



RESPONSABILITÉ
**SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

RAPPORT 2014

SFR

SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS DU
GROUPE NUMERICABLE-SFR **p. 2**

PILOTAGE DE LA RSE **p. 3**

RELATIONS AVEC
LES PARTIES PRENANTES **p. 4**

PROTECTION
DU CONSOMMATEUR **p. 5**

- Améliorer la qualité de la relation client
- Renforcer la transparence de l'information client
- Sécuriser les données et les usages

MAÎTRISE
DES IMPACTS
ENVIRONNEMENTAUX **p. 10**

- Lutter contre le réchauffement climatique
- Maîtriser les consommations de matières premières
- Favoriser le recyclage des téléphones mobiles et des équipements électriques et électroniques

DÉVELOPPEMENT
ET SATISFACTION
DES COLLABORATEURS **p. 17**

- Promouvoir le dialogue social et la négociation collective
- Favoriser le développement professionnel des collaborateurs
- Assurer le bien-être, la sécurité et la santé au travail
- Encourager la diversité et l'égalité des chances

ENGAGEMENT
SOCIÉTAL **p. 23**

- Encourager l'innovation numérique
- Accompagner les territoires dans leur développement numérique
- Développer des actions de mécénat en faveur de l'égalité des chances

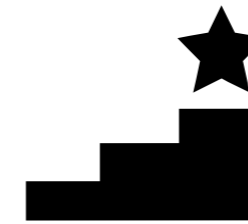
LA FONDATION SFR **p. 27**

GLOSSAIRE **p. 28**

LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE NUMERICABLE-SFR

Le 27 novembre 2014, le rapprochement entre SFR et Numericable a donné naissance au groupe Numericable-SFR. Société du groupe Altice (groupe international spécialisé dans le câble et les télécommunications), Numericable-SFR est le 1er opérateur de Très Haut Débit fixe en France et le 2ème opérateur de téléphonie mobile.

MARCHÉS



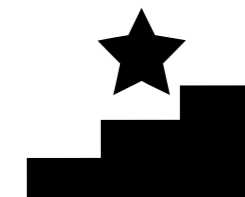
1^{er} opérateur
THD fixe en France



6,6 millions
de foyers abonnés Haut Débit



22,9 millions
de clients mobile



2^{ème} opérateur
de téléphonie mobile en France



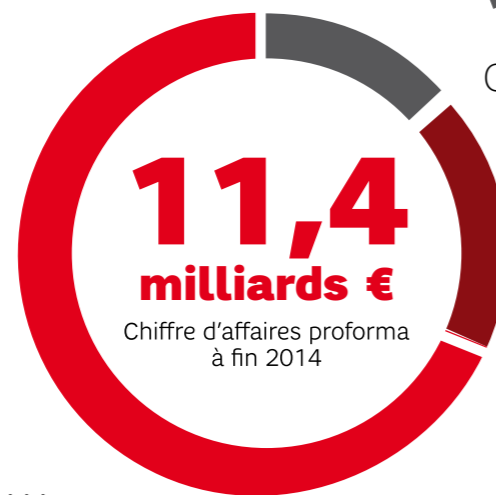
190 000
clients entreprises



1,6 million
de foyers clients THD fixe

GROUPE

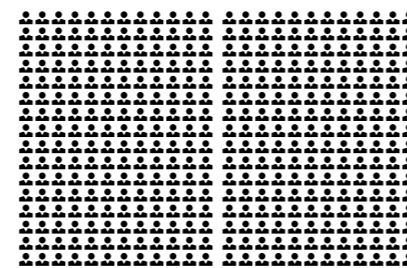
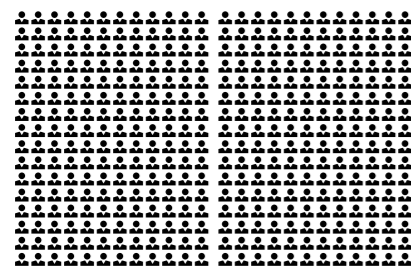
7,9 Mds€
Grand public



1,3 Md€
Opérateurs et autres (SRR)*

2,2 Mds€
Entreprises

11 800
collaborateurs



* Société Réunionnaise du Radiotéléphone

RÉSULTATS PROFORMA 2014

en milliards d'euros

CHIFFRE D'AFFAIRES

11,4



EBITDA

3,1



CAPEX

1,8



PILOTAGE DE LA RSE

GOUVERNANCE

Au cours de cette année 2014, marquée par son rachat par Numericable, SFR a poursuivi ses ambitions en matière de RSE. Les principales instances opérationnelles, garantissant l'application des engagements en matière de RSE, ont été maintenues : Comité Santé, Comité des risques, Comité Energie, ... et autres comités thématiques.

Ainsi, pendant cette période de transformation de l'entreprise, l'ensemble des contributeurs impliqués est resté vigilant et mobilisé pour poursuivre les chantiers engagés.

Leurs objectifs :

- Fixer la feuille de route annuelle des différents volets de la politique RSE du groupe sur la base des enjeux prioritaires déjà identifiés ;
- Dresser le bilan des engagements pris par l'entreprise, à travers des indicateurs stratégiques agrégés 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.

En 2006, SFR a mis en place une Fondation pour l'égalité des chances. Renouvelée en 2011, la Fondation dispose d'un budget qui 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 des Ressources Humaines, Affaires Générales et Juridiques, Communication interne, 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](#).

PROCESSUS DE REPORTING

PÉRIMÈTRE ET MÉTHODOLOGIE

Le périmètre de ce rapport RSE couvre la totalité des activités d'opérateur de téléphonie mobile, fixe et Internet Haut Débit de SFR. Ces activités sont majoritairement présentes sur le territoire métropolitain français et à La Réunion. Pour des raisons techniques, certaines informations, hors les informations les plus matérielles que sont les effectifs, embauches, licenciements et nombre d'heures de formation, sont publiées sur le périmètre de l'Unité Economique et Sociale (UES) SFR, qui inclut SFR, SFR Collectivités, SFR Service Client et la SRR.

Suite au rapprochement entre Numericable et SFR, intervenu fin 2014, des objectifs RSE sur la base du nouveau périmètre du Groupe, sont en cours de définition.

LE REPORTING AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE RSE

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

- Protection du consommateur ;
- Maîtrise des impacts environnementaux ;
- Développement et satisfaction des collaborateurs ;
- Engagement sociétal.

Ces quatre thématiques se traduisent en 84 indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux, définis en

cohérence avec les standards nationaux et internationaux (GRI 3 et GRI 4). Ce dispositif est régulièrement mis à jour pour prendre en compte les évolutions réglementaires ainsi que les nouveaux usages et les nouvelles attentes des parties prenantes, dans un secteur marqué par le rythme rapide des innovations.

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 mis à jour. Un outil dédié de reporting et de suivi des plans d'action 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.

SFR a maintenu sur 2014 la certification de certains volets de sa politique RSE :

- Pour la huitième année consécutive, le Système de Management Environnemental a été certifié ISO 14 001 ;
- Pour la cinquième année consécutive SFR Business Team a maintenu ses certificats Qualicert et ISO 9001 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

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 ».

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.

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.

Pour en savoir plus sur le [code d'éthique](#).

ACHATS RESPONSABLES

ACCOMPAGNER ET ÉVALUER LES FOURNISSEURS SUR LEURS PERFORMANCES RSE

En 2014, 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. Le nombre de partenaires évalués a été porté à 172 (+17% vs 2013) 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 prin-

cipes fondateurs du Pacte des Nations Unies, signé par SFR en 2011 (droits de l'Homme, normes du travail, environnement et lutte contre les discriminations).

Enfin, 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.

S'ENGAGER EN FAVEUR DU SECTEUR PROTÉGÉ

SFR est engagé depuis plusieurs années dans une politique de soutien au secteur protégé qui se concrétise par un chiffre d'affaires constant confié aux entreprises de ce secteur.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
CA réalisé (commandé) avec le secteur protégé et adapté (en M € HT)	3,6	3,6	3,6
Nombre de fournisseurs évalués sur la partie RSE	90	146	172
Pourcentage en valeur des fournisseurs évalués	-	59%	69%
Effectifs Achats formés aux 'Achats Responsables' (en%)	-	95%	94%

RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

La politique RSE de SFR s'appuie sur l'écoute et sur un dialogue constructif avec les parties prenantes. Ainsi, les enjeux de protection du consommateur, environnementaux, sociaux et sociétaux, font l'objet d'échanges avec les collaborateurs et les partenaires sociaux, les fournisseurs et prestataires, les pouvoirs publics nationaux et locaux, la société civile, les associations, les clients mais également les analystes et agences de notation extra-financiers.

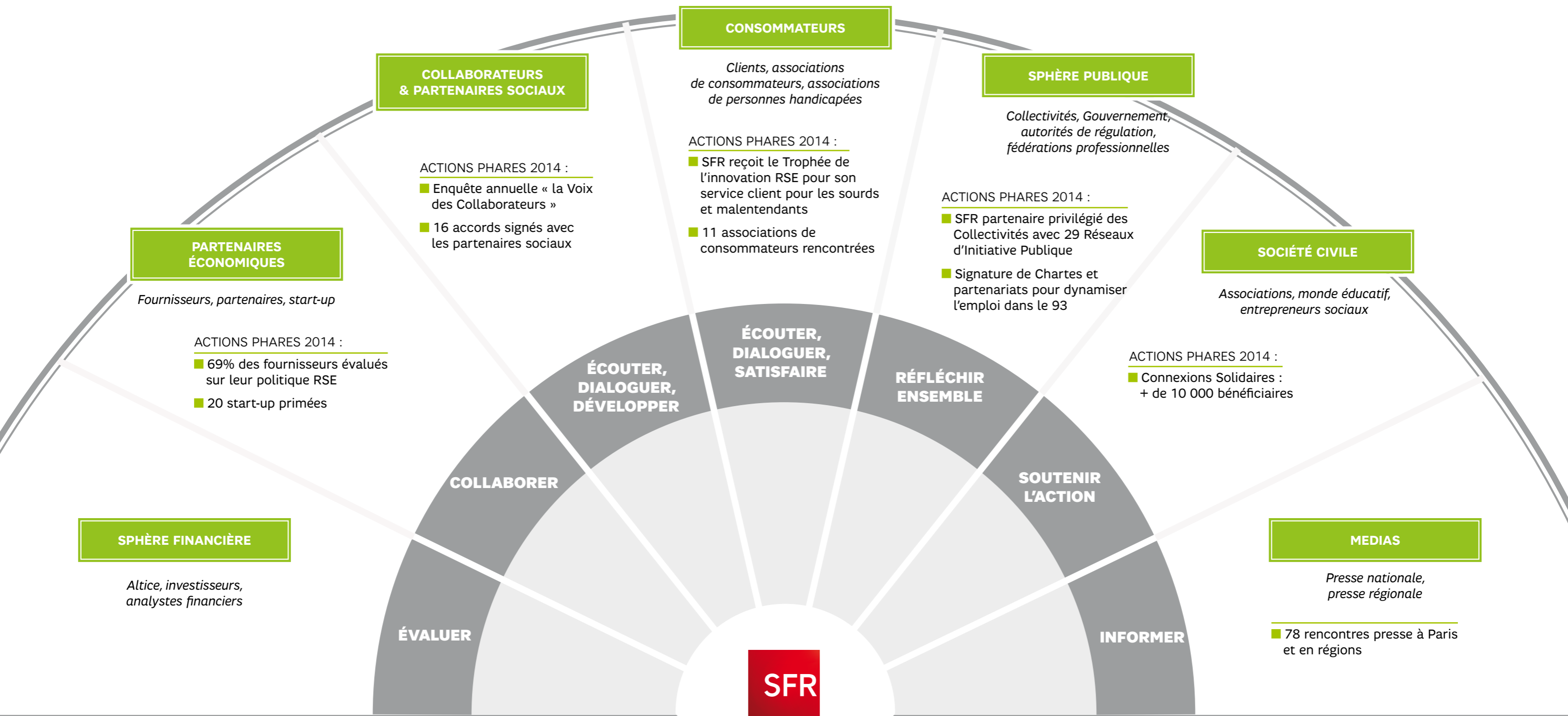
SFR a souhaité analyser ses enjeux de RSE au regard des priorités de ses parties

prenantes via un exercice de matérialité basé sur deux ateliers qui ont eu lieu au sein de l'entreprise en 2014 :

- Un premier atelier réunissant des collaborateurs internes représentant l'ensemble des activités business et supports de l'entreprise ;
- Un second atelier réunissant des représentants de parties prenantes externes (fournisseur, client B2B, agence de notation, association de consommateurs, association de personnes handicapées, représentant syndical...).

Le résultat, sous forme de matrice dite de matérialité, permettra à SFR de revoir ses engagements prioritaires pour 2015.

SFR poursuit également le dialogue au-delà de ses parties prenantes en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2011 et en participant en tant que membre actif de plusieurs organisations et réseaux engagés en matière de RSE comme le C3D, l'IMS, l'AFMD, l'UDA ou encore l'ADMICAL.





PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Accompagner plus de 21 millions de clients mobile et plus de 5 millions de foyers abonnés au haut débit est un défi au quotidien. SFR fait de la qualité de service une priorité en offrant à l'ensemble de ses clients particuliers, entreprises, collectivités, opérateurs, un service fiable et performant.

SFR entretient un dialogue continu avec ses clients pour mieux comprendre leurs attentes, simplifier les offres et optimiser la relation client quel que soit le point de contact : boutique, service client, boutique en ligne.

Les usages numériques évoluent en permanence. Aujourd'hui, on compte plus de six écrans connectés par foyer, la consommation data double chaque année et les usages en mobilité se généralisent. Afin d'accompagner cette accélération, SFR s'engage auprès de ses clients pour faciliter leur vie connectée et assurer la sécurisation de leurs données personnelles.

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.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

LA SATISFACTION CLIENT : UNE PRIORITÉ

Pour les particuliers

SFR Service Client reste focalisé sur l'amélioration de la satisfaction client. Cela passe par le déploiement de son programme « Selfcare ». Ce programme consiste à réorienter les demandes simples, pour qu'elles soient traitées par les clients de façon autonome (avec une assistance digitale). Les chargés de clientèle peuvent ainsi se concentrer sur les demandes complexes des clients et en assurer le traitement de bout-en-bout.

En 2014, des évolutions ont été apportées sur les outils « Selfcare » pour faciliter les parcours clients, telles que la réalisation de nouveaux actes en ligne (ex : désimlockage bout-en-bout, changement de données administratives...).

Afin d'améliorer l'accompagnement des clients, SFR Service Client a aussi renforcé les formations des chargés de clientèle pour qu'ils puissent répondre à davantage de demandes de façon exhaustive et limiter le transfert vers un second interlocuteur.

Une interface d'accueil et de traitement client avait été déployée en 2013 sur les activités mobiles, permettant aux conseillers de proposer aux clients la solution la plus adaptée à leur situation. En 2014, SFR Service Client a poursuivi le déploiement de cette plateforme aux activités fixes, facilitant ainsi la prise en charge par le même conseiller des clients multi-équipés, que leur demande concerne le fixe ou le mobile.

SFR Service Client poursuit ses efforts dans le pilotage de la qualité et a obtenu en 2014 pour la 3^{ème} année consécutive la certification NF Service – Centre de relation client auprès de l'AFNOR.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Note issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) abonnés mobile	6,2	6,9	6,9
Note issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) ADSL technique	6,1	6,9	7,3
Note issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) ADSL commerciale	6,0	6,8	6,8
Taux de résolution (en%) au premier appel (Réf. GRI : PR5) abonnés mobile	78%	84%	85%
Taux de résolution (en%) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL technique	69%	76%	77%
Taux de résolution (en%) au premier appel (Réf. GRI : PR5) ADSL commerciale	73%	76%	73%
Taux d'appels perdus Service Clients - Abonnés mobile (en%) (Réf GRI : PR5)	19%	12%	13%

Pour les entreprises

La satisfaction client s'inscrit dans 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 à la Direction Qualité et Expérience Client, qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, pilote la mise en œuvre et décide des actions à déployer pour assurer et maintenir la satisfaction client. Chaque mois des comités de satisfaction clients permettent de décider d'actions d'amélioration sur chaque moment clé.

Cette démarche s'appuie sur les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients sur la qualité des services.

La Direction Qualité et Expérience Client s'assure de la bonne mise en œuvre du Système de Management de la Qualité (certification ISO 9001 par un organisme externe) 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 également audité en interne sur une période de trois ans.

En 2014, les principales réalisations de la division entreprises de SFR ont été :

- Le renforcement de l'approche expérience client par moment clé, la mise à jour et la création de nouveaux parcours clients et la suppression d'irritants 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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014	COMMENTAIRES
Note de satisfaction sur la prestation de SFR Business Team/10 (Réf. GRI : PR5)	7,20	7,10	6,95	7,20	Résultat en dessous de l'objectif.
Taux d'appels perdus Service Client SFR Business Team Fixe et mobile (en%)	7,00%	7,30%	7,90%	<10%	A l'objectif
Taux d'appels décrochés Service Client SFR Business Team Fixe et mobile (en%)	-	-	92,10%	>90%	La présentation du taux d'appels perdus a été transformée, à partir de 2014 en : taux d'appels décrochés.
Proportions (%) de réclamations non traitées sous 10 jours ouvrés et sans annonce de nouveaux délais	13,00%	16,20%	18,60%	<20%	A l'objectif
Proportions (%) de réclamations traitées sous 10 jours ouvrés ou avec annonce de nouveaux délais	-	-	81,41%	>80%	Nouvel indicateur.

POURUIVRE LA POLITIQUE DE DIALOGUE AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La politique de dialogue de SFR avec les associations de consommateurs repose sur trois axes :

- L'écoute, pour mieux comprendre les attentes des consommateurs ;
- 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 2014, SFR a rencontré les représentants nationaux de plusieurs associations de consommateurs à différentes reprises.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Proportion de courriers et réclamations non traités sous 5 jours ouvrés abonnés mobile Grand Public (en%)	21%	11%	15%
Pourcentage de recours traités en moins d'1 mois	62%	93%	Indicateur non disponible en 2014
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations (Réf. GRI: S01)	20	16	6
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	15	13	11

DES RENCONTRES BILATERALES

Ces rencontres entre les représentants nationaux d'associations et la Direction Service Consommateurs, permettent de poursuivre un dialogue constructif. Ces échanges sont un moment privilégié pour répondre aux attentes et préoccupations spécifiques de chacune d'elles.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité (Réf. GRI : PR7)	0	0	0

RENFORCER LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION CLIENT

CLARIFICATION ET SIMPLIFICATION

DES OFFRES

Engagée depuis 2011, la simplification des offres a permis de diviser par cinq le nombre d'offres clients, entraînant une baisse des appels au Service Client et une meilleure satisfaction. 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 du client. SFR propose toujours des 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, notamment en améliorant la restitution des consommations en temps réel et en y intégrant le suivi de l'Internet mobile. 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 pour une consultation détaillée.

INTERNET À L'INTERNATIONAL

Afin de permettre aux consommateurs de mieux maîtriser leurs factures, SFR a mis en place en 2012 le service « Info Conso » qui permet de suivre en temps réel depuis son 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 plus d'informations sur le service [Info Conso](#).

INFORMER SUR LES RADIOFRÉQUENCES ET LA SANTÉ

Parce que la téléphonie mobile et ses usages occupent une place essentielle dans la société, SFR s'engage à en promouvoir une utilisation sûre et responsable. Au-delà du respect de la réglementation en vigueur, SFR informe notamment ses clients qui s'interrogent sur les effets éventuels des radiofréquences sur la santé, en communiquant les positions les plus récentes des autorités sanitaires sans prendre position sur le plan scientifique.

Une grande activité scientifique qui devrait porter ses fruits en 2015

Sur le plan scientifique, l'année a surtout été marquée par l'ouverture ou la poursuite de plusieurs chantiers qui devraient aboutir en 2015, qu'il s'agisse de la nouvelle position du Comité Scientifique européen (SCENIHR), de la mise à jour de l'expertise sur les radiofréquences de l'Organisation Mondiale de la Santé, ou encore de la mise à jour des recommandations de l'ICNIRP (International Commission for Non Ionizing Radiation Protection) concernant les limites d'exposition aux radiofréquences. Par ailleurs, l'année 2014 a été marquée par les initiatives parlementaires en vue de faire évoluer le paysage réglementaire français. Preuve en est l'adoption récente de la loi « relative à la sobriété, à la transparence et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques ». SFR maintient son devoir de vigilance et de transparence et poursuit ses actions d'information de l'ensemble des parties prenantes.

Soutenir l'information des clients sur les mobiles et la Santé

SFR a continué à diffuser massivement le dépliant de la Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms) « Mon mobile et ma santé », régulièrement mis à jour. Ce support d'information est notamment remis à tout nouveau client avec les conditions générales d'abonnement. Il accompagne également les mobiles vendus par SFR, soit dans les guides de prise en main, soit via l'application SFR Mon compte. Sur Internet, SFR apporte également une information complète et actualisée sur le sujet, notamment via son site dédié [mobile-et-radiofréquences.com](#). SFR informe également ses clients Entreprises, notamment au travers d'articles publiés dans les lettres d'informations qui leur sont adressées.

SFR relaie, en particulier, les précautions d'usage recommandées par les autorités sanitaires permettant de réduire son exposition aux ondes, notamment l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement avec tous les mobiles commercialisés par SFR) ou téléphoner dans les zones de bonne réception. Enfin, SFR affiche, conformément à la réglementation sur le sujet, le niveau maximal d'exposition (DAS) des téléphones qu'il commercialise dans ses brochures commerciales, sur les linéaires de son réseau de distribution, sur ses sites Internet, ainsi que sur ses publicités. Au-delà des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs habituellement menées, SFR met également à disposition des forces de vente de son réseau de distribution, des informations dédiées, afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux interrogations des clients. Les forces commerciales Entreprises font également l'objet de diverses actions de sensibilisation.

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. SFR, comme tous les opérateurs de réseaux, paye une taxe additionnelle à l'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseau (IFER) alimentant un fonds public. Une partie du montant total versé par la profession, soit 2 M€ sur les 5 M€ environ versés chaque année, sert à financer la recherche sur les radiofréquences dont le pilotage est confié à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES).

AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

Depuis plusieurs années maintenant, l'affichage environnemental des mobiles commercialisés par SFR (à l'exception des produits Apple) est en place de façon systématique sur la boutique en ligne ainsi qu'en espace SFR. Pour sa méthodologie, SFR s'est appuyé 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 est également déployée depuis 2012 aux terminaux mobiles vendus à l'île de La Réunion (68% des références de téléphones mobiles commercialisés en 2014), 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 sur les engagements de SFR en matière [d'affichage environnemental](#).

SÉCURISER LES DONNÉES ET LES USAGES

ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS LA SÉCURISATION DE LEURS DONNÉES ET LEURS USAGES

SFR propose à ses clients différentes solutions permettant de protéger leurs données et leurs usages des risques numériques sur mobile ou sur ordinateur Mac ou PC.

LUTTE CONTRE LE SPAM SMS ET VOCAL SUR MOBILE

- Une cellule opérationnelle dédiée exploite et analyse quotidiennement les signalements de spam transmis par le dispositif national de signalement 33700 et filtre les appels vers les numéros surtaxés impliqués dans des « ping call » (appels d'arnaque affichant un numéro fortement surtaxé) ;
- Un comité 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) ;
- Une application mobile SFR Anti-Spam mise à disposition gratuitement des détenteurs de mobile Android, qu'ils soient clients SFR ou non, téléchargeable sur [l'appliscope SFR](#). Cette application permet de détecter les spams SMS et vocaux (faux appels manqués incitant à rappeler un N° à tarification majorée).

LUTTE CONTRE LE « PHISHING »

- Pour la page d'authentification du site web de SFR, 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.
- Un dispositif pédagogique complet a été déployé en 2014 pour sensibiliser nos clients au phishing (envoi d'un email à tous nos clients, communication en points de vente et sur le forum SFR, une accroche « info Phishing » au-dessus du pavé d'authentification pour accéder à l'espace client sur le site SFR ...). SFR est aussi un membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.

LUTTE CONTRE LES MENACES NUMÉRIQUES COURANTES

SFR a renforcé sa mission de sécurisation des données et des usages des clients en 2014 en lançant le service « [SFR Sécurité](#) ».

Cette solution complète de sécurité permet de protéger jusqu'à 5 équipements (PC, Mac, Smartphones, Tablettes) du foyer, qu'ils soient SFR ou non.

Cette option peut être souscrite par les clients fixe et mobile de SFR en espace SFR, auprès du Service Client, dans l'espace Client [sfr.fr](#) ou directement sur [le site](#).

SFR Sécurité permet de protéger :

- Le téléchargement des fichiers et des applications contre les virus ;
- La navigation Internet contre les tentatives de phishing. Les résultats de recherche sont également évalués selon leur niveau de sécurité ;
- Les achats en ligne et les transactions bancaires grâce à une protection bancaire renforcée ;
- C'est aussi une solution en cas de perte ou de vol du smartphone Android permettant de le localiser, de faire sonner une alarme ou d'effacer complètement ses données à distance.

De plus, SFR commercialise depuis novembre 2013 une solution de stockage appelée « SFR Cloud » également compatible PC, Mac et disposant d'une interface Web.

Cette solution permet de :

- Stocker et partager en toute simplicité tout type de fichiers comme les photos, vidéos et documents avec une sécurité maximale ;
- Filtrer les contenus infectés pour les mettre dans une zone de quarantaine ;
- Rendre disponible l'ensemble de ces données à la fois depuis le smartphone, la tablette et le PC du client ;
- Sauvegarder automatiquement ses photos, vidéos, contacts et SMS et de les restaurer grâce à SFR Cloud.

SFR Cloud est disponible sur iOS, Android et Windows Phone 8. Il est téléchargeable sur [SFR Cloud](#). Toutes les données de SFR Cloud sont cryptées, stockées et protégées dans les centres d'hébergement de SFR en France.

PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES CLIENTS

L'évolution de la société a déplacé les risques d'intrusion vers le terrain des technologies de l'information. Les risques d'espionnage industriel, de piratage, de terrorisme, de vol de données et d'intrusion sur les réseaux 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 en 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 met en œuvre le chiffrement lors des échanges de messageries avec les autres opérateurs français, et propose des services de sécurité complémentaires comme des dispositifs anti-spam, anti-virus et la sauvegarde des données.

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 sur le mobile...).

TRAÇABILITÉ DES ACCÈS ET USAGES DES DONNÉES

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.

ZOOM SUR NOS CLIENTS ENTREPRISES

En matière de sécurité de l'information, la division entreprises de SFR a défini une démarche concernant ses clients entreprises qui s'articule autour de trois axes : un axe marketing en amont, un axe organisationnel autour de la gouvernance et un axe opérationnel.

Depuis 2012, la division entreprises fournit aux acteurs publics et privés de la santé, 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.

Depuis 2013, elle propose aux entreprises 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 et ses directives ;
- Une Direction spécifique chargée d'avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.

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.

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.

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, plus particulièrement adapté aux adolescents ;
- Le contrôle parental renforcé pour 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.

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 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 [SFR sécurité](#).

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...). 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.

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 permettant de les aider à faire leur choix, sans tabou ni idées reçues.

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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Collaborateurs sensibilisés à la sécurité de l'information, à la protection des données et aux directives de la CNIL	700	430	950



MAÎTRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

La préservation de l'environnement est reconnue comme un sujet important pour l'économie numérique. Le concept émergent de ville intelligente durable ou de « smart city », qui renvoie non seulement à la révolution numérique, mais aussi à la notion de croissance durable en est la preuve.

Pour un acteur clé du secteur comme SFR, la préservation de l'environnement peut être à la fois un levier d'économie et de croissance. Il s'agit, non seulement de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, grâce à la diffusion massive des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), dans tous les secteurs d'activité, mais aussi, d'être exemplaire dans leur mise en œuvre, en maîtrisant leur impact environnemental, notamment leur efficacité énergétique, dans un contexte d'explosion des usages et de lutte contre le changement climatique.

C'est ce à quoi s'attache SFR avec une stratégie environnementale articulée autour d'un Système de Management Environnemental (SME) certifié ISO 14001. Ce SME, référentiel structurant et fédérateur, permet de coordonner efficacement nos principaux objectifs environnementaux, d'assurer une grande réactivité en cas d'évolution réglementaire avec une meilleure implication des sous-traitants, et de mieux satisfaire les attentes de nos parties prenantes, tout en maintenant la mobilisation de nos collaborateurs.

LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

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

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.

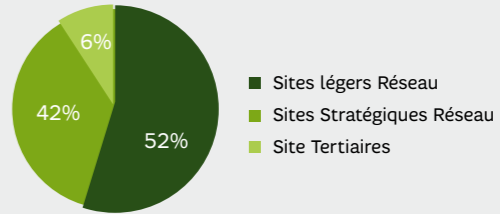
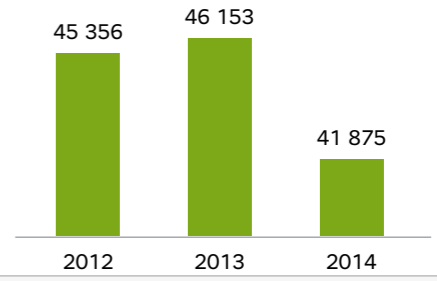
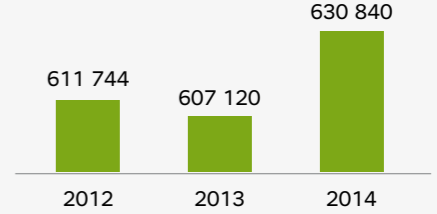
A noter, les consommations des infrastructures tertiaires (7%) ont, quant à elles, pu être notablement réduites grâce à des températures extérieures globalement plus clémentes (+1,2°C par rapport à la normale) et aux gains obtenus par le regroupement de différents sites d'Ile-de-France sur le Campus de Saint-Denis, bien que des optimisations restent encore à réaliser.

ENCOURAGER LA MOBILITÉ DURABLE

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 :

- 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.
- 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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Consommation totale d'énergie (MWh) (GRI : EN03)	666 641	662 637	-	679 716	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Sites légers Réseau ■ Sites Stratégiques Réseau ■ Site Tertiaires
dont électricité	657 100	653 273	-	672 715	
dont gaz naturel	3 190	3 645	-	3 361	
dont réseau urbain chaud/froid	4 943	3 329	-	2 266	
dont combustibles pétroliers - fuels	1 408	2 390	-	1 374	
Consommation d'électricité liée aux sites tertiaires (MWh)	45 356	46 153	Stabiliser les consommations d'énergie des sites tertiaires, par rapport à 2010, soit environ 45 000 MWh, à périmètre équivalent.	41 875	
Consommation d'électricité liée aux réseaux (fixe et mobile) (MWh)	611 744	607 120	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.	630 840	

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Emissions atmosphériques de CO ₂ liées aux consommations d'énergie (en tonnes de CO ₂) (GRI : EN16)	64 715	69 127	-	64 849	-
dues à l'électricité	62 761	66 548	-	63 000	-
dues au réseau urbain chaud/froid	726	892	-	615	-
dues au gaz naturel	769	878	-	810	-
dues au fuel	459	774	-	424	-
Emissions atmosphériques de CO ₂ liées aux déplacements professionnels (en tonnes de CO ₂) (GRI : EN16)	10 791	8 610	Stabiliser les émissions de CO ₂ engendrées par les déplacements professionnels, par rapport à 2013 à ISO périmètre (si et seulement si facteurs d'émission inchangés).	9 880	<p>Evolution de 2014, dûe aux modifications des règles d'utilisation de la carte carburant.</p>
dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées aux déplacements en avions, train et véhicules de location courte durée	4 494	4 117	-	3 673	
dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées à la flotte de véhicules entreprise	6 297	4 493	-	6 207	
Consommation de carburant (en m ³)	1 987	1 418	Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs.	1 959	-
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	1 682	1 695	Création d'une flotte d'une cinquantaine de véhicules en auto partage, dont 10 Bluecar.	1 500	-
Emissions théoriques moyennes pour la flotte de véhicules entreprise (en g CO ₂ /km)	124	117	Atteindre un taux d'émission moyen de la flotte de véhicules de 110 g CO ₂ /km en 2015.	111	-
Nombre d'heures de visioconférence/téléprésence/audiowebconférence	615 965	633 732	Augmenter de 10% le nombre d'heures de visioconférence/téléprésence/audiowebconférence par rapport à 2013.	812 028	-
dont nombre d'heures de visioconférence/téléprésence	10 627	9 016	-	7 698	-
dont nombre d'heures d'audio/webconférence	605 338	624 716	-	804 330	-
Emissions atmosphériques de CO ₂ liées aux déplacements collaborateurs (en tonnes de CO ₂) (GRI : EN16)	Non effectué car Bilan (Scope 3) réalisé désormais tous les trois ans. Publié en 2012, prochain à venir en 2015.	-	Poursuivre une politique de déplacements domicile-travail plus respectueuse de l'environnement : - Animer les trois PDE déjà lancés en région et à la SRR et continuer à encourager les modes alternatifs à la voiture individuelle auprès des collaborateurs ; - Préparer le PDIE pour le Campus de Saint-Denis (remplacera ceux existant actuellement pour les quatre sites en région parisienne).	-	Le PDIE « Plaine Saint-Denis » a été défini durant l'année 2014. Les premières actions inter-entreprises seront mises en place en 2015.

MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES

POURUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

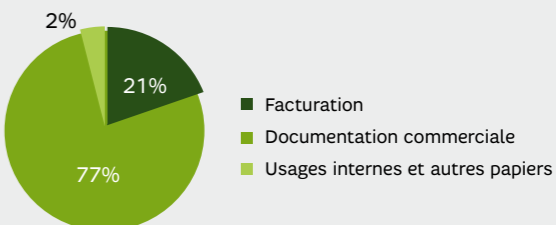
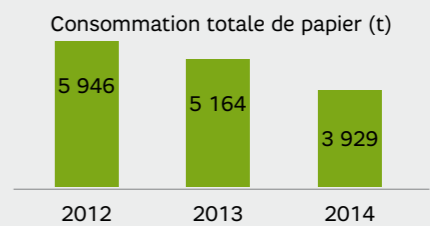

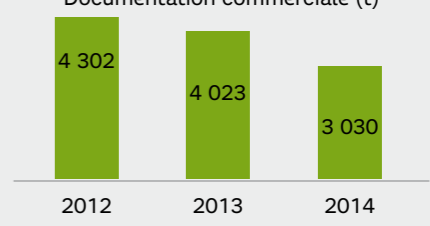
Dans la continuité des années précédentes, la dématérialisation des factures des clients mobile s'est poursuivie avec une augmentation de près de 13% durant l'année 2014. A noter en particulier, l'augmentation très importante du taux de dématérialisation pour les clients de la SRR qui atteint 87% du parc clientèle grand public mobile.

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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Nombre total de clients dématérialisés	9 683 841	12 428 588	Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures.	13 496 379	-
dont clients mobile	5 455 000	8 008 215	Atteindre 77% du parc éligible.	9 027 816	Soit 81,4% du parc éligible
dont clients fixe	4 160 000	4 338 858	Atteindre 80,6% du parc éligible.	4 296 168	Soit 79,1% du parc éligible
dont clients SRR	68 841	81 515	Atteindre 40% du parc clientèle grand public et 85% du parc clientèle ADSL.	172 395	Soit 87% du parc clientèle grand public mobile et 90% du parc clientèle Fixe et ADSL
Nombre total de factures dématérialisées pour les clients SBT	Plus de 159 000	199 540	Atteindre 64% du parc éligible.	197 606	Soit 55% du parc éligible

OPTIMISER L'UTILISATION DU PAPIER

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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Consommation totale de papier (en tonnes) (GRI : EN01)	5 946	5 164	Stabiliser la consommation de papier pour les usages internes, par rapport à 2011 (SFR et SRR).	3 929	 <p>■ Facturation ■ Documentation commerciale ■ Usages internes et autres papiers</p> <p>Consommation totale de papier (t)</p> 
dont facturation	1 470	1 015	-	814	<p>Facturation (t)</p> 
dont documentation commerciale, mailings marketing, packs et kits clients	4 302	4 023	Stabiliser les consommations de papier de la documentation commerciale par rapport à 2013.	3 030	<p>Documentation commerciale (t)</p> 
dont usage interne	139	118	Viser 100 tonnes de consommation de papier à usage interne.	84	Objectif dépassé
dont autres papiers	35	8	-	0,6	-
Part de papier recyclé, PEFC ou FSC utilisé dans la consommation totale de papier (GRI : EN02)	92%	95%	Viser 95% de papier recyclé, PEFC ou FSC, dans la consommation globale de papier de SFR.	97%	Objectif dépassé
dont part de papier recyclé	32%	30%	-	17%	-
dont part de papier PEFC/FSC	60%	65%	-	80%	-
Consommation de matières premières (carton, plastique) liées aux activités de production et de logistique (en tonnes) (GRI : EN01)	1 711	1 682	Stabiliser les consommations de matières premières par rapport à 2012.	1 635	Objectif dépassé

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 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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Consommations d'eau (en m3) (GRI : EN08)	160 951	145 214	Stabiliser les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2013.	150 627	-
dont sites tertiaires	92 866	92 982	-	97 643	Donnée 2014 corrigée des fuites d'eau survenues sur le Campus.
dont sites réseaux	68 085	52 232	-	32 984	-

FAVORISER LE RECYCLAGE DES TÉLÉPHONES MOBILES ET DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

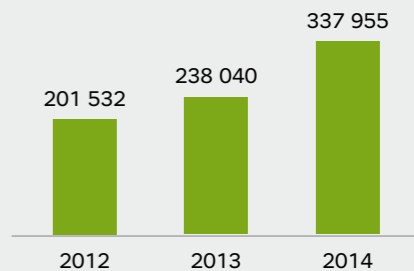
AUGMENTER LA COLLECTE DES TÉLÉPHONES MOBILES USAGÉS

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 2013, 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.

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, qui est fonction du modèle, de son état et de son ancienneté.
- Soutenir des associations : pour chaque mobile valorisé, SFR s'engage à verser 2 euros à des associations, dont Tetragora, association 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.
- Encourager le ré-emploi des anciens mobiles : lorsqu'ils sont réutilisables, les mobiles collectés sont reconditionnés par des prestataires, soit pour être revendus en France ou dans des 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'Etat. Dans le cas contraire, les téléphones mobiles et leurs accessoires sont recyclés dans le respect de l'environnement.

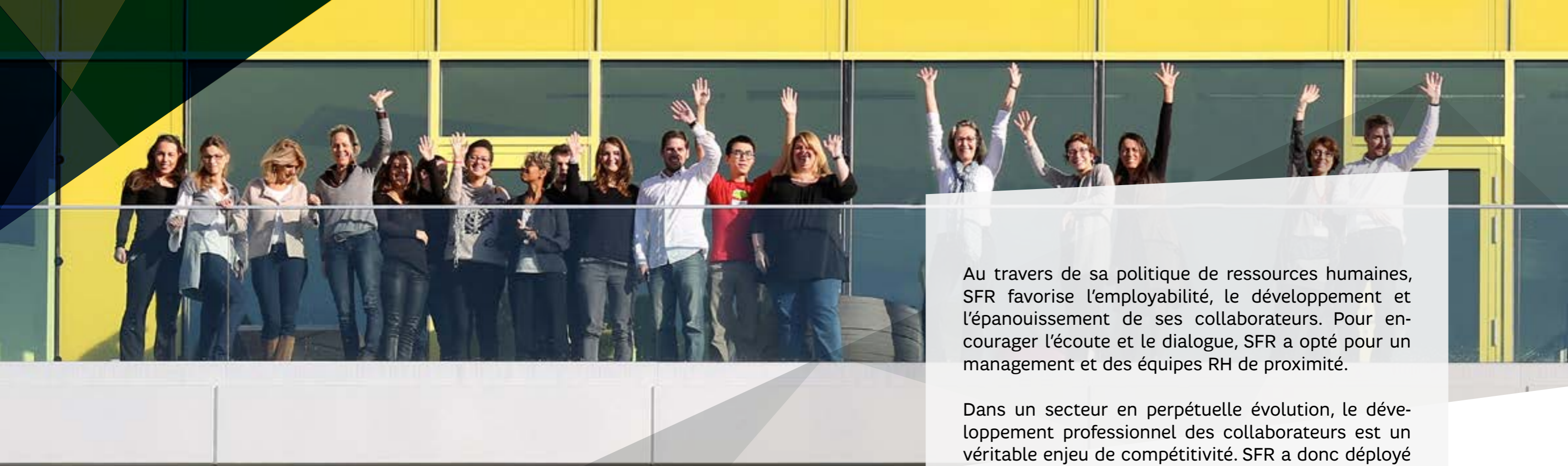
Pour en savoir plus sur [la collecte et le recyclage des mobiles](#).

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Nombre total de mobiles collectés	359 414	295 023	-	411 125	-
dont mobiles collectés en espace SFR, événementiel, SRR, SBT, interne (hors SAV/VPC/invendus)	201 532	238 040	Atteindre 250 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution espace SFR, auprès des clients SBT, lors des événements SFR et à La Réunion.	337 966	<p>Les actions incitatives menées en espace SFR tout au long de l'année ont permis de dépasser largement l'objectif.</p>  <p>2012: 201 532, 2013: 238 040, 2014: 337 955</p>
Nombre de box ADSL et décodeurs collectés	1 975 535	2 186 062	-	2 468 199	Le nombre d'équipements collectés est fonction du renouvellement du parc par les clients.
Poids total de Déchets d'Équipements Électriques et Electroniques (DEEE) ménagers collectés (en tonnes)	2 255	2 498	-	2 645	-

GÉRER LA FIN DE VIE DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Déchets Non Dangereux (DND) (en tonnes) (GRI : EN22)	2 717	2 772	Stabiliser la quantité de DND par rapport à 2012.	2 821	Objectif non atteint du fait de la réalisation d'opération « vide-armoire », de l'augmentation des déchets « Verts » des sites tertiaires et du traitement temporaire des déchets des Restaurants Inter Entreprises du Campus.
dont DND recyclés	1 113	928	-	1 454	-
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes) (GRI : EN24)	386	198	-	166	Diminution liée au programme de remplacement des équipements.
dont batteries	366	178	-	150	-
Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques professionnels (DEEE) (en tonnes) (GRI : EN24)	484	632	Maintenir l'objectif 2013.	1 141	-
dont infrastructures réseaux (fixe et mobile)	387	445	-	978	Objectif non atteint : La quantité d'équipements renouvelés dépend de l'évolution des technologies. 2014 a été marqué par l'accélération du déploiement du réseau 4G.
taux d'équipements réemployés	17%	38%	-	75%	-
dont infrastructures tertiaires, équipements bureautiques	70	134	-	123	-
taux d'équipements réemployés	51%	17%	-	20%	-
dont infrastructures SBT	27	39,5	-	40	-
taux d'équipements réemployés	52%	56%	Viser 45% de réemploi des équipements fixes SBT.	49%	Objectif atteint



DÉVELOPPEMENT ET SATISFACTION DES COLLABORATEURS

Au travers de sa politique de ressources humaines, SFR favorise l'employabilité, le développement et l'épanouissement de ses collaborateurs. Pour encourager l'écoute et le dialogue, SFR a opté pour un management et des équipes RH de proximité.

Dans un secteur en perpétuelle évolution, le développement professionnel des collaborateurs est un véritable enjeu de compétitivité. SFR a donc déployé un plan de formation ambitieux tenant compte de l'évolution des métiers et des aspirations personnelles de chacun. Pour la 3^{ème} année consécutive, SFR a reçu le label « Top Employeur » qui reconnaît l'excellence des dispositifs mis en place dans le domaine des ressources humaines au sein de l'entreprise.

Pour SFR, il ne peut y avoir de performance économique sans qualité de vie au travail. Différents dispositifs ont donc été mis en place pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (travail à distance, compte épargne temps, crèches interentreprises,...).

Enfin, SFR s'engage activement en faveur de la diversité et l'égalité des chances et met en place des mesures d'accompagnement destinées aux publics les plus vulnérables face à l'emploi. Installé en Seine-Saint-Denis depuis novembre 2013, SFR prend activement part au développement local.

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 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 Adjoints.

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 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 :

- La signature d'un accord sur l'emploi avec l'ensemble des organisations syndicales relatif au projet de cession de SFR à Numericable.
- 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.
- 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 séniors, et d'autre part de la transmission des savoirs entre les générations.
- Une série d'accords relatifs à notre politique de rémunération.

Écoute et proximité avec les collaborateurs

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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	12	9	16
Nombre d'accords relatifs aux rémunérations et à l'épargne salariale, signés avec les organisations syndicales dans l'année	3	3	8
Nombre d'accords signés relatifs à la santé, signés avec les organisations syndicales dans l'année (frais de santé)	2	0	1
Nombre d'accords relatifs aux plans sociaux, signés avec les organisations syndicales dans l'année	0	2	0
Nombre d'accords relatifs au dialogue social, signés avec les organisations syndicales dans l'année	5	1	2
Nombre des autres accords signés avec les organisations syndicales dans l'année (Accord temps de travail, Diversité...)	2	3	5
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE)	48	51	47
Nombre de réunions du CHSCT	258	250	251
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	230	240	252

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES COLLABORATEURS

EFFECTIFS

Effectif total au 31/12/2014 : 9 295 collaborateurs, dont 3 682 femmes et 5 613 hommes.
Répartition par âge :

MOINS DE 26 ANS	ENTRE 26 - 30 ANS	ENTRE 30 - 35 ANS	ENTRE 35 - 40 ANS	ENTRE 40 - 45 ANS	ENTRE 45 - 50 ANS	ENTRE 50 - 55 ANS	ENTRE 55 - 60 ANS	PLUS DE 60 ANS
613	672	1 239	1 956	2 282	1 334	766	337	96

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014	COMMENTAIRES
Nombre d'embauches	1 013	824	983	indicateur de suivi sans objectif	Nouvel indicateur Grenelle II
Nombre de licenciements	91	68	60	indicateur de suivi sans objectif	Nouvel indicateur Grenelle II
Nombre de jours d'absence	188 035	166 909	156 663	indicateur de suivi sans objectif	Nouvel indicateur Grenelle II
Pourcentage de CDI au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	93,00%	93,03%	93,00%	indicateur de suivi sans objectif	-
Taux de rotation externe (Réf. GRI : LA2) = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	4,00%	8,50%	6,00%	indicateur de suivi sans objectif	-

FORMATION ET MOBILITÉ

SFR place l'employabilité, le développement et l'épanouissement de ses collaborateurs au cœur de sa politique de ressources humaines. Dans un secteur télécoms en pleine mutation, SFR favorise l'évolution professionnelle des collaborateurs en adéquation avec leur projet professionnel et les besoins de l'entreprise. Pour la 3^{ème} année consécutive, SFR a reçu le label « Top Employer », qui reconnaît l'excellence des dispositifs mis en place dans le domaine des ressources humaines au sein de l'entreprise.

SFR accompagne le développement des compétences grâce à un plan de formation ambitieux, tenant compte de l'évolution des métiers. En 2014, plus de 83% des collaborateurs ont reçu une formation. Le plan de formation a prioritairement porté sur le déploiement du Très Haut Débit et ses usages, la qualité des parcours clients multicanal et le pilotage économique des projets.

40 parcours de professionnalisation sont proposés sur l'ensemble des métiers, avec la possibilité d'accéder à certaines formations diplômantes / certifiantes.

SFR veille à proposer des formats pédagogiques innovants, qui placent le stagiaire dans l'action :

- Ateliers de co-développement (échange de pratiques et résolution de problèmes), « blended learning », immersion, ateliers de training ;
- Des pré-diagnostics permettant d'aiguiller vers les formations les plus adaptées au besoin du stagiaire ;
- Un parcours de management de plus en plus individualisé et co-construit avec le stagiaire.

SFR accompagne également la mobilité professionnelle, en fonction des besoins de l'entreprise et des souhaits d'évolution des collaborateurs. L'entretien de développement permet ainsi aux collaborateurs de mener une réflexion sur leur évolution professionnelle. Les relations de proximité avec le management et les équipes RH favorisent le dialogue et la mise en œuvre des mobilités.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation et de développement professionnel (Réf. GRI : LA11)	90%	91%	94%	Indicateur de suivi sans objectif
Nombre de mobilités	732	678	824	Indicateur de suivi sans objectif
Nombre de promotions internes	591	558	782	Indicateur de suivi sans objectif
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	86%	81%	83%	-
Nombre total d'heures de formation	297 655 h	254 464 h	265 554 h	Indicateur de suivi sans objectif
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	4,8%	3,3%	4,0%	4%

ASSURER LE BIEN-ÊTRE, LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ AU TRAVAIL

FAVORISER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE

Contribuer à la qualité de vie au travail passe par la recherche d'un équilibre vie professionnelle/vie privée. SFR a mis en place une série de dispositifs en la matière :

TRAVAIL À DISTANCE

Conformément à ses engagements, et grâce à la signature d'un accord par les quatre organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES, SFR a mis en place au cours de l'année 2013 le travail à distance. L'objectif était de proposer cette nouvelle modalité d'organisation du travail en veillant à concilier le respect de la vie privée des salariés, de leur santé, tout en tenant compte des nécessités opérationnelles, techniques ou financières de l'entreprise.

Ainsi, environ 1 300 collaborateurs se sont vus proposer un avenant à leur contrat de travail relatif au travail à distance. Cette innovation dans l'organisation du travail permet aux collaborateurs de mieux concilier leurs vies 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%.

COMPTE ÉPARGNE TEMPS

Un accord sur le Compte Épargne Temps (CET) existe au sein de l'UES SFR. 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.

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DÉMÉNAGEMENT/CESU

Dans le cadre de l'accord relatif aux mesures d'accompagnement du déménagement à Saint-Denis, différents dispositifs visant à favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie privée ont été adoptés, par exemple pour aider les collaborateurs concernés par le déménagement qui veulent réduire leur temps ou distance de déplacement entre leur domicile et leur lieu de travail. Par ailleurs, SFR abonde le montant des chèques emploi service universel (CESU).

43 berceaux de crèche, financés à 60% par SFR, ont été proposés en 2014 aux collaborateurs parents.

CONGÉ DE PARENTALITÉ

Depuis le 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.

CRÈCHES INTERENTREPRISES

SFR a souhaité proposer à ses collaborateurs la possibilité de réserver une place en crèche proche de leur domicile sur tout le territoire national y compris La Réunion.

Le réseau « 1001 crèches » du Groupe BABILOU, acteur de référence sur le marché des crèches, a été choisi pour lancer, en partenariat avec SFR, le projet de crèches interentreprises.

Les collaborateurs ont la possibilité de réserver une place en crèche en garde régulière. En cas de défaillance du mode de garde habituel ou d'une urgence, 2 types d'accueil sont également proposés aux collaborateurs SFR :

- Un accueil planifié : le besoin est prévu et anticipé ;
- Un accueil d'urgence : le besoin est immédiat.

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

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

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

Facteurs clés :

CONTENU DU TRAVAIL (fonction occupée, autonomie). L'entretien annuel d'évaluation permet à chaque collaborateur d'avoir un échange ouvert avec son manager pour dresser un bilan de l'activité de l'année écoulée, fixer des objectifs pour l'année à venir, mais aussi faire un point sur son projet professionnel. L'entretien de développement vient compléter ce dispositif.

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 PRIVÉE

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 spécifique via :

- Des conférences sur le travail ou le sommeil ;
- Des ateliers de relaxation/massage ou de sensibilisations pour les fumeurs ;
- La prévention des troubles musculo-squelettiques.

Par ailleurs, des salles de repos ou de relaxation ont été mises en place sur plusieurs sites.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Nombre de collaborateurs prenant un congé paternité/parentalité ayant déclaré la naissance d'un enfant (en %)	96%	89%	80%
Nombre de collaborateurs bénéficiant du congé parental d'éducation/nombre de collaborateurs ayant droit (en %)	39%	40%	34%

ENCOURAGER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

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 des salariés à 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 procédures et dispositifs particuliers ciblant 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 ;
- 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 ;
- Les formations de management à distance ;
- L'enrichissement de la rubrique santé et bien-être au travail (dispositif d'information expliquant au collaborateur comment détecter une situation à risque, comment faire remonter l'information pour mieux la traiter...).

En matière de prévention des risques, l'année 2014 a été marquée par :

- La refonte de la méthodologie d'évaluation des risques des collaborateurs. Notamment la définition de trois critères de cotation : la fréquence d'exposition, la gravité et la maîtrise du risque. Ces éléments permettent de prioriser les actions à mettre en œuvre.
- Les principes de maîtrise établis par SFR pour prévenir les risques d'exposition à l'amiante ont été consignés dans une procédure. Cette procédure est déclinée en notes d'application spécifiques pour les activités réseau et tertiaires.
- La prévention d'exposition aux risques pour les entreprises extérieures a fait l'objet d'une nouvelle procédure et de notes d'application associées.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014
Nombre de salariés formés à la sécurité	2542	1378	1354	-
Taux de fréquence des accidents du travail	1,50	3,83	3,00	< à 4,00
Taux de gravité des accidents du travail	0	0	0	< à 0,10
Taux d'absentéisme	5,50%	5,00%	5,00%	< à 5,00%
Audits sécurité sur les sites techniques	-	-	1056	-

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.

En 2014, cet engagement s'est concrétisé par la mise en place de nombreux dispositifs :

- 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 ;
- La création d'un Club diversité pour renforcer l'expertise des RH sur les thématiques de non-discrimination et d'égalité des chances ;
- L'information et la sensibilisation de tous les collaborateurs à la non-discrimination via une campagne de communication interne « La diversité, tous engagés ! »
- Les processus RH ont toujours pour seules règles la non-discrimination et l'évaluation des compétences (recrutement, accès à la formation, mobilité interne, rémunération) ;
- La participation à la vie économique locale avec la signature de plusieurs chartes pour dynamiser l'emploi en Seine-Saint-Denis.

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 pour la période 2012-2014. L'année 2014 a donné lieu à un important travail sur les aménagements de postes et l'accompagnement dans le maintien de l'emploi.

Une attention particulière est portée à l'élaboration d'une politique de prévention de la désinsertion professionnelle, en s'appuyant notamment sur la sensibilisations des équipes SFR. Dynamiser l'accessibilité et le recrutement de jeunes étudiants handicapés en contrat d'alternance et soutenir des formations qualifiantes sur les métiers de demain sont également au cœur des priorités.

En 2014, les négociations en vue d'un 5^{ème} accord Handicap en faveur de l'emploi et de l'intégration des travailleurs handicapés ont débuté. SFR entend promouvoir l'égalité des droits et des chances en matière d'emploi, en se concentrant sur l'insertion professionnelle et l'intégration durable des travailleurs en situation de handicap sur le marché de l'emploi.

Les perspectives de ce 5^{ème} accord sont de :

- Contribuer à réduire le déficit de qualification initiale des personnes handicapées en recherche d'emploi,
- Développer les compétences des collaborateurs en situation de handicap pour garantir une équité tout au long de la vie professionnelle et une intégration durable.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014	COMMENTAIRES
Nombre de collaborateurs en situation de handicap au 31/12	211	214	239	-	-
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	3,80%	3,54%	3,71%	4,00%	Baisse des Unités Bénéficiaires Indirects générés par le montant des achats réellement facturés en 2014.
Pourcentage de travailleurs handicapés (TH) dans l'UES SFR (hors secteur protégé)	-	2,00%	2,45%	-	-

L'EMPLOI DES JEUNES ET DES SÉNIORS

La représentation des âges dans l'entreprise est de plus en plus étendue avec d'un côté l'intégration de jeunes étudiants en alternance, de l'autre des carrières de plus en plus longues pour répondre à l'évolution des régimes des retraites. Il apparaît indispensable de prendre en compte ces enjeux intergénérationnels et d'assurer une transmission efficace des savoirs et des compétences.

Dans la continuité de sa politique volontariste en matière de diversité et d'égalité des chances, SFR a signé avec les partenaires sociaux, le 18 mars 2014, un accord d'entreprise relatif au contrat de génération qui répond au triple objectif de :

- Favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par l'accès à un CDI ;
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés seniors ;
- Assurer la transmission des savoirs et des compétences.

La question de la place et de l'évolution professionnelle des seniors a amené SFR à proposer différentes mesures spécifiques en matière de carrière. Ces dispositifs visent à favoriser le recrutement et la mobilité professionnelle dès 45 ans, le maintien dans l'emploi des collaborateurs de 55 ans et plus, mais également la valorisation de leur expérience et la reconnaissance de leur expertise, notamment par le tutorat des plus jeunes.

Pour les jeunes, SFR a choisi depuis plusieurs années déjà de faire de l'alternance une véritable opportunité et de leur permettre d'acquérir de l'expérience et des compétences pour développer leur employabilité. Associé au programme national de développement de l'alternance (Charte de l'apprentissage), SFR s'est engagé depuis 2009 à accueillir environ 500 alternants par an dans l'entreprise, soit 5% de l'ensemble des collaborateurs de SFR. Cet engagement s'est renforcé en 2014, dans le cadre de l'accord sur le contrat de génération, pour atteindre 5,5% des effectifs.

SFR recrute en alternance des profils Bac+2 à Bac+5 sur l'ensemble de ses

métiers et s'engage à proposer aux étudiants des missions enrichissantes et encadrées (tuteur dédié...), qui contribuent à accélérer leur développement professionnel. Concernant la notion de tutorat, SFR a également pris des engagements en 2014 dans le cadre de l'accord sur le contrat de génération : un tuteur pour un alternant.

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 métiers de l'alternance 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 92 alternants. Pour en savoir plus sur [Mozaïk RH](#).

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014	RAPPEL DE L'OBJECTIF 2014	COMMENTAIRES
Nombre de contrats en alternance (apprentissage + contrats de professionnalisation) au 31/12 (Réf. GRI : LA1) (en %)	476 (4,75%)	472 (5,00%)	519 (5,60%)	indicateur de suivi sans objectif	-

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

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.

Fin 2014, SFR a ouvert les négociations en vue du 3^{ème} accord sur l'égalité professionnelle Femmes/Hommes.

L'AIDE A L'EMPLOI EN SEINE-SAINT-DENIS

Implanté en Seine-Saint-Denis depuis novembre 2013, SFR a intensifié son lien avec le territoire et est devenu un acteur privé majeur sur le département. SFR s'est engagé à jouer un rôle dans l'insertion professionnelle et le dynamisme local. L'engagement de SFR peut prendre quatre formes : la signature de Chartes, des actions concrètes sur le terrain, des actions de sensibilisation aux métiers du numérique et le soutien financier à des initiatives locales. En 2014, deux chartes ont été signées :

- Renouvellement de la charte « Entreprise-Territoire » avec Plaine Commune et Plaine Commune Promotion ;
- La charte de partenariat « Seine-Saint-Denis Egalité ».

Un forum pour l'emploi a été organisé en octobre 2014 afin de mettre en relation des habitants de la Seine-Saint-Denis avec les potentiels employeurs que sont les sociétés prestataires de SFR (Elior pour la restauration, Samsic pour la maintenance et Seris pour la sécurité).

Plus de 30 postes étaient proposés lors de ce forum aux habitants de Seine-Saint-Denis. Une journée de recrutement de jeunes en alternance avec Mozaïk RH s'est également tenue le 13 mai 2014 au Campus SFR. A cette occasion, plus de 80 étudiants issus de quartiers populaires d'Île-de-France ont passé des entretiens avec les RH.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
♀ Pourcentage de femmes dans l'effectif global (Réf. GRI : LA13)	41%	40%	40%
♂ ♀ Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/non cadres	5935 ♂ 4055 ♀ 6710 cadres 4596 ♂ 2114 ♀ 3280 non cadres 1339 ♂ 1941 ♀	5639 ♂ 3793 ♀ 6281 cadres 4331 ♂ 1950 ♀ 3151 non cadres 1308 ♂ 1843 ♀	5613 ♂ 3682 ♀ 6246 cadres 4327 ♂ 1919 ♀ 3049 non cadres 1286 ♂ 1763 ♀
♀ Répartition femmes des promotions (en%) (Réf. GRI : LA13)	44%	43%	43%
♂ Répartition hommes des promotions (en%) (Réf. GRI : LA13)	56%	57%	57%
♀ Pourcentage de femmes à l'embauche (Réf. GRI : LA13)	48%	51%	46%



COHESION SOCIALE



INNOVATION



DIALOGUE



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

La digitalisation de la société transforme notre quotidien. Emploi, loisirs, lien social, vie citoyenne, apprentissage, tous les champs de notre vie sont impactés. En tant qu'opérateur numérique engagé, SFR accompagne ses clients particuliers, entreprises et collectivités dans cette transformation.

L'objectif ? Permettre à chacun de développer son potentiel grâce au numérique. SFR est ainsi le principal partenaire des collectivités locales dans le déploiement de réseaux Très Haut Débit. Développer l'attractivité locale, imaginer de nouveaux services pour la ville de demain, animer l'écosystème numérique français, sont autant de défis dans lesquels SFR s'est engagé aux côtés des acteurs locaux.

SFR se mobilise également pour que la révolution numérique ne crée pas de nouvelles inégalités. Faciliter l'accès au numérique aux personnes en situation de handicap, permettre aux plus démunis de rester connectés, faire du numérique un levier vers l'emploi, sont autant d'initiatives soutenues par SFR, notamment à travers les actions de mécénat de la Fondation SFR.

ENCOURAGER L'INNOVATION NUMÉRIQUE

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 d'open innovation, SFR s'appuie sur des partenariats avec des grandes entreprises ou des start-up pour développer des services innovants.

Cette démarche s'articule notamment autour de trois dispositifs complémentaires :

SFR accompagne également les jeunes talents prometteurs via son programme SFR Jeunes Talents Entrepreneurs Sociaux. 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.

Ces dispositifs s'accompagnent de partenariats avec les Cantines numériques et autres lieux numériques en régions à Nantes, Rennes, Toulouse, Bordeaux, Lille, Grand-Lyon et 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 & Co et a apporté, à ce titre, sa contribution à la création d'un nouvel incubateur sur la e-santé. Pour en savoir plus sur les dispositifs : [Open Innovation de SFR](#).

FACILITER L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis 1997, SFR répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées avec le soutien de nombreux partenaires et associations reconnues. SFR 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 FFTélécoms. 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 est effectué par la FFTélécoms :

En 2014, SFR a remporté le Trophée de l'Innovation RSE avec sa relation client adaptée aux personnes sourdes ou malentendantes. En effet, la France compte environ 5 millions de personnes sourdes, SFR s'est associé à DEAFI, spécialiste de la relation client adaptée, pour développer une solution d'accessibilité directe de son service client en recrutant des professionnels diplômés sourds au nouveau métier de vidéo-conseiller. Ils sont aujourd'hui 8 vidéo-conseillers sourds sur le plateau de Massy (91) à assurer cette relation client sur toutes les activités commerciales de SFR.

SFR a aussi lancé début 2014 une offre de téléphonie à destination des personnes sourdes, permettant l'accès à la relation client adaptée aux abonnés RED ; et la mise à disposition gratuite d'options data (500Mo ou 1Go) afin de remplacer l'usage de la téléphonie par de la visiophonie ou de l'Internet mobile. Pour découvrir [les offres et services adaptés](#).

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Nombre d'offres et services adaptés aux personnes handicapées (Réf. GRI : PA2)	17	19	18
Nombre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes en situation de fragilité (dont le handicap) (Réf. GRI : PA2)	2	2	2

ACCOMPAGNER LES TERRITOIRES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

INFRASTRUCTURES ET SERVICES

Très Haut Débit mobile (Dual Carrier et 4G)

Fin 2014, les efforts importants de déploiement ont permis à SFR de couvrir 50% de la population en 4G, soit la quasi-totalité des villes de plus de 50 000 habitants. 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. SFR a été le premier opérateur en France à expérimenter la technologie LTE Advanced 4G+, évolution de la norme 4G permettant d'offrir des débits encore supérieurs, et avait ouvert Toulon et Toulouse à fin 2014 (débits jusqu'à 187,5Mbit/s). SFR a également été le premier 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 déployé la technologie Dual Carrier (toute dernière évolution de la 3G), couvrant ainsi plus de 75% de la population et permettant de doubler les débits descendants.

3G/3G+

À fin 2014, le réseau GSM / GPRS (2G) de SFR couvre 99,7% de la population française et le réseau UMTS (3G / 3G+) plus de 99%. SFR continue d'augmenter la capacité de son réseau 3G+ pour soutenir les nouveaux usages de l'Internet mobile. 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 fréquences 900 MHz, notamment sur les villes de Lyon, Marseille, Toulouse. Grâce à cette technologie, SFR 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 2014, le développement dans le domaine de la fibre (FTTH) s'est poursuivi, permettant de rendre 2,3 millions de foyers éligibles. 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 2014, SFR dispose du réseau fixe alternatif le plus important en France. Il connecte près de 6 700 URA (Unités de Raccordement d'abonnés), pour plus de 28 millions de lignes dégroupables (plus 86% des foyers).

Programme ZMD

SFR poursuit son déploiement de la fibre optique FTTH pour la couverture des Zones Moins Denses (ZMD) du territoire national et a réalisé des ouvertures commerciales dans plusieurs villes de sa Zone Moins Dense comme à La Rochelle. La mutualisation de la partie terminale des réseaux FTTH permet aux opérateurs engagés (SFR et Orange) d'avoir accès aux clients finaux y compris là où ils ne déploient pas, ce qui assure une commercialisation généralisée des offres de détail.

Services aux collectivités

SFR Collectivités est une entité du groupe SFR, orientée vers les collectivités territoriales, afin de répondre à leurs besoins spécifiques et en faire des opportunités pour l'ensemble du groupe.

Ainsi, SFR Collectivités poursuit plusieurs missions :

- Être l'opérateur leader du déploiement des Réseaux d'Initiative Publique (RIP), 29 au total en 2014 ;
- Être le partenaire des collectivités dans le déploiement et le pilotage de la boucle locale optique ;
- Contribuer au dynamisme des territoires par la rapidité de mise en œuvre des projets, la diversité des services proposés et la qualité du réseau ;
- Accompagner les collectivités dans leur politique de conception, de financement et de déploiement des infrastructures ;
- Favoriser l'émergence de nouveaux usages numériques répondant aux enjeux des territoires.

SFR Collectivités accompagne les collectivités afin qu'elles s'approprient les grands projets numériques à l'échelle de leur territoire.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Taux de couverture de la population 3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	99%	99,3%	99,3%
Nombre de communes couvertes dans le cadre du programme Zones Blanches (Réf. GRI : PA1)	3 086	3 187	3 228
Déploiement de la fibre optique (nombre de foyers raccordables)	1M	1,5M	2,3M
Nombre de lignes ADSL en dégroupage total	26 581 725	27 800 000	28 200 000

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RÉSULTATS 2014
Investissement dans les réseaux	Le montant des investissements nets du groupe SFR (y compris Maroc Télécom) s'élève à 3 210 millions d'euros au 31 décembre 2012	1 575,04 millions d'euros net de cessions et de subventions d'investissements	1 363,1 millions d'euros net de cessions et de subventions d'investissements

L'INTÉGRATION PAYSAGÈRE ET L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉPLOIEMENT DES ANTENNES RELAIS

Conscient que ses services ne pourront être accessibles sans un réseau performant et innovant, SFR poursuit sa politique de déploiement et de mise à niveau des infrastructures techniques de téléphonie mobile, tout en s'attachant à maîtriser leur impact sur les territoires.

Un déploiement concerté, transparent...

Concernant le déploiement et la maintenance de ses antennes-relais, SFR a mis en place une démarche d'information et de concertation avec l'ensemble des parties prenantes des territoires concernés. L'ensemble de ces engagements est consigné dans le Guide des relations entre opérateurs et communes, signé en 2004 avec l'Association des Maires de France (actualisé en 2007). Même si ce Guide reste, depuis plus de dix ans, la feuille de route opérationnelle de la profession sur tout le territoire, les discussions avec les collectivités territoriales autour de projets de chartes sur la téléphonie mobile sont toujours d'actualité, sans compter celles qui ont lieu au niveau national sur de possibles évolutions réglementaires (qui se sont confirmées début 2015).

Ainsi, en 2014, SFR a notamment participé à 409 réunions d'information sur le sujet de la santé et des radiofréquences. Les sollicitations sont toujours nombreuses et variées : support aux 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 faites à la demande des CHSCT des entreprises clientes de SFR.

Dans un objectif de vigilance et de transparence. SFR informe aussi ses parties prenantes sur leur exposition aux champs électromagnétiques. Le nouveau dispositif de mesure de champs électromagnétiques est placé, depuis janvier 2014, sous la responsabilité de l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR). Pour autant, SFR, comme tous les opérateurs de réseaux, a continué à le financer via un fonds public alimenté par une taxe additionnelle à l'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseau (IFER). Le montant total versé par la profession, environ 5 M€/an, sert à financer, d'une part, les mesures de champ électromagnétique et, d'autre part, la recherche sur les radiofréquences.

Ainsi, s'il n'est plus possible de déterminer précisément le nombre de mesures de champ électromagnétique financées par SFR, comme c'était le cas les années précédentes, l'ANFR indique que, tous opérateurs confondus, plus de 3 400 mesures ont été réalisées pour l'année 2014, toutes conformes

à la réglementation. Par ailleurs, grâce au site Internet de l'ANFR (www.car-toradio.fr), il est toujours possible de connaître l'emplacement de toutes les stations radioélectriques de plus de 5 W présentes sur l'ensemble du territoire national (antennes-relais de téléphonie mobile, émetteurs de télévision ou de radio, réseaux privés) ainsi que les résultats des mesures réalisées.

...et respectueux de l'environnement

Conformément aux principes définis dans la politique d'intégration paysagère commune à toutes 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.

	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2013	RAPPEL DES OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	COMMENTAIRES
Nombre de réunions d'information sur la santé	579	527	Respect du Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'Association des Maires de France	409	-
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement en métropole.	96,5%	98,0%	Viser a minima 96% des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement (sites en propre, hors SRR, hors sites "zones blanches" et sites TDF).	98,0%	-
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à La Réunion.	100%	75,0%	Viser 80% des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à La Réunion.	25,0%	Objectif non atteint pour des raisons de topographie de La Réunion : la règle sur le tilt mécanique ne peut en effet être respectée.

L'INNOVATION EN FAVEUR DE LA VILLE NUMÉRIQUE DURABLE

Dans un contexte de mutation profonde de notre société et des territoires, SFR souhaite accompagner ces derniers vers une croissance durable, qui associe notamment développement économique, amélioration des liens sociaux ou encore préservation de l'environnement. Résolument engagé dans cette révolution numérique qui ouvre la voie aux « smart cities », SFR est en mesure d'accompagner les villes et les aménageurs dans ces changements, qu'il s'agisse de mobilité, d'énergie, de gestion de l'eau et des déchets, de la vie de la cité, de sécurité, de santé et bien-être, d'éducation, ...

Bénéficiant à la fois de réseaux mobiles et fixes déployés partout en France, de solutions sécurisées de stockage et de gestion de grandes quantités de données, SFR peut véritablement jouer le rôle de tiers de confiance numérique. En outre, de par son expertise dans les services grand public et de son expérience auprès d'acteurs publics comme privés pour le volet numérique de leurs projets, SFR sait élaborer et gérer des services collectifs comme des services aux particuliers.

Quelques exemples de services innovants proposés et de partenariats engagés par SFR :

- 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 aider une collectivité à la prise de décision pour l'investissement dans les infrastructures ainsi que pour la planification et l'optimisation de tout type de transport collectif (route, train, avion, bus, métro...).
- Pour répondre au défi d'une mobilité raisonnée, plus fluide, intermodale et confortable, 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.
- 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, qui permet de remonter en temps réel les données de consommation dans l'objectif d'optimiser la distribution et la production, d'équilibrer localement la production et la consommation et de favoriser l'emploi des énergies renouvelables.
- L'Offre Home by SFR avec différents types de capteurs, alertes vidéo, pilotages à distance, interventions sur site et services domotiques, permet une gestion centralisée à distance du foyer, notamment concernant l'énergie.

DÉVELOPPER DES ACTIONS DE MÉCÉNAT EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Opérateur engagé, SFR, notamment via sa Fondation, adopte une démarche responsable et citoyenne dans laquelle le collaborateur tient une place particulière.

Les collaborateurs de SFR disposent de plusieurs dispositifs pour s'engager :

- Le statut du collaborateur citoyen permet à un collaborateur de s'engager dans une association sur son temps de travail en bénéficiant d'un crédit de 6 jours, pouvant aller jusqu'à 11 jours si le collaborateur offre 4 jours de RTT (soit un total maximum de 15 jours).
- Le Congé Solidaire®, en partenariat avec l'association Planète Urgence, permet aux collaborateurs de s'engager dans des missions internationales d'aide au développement, financées par la Fondation SFR.
- Le fonds de soutien permet le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur.
- 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 des collaborateurs permet de contribuer ponctuellement à une action de bénévolat. Par exemple : SFR est l'opérateur télécoms du Sidaction. Il mobilise ses centres d'appels et ses collaborateurs pour enregistrer les promesses de dons.

LES PROGRAMMES À DESTINATION DE LA JEUNESSE

SFR est engagé dans des programmes agissant en faveur des jeunes issus de milieux modestes. Ces partenariats sont nés d'une même conviction : en encourageant les jeunes talents, en les conseillant, et en leur ouvrant ses portes, l'entreprise promeut l'égalité des chances.

Passeport Avenir

Destiné à des étudiants, le programme « Passeport Avenir », créé en 2005, propose aux collaborateurs d'accompagner, de conseiller et de sensibiliser au monde de l'entreprise des jeunes issus de milieux modestes, de la classe préparatoire jusqu'à l'obtention de leur diplôme. Grâce à la mobilisation des 15 grandes entreprises partenaires, 4 320 jeunes ont pu être accompagnés en 2014 dont 101 par des tuteurs SFR.

Ma Caméra Chez les Pros

Créé en 2012 en partenariat avec l'Éducation nationale, ce programme permet à des jeunes de 3^{ème} de découvrir les métiers d'avenir de leur région. Les collégiens deviennent reporters en herbe et partent à la rencontre de professionnels. Ils réalisent un reportage et des interviews au sein de l'entreprise. Le programme rassemble, en 2014, 40 collèges répartis dans 13 académies. 30 entreprises se mobilisent aux côtés de SFR pour participer à ce programme éducatif innovant.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PLUS DÉMUNIS AVEC CONNEXIONS SOLIDAIRES

Depuis 2010, SFR et sa Fondation participent, aux côtés de l'association Emmaüs Connect, au programme Connexions Solidaires. Ce programme emblématique de SFR permet d'accompagner les personnes qui rencontrent des difficultés dans l'accès et la maîtrise des outils numériques au service de leurs parcours d'insertion socioprofessionnelle. De nombreux collaborateurs sont engagés pour la réussite de ce programme.

Depuis 2010, SFR a participé à la création de 9 points d'accueil. Après Paris 19^{ème}, Paris 14^{ème}, Antony, Marseille, Grenoble, Saint-Denis et Lyon, Connexions Solidaires a ouvert trois nouveaux points d'accueil en 2014 à Paris 12^{ème}, à Lille, et à Marseille. A la fin de 2014, 10 400 personnes ont pu bénéficier de ce programme. Le 27 Novembre 2014, l'association a, avec le soutien de SFR, organisé le 1^{er} Forum Connexions Solidaires.

Placé sous le parrainage d'Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat chargée du numérique et de Ségolène Neuville, secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, cette journée de conférences et de débats a réuni 400 participants, plus de 100 intervenants sociaux, 15 associations du numérique et de nombreux décideurs.

LA FONDATION SFR

POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Créée en 2006, la Fondation SFR agit, en complément des actions de mécénat menées par l'entreprise, pour promouvoir l'égalité des chances. La Fondation soutient chaque année plus de 120 projets en faveur des publics fragiles ou discriminés. Ce soutien peut prendre la forme d'un mécénat financier ou de compétences.

Les collaborateurs de SFR jouent un rôle clé dans les actions de la Fondation. En effet, ils peuvent s'engager de plusieurs façons, notamment par le statut du collaborateur citoyen, les congés solidaires, le tutorat ou encore en parrainant une association.

En 2014, la Fondation a renforcé son action sur le numérique comme levier d'insertion professionnelle, notamment sur le territoire de Seine-Saint-Denis.

LES CHIFFRES CLÉS 2014

133

structures accompagnées par la Fondation SFR en mécénat financier ou de compétences en 2014.

1,150 M€

budget annuel de la Fondation pour la période 2011-2015.

108

collaborateurs engagés dans un programme de tutorat.

11

associations qui ont participé à une étude de la Fondation afin de connaître leur pratique du numérique notamment dans leur gestion et le suivi de leurs bénéficiaires.

ZOOM SUR LES INITIATIVES DE LA FONDATION SFR EN 2014

Le programme « Numérique Solidaire »

Créé en 2011, ce programme vise à soutenir des projets solidaires dans lesquels les nouvelles technologies favorisent le quotidien des personnes en situation de fragilité. Les associations lauréates obtiennent une dotation financière, bénéficient du parrainage et du mécénat de compétences de collaborateurs SFR.

Les cinq lauréats de 2014 :

- « **Magic Makers** » de l'association Graine de Partage : des ateliers où des élèves en difficulté scolaire inventent leurs propres jeux avec un ordinateur et apprennent à coder.
- « **Le coffre-fort Numérique Solidaire** » de l'association Reconnect : développe un service de coffre-fort numérique pour les personnes sans domicile fixe.
- « **Des tablettes tactiles pour communiquer, des jeux vidéo pour se socialiser** » de l'association Cerep-Phymentin : ateliers pour des enfants autistes autour de jeux vidéo.
- « **10mentionWeb** » de l'association Colombbus : un chantier d'insertion de jeunes parisiens de 18 à 25 ans dans le domaine du Web.
- « **Plateforme de e-learning pour personnes sourdes et malentendantes** » de l'association Maisons X2000 Lille : former aux outils informatiques les personnes sourdes et malentendantes.

SFR Jeunes Talents Entrepreneurs sociaux

Ce programme permet d'accompagner des projets d'entrepreneuriat social ayant une dimension innovante et visant à résoudre un problème social concret. Pendant un an, huit lauréats bénéficient d'un accompagnement sur mesure par des professionnels pour les aider à lancer ou consolider leur projet, affirmer leur esprit entrepreneurial, accélérer leur mise en réseau et leur donner de la visibilité.

En 2014, l'association **Nos Grands-mères ont du talent** a remporté le prix « coup de cœur » de SFR d'une valeur de 10 000 euros. Ce projet a également remporté le prix spécial collaborateurs SFR de 2 000 euros. L'association propose la création d'une enseigne de restauration à emporter, située au cœur des gares, qui favorise l'emploi des seniors et promeut l'agriculture locale.

Le Numérique au Service de l'Emploi

Le programme « Le Numérique Au Service de l'Emploi dans le 93 » a permis de constituer un collectif d'associations œuvrant pour l'accompagnement vers l'emploi en Seine-Saint-Denis. Le programme a pour vocation de favoriser le levier numérique dans leurs pratiques professionnelles et leur travail auprès de leurs bénéficiaires et de développer des actions collectives. La Fondation SFR a organisé une journée de travail collectif, une séance d'échange et de rencontre entre ces différents acteurs de l'insertion professionnelle, destinée à faire émerger une dynamique participative et dégager des pratiques exemplaires en termes d'utilisation du numérique pour les associations et leurs bénéficiaires.

LES GRANDS PARTENAIRES DE LA FONDATION



GLOSSAIRE

ADMICAL : Association pour le Développement du Mécenat Industriel et Commercial

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

C3D : Collège des Directeurs du Développement Durable

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CET : Compte Épargne Temps

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

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CLOUD COMPUTING : Le cloud computing est une technologie qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur

DAS : Débit d'Absorption Spécifique

DDADUE : L'article 40 de la loi Ddadue1 prévoit une nouvelle obligation concernant la performance énergétique des entreprises : les entreprises répondant à certains critères doivent faire réaliser un audit énergétique tous les quatre ans par un auditeur compétant indépendant. Le premier audit doit être réalisé au plus tard le 5 décembre 2015.

DEEE : Déchets Équipements Électriques et Électroniques

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

EAD : Entretien Annuel d'Évaluation

FFTélécoms : Fédération Française des Télécoms

FSC : Le Forest Stewardship Council (FSC) est un label environnemental, qui assure que la production de bois ou d'un produit à base de bois respecte les procédures censées garantir la gestion durable des forêts

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

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

HQE : Haute Qualité Environnementale

IRP : Instances Représentatives du Personnel

IFER : Imposition Forfaitaire des Entreprises de Réseau

IMS : IMS-Entreprendre pour la Cité regroupe 250 entreprises engagées dans des démarches de responsabilité sociétale

LTE : Long Term Evolution

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

MtoM (ou M2M) : Machine to Machine. Terme utilisé pour désigner les technologies permettant à deux machines/objets d'échanger des informations

NF : Norme Française

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

NRA : Noeud 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/PDIE : Plan de Déplacement (Inter) Entreprises

PERCO : Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif PMP : plan de mobilité professionnelle

PEFC : Pan European Forest Certification devenu Program for the Endorsement of Forest Certification schemes) est un label environnemental visant à promouvoir et à certifier la gestion durable des forêts

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

QUALICERT : La certification Qualicert est un label qualité s'appliquant aux activités de services

RIP : Réseaux d'Initiative Publique

Selfcare : le terme Selfcare, également appelé e-support, est communément utilisé en France pour désigner une interface d'aide et de support pour les utilisateurs d'un produit ou d'un service

Serious game : Logiciel qui combine une intention « sérieuse » de type pédagogique, informative, communicationnelle, marketing, idéologique ou d'entraînement avec des ressorts ludiques

SI : Systèmes d'information

Site léger réseau : Site qui concerne les installations de petite taille, situées généralement en hauteur, type antennes relais. Elles servent à émettre et réceptionner les ondes radio

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

SME : Système de Management Environnemental

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

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

SSL Extended Validation : Le certificat EV SSL fournit le niveau de sécurité SSL le plus élevé et permet à l'organisation derrière un site web d'afficher son identité préalablement vérifiée et validée. Il garantit aux visiteurs d'un site que son propriétaire a dû se soumettre à un processus de vérification stricte pour confirmer son identité.

TAD : travail à distance

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

UDA : Union Des Annonceurs

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).



Juin 2015
numericable-sfr.com

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

