



ALTICE FRANCE - SFR

PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



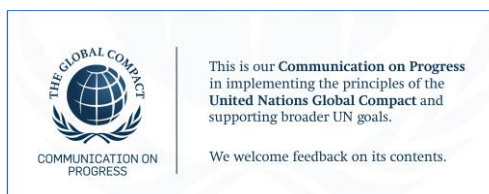


Grégory Rabuel
Président-directeur général
Altice France

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

Dans le cadre de sa politique achats responsables, SFR a mis en place un processus annuel d'évaluation de ses partenaires stratégiques. Il est orienté autour de 3 volets : commercial, opérationnel et RSE.

Sur la thématique RSE, les partenaires sélectionnés sont audités sur la plateforme ACESIA, solution gérée par le Groupe Afnor, qui aborde les prismes suivants : social, environnemental, transverse, organisationnel et ancrage territorial. A fin décembre 2020, 203 évaluations avaient été effectuées, soit 3 fois plus qu'en 2016. Par ailleurs, dans le cadre de son devoir de vigilance, la charte Altice France sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale est systématiquement annexée à l'ensemble des contrats Télécoms. En signant la charte, les fournisseurs s'engagent à respecter les principes directeurs suivants de l'Organisation Internationale du Travail et du Global Compact des Nations Unies relatifs aux respects des droits de l'Homme et des conditions de 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 à 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, reposant 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 entreprises clientes d'Altice France – SFR sont également confrontées à des menaces telles que les attaques par déni de service, 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. Pour apporter son soutien à ses clients face à la crise sanitaire du Covid-19, SFR a proposé gratuitement un service de protection contre les attaques informatiques à près de 100 entreprises et établissements publics afin de mieux sécuriser leurs activités durant la pandémie. Cette démarche a permis de mettre en service la supervision contre les attaques de déni de service DDoS sur les liens Internet de ces clients grâce à l'offre Cybershield.

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 à l'écran. 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

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 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. Altice France s'engage à garantir le respect de l'exercice des libertés syndicales et la prohibition de toutes formes de discriminations, notamment celles liées à l'exercice d'un mandat syndical ou de représentant du personnel.

Compte tenu de la répartition géographique des sites, Altice France a également institué des représentants de proximité au sein de certaines de ses entités afin de maintenir un dialogue social de qualité au plus près du terrain. Ces représentants de proximité ont vocation à être « les capteurs des remontées terrain » concernant l'environnement de travail direct des salariés. Ils sont à l'écoute des problématiques locales et les traitent en relation avec les sites concernés (RH, management, services généraux, etc.).

Dans un objectif de favoriser le dialogue social et la libre expression des collaborateurs, les engagements suivants ont été pris :

- respecter l'exercice des libertés syndicales et favoriser le dialogue social au travers des différentes instances de représentation du personnel ;

- proscrire toute forme de discrimination liée à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ;
- assurer une information régulière à l'ensemble des collaborateurs par des moyens de communication dédiés sur la vie du Groupe et sur les événements pouvant les concerner directement ou indirectement, individuellement ou collectivement ;
- promouvoir la libre expression des idées de chaque collaborateur, tant vis-à-vis de sa hiérarchie que de ses collègues, dans le respect mutuel nécessaire à l'expression de chacun ;
- permettre à chaque collaborateur de disposer de voies de recours, vis-à-vis d'une décision managériale, notamment via le processus de médiation ; ce dernier garantissant le respect des règles d'équité et de fonctionnement de l'entreprise.

Ces engagements ont été inscrits dans le code d'éthique et d'engagements du Groupe et est disponible pour l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet Groupe. Il est également accessible en externe notamment sur le site internet institutionnel du Groupe.

La richesse du dialogue social maintenue en 2020

L'actualité sanitaire de 2020 n'a pas été sans conséquences sociales et a de fait considérablement mobilisé les différents acteurs sociaux : managers, équipes RH, instances et organisations syndicales du groupe Altice France.

Des solutions de souplesse ont été trouvées afin d'adresser l'ensemble des problématiques réglementaires et leurs traductions opérationnelles. Ainsi, des rendez-vous réguliers d'une commission paritaire ad-hoc et de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail ont été programmés dès le premier semestre et jusqu'à fin 2020 sur certains périmètres, pour mettre en œuvre des solutions pragmatiques aux défis rencontrés par la pandémie mondiale de Covid-19.

Par ailleurs, des solutions ont été mises en œuvre pour permettre de tenir les réunions de CSE, de leurs commissions, ou les réunions des Représentants de Proximité à distance dans le contexte de crise sanitaire, avec notamment une solution d'outil de vote à distance en cas de besoin. Enfin, une nouvelle base de données économiques et sociales, plus intuitive dans son utilisation a été mise en place pour les représentants du personnel. Ainsi, il a été possible en 2020 d'organiser au total 167 réunions de CSE.

Malgré les spécificités de l'année 2020, 15 accords ont été signés sur différents thèmes, parmi lesquels :

- Le mécénat de compétences : applicable au 1er janvier 2020, avec un Forfait temps mécénat donnant la possibilité aux salariés de l'UES SFR de s'engager entre 2 et 8 jours par an dans une ou plusieurs actions associatives et le mécénat de fin de carrière permettant aux salariés proches de leur retraite de libérer 20% de leur temps de travail pour mettre leurs compétences personnelles et professionnelles au profit d'une association ;
- Le Plan d'Épargne Retraite d'entreprise COLlectif (PERCOL) : véritable innovation sociale qui permet désormais à l'ensemble des salariés des sociétés du pôle Télécoms de bénéficier d'un dispositif d'épargne retraite unique et harmonisé ;
- La Gestion de la crise sanitaire Covid-19 : un accord apportant des garanties importantes à l'ensemble des salariés face à la pandémie ;

- L'emploi, l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap : des mesures ambitieuses en faveur de l'inclusion pour l'ensemble des salariés du pôle Télécoms.



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

Depuis 20 ans, le Groupe a pour ambition de promouvoir l'égalité des chances au travers d'engagements forts pour accompagner les salariés en situation de handicap, en termes de maintien de l'emploi, d'intégration, de sensibilisation et d'évolution professionnelle. Cela participe d'une politique volontariste en faveur de l'égalité des chances.

Le Groupe favorise également les emplois indirects à travers l'achat de services publics et de produits auprès d'entreprises du Secteur du Travail Protégé et Adapté telles que Handicall, Log'ins ou Ap'aips.

En février 2020, l'ensemble des entités du pôle Télécoms ont signé le 1er accord groupe, réaffirmant leur volonté de mobiliser tous les moyens nécessaires au recrutement et à l'intégration d'un plus grand nombre de salariés en situation de handicap. Cet accord prévoit des mesures ambitieuses en faveur de l'inclusion, parmi lesquelles :

- des dispositifs d'informations et d'accompagnement : un site Intranet, une hotline et une mission handicap dédiés ;
- des adaptations possibles du poste de travail, des horaires ou des missions ;
- un accompagnement spécifique dans l'évolution professionnelle des salariés : Validation des Acquis de l'Expérience, bilan de compétences...
- des aménagements pour les besoins de mobilité des collaborateurs : adaptation du véhicule, prise en charge du surcoût du permis de conduire...
- l'augmentation des autorisations spéciales d'absence et du montant des CESU pour les salariés reconnus handicapés ou ayant un enfant en situation de handicap.

#ManifesteInclusion

Signataire en 2019 du premier Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées dans la vie économique, le groupe réaffirme son engagement aux côtés d'une centaine d'autres entreprises.

368

salariés en situation
de handicap en 2020

4,6%

d'alternants en situation
de handicap en 2020

**2,1
millions €**

de chiffre d'affaires avec le
secteur protégé en 2020



Nos engagements

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

Nos principales réalisations

L'engagement du Groupe s'articule autour de deux grandes causes : **favoriser l'inclusion numérique pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle** d'une part, **développer le potentiel des jeunes pour accompagner leur insertion professionnelle** d'autre part.

Créée en 2006, la Fondation SFR œuvre chaque jour en faveur des publics fragiles pour promouvoir l'égalité des chances. Grâce à un triple mécénat en nature, financier et de compétences, elle a déjà soutenu plus de 1 000 projets et a reversé aux associations partenaires plus de 15 millions d'euros au titre du mécénat financier. Elle agit en faveur de la réussite professionnelle des jeunes issus de milieux modestes et concentre son action sur des vecteurs efficaces comme le sport, l'accès au numérique ou le développement personnel. La Fondation SFR a ainsi noué des partenariats avec des associations dont l'action est reconnue dans ce domaine telles qu'**Article 1, Sport dans la Ville, Rêv'Elles, La Cravate Solidaire, L'Ascenseur** ou encore **Mozaïk RH** :

- « **Article 1** »

Née au sein de SFR en 2004, l'association accompagne des jeunes talents issus de milieux modestes dans leur réussite académique et professionnelle, notamment par le biais du mentorat et du programme de pré-incubation « Tous Entrepreneurs ». Depuis 16 ans, 1 700 jeunes mentorés ont été accompagnés individuellement par près de 1 500 salariés de SFR engagés. 16 salariés ont fait du mentorat en 2020.

- « **Sport dans la Ville** »

La Fondation SFR est partenaire depuis 8 ans de Sport dans la Ville, principale association d'insertion par le sport en France. Les programmes « Job dans la Ville » et « Entrepreneurs dans la Ville » permettent d'offrir aux jeunes issus de quartiers sensibles un accompagnement dans leur éducation, leur orientation et leur entrée dans la vie active. 1 640 jeunes ont suivi le programme Job dans la Ville et 94 entrepreneurs ont été accompagnés dans le cadre d'Entrepreneurs dans la Ville.

- « **L'Ascenseur** »

SFR est le partenaire numérique de L'Ascenseur, 1er lieu européen dédié à l'égalité des chances, situé au cœur de Paris. Il regroupe une vingtaine d'associations dédiées à l'égalité des chances et offre ainsi un parcours unique pour les bénéficiaires en liant tous les maillons lors de l'accompagnement de la petite enfance jusqu'à l'âge adulte.

- « **La Cravate Solidaire** »

Grâce au soutien de la Fondation SFR, 200 jeunes ont été accompagnés en 2020 par la Cravate Solidaire, qui a pour mission de faciliter l'accès à l'emploi de personnes en insertion professionnelle en luttant contre les discriminations liées à l'apparence.

- « **Mozaïk RH** »

Avec le soutien de la Fondation SFR, le cabinet de recrutement Mozaïk RH spécialisé dans la promotion de la diversité a développé une plateforme inclusive "diversifiezvosTalents.com". Elle a pour objectif de démultiplier les mises en relation des entreprises avec des candidats évalués non plus uniquement sur leur CV mais sur leur potentiel et leur personnalité. En 2020, pour faire face à la crise économique liée au Covid-19, Mozaïk RH a créé le programme « Propulsion », un cursus renforcé de préparation à la recherche d'emploi et d'alternance afin de répondre aux problématiques des jeunes diplômés.

- Le « **Collectif pour l'emploi** » :

Le Collectif pour l'Emploi, initié par 6 Fondations d'entreprise, dont la Fondation SFR, crée des solutions pour développer l'employabilité sur trois territoires : la Seine-Saint-Denis, Lyon et Marseille. En 2020, 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.

Par ailleurs, SFR et sa Fondation sont convaincus que tous les citoyens doivent avoir un accès égal aux services numériques, d'autant que l'accès à la téléphonie mobile et à Internet constitue un levier majeur d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes en situation de précarité ou d'exclusion. L'inclusion numérique est par conséquent un sujet au cœur des préoccupations de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle la Fondation SFR a choisi de participer à la création d'Emmaüs Connect il y a près de 10 ans, puis d'être le partenaire de son association « sœur », WeTechCare, qui accompagne les territoires dans leur stratégie d'inclusion numérique. La Fondation SFR a, en effet, fait un choix pionnier à une époque où l'inclusion numérique n'était pas encore identifiée comme une urgence sociale.

- « **Emmaüs Connect** »

Emmaüs Connect développe depuis 2013 des programmes de sensibilisation, de formation et d'accompagnement des personnes en situation de précarité numérique et sociale. Grâce aux 4 M€/an de dons en nature de SFR, Emmaüs Connect met à leur disposition des ressources téléphoniques et un accès à Internet à des conditions avantageuses. À travers ses 13 espaces de solidarité numérique situés dans 11 villes de France, Emmaüs Connect a équipé et connecté 7 427 personnes en 2020 (hors opérations liées au Covid-19), dont 4 472 nouveaux bénéficiaires. 2 593 personnes ont également été accompagnées et formées aux usages du numérique en

2020. L'épidémie de Covid-19 ayant mis en lumière la fracture numérique, SFR a déployé un plan d'urgence aux côtés d'Emmaüs Connect.

SFR a ainsi fait don de 102 000 recharges prépayées, 23 000 téléphones et smartphones avec appels et SMS illimités, et 1 million de Go de data pour que les plus modestes puissent communiquer avec leurs proches, alerter les secours en cas d'urgence, continuer à s'informer et suivre les cours à distance. Plus de 900 structures associatives et établissements scolaires, parmi lesquels l'Armée du Salut, le Secours Catholique, la Fondation Abbé Pierre, la Mission de lutte contre le décrochage scolaire, l'Ecole de la 2ème Chance, ainsi que de nombreux lycées, collèges et écoles ont pu être accompagnés dans le cadre du dispositif Connexion d'Urgence.

- « **WeTechCare** »

SFR et WeTechCare accompagnent les opérateurs de service public, les collectivités et les acteurs de l'insertion dans leur stratégie d'inclusion numérique, grâce à une double ingénierie de services : deux plateformes d'apprentissage en ligne pour faciliter l'accompagnement et une activité de conseil. En novembre 2020, la Fondation SFR, en partenariat avec WeTechCare a lancé « Le Déclic », la première plateforme d'E-bénévolat en France, qui associe innovation numérique et sociale. Cette plateforme met en relation des jeunes ayant besoin de conseils sur leurs candidatures avec des salariés d'entreprises volontaires.



Environnement

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

Nos engagements

Poursuivre notre politique environnementale

Nos principales réalisations

Aujourd’hui, la préservation de l’environnement est au cœur des débats et constitue un véritable défi collectif, qu’il s’agisse des citoyens, des pouvoirs publics, des entreprises ou des associations. La politique environnementale d’Altice France repose dorénavant sur deux piliers.

Le premier pilier est **une démarche de certification** audité et certifiée par des organismes indépendants. En effet, Altice France – SFR a fait le choix de s’engager dans plusieurs démarches de certification et s’est orienté sur des référentiels reconnus afin de 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.

Le second pilier est le **plan « J’avance avec Altice »**, plan en faveur de la transition écologique lancé en octobre 2020. Ce plan ambitieux est à la fois global (Télécoms et Médias), co-construit avec les collaborateurs, évolutif, concret et immédiat. Avec 15 premières actions qui s’articulent autour de 3 axes, ce plan a vocation à être enrichi au fil du temps afin de d’adapter aux nouveaux enjeux environnementaux.



**UN PLAN D'ACTION AU SERVICE
DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE**

3 axes et 15 premières actions :

AXE 1 AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DE NOS PRODUITS ET SERVICES



1. Proposer des smartphones éco-responsables.
2. Proposer aux annonceurs des publicités neutres en carbone.
3. Généraliser la e-facturation.

AXE 2 DÉVELOPPER DES INFRASTRUCTURES TÉLÉCOMS ET UNE PRODUCTION AUDIOVISUELLE ÉCO-RESPONSABLES



4. Alimenter 50 % de nos sites télécoms en énergie renouvelable d'ici 2021.
5. Récupérer la chaleur produite par les data centers pour chauffer des équipements publics.
6. Éteindre des data centers moins performants énergétiquement.
7. Réduire le nombre de serveurs et optimiser leur utilisation.
8. Faire de la performance énergétique un critère de choix de nos partenaires.
9. Utiliser des moyens de transmission légers pour les médias du groupe.
10. Diffuser des événements grand public sans utiliser de groupes électrogènes.

AXE 3 MOBILISER LES SALARIÉS, LES CLIENTS ET LE GRAND PUBLIC FACE AU DÉFI ENVIRONNEMENTAL



11. Verdir le parc automobile.
12. Subventionner l'abonnement des salariés aux vélos en libre-service.
13. Mettre à disposition des salariés un moteur de recherche éco-responsable.
14. Prendre part à des actions environnementales citoyennes.
15. Placer l'environnement au cœur de notre stratégie éditoriale.

Mettre le numérique au cœur de la transition écologique en imaginant les solutions de demain, telle est l'ambition d'Altice France.



Nos engagements

Agir contre le changement climatique

Nos principales réalisations

Consommations d'énergie

La transition énergétique est un enjeu national qui vise à modérer l'impact environnemental en réduisant les consommations. Dans un contexte de constante augmentation des usages et des développements technologiques, Altice France s'est engagé dans une politique visant à réduire son impact énergétique.

Les consommations d'énergie du Groupe sont principalement liées aux sites techniques qui constituent le réseau de télécommunication. Il représente 90% de sa facture électrique globale. L'optimisation des consommations d'énergie est une priorité pour Altice France pour répondre à l'un de ses principaux enjeux environnementaux. C'est dans cette optique qu'Altice France s'est engagé dans une démarche de certification volontaire de son système de management de l'énergie (ISO 50001) depuis 2015. Cette certification couvre les réseaux de SFR, SFR Fibre, Completel et de la SRR qui représentent l'essentiel des consommations d'énergie du Groupe.

Le système de management de l'énergie d'Altice France établi sur son réseau selon la norme ISO 50001, présente des effets directs sur la consommation d'énergie. Il améliore les fonctionnements et usages, en évitant des dysfonctionnements, mais permet également des effets sur le long terme grâce à une politique énergétique volontariste inscrite sur plusieurs années. Cette politique énergétique s'articule autour de plusieurs axes et objectifs :

- 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 ;
- Privilégier autant que possible l'achat et l'utilisation de produits et services moins énergivores ;
- Améliorer la configuration des bâtiments du réseau, afin d'atteindre des PUE optimisés (Power Usage Effectiveness)¹.
- Intégrer la problématique énergétique dès la conception ;
- Renforcer la communication auprès de ses parties intéressées et promouvoir les bonnes pratiques ;
- Assurer un reporting régulier de sa performance énergétique.

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 ».

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 énergétique. Ils permettent notamment d'assurer la sensibilisation aux questions de l'énergie des mainteneurs, principaux acteurs de la performance énergétique des sites techniques.

En 2020, les efforts du Groupe se sont encore davantage accentués en faveur d'une performance énergétique efficace, et ce malgré le contexte sanitaire mondial. Les équipes de l'exploitation du réseau ont travaillé en ce sens en collaboration avec les principaux sous-traitants des datacenters. D'après les prévisions techniques de l'ingénierie réseau établies en 2015 et au vu de l'augmentation des usages de données, la consommation électrique du réseau devait augmenter de 7% par an. Les actions menées dans le cadre du système de management de l'énergie ont permis de réduire ce taux de croissance et de réaliser ainsi une économie de près de 218 millions de kWh depuis 2015, soit l'équivalent de la consommation annuelle de plus de 46 000 foyers français.

Par ailleurs, la consommation électrique ramenée à l'usage client a été réduite de 17,5% entre 2019 et 2020, témoignant de l'amélioration de la performance énergétique croissante du réseau et dépassant ainsi de loin l'objectif de -10% annuel posé dans le cadre de la politique énergétique.

Grâce aux actions entreprises par les collaborateurs et les partenaires du Groupe, la moyenne des PUE (Power Usage Effectiveness) de ses sites stratégiques est passée de 2,2 en 2019 à 2,15 en 2020, contre une moyenne nationale de 2,5 (en 2019). D'ailleurs le dernier datacenter du Groupe déployé affiche une des meilleures performances du secteur avec un PUE qui atteint 1,4.

La traduction de ces consommations d'énergie en émissions est donnée par l'intensité carbone du Groupe. En 2020, elle s'élève à 5,15 tonnes de CO² par collaborateur.

	Altice France – SFR	
	Consommations	Émissions
Scope 1	23 473 MWh	8 226 tCO ²
Scope 2	949 738 MWh	51 753 tCO ²
Scope 1 + Scope 2	973 211 MWh	59 979 tCO ²

Les clients d'Altice France ont également la possibilité de connaître ses engagements par des communications réalisées sur son site institutionnel et via des communications internes sur les sites physiques.



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

Altice France est engagé dans la réduction des consommations de papiers, profitant de l’évolution des supports de communication vers une digitalisation toujours plus importante. Au-delà de ces réductions significatives, Altice France privilégie l’utilisation de supports respectueux de l’environnement, recyclés ou issus de forêts gérées durablement. En 2019, près de 91% du papier mis sur le marché était issu de fibres recyclées ou de forêts gérées durablement. Grâce aux efforts fournis cette même année, Altice France a pu réduire de près de 8% le volume de papiers contenant des perturbateurs de recyclage.

Eau et effluents

Altice France a mis en place des mesures depuis plusieurs années afin de réduire la consommation d’eau de ses sites tertiaires, comme l’installation de réducteurs de pression et de chasses d’eau à double débit. De plus, les nouveaux bâtiments respectent les nouvelles règles et recommandations afin d’optimiser l’utilisation d’eau.

Consommation d’eau (m ³)	Altice France - SFR	
	2019	2020
Total de la consommation	125 304,21	57 559

Nos engagements

Favoriser et soutenir le développement d'initiatives

Nos principales réalisations

Altice France – SFR favorise les initiatives en faveur de l'environnement au sein du Groupe.

En 2020, plusieurs initiatives ont ainsi été lancées auprès des salariés :

- A la suite du lancement du plan d'action « J'avance avec Altice » en faveur de l'environnement, il a été proposé aux salariés du Groupe de l'enrichir via une **boîte à idées** interactive.
- le Groupe a participé au 1^{er} **Cyber World CleanUp Day** du 16 au 20 septembre 2020 ; Les salariés étaient mobilisés collectivement pour une opération de nettoyage des données et de réduction de l'empreinte numérique. Les participants ont supprimé 2,7 Téra octets de données pendant cette journée.
- Altice France a inauguré son partenariat avec **Ecosia** lors du dernier trimestre 2020. Ecosia est un moteur de recherche qui assure la plantation d'arbres grâce aux recherches Internet de ses utilisateurs. Si ce partenariat témoigne de l'engagement du Groupe en faveur de la biodiversité, il permet avant tout de sensibiliser, responsabiliser et d'engager ses salariés sur les enjeux environnementaux.



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 mis à disposition de ses clients. Et travaille sur la réduction des matières premières de ces équipements dans une approche cycle de vie qui prend en compte tous les aspects de la fabrication jusqu'à la fin de vie, en cohérence avec sa stratégie environnementale afin de lutter contre la raréfaction des ressources naturelles disponibles.

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. Concilier développement du numérique et usage responsable est un défi majeur des années à venir. Altice France promeut le réemploi en proposant à ses clients l'achat de téléphones reconditionnés de qualité à des prix attractifs.

En 2020, à l'occasion de la semaine européenne du développement durable, Altice France a proposé une gamme de smartphones reconditionnés encore plus accessible pour les consommateurs à la recherche d'un nouveau mobile. Cette offre spéciale a rencontré un franc succès puisque les trois références reconditionnées concernées ont représenté 64% des ventes de mobiles reconditionnés sur la période. Grâce à la mise en avant des mobiles reconditionnés en magasin et, tout au long de l'année 2020, sur le site Internet, les ventes de ces équipements ont enregistré une hausse de 132% par rapport à 2019.

Altice France a également mis en place différents dispositifs de collecte pour les équipements mobiles :

- des collectes en magasin incitées par un bon d'achat délivré pour la remise d'un téléphone usagé. 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 ayant permis de collecter près de 444kg de téléphones mobiles en 2020 ;
- la collecte des flottes de mobiles des clients B2B, représentant en 2020 près de 374kg d'équipements.

Les mobiles collectés, lorsqu'ils ne peuvent être directement valorisés, sont confiés aux Ateliers du Bocage, membre du mouvement Emmaüs et entreprise d'insertion. 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 et/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 de 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.

De plus, Altice France sensibilise ses clients Télécoms à l'importance de la réutilisation des emballages de ses box lors de leur réexpédition et favorise le recyclage des matières premières dans une logique vertueuse de préservation des ressources terrestres. D'après l'analyse des équipements fixes renvoyés par les clients en novembre 2020, 57% l'ont été dans leur emballage d'origine.

En partenariat avec Cordon, Altice France a lancé en novembre 2018 le polissage d'une de ses gammes de télécommandes lors de leur reconditionnement. Ce projet permet la réutilisation des boîtiers et réduit également la production, l'utilisation et la destruction de matière plastique. En 2020, c'est presque 48 000 télécommandes qui ont ainsi pu être remises sur le marché, soit environ 50% de plus qu'en 2019.



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

Dans le cadre de sa démarche éthique et responsable, et conscient de l’importance de ces sujets, le groupe Altice France applique un principe de « tolérance zéro » en matière de corruption et de trafic d’influence, sous toutes ses formes et dans l’ensemble des activités du Groupe. Plus spécifiquement, et conformément aux dispositions de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin II ») qui lui sont applicables, le groupe Altice France a mis en place les dispositifs suivants :

- Un code de conduite, intégré au règlement intérieur, qui définit et illustre les différents types de comportement à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d’influence. Ce code est complété par un guide pratique anticorruption destiné à apporter des précisions pratiques aux collaborateurs du groupe Altice France ;
- Un régime disciplinaire, également intégré au règlement intérieur, permettant de sanctionner les salariés en cas de violation du code de conduite de la société ;
- Un dispositif d’alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements émanant d’employés et relatifs à l’existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite de la société. Ce dispositif se traduit par une boîte mail dédiée et gérée par le Compliance Officer ;
- Une cartographie des risques destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d’exposition de la société à des sollicitations externes aux fins de corruption, en fonction notamment des secteurs d’activités et des zones géographiques dans lesquels la société exerce son activité. Enjeu majeur pour la construction du programme anticorruption, la cartographie des risques du groupe Altice France prend la forme d’un document Excel et est régulièrement mise à jour et complétée par l’équipe conformité ;

- Des procédures d'évaluation de la situation des clients, fournisseurs de premier rang et intermédiaires au regard de la cartographie des risques. Le Groupe a notamment mis en place un dispositif très complet d'évaluation de ses fournisseurs, se traduisant par l'envoi d'un questionnaire anticorruption et une analyse systématique préalable des signaux d'alerte pour chaque entrée en relation avec un fournisseur. Un dispositif pour analyser ses clients lors de l'entrée en relation a également été mis en place côté B2B par le Groupe.
- Des procédures de contrôles comptables internes, destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence. Ces contrôles sont réalisés par les services de contrôle comptable et financier propres au groupe Altice France ;
- Un dispositif de formation destiné aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence. Le groupe Altice France a très largement déployé son dispositif de formation en lançant en 2020 une campagne de sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs via un e-learning obligatoire. Cela a permis à 6.353 personnes d'être sensibilisées aux risques de corruption et de trafic d'influence, ainsi qu'à la politique du Groupe pour y lutter. En complément, des formations spécifiques à destination des dirigeants et des populations à risque identifiées sont régulièrement réalisées, notamment :
 - Formation des relais conformités (16 personnes formées) ;
 - Formation des N-1 COMEX (40 personnes formées) ;
 - Formation de la totalité de la direction des achats (62 personnes formées) ;
 - Formation de la direction juridique (30 personnes formées) ;
 - Formation des acteurs commerciaux (26 personnes formées).

Au global sur 2020, 56% des managers et 76% des populations à risqué ont été formés.

- Un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.