



ALTICE FRANCE - SFR

PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES





Alain WEILL
Président-directeur général
Altice France

Depuis 2011, SFR est signataire du Pacte mondial des Nations Unies. A ce titre, l'entreprise s'engage à respecter les principes de ce Pacte qui s'articulent autour de quatre grandes thématiques : les droits de l'Homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Chaque jour, l'entreprise met tout en œuvre afin d'améliorer sa démarche de Responsabilité Sociale et environnementale.

Nous avons tenu à renouveler chaque année nos engagements afin de faire progresser ces principes dans notre domaine d'activité. Nous les intégrons au quotidien dans la stratégie de l'entreprise, dans sa culture commerciale et ses modes de fonctionnement.

Cette communication annuelle présente la contribution de l'entreprise aux principes du Pacte mondial des Nations Unies, ses engagements et les actions qu'elle met en œuvre. Protection des données personnelles, diminution de l'empreinte environnementale du numérique, développement de l'insertion et de l'inclusion numérique, sont autant d'initiatives qui répondent aux principes du Pacte mondial et qui sont au cœur de notre politique d'engagement.



LES DIX PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES



DROITS DE L'HOMME

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi



ENVIRONNEMENT

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin



Droits de l'Homme

1 - Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme

Nos engagements

Mener une politique d'achats responsables

Nos principales réalisations

Les accords-cadres entre le Groupe et ses principaux fournisseurs de télécommunications contiennent un engagement de ces derniers à respecter les principes de responsabilité sociale des entreprises, tels que les principes sociaux fondamentaux, la protection de l'environnement, la gestion des déchets et les principes d'éthique des affaires. En signant l'accord-cadre, les fournisseurs s'engagent également à se conformer aux dispositions du Pacte mondial des Nations Unies, Global Compact.

En ce qui concerne les principes sociaux fondamentaux, les fournisseurs s'engagent à respecter les principes directeurs suivants qui sont principalement issus de l'accord de l'Organisation Internationale du Travail :

- Travail des enfants : l'âge minimum d'admission à l'emploi doit être conforme à la législation applicable dans le pays d'accueil et ne peut en aucun cas être inférieur à 15 ans pour tout type d'activité ;
- Travail forcé et mauvais traitements : le travail forcé sous toutes ses formes est interdit et l'employeur doit respecter la dignité et les Droits de l'Homme de ses salariés ;
- Temps et horaires de travail : les horaires de travail doivent être conformes à la législation du pays ;
- Salaire vital et avantages sociaux : les salaires minima et les avantages sociaux versés aux salariés doivent être conformes à la législation du pays ;
- Liberté d'expression : la liberté d'association et le droit à la négociation collective doivent être respectés ;
- L'égalité des chances et la non-discrimination : toute discrimination concernant le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération, etc. fondée sur l'origine, la couleur, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, le statut matrimonial, l'ethnie, un handicap, la religion, l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat, etc., est interdite ;
- Santé, hygiène et sécurité au travail : l'employeur doit assurer à ses salariés des conditions d'hygiène et de sécurité optimales sur tous ses sites.



2 - Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

Nos engagements

Protéger la confidentialité des données clients

Nos principales réalisations

Sécurité et confidentialité des données clients

La confiance des consommateurs dans l'économie numérique et les nouveaux services qui leur sont proposés est conditionnée par une protection efficace des données clients. Pour cette raison, Altice France – SFR s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles des utilisateurs de ses services, ainsi que le respect de leur vie privée. Altice France – SFR a défini une politique générale de sécurité de l'information, basée sur la norme ISO 27001 relative aux systèmes de gestion de la sécurité de l'information et applicable à toutes les sociétés du Groupe.

Afin d'accompagner cette démarche ambitieuse, de nombreuses actions ont été mises en place :

- Des informations réactualisées sur les sujets de sécurité fournies au Comité Exécutif d'Altice France – SFR, y compris par le directeur de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), par des membres des comités de sécurité en place dans le Groupe ;
- La mise en place d'un réseau d'agents de sécurité des systèmes d'information et de correspondants sécurité au sein d'Altice France – SFR ;
- La mise en œuvre d'une politique de sécurité dès la conception des nouveaux projets ;
- La mise en place d'un outil de réalisation d'EBIOS, méthode d'analyse, d'évaluation et d'action sur les risques liés aux systèmes d'information ;
- Des séances de sensibilisation et de formation à la sécurité de l'information animées par des membres du service de sécurité de l'information et du Ministère de l'Intérieur ;
- Des tests de sécurité orientés sur le phishing pour évaluer le niveau de préparation et de sensibilisation des salariés à cette menace ;
- Des audits de sécurité pour identifier les vulnérabilités du cœur de réseau et des systèmes d'information ;
- La mise en place d'un outil de surveillance du périmètre du réseau pour évaluer l'exposition aux menaces Internet ;
- L'amélioration des mécanismes de défense anti-DDoS renforçant la résilience d'Altice France – SFR à ce type de cyberattaque ;
- La mise en place d'un intranet de sécurité de l'information.

Enfin, la politique générale de sécurité de l'information adoptée par Altice France – SFR est expliquée dans les formations sécurité et déployée dans les Business Units (BU) locales par un réseau de

salariés dédiés. Les exigences de sécurité des fournisseurs / tiers sont également traitées dans des annexes contractuelles, publiées et mises à jour.

Le système pédagogique qu'Altice France – SFR propose sur son site Internet et ses forums afin de sensibiliser les clients au phishing est régulièrement enrichi par de nouveaux exemples. Altice France – SFR propose également une application mobile dénommée « SFR Security » afin de se prémunir de ce type d'attaque.

Les clients entreprises d'Altice France – SFR sont également confrontés à de nouvelles menaces telles que les attaques par déni de services, qui tentent de rendre un service en ligne indisponible en le submergeant de trafic provenant de plusieurs sources. Un flot de messages entrants ou de demandes de connexion force les services ciblés à ralentir, voire à se bloquer et à s'arrêter, rendant inaccessible le service à ses utilisateurs légitimes. Altice France – SFR propose à ses clients entreprise des solutions clé en main pour protéger et sécuriser leurs systèmes d'information, réseaux internes, accès Internet et sites Internet contre de telles menaces.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Altice France – SFR :

- A désigné des responsables de la protection des données (DPO) et a également défini et mis en place une gouvernance de la protection des données ;
- Dispose d'une politique de confidentialité des données définie et publiée sur son site internet ;
- A mis à jour sa politique interne de sensibilisation des salariés ;
- A mis en place un réseau de référents en matière de confidentialité des données dans chaque Business Unit qui a reçu la formation appropriée ;
- A créé un ensemble de directives RGPD afin d'aider les référents à traiter plus rapidement les demandes quotidiennes ;
- A organisé des formations avancées et à la demande pour les équipes opérationnelles ;
- Répond et conduit des audits RGPD internes et externes.

Altice France – SFR a mis à jour les registres de traitement et réalisé des évaluations d'impact sur la protection des données pour évaluer les risques du traitement des données et identifier les contrôles et procédures d'atténuation. Tous les salariés sont soumis à des programmes de formation et d'apprentissage en e-learning spécifiques sur les modifications entraînées par le RGPD dans leurs activités régulières et sur les exigences à intégrer en matière de business.



Nos engagements

Renforcer la confidentialité et la sécurité des groupes vulnérables

Nos principales réalisations

Altice France est conscient de la grande importance que l'accès à Internet et la fourniture de contenus et de services de qualité jouent dans le développement de la société et des individus, ainsi que, dans un contexte plus large, dans la promotion de sociétés justes, démocratiques, libres et compétitives. Altice France soutient l'idée d'un Internet ouvert et inclusif et porte une grande attention et un grand respect dans la conduite de ses opérations. Par conséquent, Altice France s'est toujours efforcé d'assurer la fourniture de services de communication sécurisés, notamment en ce qui concerne les personnes vulnérables, telles que les mineurs et les seniors.

Soucieux de l'accès du jeune public à des contenus inappropriés, SFR a développé SFR Family. Il s'agit d'une offre complète d'applications conçues pour aider les enfants, dès leur plus jeune âge, à profiter de manière responsable des écrans, et les parents à fixer simplement des règles et à les adapter rapidement aux besoins de leurs enfants. Cette application permet d'accompagner les enfants au quotidien sur tous les équipements qu'ils utilisent : les leurs, mais aussi ceux des parents (ordinateurs, smartphones et tablettes).

Sur les équipements fixes, il existe un contrôle d'accès qui permet de définir des paramètres spécifiquement adaptés à un schéma familial. De plus, plusieurs dispositifs sont en place concernant les offres TV :

- Signalétique/âge : la signalétique saisie par les éditeurs dans le flux TV s'affiche. Elle est précisée aux clients dans la brochure tarifaire.
- Contenu pour adultes : au-delà du signalement et du verrouillage du contenu pour adultes, il a également été isolé des autres contenus. C'est le cas du portail VoD dédié aux adultes. Pour y accéder, le client doit saisir son code parental. Aucun contenu réservé aux adultes n'est disponible sur ordinateur ou tablette. Altice France - SFR respecte les recommandations du régulateur français des médias (CSA) sur les horaires de diffusion des programmes linéaires pour adultes, entre minuit et 5h du matin. Signalétique moins de 3 ans : l'amendement CSA relatif à la protection des enfants de moins de 3 ans est présenté sur la brochure tarifaire remise à tous les clients, pour tout abonnement. Il est également présenté en ligne.



Normes internationales du travail

3 – Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

Nos engagements

Promouvoir les relations sociales

Nos principales réalisations

L'actualité sociale du groupe en 2019 a mobilisé les différents acteurs sociaux : managers, équipes de ressources humaines, instances et organisations syndicales du groupe Altice France, permettant ainsi d'accompagner la mise en œuvre de projets stratégiques pour le Groupe et de mettre en place, dans les différentes entités du Groupe la nouvelle architecture sociale conformément aux évolutions législatives.

Cette dynamique s'est traduite en 2019, par la signature d'accords majeurs et structurants sur différents thèmes :

- la définition des périmètres, avec l'élargissement de l'UES SFR.
- la mise en place des CSE dans l'ensemble des entités et des Représentants de Proximité dans le souci de renforcer la proximité du dialogue social.
- le dialogue social, innovant, pragmatique et efficace, au sein de chaque périmètre. SFR Distribution a également négocié une charte du dialogue social permettant aux représentants du personnel de bénéficier de moyens modernes et adaptés aux spécificités de l'entreprise afin d'exercer leur mission.
- la politique de rémunération, avec la politique des variables de rémunérations annuelles et l'épargne salariale (Intéressement) pour les trois années à venir ;
- la politique en faveur de l'égalité professionnelle et la conciliation vie professionnelle - vie privée, thématique fortement présente.

La promotion d'un dialogue social de qualité entre les partenaires sociaux et la Direction Générale demeure un élément important de la politique Ressources Humaines pour Altice France et ce d'autant plus au regard de l'importance des projets stratégiques et organisationnels nécessaires au Groupe afin de pouvoir s'adapter aux exigences et aux évolutions rapides des marchés des télécoms.

Ainsi la volonté du Groupe est de disposer d'un dialogue social pragmatique, efficace et agile qui permet de donner les moyens de fonctionnement aux différents acteurs du dialogue social, en considération des intérêts et enjeux du Groupe.

Cette volonté se traduit notamment par la reconnaissance et d'importants moyens donnés au fait syndical dans les différents accords conclus, mais aussi par les relations sociales développées avec les acteurs des instances nationales (CSE et CSEC, Comité de Groupe) et avec les Organisations Syndicales Représentatives via les coordinateurs syndicaux du Groupe et les Délégués Syndicaux Centraux de chaque entité, tout en leur garantissant le respect de l'exercice des libertés syndicales et la prohibition de toutes formes de discriminations dont celles liées à l'exercice d'un mandat syndical ou de représentant du personnel.



6 – Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

Nos engagements

Encourager la diversité, l'égalité des chances et la non-discrimination

Nos principales réalisations

La diversité est un facteur important pour les clients à qui il faut proposer des services qui leur ressemblent. Il est donc essentiel que les sociétés d'Altice France prennent en compte cette diversité. Diversifier les sources de recrutement, sensibiliser les salariés à la non-discrimination et agir en faveur de l'égalité des chances sont des engagements importants et une condition de réussite. La diversité constitue un véritable facteur d'efficacité qui influence la modernité des sociétés du Groupe et l'innovation en son sein.

Le Groupe considère toute forme de discrimination individuelle contraire à la dignité humaine comme inadmissible et des comportements tels que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel ou d'autres actes d'abus de pouvoir ne sont pas tolérés.

Convaincu que la diversité est un véritable levier de performance, de créativité et de croissance, Altice France est engagé en faveur de l'égalité des chances depuis plus de 20 ans.

Sa politique volontariste se structure autour de quatre axes majeurs :

- intégration et accompagnement des travailleurs en situation de handicap ;
- mixité et égalité professionnelle femmes-hommes ;
- emploi des jeunes et recrutement de talents ;
- inclusion numérique.

Un engagement fort qui passe par une politique en matière de Ressources Humaines également volontariste, axée sur deux impératifs : la non-discrimination et l'évaluation des seules compétences.

Signataire de la **Charte de la Diversité** des « Entreprises pour la Cité » avec plus de 4 000 sociétés, SFR est convaincu que 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 chacun bénéficie d'un traitement égalitaire à tous les stades de sa vie professionnelle.

Par ailleurs, Altice France donne l'opportunité à ses salariés de s'engager dans une démarche citoyenne au travers de la Fondation SFR.

Promotion de l'égalité professionnelle femmes-hommes

Altice France est convaincu que la diversité professionnelle est un enjeu stratégique tant pour le développement des individus que celui du Groupe lui-même. En particulier, Altice France s'efforce d'interdire toute distinction dans les traitements liée au genre, afin que les femmes et les hommes soient présents de manière équilibrée dans toutes les fonctions et à tous les niveaux du Groupe, et que chacun puisse bénéficier d'une égalité de traitement à toutes les étapes de sa vie professionnelle.

L'année 2019 a été riche en actions en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes chez SFR. Par exemple, par la signature avec les partenaires sociaux, d'un nouvel accord sur l'égalité professionnelle femmes-hommes et sur l'équilibre des temps de vie, ainsi que des actions de sensibilisation et de formation.

De nouveaux dispositifs sont venus renforcer ceux déjà existants, avec notamment :

- des mesures en faveur de la parentalité : solutions de garde d'enfants, de soutien scolaire ou conseils au profit des salariés parents ou aidants ;
- des actions concrètes et positives pour favoriser les carrières au féminin.

Véritable engagement sociétal, l'égalité professionnelle femmes-hommes se traduit sur le terrain par des actions concrètes :

- des offres d'emploi non discriminantes ;
- une politique de rémunération garante de l'égalité de traitement ;
- la sensibilisation et la formation des managers aux discriminations et à l'égalité des chances ;
- la conciliation vie privée/vie professionnelle avec notamment des congés spéciaux, la signature d'un accord de télétravail ou encore l'accès à une conciergerie ;
- l'accès équilibré entre femmes et hommes aux actions de formation et de développement professionnel.

Politique Handicap

Altice France travaille à améliorer ses engagements en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap. Altice France promeut l'égalité des chances à travers des politiques au niveau des sociétés du Groupe visant au développement de l'insertion professionnelle et à l'intégration durable des salariés handicapés sur le marché du travail. Cette politique favorise l'adaptation des conditions de travail aux besoins spécifiques de chaque salarié.

Altice France – SFR fournit la disponibilité d'information et de sensibilisation, l'employabilité, le soutien, la formation des managers, l'accessibilité des sites et outils et le travail avec des organisations qui aident et supportent le travail des personnes handicapées.

Altice France - SFR mène, depuis plus de 20 ans, une politique volontariste en matière de handicap et contribue activement à changer le regard de la société sur le sujet (plus de 9 000 salariés sensibilisés, par exemple avec la journée « DuoDay » ou le partenariat avec « le Tremplin »).

Ses actions sont, entre autres, de favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap et de collaborer avec le secteur protégé et adapté, mais également de fournir un accompagnement spécifique aux salariés impactés par le handicap :

- accompagnement des troubles psychiques ;
- diagnostic pour prévenir la désinsertion professionnelle ;
- différents aménagements (postes de travail, tâches, horaires, objectifs, aide au transport).

Après l'accord Groupe en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap signé en 2018, SFR a signé en 2019 le Manifeste pour l'inclusion économique des personnes en situation de handicap, initié par le Gouvernement français qui inclut 10 engagements relatifs à l'emploi des personnes en situation de handicap et l'intégration des étudiants en situation de handicap.

289 salariés sont déclarés en situation de handicap, dont 40 embauchés en 2019 (23 en 2018) et 149 adaptations ont été réalisées sur les postes de travail (40 en 2018). En 2019, le taux d'emploi global de salariés en situation de handicap était de 4,8% (contre 4,26% en 2018).

Par ailleurs, en 2019, le groupe augmente son engagement auprès du secteur protégé avec un chiffre d'affaires consacré aux entreprises de ce secteur de 2,5 M€ de CA.



Nos engagements

Renforcer l'engagement de SFR à travers les actions de sa fondation

Nos principales réalisations

Altice France – SFR mène une politique de mécénat particulièrement active. Créée en 2006, la Fondation SFR a été renouvelée pour 5 ans en 2016. A l'occasion de ce renouvellement, la Fondation SFR a recentré son mandat sur les enjeux de l'inclusion, de l'intégration numériques et sur la réussite professionnelle des jeunes. L'intégration professionnelle est la clé de l'intégration sociale.

La Fondation SFR incite les projets pertinents en fournissant un soutien financier, des ressources humaines, des compétences et des équipements ou des services d'entreprise. Les projets suivants sont représentatifs de la politique de mécénat de la Fondation SFR :

- Le « **collectif pour l'emploi** »
En 2016, la Fondation SFR, avec les fondations de quatre autres sociétés (Accenture, Adecco, AG2R La Mondiale et Vinci), a initié un programme appelé « collectif pour l'emploi » qui visait à développer l'employabilité sur trois territoires : la Seine-Saint-Denis, Lyon et Marseille.
En 2019, la Fondation SFR a poursuivi ses actions au sein du « collectif pour l'emploi » à travers le soutien du programme « Parcours Ecole-Entreprise ». L'ambition de ce programme est de rapprocher les mondes de l'entreprise et de l'éducation afin de faciliter l'entrée des jeunes en situation de difficultés scolaires dans le monde professionnel. À travers ce cursus, ils auront accès à différents ateliers visant à gagner en autonomie et en estime de soi, à acquérir une meilleure connaissance du marché du travail, à adopter une posture professionnelle et à gagner en confiance dans leurs projets professionnels.
- **Emmaüs Connect** - inclusion numérique et formation numérique
La Fondation SFR travaille au quotidien avec Emmaüs Connect afin de promouvoir l'inclusion numérique. En participant à la création d'Emmaüs Connect il y a 9 ans, la Fondation SFR a fait un choix pionnier à une époque où l'exclusion numérique n'était pas encore identifiée comme une urgence sociale. Plus de 200 salariés d'Altice France – SFR ont participé au montage et au démarrage de ce projet.
Grâce aux efforts de la Fondation SFR, Emmaüs Connect a pu développer des programmes d'action pour faire de l'inclusion numérique une chance pour les personnes en situation de fragilité sociale et a accompagné 37.000 personnes à travers ses offres d'accès solidaire depuis 2013. Ce partenariat a ouvert 12 centres de formation à la solidarité numérique à travers le pays qui offrent des programmes d'inclusion numérique. De plus, grâce à des dons en nature de la Fondation SFR, d'un montant de 4 millions d'euros par an, Emmaüs Connect met à la disposition des personnes en situation de fragilité sociale des moyens de télécommunication et un accès à Internet à des conditions avantageuses. En 2019, la

Fondation SFR a fourni 705.000 recharges téléphoniques et Internet. Le partenariat entre la Fondation SFR et Emmaüs Connect s'est élargi avec l'objectif de créer un réseau citoyen d'aide numérique. La Fondation SFR soutient désormais la start-up WeTechCare => WeTechCare, qui a développé des plateformes d'apprentissage telles que « Clicnjob » ou « Good Clicks » pour faciliter la formation numérique des publics vulnérables et accompagner les communautés dans leur stratégie d'inclusion numérique.

- « **Article 1** »

La Fondation SFR est à l'origine de la création du projet « Passeport Avenir », devenu « Article 1 » en 2017. L'association accompagne les jeunes talents issus de classes moins favorisées dans leur réussite scolaire et professionnelle par le mentorat et des programmes de pré-incubation. En 2019, SFR a célébré le 15^{ème} anniversaire de ce projet. Depuis sa création, plus de 2.000 jeunes ont été accompagnés par 1.500 salariés SFR.

- « **Tous entrepreneurs** »

Ce projet, également soutenu par la Fondation SFR, est un programme de pré-incubation destiné aux jeunes talents issus de classes moins favorisées qui encourage l'entrepreneuriat, avec un programme d'accompagnement d'un an qui propose : tutorat individuel, ateliers avec des experts, accès aux espaces de *co-working*, soutien financier, etc. Le résultat de la promotion 2018/2019 est un succès puisque parmi les 20 jeunes talents soutenus, 75% ont trouvé leurs premiers clients et ont lancé une activité économique. Deux « *Sessions Boost* » ont été organisées avec la participation des salariés de SFR. 64.000 € ont été collectés pour soutenir les projets et le coût de la vie des jeunes talents. 11 entrepreneurs ont été récompensés et sont lauréats d'incubateurs : StartUp Banlieue, Station F & Région IDF, Schoolab, Fondation Jacques Chirac, etc.

- « **L'Ascenseur** »

En 2019, SFR a décidé de renforcer son implication en devenant le partenaire fondateur de L'Ascenseur, premier lieu européen dédié à l'égalité des chances, situé au cœur de Paris. Poussé par Article 1 et Mozaïk RH, L'Ascenseur rassemble 21 organisations leaders en matière d'inclusion sociale et économique. Il offre un cursus unique à ses bénéficiaires en associant les ressources des secteurs public et privé.

- « **Sport dans la Ville** »

Depuis 9 ans, la Fondation SFR est partenaire de « Sport dans la Ville », principale association d'insertion sportive en France. Les programmes développés par l'association ont permis l'insertion sociale et professionnelle de 6500 jeunes issus de quartiers sensibles à travers ses 40 centres sportifs. En 2018, une enquête officielle a analysé la situation de 200 jeunes suivant le programme de "Sport dans la ville" depuis au moins 2 ans et a montré que 82% d'entre eux sont entrés dans des formations ou ont été embauchés par des entreprises. A titre de comparaison, en France, seuls 62% des jeunes issus de quartiers sensibles suivent des formations ou ont un emploi (81% des jeunes de la population française au global).

- « **Rêv'Elles** »
Depuis 3 ans, la Fondation SFR soutient l'association Rêv'Elles qui propose un programme d'orientation pour les filles de 14 à 20 ans. La Fondation SFR organise des rencontres entre ces jeunes filles et les salariées d'Altice France – SFR ; 92% des participantes ont un projet professionnel clair à la sortie du programme.
- « **Mozaik RH** »
Avec le soutien de la Fondation SFR, le cabinet de recrutement Mozaïk RH a lancé, le 12 juin 2018 la première plateforme de recrutement en ligne qui va au-delà du CV et révèle des talents issus de la diversité. Cette plateforme, soutenue par les pouvoirs publics, les institutions et les collectivités locales, apparaît comme un outil efficace.

Volontariat	Fondation SFR
	2019
Heures de bénévolat	3 488
Nombre de bénévoles	165
Nombre d'individus bénéficiaires	Environ 60 000



Environnement

7 – Appliquer l’approche de précaution face aux problèmes touchant l’environnement

Nos engagements

Poursuivre notre politique environnementale

Nos principales réalisations

Altice France est conscient des enjeux en matière de développement durable et de l’impact de ses activités sur l’environnement. Afin d’identifier les principales conséquences et les risques associés à ses activités, le groupe Altice France s’est appuyé sur plusieurs éléments pour produire la base de son analyse :

- Le référentiel des Nations Unies qui spécifie les Objectifs de Développement Durable ;
- L’analyse des principaux éléments en interne qui affectent l’environnement ;
- Les entretiens menés avec la Direction.

Le Groupe Altice France a ainsi établi la cartographie de ses risques environnementaux.

Altice France – SFR a fait le choix de s’engager dans plusieurs démarches de certification et s’est orienté sur des référentiels reconnus pour piloter ses actions environnementales : la norme ISO 50001 pour le Management de l’Energie, principal impact environnemental du Groupe, et la norme ISO 14001 pour le Management de l’Environnement pour accompagner et structurer sa démarche.

Ci-dessous, une synthèse des **principaux risques environnementaux** identifiés ainsi que les actions de mitigation mises en place :

Risques	Impacts environnementaux	Actions de mitigation
Consommation d'énergie électrique	<ul style="list-style-type: none"> • Epuisement des énergies fossiles • Risques nucléaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Management de l'Energie (ISO 50001)
Consommation et mise sur le marché d'Equipements Electriques et Electroniques	<ul style="list-style-type: none"> • Déchets dangereux • Epuisement de ressources rares 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) • Politique d'Achats responsables • Management environnemental (ISO 14001)
Emissions de gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none"> • Réchauffement climatique • Pollution de l'air 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de transport
Consommation de papier et de carton	<ul style="list-style-type: none"> • Déforestation • Réchauffement climatique 	<ul style="list-style-type: none"> • Dématérialisation • Réduction et écoconception des emballages • Choix favorisé de papiers Issus de Forêts Gérées Durablement (IFGD) ou recyclé
Consommation de carburants - diesel et essence	<ul style="list-style-type: none"> • Réchauffement climatique • Pollution de l'air 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de transport

Altice France – SFR a mis en place un Système de Management de l'Energie certifié, répondant aux exigences de la norme ISO 50001, sur son réseau qui représente plus de 90 % des consommations d'énergie du Groupe. Des sessions de formation et de sensibilisation auprès des partenaires du système sont régulièrement organisées.

Altice France – SFR a mis en place un Système de Management de l'Environnement certifié ISO 14001, pour encadrer la récupération et la réutilisation des équipements électriques et électroniques de ses activités entreprise. Altice France – SFR mène des sessions de formation et de sensibilisation auprès des parties prenantes de ce système de management. D'ailleurs, les principes de cette démarche sont étendus à l'ensemble des activités du Groupe afin de garantir la maîtrise des impacts majeurs et significatifs.



Nos engagements

Agir contre le changement climatique

Nos principales réalisations

Consommations d'Énergie

Dans le principe d'amélioration continue et sur la base d'une politique volontaire, le Système de Management de l'Énergie intègre un suivi des consommations et des plans d'actions associés. La volonté d'Altice France – Telecom ne s'arrête pas là et s'articule autour de plusieurs axes et objectifs regroupés dans sa politique énergétique :

- D'ici à 2022, concernant les infrastructures techniques, principales consommatrices d'énergie, Altice France – SFR s'est fixé comme ambition de réduire annuellement de 10% sa consommation énergétique ramenée au débit maximum de son réseau ;
- Renforcer la communication auprès de ses parties intéressées ;
- Privilégier autant que possible l'achat et l'utilisation de produits et services moins énergivores ;
- Intégrer la problématique énergétique dès la conception ;
- Assurer un reporting régulier de sa performance énergétique ;
- Améliorer la configuration des bâtiments du réseau, pour atteindre des PUE optimisés (Power Usage Effectiveness)¹.

Dans le cadre de ce système, une nouvelle organisation régionale a été mise en place fin 2018. Elle comprend des correspondants énergétiques pour chaque zone qui participent à la mise en application de la politique définie par la Direction Réseaux. Ils permettent notamment d'assurer la sensibilisation aux questions de l'énergie des mainteneurs, principaux acteurs de la performance énergétique des sites techniques. En 2019, c'est 70 personnes qui ont rejoint le système et qui ont été formées sur les principaux usages énergétiques.

Tous les salariés du Groupe ont été informés, via l'intranet notamment, du déploiement du Système de Management de l'Énergie ainsi que des objectifs ambitieux fixés par la politique énergétique. Les clients d'Altice France – SFR ont également la possibilité de connaître ses engagements par des communications réalisées sur le site institutionnel d'Altice France et via des communications internes sur les sites physiques.

¹ Le PUE consiste à mesurer l'efficacité d'utilisation de l'énergie qui alimente le *datacenter*. Il s'agit d'évaluer sur un an la quantité d'énergie totale consommée par le site, par rapport à la quantité d'énergie nécessaire au fonctionnement des équipements informatiques. Cet indicateur est d'ailleurs souvent utilisé pour comparer les performances énergétiques des *datacenters*. Plus le résultat est proche du chiffre 1, moins le *datacenter* consomme d'énergie, et plus il est considéré comme « écoresponsable ».

La consommation d'énergie d'Altice France - SFR est répartie comme dans le tableau suivant :

Total de la consommation d'énergie (kWh)	Altice France - SFR	
	2018	2019
Consommation d'électricité	860 357 002,78	875 165 244,9
Consommation d'essence	87 555,56	1 070 969,44
Consommation de diesel	30 815 119,44	17 137 583,33
Consommation de gazole pour groupes électrogènes	/	1 338 102,78
Consommation de fioul domestique	/	24 000
Consommation de gaz naturel	/	1 118 910,04
Consommation sur des réseaux de chaleur	/	579 192
Total	891 259 677,78	896 434 002,49

Réduction de la consommation d'énergie

Grâce à sa politique énergétique ambitieuse, Altice France - SFR affiche un PUE moyen de 2,2 sur ses sites majeurs, le plaçant bien en dessous des 2,5 moyens nationaux.

Cette performance s'explique notamment par la conception des nouveaux sites, l'optimisation des sites anciens et la politique de renouvellement des équipements.

La politique énergétique axe ses actions sur deux volets :

- La construction de nouveaux sites très performants qui passe par des choix d'équipements moins énergivores pour leur infrastructure et leur réseau et par le positionnement stratégique de ces équipements permettant d'améliorer leur rendement et leur efficacité énergétique. Le site de Trappes, alliant optimisation et performance, et affichant un PUE moyen de 1,4, est un exemple des possibilités de réussite en matière de politique énergétique et fait figure de modèle pour un réseau plus performant et respectueux de l'environnement.

- L'optimisation et l'urbanisation de son parc historique, dont certains sites sont actifs depuis plus de 20 ans : lors de changements d'équipements, rendus inutilisables ou obsolètes, la prise en compte de l'énergie est systématique. Ce fut le cas sur le site d'Achères où un remplacement de deux groupes froids obsolètes a permis une économie annuelle théorique de 265 000 kWh, soit 17% par an et par groupe. Cette économie est notamment possible par le choix de technologies plus avancées, telles que le *free-cooling* qui suppose d'utiliser l'air extérieur comme unique refroidissement lorsque sa température est inférieure à 12°C. Le choix d'équipements de pointe et moins énergivores représente un coût important mais engendre surtout des gains énergétiques conséquents. L'uniformisation des consignes de température dans les salles techniques a permis de réaliser des économies d'énergie, notamment par la réduction de l'utilisation des systèmes de refroidissement. Des températures plus importantes sont possibles grâce au choix de serveurs plus résistants à la chaleur. Depuis 2019, les sites majeurs doivent respecter la température de 24°C (plus ou moins 2°C), le reste des sites pourra respecter une température de 26°C (plus ou moins 2°C), selon leurs configurations. Ces mesures continuent d'être déployées et renforcées en 2020.

Le siège d'Altice France est équipé de solutions techniques permettant des économies d'énergie pour le chauffage et l'air conditionné. Ce bâtiment a été construit en accord avec les standards Haute Qualité Environnementale (HQE).

Gaz à effets de serre

Le changement climatique, provoqué par les émissions de gaz à effet de serre est l'un des principaux risques pour la pérennité de l'activité du Groupe. Altice France surveille son empreinte carbone selon les sources d'émissions indiquées ci-après :

Emissions de CO ₂ (tonnes)	Altice France – Telecom	
	2018	2019
Scope 1	9 280,57	14 845,55
- Direct (Essence)	27,93	267,91
- Direct (Diesel)	9 252,64	5 646,82
- Direct (Fluides Frigorigènes) ⁽²⁾	/	8 930,82
Scope 2	63 962	42 743,67
- Indirect (Electricité)	63 962	42 454,36
- Indirect (Autres énergies) ⁽³⁾	/	289,31
Total (Scope 1 + 2)	73 242,57	57 589,22

⁽¹⁾ Les fluides frigorigènes et les autres énergies d'Altice France – SFR, ont été comptabilisés sur les sites tertiaires et techniques majeurs et stratégiques.

⁽²⁾ Les émissions liées aux fluides frigorigènes prennent en compte les recharges et une estimation des fuites.

⁽³⁾ Inclus le gazole pour groupes électrogènes, le fioul domestique, le gaz naturel, les réseaux de chaleur et d'eau glacée.

Les émissions de gaz à effet de serre d'Altice France – SFR proviennent principalement des dépenses énergétiques de ses infrastructures techniques et tertiaires, 68% ;

Les émissions indirectes de gaz à effet de serre hors énergie (Scope 3), sont une conséquence des activités du Groupe mais proviennent de sources qui ne leur appartiennent pas. Le tableau ci-dessous identifie les émissions dues au transport des salariés pour les activités liées à l'entreprise dans des véhicules détenus ou exploités par des tiers, tels que des avions, des trains et des voitures particulières.

Emissions de CO ₂ (eq. Tonnes de CO ₂)	Altice France – SFR	
	2018	2019
Scope 3 – Voyages d’Affaire ⁽¹⁾	11 020	958,28

⁽¹⁾Inclus : transports ferroviaires, aériens et les locations de voitures.

Réduction des émissions de gaz à effet de serre

- Chez Altice France – SFR :
 - pour chaque voyage réservé via des outils digitaux, les salariés reçoivent l'information du taux d'émissions de CO₂ de leur voyage ;
 - Les sociétés du Groupe ont réduit le nombre de voitures de société allouées à leurs salariés et certaines entités ont développé des programmes de voitures partagées ;
 - Altice France – SFR agit activement pour réduire ses émissions de carbone par le remplacement de ses équipements réseau ;
 - Grâce aux actions de son Système de Management de l'Environnement, Altice France – SFR monitorise les émissions de carbone générées par le service transport de son service après-vente entreprises et par ses déchets d'équipements électriques et électroniques.



8 – Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d’environnement

Nos engagements

Maîtriser les consommations de matières premières

Nos principales réalisations

Papier

Au-delà des réductions significatives de ses consommations de papier, Altice France – SFR privilégie l’utilisation de supports respectueux de l’environnement, recyclés ou issus de forêts gérées durablement. En 2019, respectivement 86,8% et 2,27% du papier mis sur le marché était issu de forêts gérées durablement ou recyclé.

Depuis 2019, Altice France – SFR travaille à la systématisation de l’apposition du logo Tri-Man sur les papiers à destination de ses clients. Ce repère visuel incitatif permet d’informer les clients, via une signalétique commune, sur le fait que les produits qu’ils achètent relèvent d’une consigne de tri. Cette initiative devrait entraîner une amélioration du taux de recyclage des composants des produits vendus.

Eau et effluents

La consommation d’eau d’Altice France répond essentiellement à deux objectifs : la climatisation des locaux techniques, l’hygiène et le confort des salariés des espaces tertiaires. Elle est présentée dans le tableau ci-dessous :

Consommation d’eau (m ³)	Altice France – SFR ⁽¹⁾	
	2018	2019
Total de la consommation	103 227	125 304,21

⁽¹⁾ Consommation d’eau de Altice France – SFR des sites tertiaires et techniques majeurs et stratégiques qui représentent la majorité de sa consommation.

Altice France - SFR a mis en place des mesures depuis plusieurs années afin de réduire la consommation d’eau de certains de ses sites tertiaires, comme l’installation de réducteurs de pression et de chasses d’eau à double débit.

Nos engagements

Poursuivre le développement d'initiatives

Nos principales réalisations

Altice France – SFR s'engage également pour diffuser et encourager des pratiques plus respectueuses de l'environnement au sein du Groupe. En 2019, Altice France – SFR a mis en place une initiative d'ambassadeurs du développement durable qui permet aux salariés volontaires de participer à des réunions sur des thèmes environnementaux et d'être les relais de la transmission de bonnes pratiques et informations dans leur direction.

Ainsi, dans un contexte environnemental fort et de transition énergétique, Altice France a profité de la Semaine Européenne du Développement Durable (30/05 au 05/06), pour organiser des événements ludiques pour les salariés du Groupe, tels que :

- Le Challenge Environnement Réseau 2019

Organisé en partenariat avec La Direction Exécutive Réseau et Systèmes d'Information, il avait pour objectif de supprimer tous les documents inutiles ou obsolètes présents sur les différents lecteurs du réseau. Ce challenge a permis d'expliquer aux salariés les conséquences du stockage d'une quantité si importante de données. En effet, stocker ces données mobilise l'énergie des serveurs qui consomment de l'électricité, l'une des principales causes des émissions mondiales de CO₂ et dont la progression est exponentielle.

- Eco-gestes au travail

En parallèle, une liste de six éco-gestes à instaurer au bureau a été communiquée afin de sensibiliser les salariés sur leur rôle à jouer en faveur de l'environnement. L'objectif de ce type d'action est de diffuser les bonnes pratiques auprès des salariés tant concernant leurs habitudes professionnelles tout comme leur vie personnelle.

- Animation ludique sur le recyclage

Enfin, Altice France – SFR a organisé une animation recyclage, en partenariat avec l'éco-organisme CITEO, dans les locaux de son siège social, à Paris. Ce fut l'occasion pour les salariés d'échanger avec des professionnels pour comprendre l'importance du tri sélectif, et le devenir des déchets générés.

Dans la continuité de cette volonté de promouvoir des gestes responsables dans la société, Altice France – SFR communique aussi auprès de ses clients. Altice France - SFR a ainsi diffusé une vidéo à destination du grand public dans ses boutiques qui reprend des points clés de son positionnement, comme l'usage de sacs en fibres recyclées (70% des sacs de son réseau de distribution). Elle promeut des comportements *eco-friendly* comme la réutilisation des emballages en cas de réexpédition de matériel.



9 – Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement

Nos engagements

Maîtriser les consommations de matières premières

Nos principales réalisations

Réutilisation et recyclage des matières premières et matériaux

Altice France – SFR favorise la réutilisation des équipements qui sont mis à disposition de ses clients en cohérence avec sa stratégie environnementale afin de lutter contre la raréfaction des ressources naturelles, des matières premières et des sources d’énergie disponibles. Altice France – SFR a établi des partenariats avec des sous-traitants spécialisés dans le domaine du reconditionnement afin d’assurer la qualité des produits délivrés, avec pour objectif de répondre au mieux aux préoccupations de ses clients et d’avoir un comportement responsable dans la gestion de ses activités.

De plus, Altice France – SFR sensibilise ses clients à l’importance de la réutilisation des emballages et favorise le recyclage des matières premières dans une logique vertueuse de préservation des ressources terrestres. Dans cette même optique, Altice France – SFR a inscrit sur ses emballages les plus récents les consignes de tri pour les petits éléments d’emballage qu’ils contiennent.

Altice France – SFR est également conscient de l’impact de l’industrie de la téléphonie mobile sur l’environnement. Le renouvellement constant des smartphones au profit de téléphones neufs a un impact conséquent sur l’environnement. Dans cette logique, Altice France – SFR favorise l’économie circulaire en incitant à leur réemploi et propose à ses clients l’achat de téléphones reconditionnés de qualité et à des prix attractifs.

Altice France – SFR a également mis en place différents dispositifs de collecte :

- Des collectes en magasin incitées par un bon d’achat délivré pour la remise d’un téléphone usager. Cette pratique commerciale vertueuse permet non seulement de réduire le bilan carbone de l’activité et l’utilisation de matières premières, mais également de fidéliser les clients ;
- L’installation de bornes de collecte ;
- La collecte des flottes de mobiles des clients B2B.

En 2019, c’est plus de 155 000 téléphones mobiles qui ont pu être collectés par Altice France – SFR. Ces mobiles, lorsqu’ils ne peuvent être directement valorisés, sont confiés aux Ateliers du Bocage, membre du mouvement Emmaüs. Les Ateliers du Bocage cherchent en premier lieu à les valoriser.

Quand cela est possible, les fonds débloqués permettent de soutenir des actions d'économie solidaire. Dans le cas contraire, Les Ateliers du Bocage assurent leur recyclage ou leur destruction.

Déchets

Altice France – SFR organise le traitement des déchets de ses activités dans des filières dédiées et assure la traçabilité de leur devenir.

Altice France – SFR 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 sont adhérentes aux éco-organismes agréés suivants :

- CITEO, collecte et recyclage des papiers et emballages ;
- Ecosytem : collecte, dépollution et recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques en fin de vie ;
- Screlec : collecte et recyclage des piles, batteries et accumulateurs.

Le Système de Management de l'Environnement sur les activités de service après-vente et de déchets d'équipements électriques et électroniques a permis à Altice France – SFR d'augmenter le nombre d'équipements fixes récupérés chez ses clients entreprise. Sa collaboration avec des partenaires engagés et fiables lui permet aussi d'assurer le réemploi et le recyclage de ces équipements.

Depuis novembre 2018, Altice France – SFR a également lancé le polissage d'une de ses gammes de télécommandes lors de leur reconditionnement. Cette mesure permet la réutilisation des boîtiers et réduit donc également la production, l'utilisation et la destruction de plastique. En 2019, 32,000 télécommandes de télévision ont été reconditionnées et réutilisées au lieu d'être remplacées.

Ce faisant, Altice France – SFR est engagé en faveur du passage à une économie de logique circulaire.

Production de déchets dangereux (tonnes)	Altice France – SFR ⁽¹⁾	
	2018	2019
Batteries	61,941	138,73
Lampes fluorescentes	0,357	1,36
Huiles, lubrifiants, huile moteurs	0	1,28
Equipements électriques et électroniques ⁽²⁾	4 465,282	4 465,28
Total	4 527,58	4 606,65

⁽¹⁾ Le tonnage de déchets dangereux des sites réseau d'Altice France – SFR a été pris en compte pour les sites majeurs et stratégiques.

⁽²⁾ Le tonnage d'équipements électriques et électroniques reprend une extrapolation à partir des données de 2018.

Production de déchets non-dangereux	Altice France – SFR ⁽³⁾	
	2018	2019
Papier/Carton	152,277	241,11
Plastique	0	0,01
Bois	0	4,53
Total	152,277	245,65

⁽³⁾ Le tonnage de déchets non-dangereux des sites réseau et tertiaires d'Altice France – SFR a été pris en compte pour les sites majeurs et stratégiques.



Lutte contre la corruption

10 – Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l’extorsion de fonds et les pots-de-vin

Nos engagements

Garantir l'éthique des affaires

Nos principales réalisations

Altice France a développé une culture axée sur la conformité et l'intégrité et adopte une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence.

Conformément à la loi Sapin II, un Compliance Officer a été nommé par la direction générale pour superviser la mise en œuvre du dispositif de prévention des risques de corruption et de trafic d'influence au sein du Groupe. Dans ce cadre, Altice France accorde une attention particulière à la sensibilisation et à l'engagement de son équipe dirigeante et de ses salariés. Plusieurs formations et un e-learning obligatoire ont été dispensés pour les aider à identifier et prévenir ces risques d'atteinte à la probité. Par ailleurs, une boîte à outils « Ethique & Compliance » a été créée et est régulièrement mise à jour avec des guides pratiques pour comprendre la gouvernance de la démarche de conformité au sein d'Altice France, pour identifier et réagir aux risques de corruption ou encore pour utiliser le système d'alerte. Cet engagement éthique est également promu dans toute l'organisation par des « relais compliance » et un Code de Conduite Anti-Corruption a été intégré au règlement intérieur.

Par ailleurs, Altice France a également actualisé et renforcé sa cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence, ainsi que ses procédures d'évaluation anti-corruption de ses partenaires commerciaux, lesquelles sont complétées par des engagements contractuels actualisés en matière d'éthique des affaires. Enfin, afin d'adapter ce programme et d'assurer son efficacité sur le long terme, Altice France a mis en place un dispositif d'alerte et des mesures spécifiques de suivi et d'évaluation.