires défini avec l’association Emmaüs Connect, au moyen de dons en nature, mécénats financiers et de compétences	1 300	2 162	4 000	4 200	-	10 000

ACCOMPAGNER LES PLUS DÉMUNIS DANS L'ACCÈS À LA CONNEXION AVEC CONNEXIONS SOLIDAIRES

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 n'ont pas accès aux meilleures offres. Pourtant, être connecté aujourd'hui (téléphonie mobile, accès à Internet) est une nécessité que ce soit pour trouver du travail ou un toit, pour régler les problèmes administratifs ou simplement rester en contact avec ses proches.

En 2010, Emmaüs Défi et SFR ont développé un programme de Téléphonie Solidaire, destiné 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 à neuf mois renouvelable, comprend un accompagnement personnalisé et s'appuie également sur l'engagement des collaborateurs SFR (mécénat de compétences).

En 2013, Emmaüs Défi, avec le soutien de SFR, a non seulement déployé ce programme à l'échelle nationale, mais en a également élargi le périmètre à l'accès à Internet. Le principe, testé en pilote cette année : donner accès à Internet aux personnes n'ayant pas de logement via une clé Internet à partager. Cette clé Hotspot 3G+ est un modem routeur qui se connecte au réseau mobile puis diffuse en WiFi la connexion établie, rechargeable par cartes prépayées.

Agissant non seulement sur les télécommunications mais aussi sur l'accès à Internet, le programme Téléphonie Solidaire est devenu, courant 2013, Connexions Solidaires. Pour porter cette ambition, une nouvelle association est née : Emmaüs Connect.

Pour soutenir le déploiement national de Connexions Solidaires, SFR propose à ses clients de se mobiliser auprès d'Emmaüs Connect, grâce à une Option Solidaire. Avec cette option sans engagement, 1€/mois est facturé au client et intégralement reversé à l'association.

En 2013, de nouveaux points d'accueil ont été ouverts à Antony (Hauts-de-Seine), Marseille, Grenoble et Lyon. Un autre point d'accueil a également été ouvert à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) début 2014 et d'autres projets sont à l'étude pour adapter ce programme en zone rurale.

À fin 2013, le programme compte 4200 bénéficiaires en France. L'association vise l'ouverture de nouveaux points d'accueil en 2014, pour atteindre 10 000 bénéficiaires historiques.



Point d'accueil
Connexions Solidaires

ANIMER L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

DÉVELOPPER ET ANIMER L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE FRANÇAIS

Afin d'encourager l'innovation et de favoriser l'émergence de « champions » nationaux du numérique, SFR soutient et anime l'écosystème numérique français. Dans une démarche de *open innovation*, SFR s'appuie sur des partenariats avec des grandes entreprises ou des start-up pour développer des services innovants.

Cette démarche s'appuie notamment sur trois dispositifs complémentaires :

- Un véhicule d'investissement (*corporate venture*) : SFR Développement ;
- Un programme annuel d'accompagnement de start-up innovantes en lien avec les métiers de SFR : SFR Jeunes Talents Start-up ;
Pour en savoir plus : <http://groupe.sfr.fr/nous-connaitre/innovations/open-innovation/sfr-jeunes-talents-start-up>
- Un espace communautaire de 60 000 membres volontaires pour tester des innovations techniques et d'usage : l'Atelier SFR
Pour en savoir plus : <http://atelier.sfr.fr/>

Ces dispositifs s'accompagnent de partenariats avec les Cantines numériques et autres lieux numériques en régions à : Nantes, Rennes, Toulouse, Bordeaux, Lille, Grand-Lyon, Marseille. SFR soutient également des événements liés à l'innovation comme le Grand Prix de l'Innovation de la Ville de Paris. Partenaire de la Fondation Télécom, SFR est également engagé aux côtés de Paris Région Lab et a apporté, à ce titre, sa contribution à la création d'un nouvel incubateur sur la e-santé.

Pour en savoir plus : <http://groupe.sfr.fr/nous-connaitre/innovations/open-innovation>

ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Entrepreneuriat social

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

Soucieuse d'apporter une réponse aux enjeux sociétaux, la division entreprises de SFR 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 une phase pilote lancée dès 2013.

Enfin, SFR soutient à Paris et en régions des événements clés liés à l'entrepreneuriat social, comme la Social Good Week.

Autres partenariats

La Fondation SFR soutient également l'entrepreneuriat à travers le du programme « Université du Droit d'Entreprendre » de HEC. Ce programme a 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 réseau et d'entraide.

Ce programme est réservé à des personnes n'ayant pas encore démarré leur activité (ou l'ayant démarrée 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 groupes 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...).

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES AVEC LA FONDATION SFR

LA FONDATION SFR

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. Elle a soutenu en 2013 les projets de plus de 150 associations.

Pour en savoir plus : <http://fondationsfr.com>

La Fondation SFR a organisé en 2013 son 3^e appel à projets « numérique solidaire ». Cinq lauréats ont été récompensés début 2014 pour des projets innovants et solidaires sur le thème de l'éducation, du handicap, de l'insertion ou de la santé et qui s'appuient sur le numérique.

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre d'associations soutenues (mécénats financiers et de compétences)	147	151	Renouveler l'appel à projets « numérique solidaire ». Maintenir le nombre d'associations soutenues supérieur à 100.	167	Objectif atteint.	De nouveaux indicateurs seront mis en place en 2014, notamment pour mesurer le renforcement d'actions spécifiques en faveur des territoires et des usages du numérique.

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

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

En 2011, SFR a lancé le programme « Ma caméra chez les pros » pour aider les jeunes de 3^e 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://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, 4 260 jeunes ont pu être accompagnés en 2013 notamment au travers du tutorat (individuel et collectif).

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

	Résultats 2011	Résultats 2012	Rappel des objectifs 2013	RÉSULTATS 2013	Commentaires	OBJECTIFS 2014
Nombre d'établissements partenaires dans le cadre de programmes éducatifs	137	143	Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 130. Développer le projet « Ma caméra chez les pros » sur une académie supplémentaire.	157	-	De nouveaux indicateurs seront définis en 2014.

AGIR POUR LES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

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 également mis en place des actions en direction des personnes en situation de précarité, des adultes en insertion et des travailleurs handicapés.

SFR organise chaque année, 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.

En 2013, SFR, au sein de l'AFMD (Association française des Managers de la Diversité) 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.

118 candidats ont pu y rencontrer directement les recruteurs des 14 entreprises partenaires et ont passé au total 170 entretiens d'embauche.

Par ailleurs, SFR a lancé un *serious game* pour optimiser l'accès à l'emploi des jeunes éloignés de l'emploi. Pour cela, SFR s'est associé à l'École de la 2^e 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.

En 2013, les Écoles de la 2^e chance ont déployé ce *serious game* dans leur programme de formation au niveau national.

GLOSSAIRE

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AFOM : Association française des Opérateurs Mobiles

AFMD : Association française des Managers de la Diversité

AFNOR : Association française de Normalisation

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

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

CA : Chiffre d'affaires

CE : Comité d'Entreprise

CESU : Chèque Emploi Service universel

CET : Compte Épargne Temps

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

CNC : Conseil national de la Consommation

CNIL : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés

DAS : Débit d'Absorption Spécifique

DEEE : Déchets Équipements électriques et électroniques

DIF : Droit Individuel à la Formation

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*) 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*

GPEC : Gestion prévisionnelle des Emplois et des Carrières

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

IRP : Instances représentatives du personnel

LTE : *Long Term Evolution*

MMS : Le MMS (de l'anglais *Multimedia Messaging Service*), ou 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*. Terme utilisé pour désigner les technologies permettant à deux machines/objets d'échanger des informations.

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 ».

PDE : Plan de Déplacements Entreprise

PERCO : Plan d'Épargne pour la Retraite collectif

PMP : Plan de mobilité professionnelle

Phishing : Le phishing est une technique frauduleuse utilisée par les pirates informatiques pour récupérer des informations sensibles, personnelles et/ou confidentielles (coordonnées bancaires, vol d'identité...) appartenant à des internautes, en reproduisant parfaitement le design d'un site commercial légitime, d'un fournisseur d'accès à Internet ou d'une banque.

RH : Ressources humaines

RSE : Responsabilité sociétale des Entreprises

SBT : SFR Business Team

SFR : Société française du Radiotéléphone

SI : Systèmes d'information

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 data centers. 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 est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique.

SRR : Société réunionnaise du Radiotéléphone

TAD : Travail à distance

TDF : Télédiffusion de France

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TH : Travailleurs handicapés

UES : Unité économique et sociale

URA : Unité de Raccordement d'Abonnés

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).

Juillet 2014

POUR MIEUX NOUS CONNAÎTRE :

L'entreprise et sa gouvernance : <http://groupe.sfr.fr/nous-connaître>

Ses actions RSE : <http://groupe.sfr.fr/engagements>

Ses publications : <http://groupe.sfr.fr/nous-connaître/publications>

Sur la politique RSE du groupe Vivendi :

<http://vivendi.com/responsabilite-societale>



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

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

<http://groupe.sfr.fr>



SFR