3
Informations sociales, environnementales et sociétales

Périmètre **2**
Méthodologie du processus de publication des informations extra financières **5**
Organisation et contrôle interne **6**
Protocole **6**
3.1 Informations sociales **7**
3.1.1 Orientations et faits marquants 7
3.1.2 Indicateurs sociaux 7
3.2 Informations environnementales **18**
3.2.1 Orientations et faits marquants 18
3.2.2 Indicateurs environnementaux 19
3.3 Informations sociétales **28**
3.3.1 Orientations et faits marquants 28
3.3.2 Indicateurs sociétaux 28
3.4 Table(s) de concordance **41**
Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion **47**

Ce rapport présente les initiatives et les résultats de la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) de l'entreprise, dont ses principaux enjeux sont :

- La protection du consommateur ;
- La maîtrise des impacts environnementaux ;
- Le développement et la satisfaction des collaborateurs ;
- L'engagement sociétal.

Ces informations répondent aux thématiques du décret d'application de l'article 225 de la loi dite Grenelle II de l'environnement.

Périmètre

Au titre de l'article 225 de la loi Grenelle 2, SFR Group est tenu de publier des informations extra-financières dans son rapport de gestion et de les faire vérifier par un organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC.

Le périmètre du reporting a pour objectif d'être représentatif des activités significatives de SFR Group. Il est défini chaque année avec la Direction des Affaires Financières et la Direction Juridique. Les filiales incluses dans le périmètre du reporting extra-financier sont les sociétés en Intégration Globale (IG), au sens de la consolidation financière, ayant une activité opérationnelle et du personnel dédié.

Pour l'exercice clos au 31/12/2016 le périmètre retenu est le suivant :

- SFR Group SA ;
- SFR SA ;
- SFR Service Client SA (« SFR SC ») ;
- SFD SAS (« SFR Distribution ») ;
- Cinq sur Cinq SAS (« SFR Business Distribution ») ;
- SRR SCS ;
- SFR Collectivités SA ;
- Futur Telecom SAS (la société LTI Telecom a été intégrée à la société Futur Telecom au 1er juillet 2016) ;
- NC Numericable SAS ;
- Completel SAS ;
- SFR Business Solutions SAS ;
- Omea Telecom SAS ;
- SMR SAS ;
- 2SIP SAS (« Connect Assistance ») ;
- Numergy SAS ;
- Nextradiotv SA ;
- Altice Media Group France SA.

Au regard du rapprochement recent des activités Médias avec les activités historiques Télécoms du groupe, le present rapport 2016 exclut les données Médias. SFR Group a engagé la construction d'un protocole de reporting commun et sera en mesure de publier les premières données sociales, environnementales et sociétales consolidées pour son rapport 2017.

SFR Group a également fait le choix de ne pas publier les données sociales de 2015, au regard du contexte de l'entreprise, à savoir :

- le perimetre de reporting est le même qu'en 2015 ;
- il n'y a pas eu de mouvements significatifs engendrés par une réorganisation des activités ;
- en 2017, cette réorganisation s'effectuera via plusieurs temps de restructuration interne et pourra dès lors, justifier la pertinence d'une comparaison des données sociales de SFR Group.

L'entreprise s'engage pour l'exercice 2017 à rendre lisible et intelligible la comparaison des informations sociales de 2016 avec les résultantes.

L'entreprise précise que les données sociales 2015 sont publiques et figurent par entité juridique du groupe dans le Document De Référence en ligne sur sfr.com (finance – documents financiers – documentation actionnaires) ; et permet donc malgré tout d'effectuer une comparaison.

Par ailleurs, en raison de la non-représentativité de l'effectif et/ou du chiffre d'affaires, certaines sociétés ont été exclues :

- Pour la partie sociale : SFR Group SA et SMR SAS ;
- Pour la partie environnementale : SFR Group SA, Futur Telecom SAS, LTI Telecom SAS, Omea Telecom SAS et Numergy SAS ;
- Pour la partie sociétale : SFR Group SA.

Périmètre

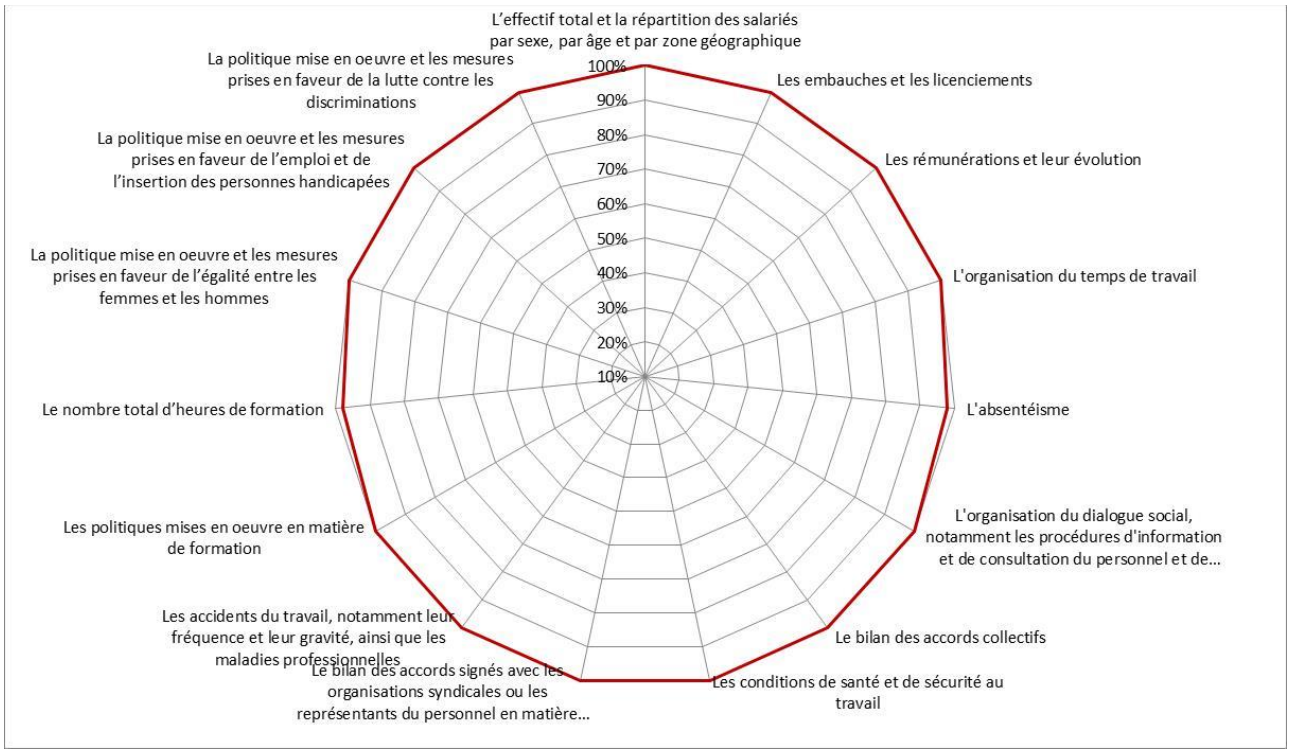
Certaines informations recouvrent le périmètre de l'UES SFR composé de : SFR SA, SFR Service Client SA, SFR Collectivités SA et SRR SCS.

La couverture du périmètre par indicateur est précisée en fin de chapitre.

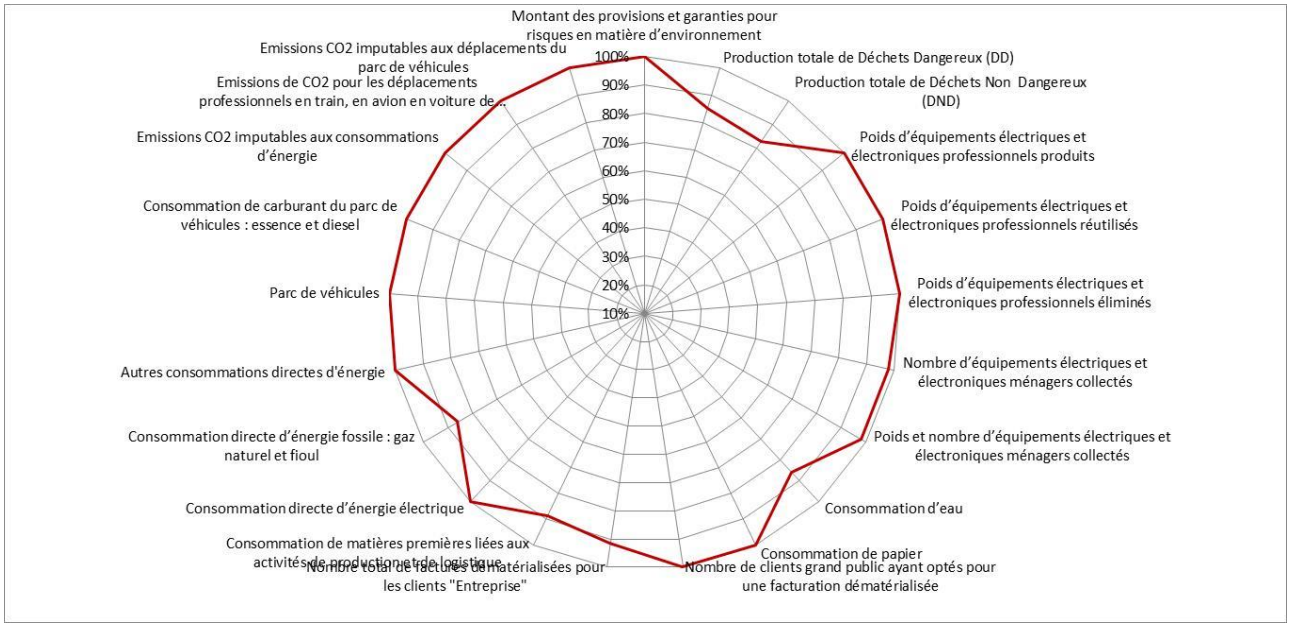
Les indicateurs ont été élaborés en fonction de leur pertinence vis-à-vis des activités du groupe, conformément à la loi Grenelle II, et dans le but de quantifier et/ou de qualifier de façon objective ses impacts sociaux, environnementaux et sociétaux. Dans ce cadre, et au regard des éléments de périmètre ci-dessus, seuls les entités SFR SA et SFR SC font partie des obligations de vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI).

Les diagrammes ci-dessous représentent les taux de couverture des indicateurs, au regard du chiffre d'affaires de chacune des filiales concernées :

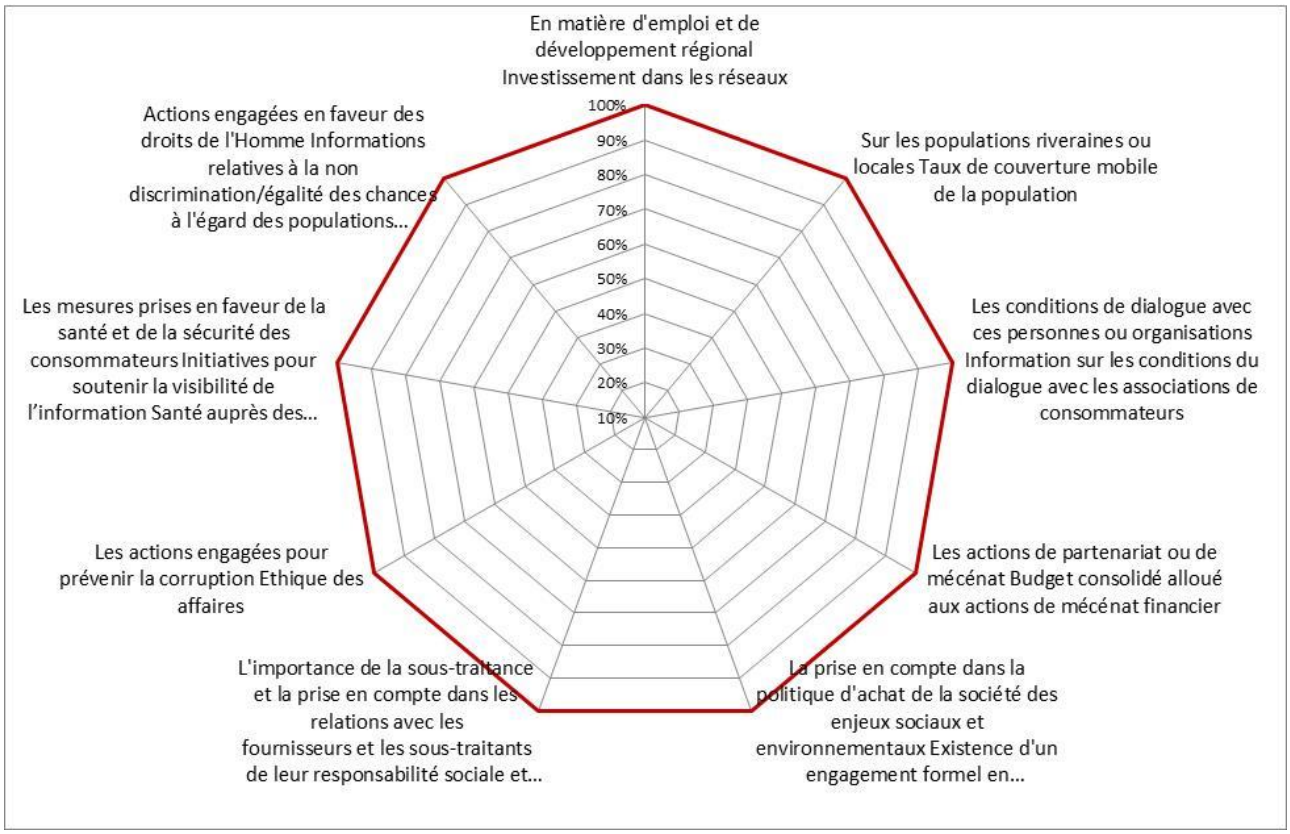
Synthèse du périmètre social



Synthèse du périmètre environnemental



Synthèse du périmètre sociétal



Le périmètre détaillé par filiale est présenté dans la partie 3.4 de ce chapitre.

Méthodologie du processus de publication des informations extra financières

La démarche de reporting extrafinancier du groupe a été réalisée au regard des exigences de l'article R225-105-1 du Code du commerce. La période de reporting est fondée sur une année calendaire (du 1er janvier au 31 décembre) en accord avec l'exercice comptable de la société.

Organisation et contrôle interne

Le pilotage du reporting est assuré par la Direction Responsabilité et Innovation Sociale de l'Entreprise au sein de la Direction des Ressources Humaines, en collaboration avec le Secrétariat Général et la Direction des Affaires Financières.

Un outil commun et dédié de reporting des données sociales, environnementales et sociétales permet la collecte des données dans l'ensemble des filiales consolidées de SFR Group et certains sous-traitants. L'outil informatique facilite et fiabilise, en outre, les procédures de contrôle interne et les contrôles de cohérence.

Cet outil est utilisé par les Coordinateurs, Pilotes et Correspondants pour la collecte, le contrôle et la consolidation des données. En cas de besoin, les utilisateurs reçoivent une formation à son utilisation.

Cet outil contribue à l'exactitude et à la traçabilité des données. Il facilite les procédures de contrôle interne et permet de comparer les données remontées par site ou filiale avec les données sources archivées et disponibles au niveau de ces sites ou filiales. La flexibilité de cet outil permet en outre de faire évoluer les indicateurs suivis et de prendre en compte les évolutions réglementaires et organisationnelles.

La consolidation des informations s'organise autour d'une cartographie des Directions et interlocuteurs en charge des informations à collecter au sein de toutes les filiales du groupe.

Elle repose sur une définition claire des responsabilités de chaque contributeur qui se répartissent de la manière suivante :

- Le Reponsable, garant de l'exhaustivité et de la sincérité des données ;
- Le Coordinateur, garant pour chacun des thèmes social, environnemental et sociétal de la bonne compréhension des rôles et responsabilités des Pilotes ;
- Le Pilote, garant de la complétude, de la cohérence et la sincérité des données communiquées par entité ;
- Le Correspondant, collectant les données et les documents justificatifs.

Protocole

Un protocole de reporting a été défini afin de couvrir l'ensemble des filiales de SFR Group sur les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. Il référence et définit l'ensemble des indicateurs extra-financiers et précise leurs modalités de collecte et de contrôle. Le protocole a pour objectif d'assurer la fiabilité et l'homogénéité des données collectées. Il est mis à disposition lors de la vérification externe des données.

Le protocole sert de référentiel pour les différents coordinateurs et contributeurs des filiales et doit être appliqué par tous les contributeurs impliqués dans le suivi des indicateurs et des données associées. Il doit permettre à chacun de comprendre la façon dont sont obtenues les données (périmètre, méthodologie de calcul, estimation, source etc.).

Les principes retenus dans ce protocole ainsi que la liste des indicateurs sont cohérents avec :

- les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI4 et supplément sectoriel "Télécommunications") ;
- la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone, en accord l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Energie (ADEME) pour la mesure des émissions des gaz à effet de serre.

Le protocole de reporting sera révisé en cas de modification de l'organisation, des indicateurs et/ou de la réglementation.

3.1 Informations sociales

3.1.1 Orientations et faits marquants

La poursuite de la mise en œuvre des projets stratégiques de SFR Group a engendré tout au long de l'année 2016 des transformations organisationnelles, qui ont fortement mobilisé les collaborateurs et les partenaires sociaux.

La consolidation au sein du Groupe de la Distribution, comprenant un pôle dédié au Grand Public (SFR Distribution) et un pôle dédié au B2B (SFR Business Distribution) a été le projet de transformation le plus impactant en terme de mouvements d'effectif au sein de SFR Group.

La dynamique du dialogue social au niveau de SFR Group s'est intensifiée sur 2016 avec la signature de six accords « groupe » avec les partenaires sociaux, portant notamment sur les thémes de l'interéssement et de la prévention des risques psychosociaux.

L'accord dit le « NewDeal » a également été signé au niveau SFR Group, afin de permettre au pôle Télécoms de SFR Group de se doter rapidement d'une organisation plus agile, plus compétitive, plus efficace et plus moderne pour s'adapter aux exigences du marché des télécoms.

Cet accord laisse la possibilité aux collaborateurs qui le souhaiteront de donner une nouvelle orientation à leur carrière professionnelle dans le groupe comme à l'extérieur de celui-ci. Il définit, après avoir réitéré les engagements pris lors du rachat de SFR, les garanties d'accompagnement internes et les modalités de départs volontaires pour les salariés concernés selon les secteurs d'activités. Ces départs volontaires seraient, comme leur nom l'indique, basés exclusivement sur le volontariat.

3.1.2 Indicateurs sociaux

3.1.2.1 Emploi

L'effectif du groupe est intégralement basé en France, dont 2,7 % hors Métropole.

3.1.2.1.1 L'effectif total et la répartition des salariés par sexe et par âge

Effectif total inscrit au 31/12/2016 – Répartition par sexe

Filiales	Total	Hommes	Femmes
TOTAL SFR GROUP	**15 409**	**9 360**	**6 049**
SFR SA	6 685	4 307	2 378
SFR SC SA	1 581	755	826
Autres filiales	7 143	4 298	2 845

L'effectif correspond aux salariés rattachés contractuellement à la société au 31/12 de l'année N en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation, décomptés en personnes physiques. Les stagiaires et les intérimaires représentant 0,7 % de l'effectif total au 31/12/2016, ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.

L'effectif du groupe se compose de 60,7 % d'Hommes et 39,3 % de Femmes.

Effectif total au 31/12/2016 – Répartition par tranche d'âge

Filiales	Total	< 30 ans	30-49 ans	50 ans et +
TOTAL SFR GROUP	**15 409**	**2 704**	**10 614**	**2 091**
SFR SA	6 685	617	4 720	1 348
SFR SC SA	1 581	188	1 249	144
Autres filiales	7 143	1 899	4 645	599

3.1.2.1.2 Les embauches et les départs

Nombre d'embauches

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**2 504**
SFR SA	432
SFR SC SA	79
Autres filiales	1 993

Les embauches concernent les contrats CDI, CDD, d'apprentissage et de professionnalisation. Les transformations des CDD en CDI sont également prises en compte. Les prolongations des CDD sans interruption ne sont pas prises en compte dans cet indicateur. Les changements de société au sein de SFR Group pôle Telecom ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.

Les embauches concernent des contrats CDI pour 10%, des contrats CDD pour 72% et des contrats d'Alternance pour 18% (apprentissage et professionnalisation). Les embauches CDD sont à 92% réalisées sur l'activité Distribution.

Nombre de départs CDI

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**1 015**
SFR SA	235
SFR SC SA	36
Autres filiales	744

Les départs concernent les contrats CDI. Sont pris en compte tous les motifs de départ à l'exclusion des changements de société au sein de SFR Group . Les collaborateurs ayant une date de sortie au 31/12/2015 sont comptés en sortie sur l'année 2016, ceux ayant une date de sortie au 31/12/2016 seront comptés en sortie sur l'année 2017.

Nombre de licenciements CDI

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**307**
SFR SA	47
SFR SC SA	19
Autres filiales	241

Les licenciements concernent les contrats CDI. Il n'y a pas eu de licenciements économiques.

3.1.2.1.3 Les rémunérations et leur évolution

Masse salariale en M€

Filiales	2016	2015
TOTAL SFR GROUP	**710,49**	**760,15**
SFR SA	373,58	400,49
SFR SC SA	54,92	58,39
Autres filiales *	281,99	301,27

** La masse salariale de la société Numergy n'est pas disponible à ce jour. Numergy est la seule société ayant intégrée SFR Group en 2016, les données des 2 années sont sur un périmètre comparable.*

La masse salariale correspond au brut soumis à cotisations sociales déclaré dans la DADS (Déclaration Annuelle de Données Sociales) pour l'année N, pour les salariés rattachés contractuellement à la société au cours de l'année N, en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation.

Nombre d'accords signés au cours de l'exercice sur les rémunérations et l'épargne salariale

Filiales	2016	Commentaires
SFR GROUP	**1**	**APPLICABLES AU PERIMETRE SFR GROUP**
SFR SA SFR SC SA	8	accords concernant l'UES SFR
Autres filiales	37	

Ces données incluent les accords et 4 Procès Verbaux (PV) de désaccords.

Les principaux accords signés en 2016 portent sur l'intéressement, la participation, les plans de rémunération variable, les classifications et la négociation annuelle obligatoire.

3.1.2.2 Organisation du travail

3.1.2.2.1 L'organisation du temps de travail

Le contrat de travail à temps plein est la norme au sein du groupe. Cependant, nous offrons par nos accords d'entreprise la possibilité de congés parentaux en temps partiel.

Au sein des activités de distribution du Groupe, le nombre de temps partiel est structurellement plus fort que les autres entités. Néanmoins il est au même niveau que celui des autres entreprises composant le secteur de la distribution français.

Organisation du travail temps plein / temps partiel au 31/12/2016

Filiales	Temps plein			Temps partiel		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
TOTAL SFR GROUP	**14 417**	**9 147**	**5 270**	**992**	**213**	**779**
SFR SA	6 391	4 272	2 119	294	35	259
SFR SC SA	1 358	696	662	223	59	164
Autres filiales	6 668	4 179	2 489	475	119	356

3.1.2.2.2 L'absentéisme

Nombre de jours d'absence et taux d'absentéisme

Filiales	Nombre de jours d'absence	Taux d'absentéisme
TOTAL SFR GROUP	**370 188**	**7.21 %**
SFR SA	96 760	4.21 %
SFR SC SA	67 312	11.77 %
Autres filiales	206 116	9.12 %

Le taux d'absentéisme moyen annuel correspond à la moyenne des taux mensuels. Il est calculé à partir des jours calendaires d'absence pour les contrats CDI, sur la période 12/2014 à 11/2015, en tenant compte des motifs absences invalidité, absences non rémunérées, absences non autorisées, accidents de trajet, accidents de travail, congés parentalité, maternité, paternité, pathologiques, maladie, maladie professionnelle, mi-temps thérapeutiques.

* Les jours d'absence des sociétés Omea et Numergy ne sont pas disponibles à ce jour. Ces 2 sociétés pesent pour 0.8% de l'effectif CDI du Groupe.

3.1.2.3 Relations sociales

3.1.2.3.1 L'organisation du dialogue social

PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NEGOCIATION COLLECTIVE

La promotion d'un dialogue social de qualité entre les partenaires sociaux et la Direction Générale est un élément important de la politique des Ressources Humaines.

L'efficience de ce dialogue social est d'autant plus indispensable que l'entreprise a eu à piloter en 2016, comme en 2015, des projets stratégiques et organisationnels qu'il a fallu partager et accompagner au plan social.

La promotion d'un dialogue social responsable implique de façon concrète la reconnaissance du fait syndical tant au niveau local qu'au niveau central.

Pour les sujets impliquant la globalité de SFR Group, la Direction a développé les relations avec les acteurs des instances nationales (CE, CCE, Comité de Groupe) et avec les Organisations Syndicales Représentatives via les coordinateurs syndicaux du groupe et les Délégués Syndicaux Centraux de chaque entité. 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 (Comité de groupe, CCE, CE, CHSCT ou DP) ainsi que les réunions de négociations collectives avec les organisations syndicales représentatives lors des commissions sociales ad hoc ; ont contribué à valoriser les enjeux stratégiques forts et structurants pour l'entreprise sur l'année 2016, notamment :

- un accord relatif à la prévention des RPS dans le groupe dans un contexte sensible de gestion et d'accompagnement des collaborateurs dans les projets de transformation de l'entreprise ;
- deux accords au titre du dialogue social destinés à définir les conditions du renouvellement et du fonctionnement du comité de Groupe aux bornes du nouveau Groupe, ainsi que les moyens dédiés aux Organisations Syndicales pour les négociations au niveau du Groupe ;
- une série d'accords dits de « New Deal » permettant de piloter le process et le calendrier des évolutions importantes du groupe tant en terme d'organisation que d'effectifs, avec des garanties sociales fortes, pour permettre la mise en œuvre des nouvelles orientations stratégiques de la Direction Générale ;
- plusieurs accords concernant l'épargne salariale permettant d'associer le personnel aux résultats de l'entreprise au travers d'un accord d'intéressement de groupe et de bénéficier du PEG nouvellement mis en place au profit des sociétés du groupe qui ont toute adhéré au dispositif ;
- une série d'accords relatifs à notre politique de rémunération variable pour les activités de nature commerciale ou assimilées.

ÉCOUTE ET PROXIMITE AVEC LES COLLABORATEURS

Le Groupe est à l'écoute du climat social de l'entreprise, à travers diverses modalités de communication.

Les collaborateurs sont informés de manière continue sur les évolutions de l'entreprise et les orientations stratégiques. Les dispositifs de communication interne suivants permettent de maintenir un dialogue régulier entre la direction et les collaborateurs :

- intranet ;
- réunions avec les dirigeants ;
- sessions de questions-réponses ;
- tables rondes ;
- petits déjeuners.

3.1.2.3.2 Le bilan des accords collectifs

Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales (toutes thématiques confondues)

Filiales	2016	Commentaires
SFR GROUP	**6**	**APPLICABLES AU PERIMETRE SFR GROUP**
SFR SA SFR SC SA	17	accords concernant l'UES SFR
Autres filiales	56	

Le décompte des accords intègre quatre PV de désaccord, statuant sur la fin de négociations n'aboutissant pas à la signature d'un accord.

Les accords et PV de désaccord sont déclinés en 3 grandes thématiques :

- rémunération et épargne salariale ;
- santé, sécurité et conditions de travail ;
- dialogue social.

Les accords 2016 concernent principalement les thématiques élections, interessement et épargne salariale, rémunérations, travail à distance, frais de santé et prévoyance, prévention des risques psychosociaux.

Les accords collectifs conclus ont des impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés :

- l'accord d'intéressement Groupe ainsi que les accords d'adhésion des différentes sociétés du Groupe permettent d'associer le personnel aux performances économiques, financières et commerciales de l'entreprise ;
- l'accord dit le "newdeal" encadre le processus de mise en œuvre des nouvelles orientations stratégiques du Groupe permettant ainsi d'améliorer nos positions business et nos résultats dans un contexte marché très concurentiel. Les évolutions structurelles importantes du Groupe seront ainsi pilotées tant en terme d'organisation qu'en terme d'ajustement des ressources humaines. Des moyens et des dispositifs d'accompagnement des collaborateurs dans la gestion de leur projet professionnel en interne ou en externe ont ainsi été identifiés et garantis ;
- dans ce contexte d'évolution de la stratégie et des organisations, la prorogation des dispositifs de travail à distance propose aux collaborateurs bénéficiaires la possibilité d'une meilleure gestion de l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

Nombre d'accords signés sur le dialogue social

Filiales	2016	Commentaires
SFR GROUP	**4**	**APPLICABLES AU PERIMETRE SFR GROUP**
SFR SA SFR SC SA	7	accords concernant l'UES SFR
Autres filiales	11	

3.1.2.4 Santé et sécurité

3.1.2.4.1 Les conditions de santé et de sécurité au travail

En 2016, la politique de prévention des risques professionnels a été marquée par l'harmonisation de nos pratiques au sein de SFR Group :

- en définissant une méthodologie unique d'évaluation des risques professionnels pour certaines entités du groupe (UES SFR, Completel, NC Numericable, Numergy et SFR Business Solutions) retranscrite dans chaque Document Unique, à laquelle ont été associés les CHSCT, les Ressources Humaines et le pôle Sécurité et Santé au Travail ;

- en proposant une approche globale de maîtrise des risques de co-activité sur tous les sites et de remise individuelle de consignes de sécurité spécifiques aux personnels des différentes entités intervenant dans les sites techniques ;
- en auditant les principaux sites tertiaires non SFR pour lancer les programmes d'actions prioritaires ;
- en procédant à des regroupements d'entités sur un même site tertiaire.

L'année 2016 a également permis la mise en œuvre de programmes de prévention sur les sujets suivants :

- refonte du catalogue des Equipements de Protection Individuelle afin de proposer des EPI plus adaptés aux besoins des opérationnels dans le cadre de leurs interventions ;
- renforcement des processus internes et externes de prévention (simplification des trames de plans de prévention réseau, centralisation des plans de prévention sur les sites tertiaires, complétude documentaire, accompagnement principaux partenaires réseau, amplification des audits) ;
- poursuite du plan amiante sur le vertical immeuble et proposition de modes opératoires relatifs aux interventions de collaborateurs dans des environnements susceptibles de contenir de l'amiante ;
- formalisation des principes de gestion des incidents / accidents sur nos sites avec structuration de la méthodologie d'analyse des causes, et des principes de gestion des formations-habilitations sécurité ;
- application de la procédure de maîtrise des risques électriques en travail sous tension sur les sites techniques ;
- poursuite de groupes de travail avec les CHSCT visant à proposer de nouvelles actions de prévention ;
- changement du prestataire de veille réglementaire.

Par ailleurs, un accompagnement spécifique a été réalisé sur les conditions d'intervention des collaborateurs de la Direction Système d'Information (DSI) en local technique SI (salle machine, armoires de stockage, …) :

- formation d'une soixantaine de collaborateurs aux risques électriques (H0/B0 ou HS/BE suivant le besoin) ;
- remise individuelle de consignes de sécurité applicables aux salariés et entreprises extérieures (annexées aux Plans de Prévention) de la DSI intervenant en local technique SI ;
- affichage des consignes de sécurité dans tous les locaux techniques du Campus SFR situé à Saint-Denis.

3.1.2.4.2 Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Nombre d'accords signés en 2016 sur la sécurité, santé et conditions de travail

Filiales	2016	Commentaires
SFR GROUP	**1**	**APPLICABLES AU PERIMETRE SFR GROUP**
SFR SA SFR SC SA	2	Accords concernant l'UES SFR
Autres filiales	8	

La Direction Générale a réaffirmé son engagement aux côtés des collaborateurs qui composent le groupe en signant, avec les Organisations Syndicales Représentatives, un accord relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) au niveau du groupe.

L'accord a pour principaux objectifs :

- de définir une démarche de prévention des situations à risque psychosocial et de mettre en œuvre les actions nécessaires ;
- de prendre en charge sans délai les salariés fragilisés (aide psychologique, etc.) ;
- en cas d'évolutions importantes de nos organisations, de mettre en œuvre un plan d'action renforcé, adapté à la situation et aux équipes concernées.

Il définit des dispositifs de prévention, d'écoute et de soutien ainsi que des dispositifs d'alerte et de médiation.

3.1.2.4.3 Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité

Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail			
Filiales	**Nombre d'accidents**	**Taux de fréquence**	**Taux de gravité**
TOTAL SFR GROUP	**146**	**5,92**	**0,33**
SFR SA	23	2,14	0,05
SFR SC SA	13	5,13	0,31
Autres filiales	110	9,65	0,59

Les maladies professionnelles font l'objet d'un suivi annuel ainsi que d'une attention particulière. Elles sont très rares et portent essentiellement sur des troubles musculo-squelettiques, liées à la posture d'utilisation d'un ordinateur.

Taux de fréquence

Définition

Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents de travail reconnus avec arrêt au cours de l'exercice par million d'heures travaillées annuellement. Les accidents de travail concernent les collaborateurs en CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation.

Méthode de calcul

Taux de fréquence des accidents de travail = (nombre d'accidents de travail reconnus avec arrêt * 1 000 000) / (effectif moyen annuel en ETP * heures annuelles travaillées par collaborateur)

Taux de gravité

Définition

Le taux de gravité mesure le nombre de jours ouvrés d'arrêt associés aux accidents de travail reconnus par millier d'heures travaillées annuellement. Les accidents de travail concernent les collaborateurs en CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation.

Méthode de calcul

Taux de gravité des accidents de travail = (nombre de jours ouvrés perdus des accidents de travail reconnus avec arrêt * 1 000) / (effectif moyen annuel ETP * heures annuelles travaillées par collaborateur).

3.1.2.5 Formation

3.1.2.5.1 Les politiques mises en œuvre en matière de formation

Trois piliers structurent le dispositif de formation professionnelle :

- un plan de formation réajusté en cohérence avec les orientations stratégiques de l'entreprise, et avec les besoins prioritaires et indispensables à l'activité ;
- des formations sur la gestion des RPS (Risque Psycho-Sociaux), le management de la transition et de la transformation ;
- un renforcement de l'effort de formation en fonction des besoins spécifiques liés aux différents projets de transformation de l'entreprise.

Quatre principaux lots structurent le plan de formation :

- les formations obligatoires (type Sécurité par exemple) ;
- les formations visant à développer les compétences prioritaires et indispensables à l'activité ;
- les formations identifiées pour accompagner la stratégie du pôle télécom de SFR Group et le développement de nouvelles compétences ;

- les formations permettant la réussite des mobilités individuelles et collectives ; et favorisant les mobilités inter-métiers.

3.1.2.5.2 Nombre de collaborateurs formés et nombre d'heures de formation

Nombre de collaborateurs formés

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**9 049**
SFR SA	4 697
SFR SC SA	1 324
Autres filiales *	3 028

* *Les données de formation concernant les sociétés SFR Business Distribution et Connect Assistance ne sont pas disponibles à ce jour.*

Nombre total d'heures de formation

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**267 491**
SFR SA	131 740
SFR SC SA	58 870
Autres filiales *	76 881

* *Les données de formation concernant les sociétés SFR Business Distribution et Connect Assistance ne sont pas disponibles à ce jour.*

Les données de formation concernent l'effectif en CDI et CDD. Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, par la nature de leur alternance entre l'école et l'entreprise, ne sont pas pris en compte pour les indicateurs de formation.

Pour les heures locales de formation en e-learning, la durée de formation reportée peut correspondre à la durée théorique du module. Ces heures représentent 2.7% du total des heures déclarées.

3.1.2.6 Égalité de traitement

3.1.2.6.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

L'effectif correspond au nombre de salariés rattachés contractuellement à la société au 31/12 de l'année N, en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation, quelque soit la durée de leur temps de présence.

Répartition de l'effectif total par sexe et par statut au 31/12/2016

Filiales	Cadres			Non cadres		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
TOTAL SFR GROUP	**8 450**	**5 969**	**2 481**	**6 959**	**3 391**	**3 568**
SFR SA	5 214	3 716	1 498	1 471	591	880
SFR SC SA	594	311	283	987	444	543
Autres filiales	2 642	1 942	700	4 501	2 356	2 145

Répartition Hommes/Femmes des promotions

Filiales	Hommes	Femmes
TOTAL SFR GROUP	**49 %**	**51 %**
SFR SA	38 %	62 %
SFR SC SA	45 %	55 %
Autres filiales	56 %	44 %

3.1.2.6.2 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Effectif déclaré en situation de handicap

Filiales	2016
TOTAL SFR GROUP	**421**
SFR SA	206
SFR SC SA	132
Autres filiales	83

3.1.2.6.3 La politique de lutte contre les discriminations

Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	
Filiales	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**157**
SFR SA	34
SFR SC SA	16
Autres filiales *	107

* *Les données de formation concernant les sociétés SFR Business Distribution et Connect Assistance ne sont pas disponibles à ce jour.*

3.1.2.6 Promotion et respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

3.1.2.7.1 Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

Ces éléments sont couverts par la politique de dialogue social.

3.1.2.7.2 À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de l'engagement du Groupe, qui passe par une politique volontariste en matière de Ressources Humaines, axée sur deux impératifs : la non-discrimination et l'évaluation des seules compétences. Si le processus de recrutement est naturellement concerné, les différents aspects de la vie dans l'entreprise le sont tout autant, qu'il s'agisse d'accès à la formation, de mobilité interne, de promotion ou de rémunération.

La politique de non-discrimination et de diversité s'organise en 2016 autour des grands enjeux suivants :

- promouvoir l'égalité professionnelle, entre femmes et hommes ;
- mener une politique handicap concrète, ambitieuse et innovante ;
- agir pour l'emploi des jeunes et des seniors ;
- maintenir les engagements du Label Diversité.

Promouvoir l'égalite professionnelle, entre femmes et hommes

La mixité professionnelle constitue un enjeu stratégique tant pour le développement des personnes que pour celui du Groupe. L'entreprise veille notamment à proscrire toute distinction de traitement liée au genre afin que les femmes et les hommes soient présents de manière équilibrée dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise, et pour que chacun bénéficie d'un traitement égalitaire à tous les stades de sa vie professionnelle.

Après avoir adopté deux accords sur l'égalité professionnelle F/H, l'UES SFR a ainsi mis en œuvre un plan d'actions annuel 2015-2016 qui comporte notamment des actions éducatives, des mesures de conciliation vie privée / vie professionnelle et d'équité salariale.

En mars et avril 2016, SFR SA a lancé le programme « Déployons nos Elles » dont les objectifs sont de lever les stéréotypes de genre sur les métiers. En partenariat avec IMS – Entreprendre pour la Cité, l'entreprise a adhéré au programme Mixilycée qui consiste à intervenir dans des Lycées de Seine Saint-Denis, de manière à briser les stéréotypes de genre qui pèsent sur les choix d'orientation scolaire.

Par ailleurs, les mesures de conciliation vie privée / vie professionnelle sont les suivants :

- congés spéciaux : congé paternité, congé parentalité, congés pour évènements familiaux, jours enfants malades, prime de naissance, congé parental d'éducation ;
- mesures de travail à distance ;

- formation « Gérer sa carrière au féminin » pour les femmes de retour de congé maternité, parental ou d'adoption ;
- mise à disposition de berceaux dans des crèches interentreprises au profit des collaborateurs parents.

Dans le but de veiller à l'équité des rémunérations entre les deux sexes, le plan d'actions égalité professionnelle F/H prévoit enfin que tout écart de salaire non justifié de façon objective pour un même emploi/métier soit identifié puis corrigé.

Dans cette optique, SFR reconduit chaque année 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.

Au sein du Groupe, NC Numericable, SFD, SBS Solutions disposaient par ailleurs en 2016 d'un accord Egalité professionnelle.

Une politique handicap concrète, ambitieuse et innovante

Depuis plus de 15 ans, l'UES SFR mène une politique volontariste en matière de handicap. Ainsi en 2015, l'UES SFR a signé avec les quatre organisations syndicales représentatives son 5e accord d'entreprise en faveur de l'emploi, de l'intégration et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap (2015-2018).

Les actions en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap sont ainsi de :

Favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap en collaborant avec le secteur protégé et adapté

Dans le cadre de cet accord, les engagements sont les suivants :

- atteindre un taux d'emploi global de 5% au 31 décembre 2018 (4,20% en 2016) ;
- réaliser à minima 25 embauches de salariés en situation de handicap sur la durée de l'accord ;
- intégrer des collaborateurs en situation de handicap en contrat d'alternance à hauteur de 4% des effectifs d'alternants accueillis chaque année.

Au regard de ces engagements, en 2016 :

- le taux d'emploi a atteint 4,88%, au-delà donc de l'objectif ;
- 12 alternants en situation de handicap ont été intégrés au sein de l'entreprise, représentant 2,56% de son effectif global.

Une promotion recevant une formation qualifiante reconnue par la branche professionnelle de l'UES SFR est par ailleurs en cours de constitution. Cette certification spécifique (Certificat de Qualification Professionnelle CQP) permet de valider des savoir-faire propres à des métiers reconnus et d'accéder à des emplois réels et concrets. Cette action permet de pallier le déficit de qualification et la pénurie de candidatures dans certains métiers.

Mettre en œuvre un plan de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap et prévenir la désinsertion professionnelle

Lorsque le handicap survient au cours du parcours professionnel ou s'il évolue, les collaborateurs concernés peuvent, sur préconisations du médecin du travail, accéder à différents dispositifs afin de poursuivre leur activité professionnelle dans les meilleures conditions.

- diagnostic de situation en prévention de la désinsertion professionnelle ;
- aménagement des postes de travail ;
- aménagement de tâches, d'horaires ou d'objectifs ;
- gestion de carrière des collaborateurs en situation de handicap ;
- les aides au transport ;
- l'accompagnement des troubles psychiques.

Fournir un accompagnement spécifique aux collaborateurs impactés par le handicap : mesures dédiées aux collaborateurs ayant un proche handicapé (jours d'absence spécifique selon le besoin)

Renforcer les actions de formation et de sensibilisation

Un plan de formation ambitieux pour toutes les parties prenantes du handicap dans l'entreprise et un plan d'information et de sensibilisation de tous les collaborateurs ont été mis en place. En 2016, un atelier « Faire évoluer sa carrière » a été proposé à tous les collaborateurs en situation de handicap ainsi qu'une sensibilisation au handicap pour les managers. Le pôle Innovation Sociale s'est déplacé sur les principaux sites du Groupe pour présenter aux collaborateurs les dipositifs diversité existants.

Fin 2016, le Groupe s'est engagé à ouvrir dès 2017 des négociations avec les partenaires sociaux pour que l'ensemble des collaborateurs du Groupe puissent bénéficier de dispositifs d'accompagnement en matière de handicap.

Agir pour l'emploi des jeunes et des seniors

Dans la continuité de sa politique volontariste en matière de diversité et d'égalité des chances, plusieurs entités du Groupe (UES SFR, NC Numericable, Completel, SBS Solutions, SFD) disposaient en 2016 d'un accord d'entreprise relatif au contrat de génération qui répond au triple objectif de :

- favoriser l'insertion durable des jeunes (moins de 26 ans ou 30 ans inclus pour les travailleurs handicapés) dans l'emploi par l'accès à un CDI ;
- favoriser le maintien dans l'emploi des salariés séniors ;
- d'assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Le label Diversité

L'obtention du Label Diversité en octobre 2010, la confirmation de son maintien en juillet 2012 et son renouvellement en 2014 démontrent la volonté d'inscrire le management et la gestion des ressources humaines dans une dynamique d'amélioration continue.

Suite à l'audit de renouvellement AFNOR, les actions ci-dessous ont été suivies en 2016 :

- formation des partenaires sociaux à la non-discrimination et à la diversité ;
- dispositif de veille « alerte discrimination » sur les réseaux sociaux ;
- alerte interne Discrimination au sein du Groupe : afin de garantir à tous un traitement équitable, et dans le cadre du Label Diversité et de son accord Groupe RPS.

3.1.2.7.3 À l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants

Ces éléments sont traités dans l'éthique des affaires (*cf. § relatif aux informations sociétales*).

3.2 Informations environnementales

3.2.1 Orientations et faits marquants

La préservation de l'environnement est reconnue comme un sujet important pour l'économie numérique. Bien que la nature de ses activités présente un impact environnemental limité, pour un acteur clé du secteur comme SFR Group, la préservation de l'environnement peut être à la fois un levier d'économie et de croissance. Conscient de l'importance des enjeux environnementaux dans ses choix stratégiques, le groupe souhaite promouvoir une attitude responsable et s'inscrire dans une démarche continue de diminution de ses impacts et d'accompagnement de ses clients.

Le groupe mène ainsi un ensemble d'actions en faveur de la préservation de l'environnement : intégration paysagère des antennes relais, dispositif de collecte permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en point de vente de bénéficier d'un bon d'achat, dématérialisation des factures et des contrats, amélioration de la gestion des déchets de ses activités, recyclage des box, management de ses consommations d'énergie….

En cette période de transition énergétique, le groupe s'attache particulièrement à maîtriser ses propres impacts tout en continuant à aider ses clients à réduire leur consommation d'énergie.

Vitrine de cet engagement, le Campus SFR situé à Saint-Denis a obtenu la certification HQE® construction (Haute Qualité Environnementale) et BREEAM pour la « Phase Conception » (Building Research Establishment Environmental Assessment), deux des certifications les plus exigeantes en matière de performances environnementales des bâtiments. De plus, il a obtenu le label Haute Performance Énergétique évalué conforme au niveau BBC 2005.

3.2.2 Indicateurs environnementaux

3.2.2.1 Politique générale en matière environnementale

3.2.2.1.1 L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales

Le groupe a mis en place un ensemble de relais dans ses différentes filiales, dont SFR SA et SFR Service Client SA afin de réaliser le suivi d'indicateurs environnementaux. Certaines filiales comme SFR SA, SFR Business Solutions, la SRR sont dotées de responsable environnement.

Afin de déployer son Système de Management de l'énergie (SMé), le groupe a nommé un « Responsable énergie » chargé d'animer le Comité de Pilotage Énergie composé des « Pilotes énergie » des filiales parties prenantes au système.

Depuis 2015, le système de management de l'énergie de SFR Group est certifié selon les exigences de la norme ISO 50 001. Le périmètre de cette certification couvre les sociétés : SFR SA, NC Numericable SAS, Completel SAS, SRR SCS et SFR Business Solutions SAS.

Le Systèmes de Management de l'environnement de SFR Business Solutions SAS est certifié selon les exigences de la norme ISO 14 001.

3.2.2.1.2 Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Depuis 2015, SFR Group focalise son action sur la mise en place d'un Système de Management de l'énergie (SMé). En 2016, le groupe a débuté le redéploiement d'un système de management de l'environnement sur certaines activités. Dans ce cadre un ensemble de session de formation et de sensibilisation a été réalisé pour les collaborateurs des différentes filiales parties prenantes au système.

Tous les collaborateurs du groupe ont été informés, dont les collaborateurs des sociétés SFR SA et SFR Service Client SA , via l'intranet et les affichages numériques sur le Campus, du déploiement du système de management de l'énergie ainsi que des objectifs ambitieux fixés par la politique énergétique.

3.2.2.1.3 Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Les activités et les implantations des sites des sociétés de SFR Group ne sont pas génératrices de risques environnementaux ou de pollutions. En effet, ces activités ne mettent en œuvre aucun processus de production pouvant porter gravement atteinte aux ressources telles que l'eau, l'air ou les sols.

Le groupe exploite des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) dont le classement ne dépasse pas le régime de déclaration pour les rubriques de la nomenclature liées aux systèmes de climatisation, d'alimentation par onduleurs et aux groupes électrogènes.

Néanmoins, pour prévenir les pollutions accidentelles certaines actions sont menées :

- Des exercices d'évacuation des bâtiments, en cas d'incendie, sont effectués ;
- Des contrôles d'étanchéité sont intégrés aux gammes de maintenance des installations de climatisation, afin de prévenir les fuites de fluides frigorigènes qui sont des gaz à effet de serre à fort pouvoir de réchauffement global (PRG) ;
- Une procédure de dépotage de carburants est établie sur les sites qui le nécessitent.

3.2.2.1.4 Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours

Les risques environnementaux, en relation avec les activités de SFR Group, ne justifient pas de provisions ou de garanties.

3.2.2.2 Pollution

3.2.2.2.1 Les mesures de prévention, de réduction ou la réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Les activités des sociétés du groupe ne nécessitent pas la mise en place de mesures de prévention, de réduction ou la réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.

Cependant, le groupe utilise certaines installations, produits ou substances qui sont susceptibles de présenter des risques (même mineurs) pour l'environnement, et dont certains font l'objet de réglementations spécifiques tel que les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

3.2.2.2.2 La prise en compte des nuisances sonores et le cas échéant de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

SFR group s'engage pour un développement durable des territoires, en œuvrant à l'intégration paysagère de ses antennes-relais, conformément à la politique commune élaborée par la profession : avant tout projet de déploiement d'antennes-relais, les équipes de SFR SA et SRR SCS s'attachent notamment à consulter les élus, les bailleurs et les collectivités locales, et s'assurent, si besoin, du concours d'architectes, d'urbanistes et de paysagistes afin de prendre en compte l'impact visuel de ces équipements.

Bien qu'une attention particulière soit portée à l'intégration paysagère des antennes-relais sur l'île de la Réunion, pour des raisons de topographie, les règles d'intégration définies ne peuvent pas être totalement appliquées.

Au vu de son activité SFR Service Client SA ne génère pas de nuisances sonores ou toute autre forme de pollution spécifique.

Pour plus d'informations sur les radiofréquences et la santé se référer au chapitre « Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ».

3.2.2.3 Economie circulaire

3.2.2.3.1 Prévention et gestion des déchets

3.2.2.3.1.1 Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

SFR Group organise le traitement de déchets de ses activités dans des filières adaptées et dédiées et assure la traçabilité de leur devenir.

Conformément à la réglementation, SFR SA a mis en place la collecte des téléphones mobiles usagés dans son réseau de distribution. Cette démarche est complétée par une offre de reprise pour les téléphones mobiles pouvant être réutilisés.

Les filiales du groupe concernées par la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) sont adhérentes aux éco-organismes agréés suivants :

- Ecofolio, collecte et du recyclage des papiers ;
- Eco-systèmes, collecte, dépollution et recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques en fin de vie (DEEE) ;
- Eco-emballage, tri et de recyclage des emballages ;
- Screlec et Corepile, collecte et recyclage des piles, batteries et accumulateurs.

Par la mise en place du retour des équipements (modems, décodeurs TV et box intégrées), le groupe favorise leur réutilisation dans l'optique de lutter contre l'obsolescence programmée des produits, la raréfaction des ressources naturelles, des matières premières et de l'énergie. Pour ce faire, le groupe est accompagné de sous-traitants spécialisés dans le domaine du reconditionnement afin d'assurer la qualité des produits délivrés avec pour objectif de répondre au mieux à la satisfaction du client. 69% des téléphones mobiles et 51% des box et décodeurs collectés sont réutilisés. Depuis 2003, 3 354 861 téléphones mobiles ont été collectés.

Pour les Équipements Électriques et Électroniques des réseaux, le groupe privilégie toujours la réutilisation dans le cadre de nouveaux projets de déploiement lorsque cela est possible.

Production totale de Déchets Dangereux (DD)*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**22 003 kg**	**55 607 kg**
SFR SA	19 793 kg	21 010 kg
SFR SC SA	24 kg	101 kg
Autres filiales	2 186 kg	34 496 kg

* *Les déchets dangereux (DD) comprennent les tubes fluorescents et les lampes ainsi que les batteries et accumulateurs.*

Production totale de Déchets Non Dangereux (DND)*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**985 090 kg**	**820 506 kg**
SFR SA	605 211 kg	422 618 kg
SFR SC SA	60 862 kg	69 990 kg
Autres filiales	319 017 kg	327 898 kg

* *Les déchets non dangereux (DND) comprennent les papiers, papiers confidentiels et cartons ainsi que les autres déchets dits « tout venant » et couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales et ne prennent pas en compte, selon leur implantation géographique, les déchets des sites et boutiques traités par les collectivités.*

Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels produits

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**706 978 kg**	**2 821 508 kg**
SFR SA	341 035 kg	2 604 775 kg
SFR SC SA	4 467 kg	4 257 kg
Autres filiales	361 476 kg	212 476 kg

Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels réutilisés		
Filiales	**2015**	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**Indicateur non reporté**	**2 443 986 kg**
SFR SA	Indicateur non reporté	2 428 839 kg
SFR SC SA	Indicateur non reporté	4 257 kg
Autres filiales	Indicateur non reporté	10 890 kg

Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels éliminés*		
Filiales	**2015**	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**Indicateur non reporté**	**377 522 kg**
SFR SA	Indicateur non reporté	175 936 kg
SFR SC SA	Indicateur non reporté	0 kg
Autres filiales	Indicateur non reporté	201 586 kg

* *Les équipements électriques et électroniques (3E) correspondent aux équipements des réseaux fibre, câbles, fixes et mobiles, serveurs du SI, équipements bureautiques démantelés qui sont ensuite recyclés. Ils couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales. Les poids sont calculés à partir de poids moyens par type d'équipement.*

Poids d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés*		
Filiales	**2015**	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**3 863 178 kg**	**3 371 259 kg**
SFR SA	3 355 591 kg	2 894 159 kg
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	507 587 kg	477 100 kg

Les équipements électriques et électroniques ménagers collectés correspondent aux produits et équipements collectés (Box, décodeurs TV, téléphones mobiles) pour être réutilisés ou recyclés. Ils incluent les 3E ménagers collectés auprès des clients (téléphones mobiles). Les poids sont calculés à partir de poids moyens par type d'équipement.

Nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés*		
Filiales	**2015**	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**Indicateur non report**	**2 794 078**
SFR SA	Indicateur non reporté	2 482 811
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	Indicateur non reporté	311 267

* *Les équipements électriques et électroniques ménagers collectés correspondent aux produits et équipements collectés (Box, décodeurs TV, téléphones mobiles) pour être réutilisés ou recyclés. Ils incluent les 3E ménagers collectés auprès des clients (téléphones mobiles).*

3.2.2.3.1.2 Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Les activités des sociétés du groupe ne nécessitent pas la mise en place d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire. Les cantines, restaurants, snacks et cafétéria présents dans les sites tertiaires sont gérés par des prestataires, souvent dans le cadres de prestations inter-entreprises. De ce fait le Groupe ne contrôle pas directement ces activités.

3.2.2.3.2 Utilisation durable des ressources

3.2.2.3.2.1 La consommation d'eau et l'approvisionnement en fonction des contraintes locales

Du fait de leurs activités et de leurs implantations géographiques, les sociétés de SFR Group ne sont pas soumises à des contraintes locales d'approvisionnement en eau. La gestion de l'eau n'est donc pas un enjeu critique pour le groupe. Toutefois, des actions ont été mises en œuvre depuis plusieurs années afin de réduire les consommations sur certains sites tertiaires. Cela passe notamment par l'installation de réducteurs de pression, de chasse d'eau double commande.

Consommation d'eau*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**136 433 m^3**	**106 822 m^3**
SFR SA	77 140 m^3	74 798 m^3
SFR SC SA	10 895 m^3	9 370 m^3
Autres filiales	48 398 m^3	22 654 m^3

* *Les consommations d'eau de SFR SA sont reportées pour les principaux sites techniques et tertiaires.*

Les consommations d'eau de Numericable SAS et de Completel SAS ne sont pas reportées pour 2016.

Les consommations d'eau des bâtiments loués ne sont pas reportées car elles ne sont pas disponibles et sont comprises dans les charges locatives.

Les consommations d'eau de SFR Service Client SA et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes.

3.2.2.3.2.2 La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Au-delà des réductions notables des consommations de papier, principalement dues à l'évolution des supports de communication, les différentes filiales du groupe privilégient l'utilisation de supports respectueux de l'environnement (recyclé et FSC/PEFC).

Le groupe s'engage également à promouvoir le déploiement de la dématérialisation des factures aussi bien pour ses clients grand public que pour ses clients professionnels.

En ce qui concerne les emballages, SFR SA a déployé une communication incitative au tri sélectif sur une partie de ses emballages de logistiques à destinations des ménages.

En ce qui concerne l'utilisation des matières rares et critiques, le groupe a la conviction que l'enjeu dépasse le cadre de sa propre politique RSE et représente une opportunité majeure de préservation de l'environnement. Néanmoins, par la mise en place de la collecte des téléphones mobiles usagés dans son réseau de distribution ainsi que la collecte des « boxs » auprès de ces clients, le groupe est partie prenante de la filière de valorisation des gisements de ressources rares contenus dans les DEEE.

De plus, Sagemcom, fournisseur du groupe des équipements LaBox, a engagé des travaux qui concernent la traçabilité des minerais provenant des zones de conflits sur la base des lignes directrices de l'EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition) et du GeSI (Global e-Sustainability Initiative) qui visent à établir la traçabilité de 4 minerais Or / Étain / Tungstène / Tantale.

Consommation de papier*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**2 980 350 kg**	**2 814 889 kg**
SFR SA	2 605 410 kg	2 641 932 kg
SFR SC SA	16 009 kg	10 873 kg
Autres filiales	358 931 kg	162 083 kg

* *La consommation de papier comprend l'ensemble des papiers imprimés assujettis selon les règles de l'éco-organisme Ecofolio (usages externes principalement facturation des clients, documentation commerciale, mailings marketing) ainsi que le papier à usage interne (papier à copier multi-format).*

La consommation de papier de SFR Service Client SA ne concerne que les papiers à usage interne. La consommation de papier de SFR Service Client SA est calculée au prorata des effectifs.

Consommation de matières premières liées aux activités de logistique*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**2 052 350 kg**	**2 859 391 kg**
SFR SA	2 046 878 kg	2 853 577 kg
SFR SC SA	Non significatif	Non applicable
Autres filiales	5 472 kg	5 814 kg

* *Ces consommations comprennent les cartons, les papiers d'emballage ainsi que les films plastiques.*

Nombre de clients grand public ayant optés pour une facturation dématérialisée

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**Indicateur non reporté**	**17 508 547 clients**
SFR SA	Indicateur non reporté	15 621 344 clients
SFR SC SA	Indicateur non reporté	Non applicable
Autres filiales	Indicateur non reporté	1 887 203 clients

Nombre de factures dématérialisées à destination des clients «Entreprise »

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**Indicateur non reporté**	**205 464 factures**
SFR SA	Indicateur non reporté	205 464 factures
SFR SC SA	Indicateur non reporté	Non applicable
Autres filiales	Indicateur non reporté	Non applicable

3.2.2.3.2.3 La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Les consommations d'énergie de l'activité sont principalement liées aux consommations des sites techniques qui constituent les réseaux du groupe. L'optimisation des consommations d'énergie est une priorité pour le groupe.

Le plan de déploiement et de modernisation des réseaux combiné à l'augmentation constante des usages des clients (4G, contenus hautes définitions et ultra hautes définitions), engendrent mécaniquement une variation des consommations liées à leur fonctionnement.

C'est pourquoi le groupe a engagé des travaux et a déployé un Système de Management de l'énergie (SMé) afin de maîtriser et réduire à moyen terme ses consommations d'énergies.

Le SMé du groupe certifié selon les exigences de la norme ISO 50 001, couvre les activités de déploiement, d'exploitation et maintenance des sites réseaux de SFR SA, NC Numericable SAS, Completel SAS et la SRR SCS ainsi que les activités tertiaires, les activités d'exploitation et de maintenance du siège social et le transport des collaborateurs de SFR Business Solutions SAS.

Dans le principe d'amélioration continue, sur la base d'une politique volontaire, ce système intègre un suivi des consommations et un plan d'actions.

Le groupe faisant de la gestion de la consommation énergétique un axe majeur de sa politique environnementale et suite à la mise en place du règlement européen 801/2013, des améliorations de la consommation en veille sur LaBox ont été réalisées. Celle-ci est passée de 30,2 W à 11,6 W.

Pour rappel, LaBox réalise des gains démontrables en termes de consommation d'énergie, par rapport aux générations précédentes. Au regard des exigences du Voluntary Industry Agreement v3 (VIA), LaBox est conforme avec une consommation énergétique mesurée de 268.8 kWh.

En 2015, SFD SA et Cinq sur Cinq SA ont réalisé un audit énergétique de leurs activités.

À noter également, concernant le recours aux énergies renouvelables, des panneaux photovoltaïques sont installés sur les toits du site tertiaire de Lyon Saint-Priest (SFR SA).

Les autres filiales du groupe n'ont pas recours aux énergies renouvelables.

Consommation d'électricité

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**725 149 089 kWh**	**866 792 349 kWh**
SFR SA	620 008 536 kWh	640 492 759 kWh
SFR SC SA	6 147 079 kWh	4 388 325 kWh
Autres filiales	98 993 474kWh	221 911 264 kWh

Consommation d'énergie fossile (gaz, fioul des groupes électrogène)

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**5 760 279 kWh**	**3 851 971 kWh**
SFR SA	3 716 375 kWh	1 941 72 kWh
SFR SC SA	986 912 kWh	1 008 389 kWh
Autres filiales	1 056 992 kWh	901 859 kWh

Autres consommations directes d'énergie (réseau de chaleur, eau glacée, électricité photovoltaïque produit pour un usage interne)*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**7 035 554 kWh**	**12 159 029 kWh**
SFR SA	5 053 879 kWh	8 820 332 kWh
SFR SC SA	444 261 kWh	826 685 kWh
Autres filiales	1 537 414 kWh	2 512 012 kWh

* *Les consommations d'énergie de SFR SA sont reportées pour les principaux sites techniques et tertiaires.*
Les consommations d'énergie électrique, de gaz naturel, de fioul et de réseau de chaleur de SFR SA et SFR Service Client sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes.

Parc de véhicules*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**3 097 VEHICULES**	**2 734 VEHICULES**
SFR SA	1 095 véhicules	1 040 véhicules
SFR SC SA	18 véhicules	16 véhicules
Autres filiales	1 984 véhicules	1 678 véhicules

* *Le parc de véhicule comprend tous les véhicules de service ou de fonction pour l'ensemble des sociétés au 31/12/2015.*

Consommation de carburant du parc de véhicules : essence

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**11 226 l**	**12 236 l**
SFR SA	2 092 l	5 982 l

SFR SC SA	0 l	0 l
Autres filiales	9 134 l	6 254 l

Consommation de carburant du parc de véhicules : diesel		
Filiales	**2015**	**2016**
TOTAL SFR GROUP	**4 215 324 l**	**3 747 528**
SFR SA	1 721 833 l	1 620 658 l
SFR SC SA	18 593 l	16 061 l
Autres filiales	2 474 898 l	2 110 809 l

3.2.2.3.2.4 L'utilisation des sols

Le suivi de cet indicateur est non pertinent au regard des activités de SFR Group car le groupe n'étend pas son emprise sur les sols, sauf pour les bâtiments dans lesquels il exerce ses activités (bureaux et datacenters) et qui sont situés en zone urbaine.

Pour plus de détails sur les précautions prises lors du déploiement d'un nouveau réseau ou d'un nouveau site se référer au chapitre « v. Protection de la biodiversité ».

3.2.2.4 Changement climatique

3.2.2.4.1 Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Les émissions de gaz à effet de serre du groupe sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et tertiaires (73 %), d'une part, et aux déplacements professionnels des collaborateurs (27 %), d'autre part.

Les consommations énergétiques des infrastructures qui permettent d'offrir les services aux clients du groupe (téléphonie fixe, téléphonie et connexion internet mobile, accès internet ADSL et THD, télévision, VOD…) sont à l'origine de 66% des émissions de gaz à effet de serres du groupe.

Deux axes de progrès sont identifiés pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements professionnels des collaborateurs :

- Se déplacer moins, en privilégiant l'audio et la visio-conférence, ainsi que la téléprésence. On notera notamment le système d'audio-webconférence utilisé par les collaborateurs des principaux sites tertiaires du groupe. C'est outils ont permis à SFR SA de réaliser 775 440 heures de télé-conférence et viso-conférence ;
- Se déplacer mieux en ayant une politique voyage qui privilégie le train par rapport à l'avion.

De plus, un Plans de Déplacement Inter-Entreprise (PDIE) couvre l'ensemble des collaborateurs du groupe basés sur le Campus SFR situé à Saint-Denis.

Émissions CO_2 imputables aux consommations d'énergie (électricité, fuel, gaz, réseau de chaleur et d'eau glacée)*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**69 617 t eq CO_2**	**84 346 t eq CO_2**
SFR SA	52 472 t eq CO_2	54 159 t eq CO_2
SFR SC SA	800 t eq CO_2	702 t eq CO_2
Autres filiales	16 345 t eq CO_2	29 485 t eq CO_2

* *Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.*

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (électricité, fuel, gaz, réseau de chaleur et d'eau glacée) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées.

Émissions CO_2 imputables aux déplacements professionnels en train, en avion et en voiture location courte durée*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**20 556 t eq CO_2**	**20 044 t eq CO_2**
SFR SA	9 067t eq CO_2	9 393 t eq CO_2
SFR SC SA	2 030 t eq CO_2	2 905 t eq CO_2
Autres filiales	9 460 t eq CO_2	7 746 t eq CO_2

* *Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.*

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (électricité, fuel, gaz, réseau de chaleur et d'eau glacée) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées.

Émissions CO_2 imputables au parc de véhicules*

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**13 394 t eq CO_2**	**11 876 t eq CO_2**
SFR SA	5 464 t eq CO_2	5 138 t eq CO_2
SFR SC SA	59 t eq CO_2	51 t eq CO_2
Autres filiales	7 871 t eq CO_2	6 688 t eq CO_2

* *Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.*

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (électricité, fuel, gaz, réseau de chaleur et d'eau glacée) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées.

3.2.2.4.2 L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Au regard de leurs activités et de leurs implantations géographiques, les sociétés du groupe Numericable-SFR ne sont pas contraintes à mettre en place des plans d'actions d'adaptation aux conséquences du changement climatique. Néanmoins, certaines particularités locales sont prises en compte. Par exemple, des études d'impacts des conséquences d'une potentielle crue centenaire de la Seine ont été réalisées, en 2010 pour NC Numericable sas et en 2014 pour SFR SA.

3.2.2.5 Protection de la biodiversité

Même si les activités de SFR Group ont un faible impact dans ce domaine, pour toute construction d'un nouveau réseau ou d'un nouveau site et principalement les antennes-relais de SFR SA et la SRR SCS, il est regardé, notamment via les Plans Locaux d'Urbanisme, si des contraintes particulières en matière de protection de la faune et la flore sont à prendre en compte. Lors d'implantation de nouveaux sites dans un parc naturel, des demandes spécifiques sont aussi réalisées et les contraintes existantes dans la zone protégée sont respectées.

Par ailleurs, la majorité des grands sites techniques et des sites tertiaires qui hébergent les effectifs du groupe est située en zone urbaine.

Des nichoirs et des hôtels à insectes ont été installés dans les patios du Campus SFR situé à Saint-Denis. Courant 2015, un apiculteur a installé une série de ruches sur le Campus afin de produire un miel dit « Urbain », toujours en vigueur en 2016.

3.3 Informations sociétales

3.3.1 Orientations et faits marquants

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 responsable et engagé, le groupe accompagne ses clients particuliers, entreprises et les collectivités dans cette transformation. La protection et la santé du consommateur sont à cet égard des enjeux majeurs.

SFR Group 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 le groupe, notamment à travers les actions de mécénat de la Fondation SFR et du programme de revitalisation territoriale.

3.3.2 Indicateurs sociétaux

3.3.2.1 Impact territorial, économique et social de l'activité

3.3.2.1.1 En matière d'emploi local, de développement régional et de réduction de la fracture numérique

Les technologies de pointe, dans les secteurs du numérique et des contenus constituent des leviers de développement significatifs de l'économie nationale, qui permettent la création d'activités et d'emplois nouveaux, et représentent souvent un facteur de compétitivité internationale déterminant.

Développement de l'emploi sur les territoires

Le Groupe a souhaité contribuer à cette dynamique en concertation avec les services de l'Etat chargés du développement économique et de l'emploi sur les territoires. Un programme de revitalisation territoriale sur les bassins des Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis, Paris et Lyon est doté de plus de 3 millions d'euros, et vise à soutenir la création de près de 600 emplois pérennes dans les filières du numérique sur l'ensemble de ces

bassins entre 2015 et 2018. L'ambition du programme s'inscrit dans une logique de développement de la filière numérique dépassant la logique strictement quantitative de l'emploi, avec une vigilance accrue quant à la dimension technologique et sociétale des projets soutenus.

Le programme de revitalisation se structure autour :

- du soutien au développement des start-up du numérique par la création directe d'emplois stratégiques ;
- de l'incitation à la création d'emplois au sein de TPE/PME/ETI ;
- du soutien à l'activité d'incubateur/accélérateur local ou d'agence de développement économique territoriale.

Le programme s'appuie également sur la politique d'Open Innovation du Groupe, visant à révéler les start-up prometteuses et accompagner les entrepreneurs en leur apportant de réelles perspectives d'accélération business avec SFR et ses partenaires.

Fin 2016, ce sont près de 300 emplois et équivalent emplois qui ont pu être soutenus au global et une trentaine d'entreprise ont été Lauréates du Concours SFR Start'up Innovation 2016. Ces sociétés ont pu être mis en relation avec les équipes internes et leurs partenaires pour identifier des synergies de développement business d'une part, et bénéficier d'un soutien à l'emploi via le financement du programme d'autre part.

Contribuer au développement de start-up du numérique par la création directe d'emplois stratégiques

Le soutien au développement des start-up parvenues à un stade avancé de développement commercial (et ayant trouvé leur marché) représente un enjeu important pour le développement de la filière numérique au plan national.

L'Ile-de-France et le Grand Lyon constituent des territoires particulièrement représentatifs de ces activités et un environnement d'affaires favorable.

Les entreprises présentant de meilleurs garanties de pérennité pour les emplois créés peuvent bénéficier d'une dotation de 30 000 euros par emploi stratégique, générateur d'emplois futurs au sein de la structure. Cette action s'oriente notamment vers le soutien à l'accès à l'emploi pour les jeunes diplômés, dont l'accès à un premier CDI est une difficulté réelle et dont cet emploi est crucial pour la poursuite du développement de la start-up.

Inciter à la création d'emplois au sein de TPE/PME/ETI

Cette action s'oriente vers les structures plus matures, ayant trouvé leur marché et se situant en phase de décollage commercial : elle se traduit par un levier d'accompagnement adapté aux besoins de ces entreprises, constituées majoritairement de TPE/PME/ETI, mobilisable sous forme de subventions à la création d'emplois, à hauteur de 3 000 € par emploi créé.

Soutenir l'activité d'incubateur/accélérateur ou d'agence de développement économique territorial

L'objectif de cette action est double :

- apporter un soutien financier pour le développement des activités d'incubation ou d'accélération ;
- accompagner les structures bénéficiaires par l'apport en compétences de SFR mais aussi par la mise en réseau avec ses partenaires.

Par ailleurs, SFR collectivités et SFR Business agissent sur l'emploi et l'insertion au travers des clauses sociales présentes dans la majorité des appels d'offres des régions. L'objectif de ces clauses représente plusieurs centaines de milliers d'heures de travail pour des personnes en insertion sur les territoires concernés.

SFR Service Client SA contribue à développer l'emploi dans les bassins où ils sont présents en faisant appel à la sous-traitance pour leurs centres d'appels.

Enfin, à la SRR SCS, dans le cadre de partenariats inter-entreprises, la « Bourse Pass'Entreprises » accompagne les étudiants issus de milieux modestes afin de leur permettre de faire des études supérieures. La SRR parraine ainsi une personne dans le cadre de ce dispositif.

Investissement dans les réseaux

2016 a été marquée par une année de déploiements records au cours de laquelle le Groupe SFR a bénéficié de la capacité d'investissement, du savoir-faire industriel et de l'expertise technologique du groupe Altice.

Concernant le réseau mobile, le déploiement important de l'accord de mutualisation avec Bouygues Telecom sur une partie du territoire a permis d'atteindre 81% de couverture 4G Fixe 2016 et d'être l'opérateur qui a déployé le plus de sites sur le territoire.

Investissements dans les réseaux fixe et mobile

Filiales	2015 (M€)	2016 (M€)
TOTAL SFR GROUP	**878,1**	**1 402,9**
SFR SA*	854,4	1 284,8
SFR SC SA	40	85,5
Autres filiales	23,7 *Dont 20,8 pour SRR SCS, 2,2 pour OMEA et 0,7 pour SMR SAS*	32,6 *Dont 30,5 pour SRR SCS, 0,32 pour OMEA et 1,8 pour SMR SAS*

* *Comprend les sociétés SFR SA, SFR Collectivités SA, NC SAS, Completel SAS.*

Mode de calcul : CAPEX des infrastructures et équipements réseau, diminués des produits de cession et subventions reçues.

3.3.2.1.2 Sur les populations riveraines ou locales

L'année 2016 a été marquée par un rythme de déploiement historique, inégalé sur le marché français des télécoms. Avec 5248 nouveaux sites, SFR est l'opérateur ayant « allumé » le plus grand nombre de sites 4G en 2016 et a ainsi plus que doublé son parc en un an.

Taux de couverture mobile de la population 4G

Filiales	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL SFR GROUP (hors SRR/SMR)	**64%**	**81%**
SFR SA	64%	81%
SFR SC SA	N/A	N/A

Le réseau SFR 2G et 3 G couvre plus de 99% de la population. Par ailleurs :

- à la Réunion la 4G couvre 70% de la population et à Mayotte la 4G couvre 46% de la population ;
- à la Réunion la 3G couvre 98% de la population, la 2G couvre plus de 99% de la population et le DC (Dual Career) couvre 88% de la population ;
- à Mayotte, la 3G couvre 95% de la population, la 2G couvre 98% de la population et le DC couvre 53% de la population.

Au cours de l'année 2016 en France, 1,6 million de logements et locaux professionnels ont été rendus éligibles à la fibre (FTTB/FTTH) par SFR. En un an, ce sont 270 communes qui ont bénéficié de l'arrivée de la fibre, portant ainsi à plus de 1 300 le nombre de communes ayant accès aux services fibre de SFR.

Nombre de lignes fibre (FTTH / FTTB)

Filiales	2015	2016
TOTAL SFR GROUP	**7 743 000**	**9 328 838**
SFR SA	7 711 000	9 316 000
SFR SC SA	N/A	N/A
Autres filiales	32 000 *Dont 25 000 pour SRR SCS et 7 000 pour SMR SAS*	12 838 *SRR SCS*

3.3.2.2 Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise

3.3.2.2.1 Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

Informations sur les conditions du dialogue avec les associations de consommateurs

La politique de dialogue du groupe avec les associations de consommateurs repose sur les marques qui commercialisent des offres au Grand Public et se structure en 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.

Nombre de réunions avec les associations de consommateurs

C'est grâce à cette démarche que le groupe a pu construire au fil des années des relations de confiance avec les représentants des consommateurs. En 2016, SFR SA pour le compte du groupe a participé à 6 réunions officielles avec les associations majeures et près d'une trentaine de rencontres avec les associations concernées, au total à 34 rencontres avec les représentants nationaux de plusieurs associations de consommateurs.

Ces rencontres sont organisées à l'initiative des associations qui le souhaitent au fur et à mesure de l'année.

REUNIONS	2015	2016
Total SFR Groupe	**34**	**34**
Mediation plénière		9
Médiation CA/AG		3
Médiation commission de suivi du médiateur		1
AFUTT* Réunion Qostic		10
AFUTT conférence de presse "observatoire annuel des plaintes "		1
AFUTT rencontre		1
CNC Pro + collège : 5 + 3		8
Rdv Tel UFC "que choisir"		1

* *AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications.*

3.3.2.2.2 Les actions de partenariat ou de mécénat

La politique de mécénat

Le Groupe mène une politique de mécénat particulièrement active.

En 2016, la Fondation SFR a fêté ses 10 ans d'existence. Fort de cette décennie d'engagement en faveur de l'égalité des chances, le groupe SFR a décidé de poursuivre son engagement en renouvelant sa Fondation pour 5 années. Le Conseil d'Administration est présidé par Michel Combes, Président – Directeur Général de SFR Group.

A l'occasion de ce renouvellement, elle a recentré son mandat sur la problématique de l'insertion et la réussite professionnelle des jeunes. L'insertion professionnelle constitue en effet la clé de l'insertion sociale.

La Fondation prend ainsi un nouvel élan et engage le groupe ainsi que ses collaborateurs dans un triple mécénat financier, de compétences et en nature.

Description de projets représentatifs de la politique de mécénat

L'APPEL A PROJET NUMERIQUE

En 2016, la Fondation SFR a lancé sa quatrième édition de l'appel à projets « numérique solidaire ». La Fondation SFR a récompensé quatre associations en leur permettant de mettre en œuvre leurs projets dans lesquels le numérique permet, de manière innovante, d'améliorer le quotidien de personnes en situation de fragilité. Quatre projets ont été récompensés, dont :

- Le projet « *voilier à l'hôpital* » de l'association Matelots de la Vie

Ce projet donne envie aux enfants de se battre contre la maladie en organisant des vacances d'été à bord d'un voilier avec des enfants guéris ou en rémission, en interaction entre les jeunes présents sur le voilier et ceux toujours hospitalisés : la dotation a permis de développer le site web permettant les interactions entre le voilier et l'hôpital, avec la publication de jeux, d'énigmes et d'informations pour suivre la progression du bateau.

- Le projet «Carré JobIRL» de l'association JobIRL

Ce projet met en relation les jeunes et les professionnels grâce à un site internet. La création d'ateliers spécifiques et l'invitation à des événements pour intensifier les échanges avec le monde de l'entreprise ont pour but de permettre à ces jeunes de construire un projet professionnel ambitieux et réaliste.

PARTENARIATS

A titre d'exemples, la Fondation SFR a également conclu un partenariat (2016-2020) avec l'association *Sport dans la ville*, qui organise tout au long de l'année des séances sportives gratuites pour les jeunes issus de milieux populaires afin de leur transmettre des valeurs telles que le respect, l'esprit d'équipe, l'assiduité, la politesse, l'investissement personnel, indispensables à leur insertion sociale et professionnelle future. En parallèle, les bénéficiaires peuvent intégrer l'un des 4 programmes de l'association tournés vers l'insertion professionnelle : *l'aprenti'bus, L dans la ville, Job dans la ville* et *entrepreneurs dans la ville*.

La Fondation SFR a également soutenu l'association *WeTechCare*, pour la création de *CLICNJOB*, une plateforme web et mobile dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi.

NC Numericable SAS attache par ailleurs une importance particulière et pérenne au soutien à l'enseignement supérieur et à la recherche dans les sciences et technologies de l'information et de la communication : c'est pourquoi NC Numericable SAS a exprimé un profond intérêt pour les activités déployées par la Fondation Télécom de l'Institut Mines-Télécom. L'entreprise a souhaité soutenir les programmes d'intérêt général proposés par l'Institut en formation, recherche, innovation et prospective par la mise en place d'une convention de mécénat triennale (2014-2016) à hauteur de 150 000€.

De plus, la Fondation fait partie du programme « Collectif pour l'emploi », avec 4 autres entreprises représentées par : La Fondation Adecco, la Fondation Accenture, le VIE de Vinci, G2R La Mondiale. Ce « Collectif pour l'emploi » est destiné à développer l'employabilité sur 3 territoires : Seine Saint Denis, Lyon et Marseille par :

- la mise en place une dynamique de recherche / action pour trouver des leviers pour l'emploi sur les territoires, en ciblant les métiers en tension ;
- l'établissement d'une organisation structurée et la participation de tous les acteurs terrains dans la mise en place d'un processus vers le marché du travail.

En 2016, la Fondation a poursuivi ses actions au sein du « Collectif pour l'emploi ». Par exemple, 2 dispositifs autour de l'emploi ont été mis en place sur le territoire du 93 :

- le parcours « OuiJob », qui coordonne des acteurs vers l'Emploi sur une sélection de métiers en tension dont la sécurité, les services à la personne et les métiers de la fibre ;
- le « parcours Ecole », qui accompagne une classe de 3eme SEGPA dans 2 collèges de Saint Ouen et Saint Denis vers une meilleure connaissance du monde de l'entreprise et la découverte des métiers, ainsi qu'un travail sur le savoir être et les codes sociaux : sur l'année scolaire 2015/2106 sont mis en place des ateliers de recherche de stage, de présentation de son CV, de rencontres avec des professionnels et de « mobilité dans la ville ».

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Les collaborateurs jouent un rôle clé dans la politique de mécénat de la Fondation. En effet, ils peuvent s'engager de plusieurs façons, notamment par le « **statut du collaborateur citoyen »** (permettant aux collaborateurs de SFR SA s'engager dans une association en mécénat de compétence), les « **congés solidaires** » (permettant aux collaborateurs de s'engager dans des missions internationales d'aide au développement), **le tutorat** (permettant 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) ou encore en parrainant une association grâce au « **Fonds de soutien citoyen**» (permettant le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur).

En 2016, la Fondation SFR a ainsi lancé en interne 2 sessions du Fonds de soutien citoyen. Grâce à ce dispositif, un collaborateur parraine un projet associatif qui lui tient à cœur, et permet à l'association de bénéficier d'un financement de la part de la Fondation. Par exemple, l'association Vitamine T située dans la région Nord Pas de Calais, a pu bénéficier d'une aide de 5000 euros pour son projet « serres des prés », création d'une conserverie solidaire avec des salariés en parcours d'insertion, afin de leur transmettre le savoir faire et le savoir être nécessaire pour les accompagner vers l'emploi durable.

En 2016, 240 collaborateurs se sont engagés sur 259 actions de mécénat, soit en permettant à une association d'obtenir une dotation financière, soit en accompagnement de tutorat, soit en mécénat de compétence auprès d'une association, ou encore en participant au Sidaction comme le fait SFR tous les ans sur ses sites de Marseille et de Saint Denis. Les 240 collaborateurs citoyens appartiennent aux entités SFR SA et SFR SC.

Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier

Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier et de mécénat en nature *

Filiales	2015 (M€)	2016 (M€)
TOTAL SFR GROUP	**3 212 447**	**2 525 130**
SFR SA*	3 155 077	2 474 230
SFR SC SA	0	0
Autres filiales	57 400 *Dont 50 000 NC Numericable SAS et 7400 OMEA Telecom SAS*	50 900 *Dont FUTUR 900€, SFR Group Holding 50 000€*

* *Ces chiffres comprennent la valorisation du mécénat en nature.*

Impacts positifs apportés par les produits et services

SFR SA se mobilise pour que la révolution numérique ne crée pas de nouvelles inégalités.

Dans le cadre de la mise en accessibilité de ses offres :

- développement du service client adapté aux personnes sourdes au moyen d'une interface sur les smartphones ;
- offre de téléphonie à destination des personnes sourdes avec mise à disposition gratuite d'options data et visiophonie ;
- partenariat avec Handicap Zéro pour la relation client adaptée et adaptation des supports de communication en braille, en caractères agrandis ou en audio.

Dans le cadre de l'insertion sociale :

- dons de recharges à Emmaüs Connect dans le cadre du programme « Connexions Solidaires » : programme global d'accompagnement des publics fragiles au travers de solutions d'accès mobile et internet, de conseil et de formation :
- mise en place de l'option solidaire auprès de nos clients : option souscrite par nos clients permettant de verser 1€ mensuel à Emmaüs Connect.
- mécénat financier à hauteur de 200 000 euros ont été réversés au profit des publics en insertion de *Emmaus Connect* et de *Emmaus Alternatives* grâce aux retours des mobiles usagés dans le cadre du programme de renouvellement de mobiles : 2 euros sont reversés à ces 2 associations pour un mobile retourné.

3.3.2.2.3 Relation Clientèle : Qualité de service et satisfaction clients Grand Public

Afin de répondre de manière optimale aux attentes de qualité de ses clients particuliers ou business, SFR poursuit ses actions d'amélioration de l'expérience client avec pour mission principale d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour lui apporter le meilleur du monde numérique.

SFR Business, marque Entreprise du groupe, a lancé en 2016 l'Engagement Business Libéré, pour apporter à ses clients mobile entreprises une preuve supplémentaire de la performance de son réseau mobile. Décrite comme inédite sur le marché français, ce service permet principalement aux clients de :

- tester librement les performances du réseau SFR via l'application "SFR Perf", mise à disposition gratuitement : mesure de débits, statistiques de l'usage voix et data (appels réussis, appels échoués, répartition de la couverture en 2G/3G/4G, etc) ;
- être secondé par un expert technique en cas de dysfonctionnement ;
- changer d'avis (sans frais) dans les 6 premiers mois suivant l'ouverture de la ligne si le client estime que la qualité n'est pas suffisante.

Dans le même temps, SFR s'applique à optimiser ses processus clés liés aux enjeux de qualité de service et de satisfaction client.

RELATION CLIENT GRAND PUBLIC

INDICATEURS	VALEUR
Taux d'appels décroché grand public au SC	86,80%
Note de satisfaction GP Mobile	6,3
Note de satisfaction GP Fixe	5,7
Note de satisfaction GP Fixe Technique	6,4
Taux de résolution abonnés mobiles	63,90%
Taux de résolution Fixe technique	68,70%
Taux de résolution Fixe commercial	59,30%

Périmètre : SFR service client ; Numéricable ; OMEA ; SRR et SMR)

RELATION CLIENT BUSINESS

INDICATEURS	valeur SFR SA	valeur COMPLETEL
Taux de Satisfaction client	Admin : 51% STC: 49%	Admin: 31% STC: 45%
GTR (garantie temps de rétablissement)	81,50%	83,90%
Délais de déploiement	67,53%	67,43%

La Qualité de service globale est de 92% en moyenne sur l'année 2016. Elle inclut les données de Complétel et de SFR SA. La satisfaction globale clients ainsi que l'image globale est obtenue après une enquête de satisfaction auprès d'un panel de clients. Pour les résultats 2016, cette enquête a eu lieu en mai-juin 2016 :

- Taux de satisfaction globale : 6,9/10
- Image Globale : 6,7/10

3.3.2.3 Sous-traitance et fournisseurs

3.3.2.3.1 La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

Existence d'un engagement formel en référence à des principes fondateurs de responsabilité dans la politique d'achats

Accompagner et évaluer les fournisseurs sur leurs performances RSE

En 2015, le Groupe SFR avait maintenu ses efforts en termes de politique d'achats responsables en profitant de la remise à plat de son panel fournisseurs pour optimiser sa démarche d'évaluation RSE. Par ailleurs, les efforts ont aussi été maintenus en interne puisque 76 % des acheteurs en poste à la fin d'année sont sensibilisés aux enjeux RSE par le biais d'une formation spécifique et d'un guide mis à leur disposition.

En 2016, le Groupe a continué cette campagne d'évaluation au niveau du groupe et suit la note RSE de ses fournisseurs critiques sur sa plateforme d'évaluation AFNOR : en 2016, 74 partenaires ont été évalués sur cette plate-forme

SFR SA veille ainsi à participer au respect des 10 principes fondateurs du Pacte des Nations Unies, dont SFR SA est membre depuis 2011 (droits de l'Homme, normes du travail, environnement et lutte contre les discriminations).

Le Groupe poursuit par ailleurs son engagement vis à vis des entreprises et établissements du secteur Adapté et Protégé en 2016. Cet engagement permet d'agir pour l'emploi des personnes en situation de Handicap sur le marché Français.
Les achats sont effectués sur différents secteurs à forte valeur ajoutée en terme d'activité comme des prestations de centres d'appels, de logistique, de recyclage. En 2016, le chiffre d'affaire réalisé auprès du secteur protégé est de 2 819 221€.

SFR Business Solutions SAS a mis en place une politique d'achats de matériels et de fournitures éco-responsables. Le papier commandé est labellisé PEFC et dispose du label écologique européen.

De plus, la majorité des fournitures de bureau commandées sont des fournitures éco-responsables, sélectionnées selon leurs caractéristiques environnementales (produits élaborés à partir de matières recyclées, produits rechargeables, sans produits toxiques, produits labélisés NF environnement…).

SFR Business Solutions SAS privilégie en outre l'achat de matériel informatique plus respectueux de l'environnement : acquisition d'équipements intégrant moins de substances toxiques, consommant moins d'énergie et conçus pour être plus facilement recyclables.

La sélection du matériel s'effectue selon des critères exigeants :

- les éco labels (Energy star, Blue Angel, EPEAT, 80 plus, APUR ou autre) ;
- la conformité aux réglementations européennes DEEE et ROHS ;
- le programme de reprise et recyclage mis en place par le constructeur (dans le cadre de la directive DEEE) ;
- la consommation d'énergie de l'équipement.

3.3.2.3.2 L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

En 2016, le Groupe SFR a stabilisé ses relations avec ses principaux partenaires, après une phase de remise à plat de son écosystème achats et de ses processus. Une attention toute particulière est portée aux petits fournisseurs et sous-traitants par la mise en place d'un processus dédié. Le groupe a également reconduit son adhésion au Pacte PME qui permettra de construire, mettre en œuvre et évaluer ses actions au profit du renforcement des relations PME-grands comptes.

Concernant les principales activités sous-traitées, au sens du recours à des prestations réalisées dans le cadre de contrat de prestations de service, et leur localisation en 2015 :

- contacts centers : le groupe sous-traite une grande partie des prestations de service client et rétention, principalement en France, au Portugal, à Madagascar et en Afrique du Nord ;
- déploiement et maintenance réseau : ces activités sur le réseau fixe et mobile du groupe sont très majoritairement sous-traitées en France ;
- informatique : certains développements et maintien en condition opérationnelle ainsi que des activités de supervision sont également sous-traitées en France mais aussi en Europe.

Les contrats de prestation de service intègrent une clause RSE qui engage le sous-traitant à respecter les dispositions énoncées par les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, notamment le respect de la dignité et des droits fondamentaux de ses employés.

Le groupe a fait le choix en 2007 d'externaliser une majorité de ses centres d'appels (vers des prestataires qui opèrent en France et en Afrique du Nord). D'autre part, le modèle de déploiement de bout en bout des réseaux s'appuie également très significativement sur des partenaires sous-traitants : les STITS (sous-traitants installateurs).

Au global, sur une base de départ de 80% du chiffre d'affaire achats du Groupe, la qualification des données de cette base a permis d'estimer le taux de sous-traitance à 7,32%.

Clauses RSE dans les contrats conclus avec les fournisseurs

Pour l'ensemble des terminaux fixes grand public (hors LTI et Completel), les engagements des fournisseurs se font désormais au niveau du Groupe Altice avec des « contrats d'adhérence » conclu avec chaque opérateur dont SFR (qui inclut désormais les terminaux fixes de Numericable). L'engagement RSE est international et prend la forme d'une annexe contractuelle nommée « Corporate and Social Liability », attachée à chaque contrat de fourniture de terminaux fixes avec les fournisseurs du Groupe.

Pour la SRR, la clause RSE est incluse dans tous ses appels d'offres ainsi que dans tous les nouveaux contrats locaux.

Les contrats de prestation exécutés pour SMR quant à eux, sont généralement signés par la SRR, et incluent donc cette même clause.

Les acheteurs de SFR Distribution sont sensibilisés à l'intégration de la RSE au sein de leur métier. Les principaux fournisseurs de SFR Distribution étant des entités du Groupe SFR, ou des fournisseurs ayant contractualisé avec SFR, les enjeux RSE sont, en conséquence, pris en compte.

La politique de RSE des fournisseurs est un critère de sélection lors du lancement des appels d'offres de l'entreprise.

3.3.2.4 Loyauté des pratiques

3.3.2.4.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption

Éthique des affaires

En 2015, SFR Group a rédigé son nouveau Code d'éthique et d'engagements, applicable à l'ensemble des filiales du groupe. Il figure sur son site institutionnel et il est également distribué à tout nouveau salarié.

En effet, SFR Group est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'action qui sont synthétisés et formalisés dans son Code d'éthique et d'engagements.
Ces principes sont les suivants :

- respecter les lois et les règlements, qu'ils soient nationaux ou internationaux ;
- respecter la dignité et les droits de nos collaborateurs, clients, partenaires industriels et commerciaux, actionnaires, qu'il s'agisse des droits de la personne humaine, des droits de la propriété, que ces droits soient énoncés par des textes nationaux ou par des textes internationaux ;
- veiller à préserver l'environnement dans l'ensemble de nos activités ;
- éviter les situations de conflits d'intérêt personnel, qui seraient ou pourraient être contraires aux intérêts de la société ;

- protéger les informations concernant l'entreprise, ses clients, ses projets, ses offres, ses produits et gérer cette confidentialité conformément aux procédures internes de l'entreprise ;
- protéger les biens et les ressources de l'entreprise ; encourager toute initiative interne ou externe qui contribue à améliorer notre responsabilité sociale, sociétale et environnementale et à tendre vers un développement durable de notre société.

Ce Code s'inspire en effet de plusieurs références internationales, dont les principes sont partagés par SFR Group. Il s'agit de :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies ;
- la Convention Européenne des Droits de l'Homme ;
- différentes Conventions de l'Organisation Internationale du Travail, en particulier les conventions 29, 105, 138 et 182 (travail des enfants et travail forcé), 155 (sécurité et santé des travailleurs), 111 (discrimination), 100 (rémunérations), 87 et 98 (liberté syndicale, droit d'organisation et de négociation collective) ;
- les « Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales » ;
- la Convention des Nations Unies sur les Droits de l'Enfant ;
- le Pacte Mondial des Nations Unies.

SFR Group est membre du Pacte Mondial depuis plusieurs années et à ce titre communique sur sa démarche de progrès chaque année.

En 2016, SFR Group a travaillé en complément à l'élaboration d'un Code de conduite ainsi qu'à une cartographie des risques qui seront mis en place dans le cadre du plan anti-corruption à fin juin 2017 (loi Sapin II).

3.3.2.4.2 Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Initiatives pour soutenir la visibilité de l'information santé auprès des clients

Dans une logique de vigilance et de transparence, le Groupe informe ses parties prenantes sur les sujets relatifs à la téléphonie mobile et la Santé.
Le Groupe diffuse massivement les informations contenues dans le dépliant de la Fédération Française des Télécoms (FFT) « Mon mobile et ma santé » qui a été mis à jour en novembre 2016 : ces informations sont remises à tout nouveau client avec les conditions générales d'abonnement.
Sur Internet, le Groupe apporte également une information complète et actualisée sur le sujet via son site dédié www.mobile-et-radiofrequences.com
Les clients Entreprises sont également informés via les conditions générales de vente.
Plus généralement, le Groupe relaie les précautions d'usage recommandées par les autorités sanitaires, permettant de réduire son exposition aux ondes radio, telle que l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les mobiles commercialisés par SFR), ou la recommandation de 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 dans ses brochures commerciales, sur les linéaires de son réseau de distribution, sur ses sites Internet, ainsi que sur ses publicités.
SFR met également à disposition des forces de vente de son réseau de distribution métropolitain une information en ligne sur le sujet radiofréquences et santé afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux interrogations des clients.

Nombre de réunions d'information santé et des radiofréquences auprès des parties prenantes

En 2016, le Groupe a participé à 462 réunions d'information (contre 349 en 2015) auprès de parties prenantes, sur le sujet de la santé et des radiofréquences (incluant les réunions SFR SC). Les sollicitations sont très 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.

Les box wi-fi disposent du marquage CE et respectent donc la réglementation européenne en vigueur.

Pour exemple les 3 réunions d'information animées par la SRR en 2016. A la demande de la mairie de Saint-Pierre, suite aux réclamations d'un collectif de riverains au sujet d'un projet de délocalisation du projet de site Saint Pierre La Vallée :

- 2 réunions à la mairie de Saint-Pierre en présence du maire, du sous-préfet et des riverains (1ére réunion le 29/07/16 et 2éme réunion le 03/08/16) ;
- 1 réunion d'information le 01/12/16 à la Direction et au CHSCT de la société « Boulangerie Young » à Etang-Salé pour projet de site dans la ZI des Sables.

Mesures indépendantes de champ électromagnétique réalisées selon le protocole ANFR en vigueur

L'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) est le gestionnaire opérationnel du dispositif de commande de mesures de champ électromagnétique dont les opérateurs télécom continuent à supporter le coût via un fonds public alimenté par une taxe additionnelle à l'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseau (IFER) (Cf. loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010 et décret d'application y afférent). Ce fonds a permis de financer près de 2600 mesures en 2016. Les rapports de mesure sont publics et disponibles sur le site Internet de l'ANFR www.cartoradio.fr qui permet également de connaître l'emplacement de toutes les stations radioélectriques de plus de 5 W sur le territoire national (antennes-relais de téléphonie mobile, émetteurs de télévision ou de radio, réseaux privés).

DESCRIPTION DES MECANISMES MIS EN PLACE EN MATIERE DE DEONTOLOGIE DES CONTENUS

Le Groupe a mis en place des solutions permettant de protéger les données et les usages des clients des risques numériques sur mobile ou sur ordinateur Mac ou PC :

Lutte contre le SPAM vocal et par SMS sur mobile :

Des engagements ont été pris dans la lutte contre le spam et la contribution aux travaux d'amélioration avec les différentes parties prenantes :

- participation avec Orange et Bouygues Telecom aux travaux de l'AFMM (Association Française du Multimédia Mobile) pour mettre en place et améliorer la plateforme téléphonique 33700 et le site du 33700, qui permet aux clients de signaler gratuitement quand ils sont victimes de spam téléphonique, à savoir de réception d'un spam vocal ou d'un spam par SMS ;
- participation active aux travaux en cours avec les instances gouvernementales (DGCCRF, ARCEP l'AFMM) pour faire évoluer les possibilités d'action contre les acteurs frauduleux. Chaque jour, une cellule SFR SA spécialisée dans la lutte contre le spam suspend les numéros surtaxés ou les SMS surtaxés signalés afin que d'autres clients ne puissent plus se faire piéger ;
- Intégration dans les contrats avec ses clients acheteurs de numéros surtaxés des clauses sur le respect des « Recommandations Déontologiques ». Ces Caluses ont été émisélaborées en concertation avec les autres acteurs de la lutte contre le spam ;
- En 2016, les lignes mobiles OMEA Télécom émettrices de spam ont été détectées et traitées.

PROTECTION DE L'ENFANCE

Soucieux de l'accès du jeune public à des contenus inadaptés, SFR Family est une suite complète d'applications pensée pour aider les enfants, des tout-petits aux plus grands, à profiter sereinement des écrans ; et les parents à définir simplement des règles et à les adapter rapidement aux besoins de leurs enfants. Cette application permet d'accompagner ses enfants au quotidien sur tous les équipements qu'ils utilisent : les leurs, mais aussi ceux des parents (ordinateurs PC ou Mac, smartphones et tablettes Android). http://www.sfr.fr/sfr-et-moi/vos-services-sfr/sfr-family/

Plusieurs dispositifs sont en place sur les offres TV :

- Signalétique / âge : la signalétique renseignée par les éditeurs dans le flux TV est affichée. Elle est précisé aux clients dans la brochure tarifaire.
- Contenu adultes : au-delà du fait que les contenus adultes soient signalés et verrouillés, ils ont également été isolés des autres contenus. C'est le cas du portail VOD dédié à l'adulte. Pour y accéder le client doit saisir son code parental. Aucun contenu adulte n'est diffusé sur ordinateur et tablette. SFR respecte les recommandations du CSA sur les horaires de diffusion des programmes linéaires adultes entre minuit et 5h du matin. En dehors de cette tranche horaire, le client n'accède pas au contenu, ou il ne s'agit pas de contenu adulte (seulement érotique).
- Signalétique moins de 3 ans : l'amendement CSA relatif à la protection des enfants de moins de 3 ans est bien présenté sur la brochure tarifaire remise à tous les clients, pour toute souscription et également disponible online. Par exemple, la chaîne Baby TV diffuse également elle-même sur son antenne ce message.

SFR SECURITE

L'application SFR Sécurité permet une protection pour tous les équipements (PC, Mac, smartphone, tablette) contre toutes les menaces sur Internet (virus, vers, cheuvaux de Troie, malware en tous genres, mail ou sms de phishing, vol de données bancaires et personnelles…). L'application protège la vie privée et les données sensibles aux abonnées SFR ou non.

Existence d'un engagement formel en faveur de la protection des données personnelles

La confiance des consommateurs dans l'économie numérique et les nouveaux services qui leur sont proposés est subordonnée à la protection effective de leurs données. Pour cette raison le Groupe s'engage ainsi à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée. Le groupe a défini en 2015 une Politique Générale de Sécurité de l'Information validée par la Direction Générale qui permet de disposer d'un référentiel groupe basé sur la norme ISO 27001, applicable à l'ensemble des filiales du groupe.

Pour accompagner cette démarche ambitieuse, de nombreuses actions ont été mises en place courant de l'année 2016 pour la sécurisation du système d'informations et des données personnelles et/ou confidentielles des clients, abonnés et/ou consommateurs :

- Comité Sécurité de l'Information (COSEC) trimestriel avec la Direction Générale animé par le Directeur Fraude & Sécurité de l'Information ;
- Réseau de Responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et de correspondants sécurité sur l'ensemble du groupe ;
- définition et suivi d'un plan d'actions transverses sécurité sur l'ensemble du groupe ;
- définition d'une méthodologie d'analyses de risques et accompagnement des différentes filiales pour identifier leurs ressources critiques et mener les premières analyses de risques ;
- dispense de 57 sessions de sensibilisation et de formations à la sécurité de l'information ;
- déalisation d'audits de sécurité : exposition des réseaux opérateurs depuis l'extérieur, cœur de réseau, selfcare clients, centres de la relation clients ;
- définition et mise en œuvre d'un outil permettant de détecter les comptes clients du Selfcare GP piratés suite à des campagnes de phishing ciblant directement les clients ;
- renforcement des mécanismes de sécurité du Selfcare grand public pour les clients mobiles (OTP SMS pour certains actes sensibles comme la consultation du mandat SEPA) ;
- poursuite du programme PCI DSS visant à supprimer les données Cartes Bancaires de nos clients de nos systèmes ;
- signature de la Charte relative à la sécurisation des courriers électroniques des clients grand public avec l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Informations (ANSSI) ;
- l'intranet sécurité est publié et mise à jour régulièrement sur l'intranet Groupe. .

Enfin la PGSI est toujours vigueur et expliquée dans les formations sécurité. Pour compléter la politique générale de sécurité, les RSSI ont défini et publié les 3 politiques locales de sécurité sur les périmètres Réseaux, SI et Business.

Lutte contre le « phishing »

Le phishing est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but d'usurper une identité ou d'accéder à un compte en banque ou de détourner de l'argent. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance — une administration ou une société que la victime connaît, comme une banque, une assurance, un FAI ou un opérateur de téléphonie, un fournisseur d'énergie etc. — afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. C'est une forme d'attaque informatique à grande échelle qui utilise la participation individuelle des victimes qui se font piéger en communiquant ou saisissant sur un faux site des données personnelles utiles aux fraudeurs.

Le dispositif pédagogique déployé par SFR en 2014 sur son site internet et ses forums pour sensibiliser ses clients au phishing est maintenu à jour, notamment la page d'assistance « Phishing : 12 gestes simples pour contrer les emails frauduleux », et enrichi régulièrement par de nouveaux exemples. SFR met également à disposition de ses clients un système et une équipe en charge de traiter les emails douteux.

Au-delà, SFR SA est également un membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.

3.3.2.4.3 Actions engagées en faveur des droits humains

Informations relatives à la non-discrimination/égalité des chances à l'égard des populations internes et/ou externes

Ces éléments sont traités dans la description de l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. informations sociales).

3.4 Table(s) de concordance

Légende

HP - Hors Périmètre

NA - Non Applicable

NS - Non Significatif

ND - Non Disponible

Indicateurs sociaux

	SFR Group	SFR	SFR Service Client	SFR Distribution	SFR Business Distribution	NC Numericable	Completel	SFR Business Solutions	OMEA Telecom	SRR	Futur Telecom	LTI	SMR	Numergy	SFR Collectivités	Connect Assistance
Effectif total	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Hommes	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Femmes	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total < 30 ans	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total 26-29 ans	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total 30-49 ans	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total 50 ans et-+	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre d'embauches	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre de départs CDI	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre de licenciements	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Masse salariale	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	ND	x	x
Accords signés sur les rémunérations	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total Temps partiel	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total Temps plein	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Hommes Temps Plein	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Hommes Temps Partiel	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Femmes Temps Plein	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Femmes Temps	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x

Partiel																
Nombre de jours d'absence	HP	x	x	x	x	x	x	x	ND	x	x	x	HP	ND	x	x
Taux d'absentéisme	HP	x	x	x	x	x	x	x	ND	x	x	x	HP	ND	x	x
Dialogue social	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre d'accords signés relatifs au Dialogue Social	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Description "conditions de santé et sécurité au travail"	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre d'accords signés relatifs à la sécurité, santé et conditions de travail	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre d'accidents du travail	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Taux de fréquence des accidents du travail	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Taux de gravité des accidents du travail	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Politique formation	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre de collaborateurs formés	HP	x	x	x	ND	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	ND
Nombre total d'heures de formation	HP	x	x	x	ND	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	ND
Effectif total cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif total non cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Hommes cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Hommes non cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Femmes cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif Femmes non cadres	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
% Hommes des promotions	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
% Femmes des promotions	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
% de Femmes dans l'effectif Total	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
% de contrat en Alternance dans l'effectif Total	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
% de CDI dans l'effectif Total	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Effectif handicapé	HP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	x
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	HP	x	x	x	ND	x	x	x	x	x	x	x	HP	x	x	ND

Indicateurs environnementaux

	SFR Group	SFR	SFR Service Client	SFR Distribution	SFR Business Distribution	NC Numericable	Completel	SFR Business Solutions	OMEA Telecom	SRR	Futur Telecom	LTI	SMR	Numergy	SFR Collectivités	Connect Assistance
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	x
Production totale de Déchets Dangereux (DD)	HP	X	X	X	X	ND	ND	NA	HP	X	HP	HP	X	HP	NA	NA
Production totale de Déchets Non Dangereux (DND)	HP	X	X	ND	X	ND	ND	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels produits	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels réutilisés	HP	X	NA	NA	NA	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	NA	NA
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels éliminés	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés	HP	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	HP	X	HP	HP	X	HP	ND	NA
Poids et nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés	HP	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	HP	X	HP	HP	X	HP	ND	NA
Consommation d'eau	HP	X	X	X	X	ND	ND	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Consommation de papier	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Nombre de clients grand public ayant optés pour une facturation dématérialisée	HP	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	HP	X	HP		ND	HP	NA	NA
Nombre total de factures dématérialisées pour les clients "Entreprise"	HP	X	NA	NA	NA	NA	ND	ND	HP	NA	HP	HP	NA	HP	NA	NA
Consommation de matières premières liées aux activités de production et de logistique	HP	X	NA	NA	X	ND	NA	NA	HP	X	HP	HP	ND	HP	NA	NA
Consommation directe d'énergie électrique	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X

Consommation directe d'énergie fossile : gaz naturel et fioul	HP	X	X	X	X	ND	ND	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Autres consommations directes d'énergie	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	X	HP	NA	HP	HP	NA	HP	X	NA
Parc de véhicules	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Consommation de carburant du parc de véhicules : essence et diesel	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Emissions CO_2 imputables aux consommations d'énergie	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Emissions de CO_2 pour les déplacements professionnels en train, en avion en voiture de location courte durée	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X
Emissions CO_2 imputables aux déplacements du parc de véhicules	HP	X	X	X	X	X	X	X	HP	X	HP	HP	X	HP	X	X

Indicateurs sociétaux

	SFR Group	SFR	SFR Service Client	SFR Distribution	SFR Business Distribution	NC Numericable	Completel	SFR Business Solutions	OMEA Telecom	SRR	Futur Telecom	LTI	SMR	Numergy	SFR Collectivités	Connect Assistance
Investissements dans les réseaux fixe et mobile	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Impact de l'activité en matière d'emploi local, de développement régional et réduction de la fracture numérique	HP	X	X	NA	NA	X	NA	X	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	NA
Taux de couverture mobile de la population	HP	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Nombre de lignes THD fixe	HP	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Information sur les conditions du dialogue avec les associations de consommateurs	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nombre de réunions avec les associations de consommateurs	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Description de projets représentatifs de la politique de mécénat	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nombre de collaborateurs engagés dans une action de mécénat	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taux d'appels décroché Grand Public	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Note de satisfaction GP Mobile	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Note de satisfaction GP Fixe	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Note de satisfaction GP Fixe Technique	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution abonnés mobiles	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution Fixe technique	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution Fixe commercial	HP	X	X	NA	NA	X	NA	NA	X	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Qos Globale	HP	X	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux de Satisfaction Client	HP	X	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
GTR (garantie temps de rétablissement)	HP	X	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Délais de déploiement	HP	X	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Satisfaction et image globale	HP	X	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Existence d'un engagement formel en référence à des principes fondateurs de responsabilité dans la politique d'achats	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chiffre d'affaire réalisé par les achats avec le secteur protégé	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	NA
Cartographie des achats	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Clauses RSE dans les contrats	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taux de sous-traitance	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ethique des affaires	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Initiatives pour soutenir la visibilité de l'information Santé auprès des clients	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Nombre de réunions d'information sur le sujet de la Santé et des radiofréquences auprès des parties prenantes	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	ND	NA	NA	NA
Mesures indépendantes de champ électromagnétique réalisées selon le protocole ANFR en vigueur	HP	X	X	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	X	NA	NA	NA
Description des mécanismes mis en place en matière de déontologie des contenus	HP	X	NA	NA	NA	X	NA	NA	HP	HP	NA	NA	HP	NA	NA	NA
Existence d'un engagement formel en faveur de la protection des données personnelles	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informations relatives à la non discrimination/égalité des chances à l'égard des populations internes et/ou externes	HP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2016

Aux actionnaires

En notre qualité de commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant de la société SFR Group S.A., accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049[1], nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre septembre 2016 et avril 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ cinq semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000[2].

---

[1] Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

[2] ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées au chapitre « 3 – Informations Sociales, Environnementales et Sociétales » du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes[3] :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées[4] en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 54% des effectifs considéré comme grandeur caractéristique du volet social, entre 44% et 92% des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques[5] du volet environnemental, et entre 97% et 100% des données sociétales considérées comme grandeurs caractéristiques[5] du volet sociétal.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

---

[3] Informations sociales : Effectif total fin de période et répartition par sexe et par âge ; Nombre d'embauches ; Nombre de licenciements ; Taux d'absentéisme ; Taux de fréquence des accidents du travail ; Taux de gravité des accidents du travail ; Nombre d'accords signés relatifs à la sécurité, santé et conditions de travail ; Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales ; Nombre total d'heures de formation.

Informations environnementales : Consommation totale d'énergie ; Consommation de carburant du parc de véhicules ; Emissions de CO_2 imputables aux consommations d'énergie ; Emissions de CO_2 imputables aux déplacements professionnels ; Emissions de CO_2 imputables au parc de véhicules ; Production totale de déchets dangereux et non dangereux ; Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels réutilisés ou éliminés ; Poids de déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés.

Informations sociétales : Taux de couverture mobile de la population 4G ; Nombre de lignes fibre ; Investissements dans les réseaux fixe et mobile ; Nombre de réunions avec les associations de consommateurs ; Nombre de réunions d'information sur le sujet de la Santé et des radiofréquences auprès des parties prenantes.

Informations qualitatives : Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, Les conditions de santé et de sécurité au travail ; La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ; La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ; Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit ; Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ainsi qu'en matière d'emploi et de développement régional ; Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

[4] SFR SA, SFR Service Client SA

[5] Voir la liste des indicateurs environnementaux et sociétaux énoncés en note de bas de page n°3 du présent rapport.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 5 avril 2017
KPMG S.A.

Philippe Arnaud	Grégoire Menou	François Plat
Associé	*Associé*	*Associé*
Sustainability Services		