



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

## **RAPPORT DE COMMUNICATION SUR LE PROGRES**

**2015**





**Michel COMBES**  
**Président-Directeur Général SFR**

Mars 2016

En 2011, SFR a signé le Pacte Mondial des Nations-Unies. A ce titre, l'entreprise s'est engagée à respecter les principes définis, regroupés en quatre grandes thématiques : les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Conformément à sa politique de responsabilité sociale et environnementale, SFR s'inscrit dans une démarche de progrès continu.

Le document qui suit présente la contribution de SFR aux principes du Pacte Mondial, ses engagements, ainsi que les actions mises en œuvre ces derniers mois. Protection des données personnelles, optimisation de nos consommations d'énergie et réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub>, qualité du dialogue sociale, promotion de l'éthique des affaires, autant d'initiatives qui répondent aux principes du Pacte Mondial et qui sont au centre de notre politique de responsabilité sociale et environnementale.

Nous avons à cœur de poursuivre notre engagement et de continuer à promouvoir le Pacte Mondial.



		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>DROITS HUMAINS</b>	<b>1</b>	Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter les droits humains reconnus dans leur sphère d'influence ; et	<ul style="list-style-type: none"> <li>POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES : Accompagner et évaluer les fournisseurs sur leurs performances RSE (page 3 du Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale)</li> </ul>	<p><b>ACCOMPAGNER ET ÉVALUER LES FOURNISSEURS SUR LEURS PERFORMANCES RSE</b></p> <p>En 2015, SFR a maintenu ses efforts en termes de politique achats responsables avec notamment l'évaluation RSE de ses fournisseurs. L'objectif principal est la réduction des risques dans la chaîne d'approvisionnement.</p> <p>Le nombre de partenaires évalués a été stabilisé à 172 et représente au global, plus des deux tiers de la dépense annuelle. Des actions spécifiques et ciblées ont parallèlement été menées tout au long de l'année avec les fournisseurs dont les résultats étaient en deçà des critères qualité fixés par SFR. Les fournisseurs sont contractuellement engagés, puisque les contrats intègrent systématiquement une annexe RSE, qui veille ainsi à faire respecter les 10 principes fondateurs du Pacte des Nations Unies, signé par SFR en 2011 (droits de l'Homme, normes du travail, environnement et lutte contre les discriminations). Par ailleurs, les efforts ont aussi été maintenus auprès des équipes Achats en interne puisque la quasi-totalité est sensibilisée aux enjeux RSE par le biais d'une formation spécifique et d'un guide mis à leur disposition. Enfin, dans le cadre de la lutte contre les discriminations, SFR a engagé 3 M€ de dépense auprès de partenaires spécialisés dans le secteur adapté et protégé.</p>
	<b>2</b>	À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits humains.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROTEGER LA CONFIDENTIALITE DES DONNEES CLIENTS (page 9)</li> </ul>	<p><b>TRAÇABILITÉ DES ACCÈS ET USAGES DES DONNÉES</b></p> <p>SFR a mis en place des outils afin d'analyser et de 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. 19 audits sécurité ont été réalisés en 2014 sur les périmètres SI, Réseaux et Produits et 12 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 suggère des recommandations de sécurité à ses clients notamment via son site Internet. Dans certains cas de trafic anormal détecté, 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.</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RENFORCER LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (page 9)</b></li> </ul>	<p><b>SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS À LA PROTECTION DES INFORMATIONS</b></p> <p>En interne, SFR met à disposition cinq outils d’encadrement pour sensibiliser ses collaborateurs et faire appliquer la loi en vigueur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contrat de travail ;</li> <li>• Le règlement intérieur ;</li> <li>• Le Code d’Éthique et d’Engagements ;</li> <li>• La Charte Sécurité de l’information et ses directives ;</li> <li>• Une Direction spécifique chargée d’avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.</li> </ul> <p>En 2014, cette démarche a été 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.</p> <p>La Direction de la Fraude et de la Sécurité de l’Information de SFR a organisé deux conférences sur ses sites parisiens sur le thème « La sécurité de l’information en entreprise : décryptage » et 91 sessions de formation sécurité ont été effectuées à destination des équipes techniques et opérationnelles intitulée « Sécurité de l’Information : faire face aux risques concrets ». Ces conférences et sessions de formation portaient sur des sujets tels que les fuites d’informations constatées en entreprise, des cas concrets d’attaques et des recommandations pour les contrer. Elles ont permis de sensibiliser au total 950 collaborateurs.</p> <p>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.</p> <p>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 :</p> <p>Le contrôle parental, plus particulièrement adapté aux adolescents ;</p> <p>Le contrôle parental renforcé pour les enfants.</p> <p>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.</p> <p>Sur 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</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
				<p>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 <a href="#">SFR sécurité</a>.</p> <p>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...).</p> <p>Cette solution est connectée 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. Depuis 2013, une forte croissance d'usage a été observée sur ce service.</p> <p>SFR a réalisé <a href="#">un guide</a> 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 permettant de les aider à faire leur choix, sans tabou ni idées reçues.</p> <p>Par ailleurs, une brochure d'information sur les solutions de contrôle parental est disponible 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.</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>NORMES DU TRAVAIL</b>	<b>3</b>	Les entreprises sont invitées à respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NEGOCIATION COLLECTIVE (page 18)</li> </ul>	<p>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 tant au niveau local qu'au niveau central. Pour les sujets impliquant la globalité de l'UES SFR, la Direction a su développer les relations sociales internes avec les secrétaires des instances nationales (CE's, CCE) et avec les Organisations Syndicales Représentatives via 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.</p> <p>Les réunions ordinaires et extraordinaires organisées avec les instances représentatives du personnel (CCE, CE, CHSCT ou DP) ainsi que les réunions de négociations collectives avec les organisations syndicales représentatives lors des commissions sociales ad hoc ont notamment permis de pointer les enjeux forts et structurants pour l'entreprise sur l'année 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La signature d'un accord sur l'emploi avec l'ensemble des organisations syndicales relatif au projet de cession de SFR à Numericable.</li> <li>La signature de quatre accords relatifs à l'aménagement des temps de travail a permis de mieux répondre aux besoins de fonctionnement et d'organisation des équipes tout en veillant à l'équilibre vie privée – vie professionnelle.</li> <li>Un accord relatif au contrat de génération a confirmé l'engagement de SFR dans sa politique en faveur d'une part de l'insertion des jeunes générations tout en préservant les seniors, et d'autre part de la transmission des savoirs entre les générations.</li> <li>Une série d'accords relatifs à notre politique de rémunération.</li> </ul> <p><b>Écoute et proximité avec les collaborateurs</b></p> <p>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 l'ambiance de travail, sa satisfaction professionnelle, l'image de SFR... Les résultats de ce baromètre favorisent 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 contribue à suivre l'efficacité des actions mises en œuvre. Par ailleurs, les collaborateurs sont informés de manière continue sur les évolutions de l'entreprise et les orientations stratégiques définies. Les dispositifs de communication interne (intranet, réunions avec les dirigeants, sessions de questions-réponses) permettent de maintenir un dialogue régulier entre la direction et les collaborateurs.</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
	<b>4</b>	L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES (page 3)</li> </ul>	<p>Les partenaires SFR (ainsi que leurs propres fournisseurs et sous-traitants directs ou indirects) sont contractuellement engagés (annexe dédiée à la Responsabilité Sociétale) à respecter et se conformer aux principes du Code d'éthique et d'engagements de SFR ainsi qu'aux dispositions du Pacte Mondial des Nations Unies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes sociaux fondamentaux : travail des enfants, travail forcé, salaires et avantages sociaux, liberté d'expression, égalité des chances ...</li> <li>- la protection de l'environnement et la gestion des déchets,</li> <li>- et les principes d'éthique des affaires.</li> </ul> <p>Par ailleurs, dans le cadre de la lutte contre les discriminations, SFR a engagé annuellement 3,6M€ en 2014 auprès de partenaires spécialisés dans le secteur protégé et adapté.</p>
	<b>5</b>	L'abolition effective du travail des enfants ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CODE D'ETHIQUE ET D'ENGAGEMENTS (page 3)</li> </ul>	<p>Le code d'éthique et d'engagements a été actualisé en 2013, il constitue le socle du programme de « compliance ». Ce code est disponible sur le site institutionnel.</p>
	<b>6</b>	L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCOURAGER LA DIVERSITE ET L'EGALITE DES CHANCES (page 21)</li> </ul>	<p>SFR est mobilisé en faveur de la diversité et de l'égalité des chances depuis sa création. L'obtention du Label Diversité, en octobre 2010, la confirmation de son maintien en juillet 2012 et son renouvellement en 2014 valident l'engagement de toute l'entreprise. Cet engagement s'est illustré par un plan d'actions ambitieux.</p> <p>En 2014, cet engagement s'est concrétisé par la mise en place de nombreux dispositifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les responsables Ressources Humaines et les managers de proximité reçoivent une formation sur la diversité à toutes les étapes des processus de recrutement et de mobilité ;</li> <li>• La création d'un Club diversité pour renforcer l'expertise des RH sur les thématiques de non-discrimination et d'égalité des chances ;</li> <li>• L'information et la sensibilisation de tous les collaborateurs à la non-discrimination via une campagne de communication interne « La diversité, tous engagés ! »</li> <li>• Les processus RH ont toujours pour seules règles la non-discrimination et l'évaluation des compétences (recrutement, accès à la formation, mobilité interne, rémunération) ;</li> <li>• La participation à la vie économique locale avec la signature de plusieurs chartes pour dynamiser l'emploi en Seine-Saint-Denis.</li> </ul>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>7</b>	Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;	<p><b>NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b> est structurée autour de 3 engagements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lutter contre le réchauffement climatique (page 11)</li> </ul>	<p><b>OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CO2</b></p> <p>Les émissions de dioxyde de carbone (CO2) de SFR sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et tertiaires (87%), d'une part, et aux déplacements professionnels des collaborateurs (13%), 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. Pour autant, les consommations de l'ensemble des infrastructures techniques (94% des consommations globales d'électricité) n'ont pu être stabilisées contrairement à l'objectif fixé. Force est de constater qu'elles ont augmenté de près de 4% entre 2013 et 2014, augmentation principalement due à l'évolution du parc d'antennes-relais (dits sites légers mobiles). Pour 2015, il est prévu de déployer un système de management de l'énergie certifié ISO 50 001 qui permettra non seulement de répondre à nos obligations d'audit énergétique selon la Loi DDADUE 2, mais aussi de mettre en place des indicateurs de performance énergétique adaptés au nouveau périmètre du groupe Numericable-SFR, et donc de mieux maîtriser nos consommations d'énergie. A noter, les consommations des infrastructures tertiaires (7%) ont, quant à elles, pu être notablement réduites grâce à des températures extérieures globalement plus clémentes (+1,2°C par rapport à la normale) et aux gains obtenus par le regroupement de différents sites d'Ile-de-France sur le Campus de Saint-Denis, bien que des optimisations restent encore à réaliser.</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
				<p><b>ENCOURAGER LA MOBILITÉ DURABLE</b></p> <p>Les deux axes de progrès identifiés pour les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs, deuxième source d'émissions de CO2 du groupe, sont toujours poursuivis, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se déplacer moins, en privilégiant l'audio et la visio-conférence, ainsi que la téléprésence. On notera notamment le plébiscite du système d'audio-webconférence installé sur le Campus, dont l'usage a augmenté de plus de 28% en 2014 au détriment du système de téléprésence.</li> <li>- Se déplacer mieux en privilégiant le train par rapport à l'avion, en promouvant l'autopartage et le covoiturage ..., Des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) ont également été mis en place sur les principaux sites tertiaires. Pour faciliter les déplacements intersites en Ile-de-France (en attendant un regroupement complet à horizon 2015), les sites de Meudon, de Rive Défense et du Campus sont par ailleurs équipés d'une flotte d'une cinquantaine de véhicules en auto-partage dont une dizaine de voitures électriques « Bluecar ». Par ailleurs, la baisse des émissions de CO2 théoriques moyennes de la flotte de véhicules entreprise se poursuit pour passer de 124 à 111g CO2/km parcouru, entre 2012 et 2014.</li> </ul>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
	<b>8</b>	À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et	<ul style="list-style-type: none"> <li>MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES (page 13)</li> </ul>	<p><b>POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES</b></p> <p>Dans la continuité des années précédentes, la dématérialisation des factures des clients mobile s'est poursuivie avec une augmentation de près de 13% durant l'année 2014. A noter en particulier, l'augmentation très importante du taux de dématérialisation pour les clients de la SRR qui atteint 87% du parc clientèle grand public mobile.</p> <p>Le déploiement sur l'ensemble du réseau de distribution, espace SFR et corner FNAC, de terminaux pour la dématérialisation a permis d'atteindre un taux de dématérialisation de plus de 50% des contrats mobiles et de leurs pièces justificatives. Cette dématérialisation a été étendue aux contrats fixes à la fin de l'année avec des résultats encourageants.</p> <p><b>OPTIMISER L'UTILISATION DU PAPIER</b></p> <p>La réduction notable des consommations de papier en 2014, de plus de 22%, est principalement due à la diminution 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 maintenant 97% du papier utilisé recyclé, PEFC ou FSC. Le tri sélectif, désormais déployé sur l'ensemble des sites tertiaires, a aussi permis de collecter près de 190 t de papier et cartons en 2014.</p> <p><b>MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'EAU</b></p> <p>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 oeuvre, depuis plusieurs années, afin réduire les consommations sur l'ensemble des sites tertiaires. L'installation de réducteurs de pression, de chasses d'eau double commandes et la sensibilisation des collaborateurs dans le cadre de campagnes de communication interne ont ainsi permis de stabiliser globalement les consommations d'eau, même si cet indicateur a pu être affecté par des problèmes de fuites importants identifiés en 2014 sur le Campus.</p>

		<b>Principes du Pacte Mondial</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SFR</b>	<b>Nos principales réalisations</b>
	<b>9</b>	<b>À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser le recyclage des téléphones mobiles et des équipements électriques et électroniques (page 15)</li> </ul>	<p><b>AUGMENTER LA COLLECTE DES TÉLÉPHONES MOBILES USAGÉS</b>            Au-delà de la démarche de collecte des mobiles usagés, qui a été initiée il y a plus d'une dizaine d'années, l'offre de reprise lancée par SFR depuis 2010 séduit de plus en plus nos clients, puisque les collectes en points de vente ont encore notablement augmenté en 2014. Elles connaissent même une accélération inégalée avec près de 30% d'augmentation par rapport à 2014, soit près de 340 000 mobiles. Au total, depuis le lancement du dispositif en 2003, près de 1,7 million de mobiles ont ainsi pu être collectés en points de vente.</p> <p><b>GÉRER LA FIN DE VIE DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES</b>            SFR privilégie, 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.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'intégration paysagère (page 25)</li> </ul>	<p>Conformément aux principes définis dans la politique d'intégration paysagère commune à toute la profession, SFR recherche, dans la mesure du possible, la solution d'intégration paysagère la plus adaptée à la qualité architecturale et esthétique de l'environnement local. En 2014, 98% des nouvelles antennes-relais SFR en métropole ont pu ainsi être intégrées à leur environnement, sans compter les efforts menés pour mieux intégrer des antennes déjà déployées.</p>

<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>	<b>10</b>	<p>Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.</p>	<p><b>GARANTIR L'ETHIQUE DES AFFAIRES (page 3)</b></p>	<p>En 2014, SFR a décidé de centraliser ses diverses actions de conformité au sein d'un programme de « compliance ». Dans le cadre de ce programme, quatre volets prioritaires ont été identifiés : concurrence, anti-corruption, RSE, « data privacy ».</p> <p>Les activités commerciales de SFR nécessitent une vigilance permanente concernant le respect de la réglementation et en particulier du droit de la concurrence. C'est ainsi que le volet droit de la concurrence a été réalisé. Des formations ont été dispensées auprès de tous les directeurs de SFR. Une formation « e-learning » ainsi que des « serious game » sont en cours de déploiement sur ce volet concurrence.</p> <p>Le code d'éthique et d'engagements a été actualisé en 2013, il constitue le socle du programme de « compliance ». Ce code est disponible sur le site institutionnel.</p>
---------------------------------------	-----------	---	--	--

#### **METHODOLOGIE**

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

- Le Rapport RSE, publié en septembre 2015, qui détaille chaque année, les principales réalisations et les progrès.
- Le code d'éthique et d'engagements qui regroupe l'ensemble de nos engagements vis-à-vis de nos publics et de l'environnement.

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