SFR

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011

NOS ACTIONS ET NOS ENGAGEMENTS

POUR UN MONDE PLUS VERT, PLUS SÛR, PLUS SOLIDAIRE

Avril 2012

FAISONS DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE

Le numérique change le monde et notre quotidien dans l'entreprise, dans nos relations aux autres, dans nos loisirs... Il ouvre des opportunités inédites et apporte de nouvelles réponses aux enjeux de notre société : la multiplication des écrans et le développement des nouvelles technologies sont autant de leviers pour un avenir plus vert, plus sûr et plus solidaire.

Ces opportunités, nous avons à cœur de les développer, en nous appuyant sur un dialogue riche avec nos parties prenantes et sur l'engagement des 10 000 collaborateurs de SFR qui, chaque jour, agissent pour permettre au plus grand nombre d'accéder aux promesses du numérique.

Renforcer l'égalité des chances dans l'entreprise et la société, réduire notre impact environnemental, être à l'écoute des consommateurs, renforcer la protection de nos clients… : les 21 enjeux qui structurent notre politique RSE couvrent l'ensemble de nos activités et sont inscrits au cœur de la stratégie de l'entreprise.

Ce Rapport Développement Durable, fruit d'un travail impliquant tous les métiers de SFR, rend compte des actions engagées pour répondre à chacun de ces enjeux et de nos engagements pour un monde plus vert, plus sûr et plus solidaire.

NOS 21 ENJEUX RSE

PLUS VERT

- Lutter contre le réchauffement climatique
- Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs
- Maîtriser nos consommations de matières premières et la gestion des déchets
- Collaborer avec les parties prenantes pour un développement durable des territoires
- Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental

PLUS SÛR

- Être à l'écoute des consommateurs
- Renforcer la protection des clients
- Garantir l'éthique des affaires
- Promouvoir les achats responsables
- Soutenir la recherche
- Accompagner le déploiement des antennes-relais
- Renforcer l'information des clients, notamment sur les mobiles et la santé

PLUS SOLIDAIRE

- Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs
- Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs
- Favoriser l'emploi durable
- Promouvoir l'intégration des jeunes
- Promouvoir le dialogue social et la négociation collective
- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- Réduire la fracture numérique
- Développer l'engagement sociétal
- Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation

SOMMAIRE

04| CHIFFRES CLÉS

05| PILOTAGE DE LA POLITIQUE RSE

06| DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

16| REPORTING : UNE DEMARCHE DE PROGRÈS CONTINU

17| NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS VERT

34| NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS SÛR

51| NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS SOLIDAIRE

75| GLOSSAIRE

77| ATTESTATION DE PERTINENCE VIGEO

CHIFFRES CLÉS

SOCIÉTÉ DÉTENUE PAR LE GROUPE VIVENDI À 100 %

21,5 MILLIONS DE CLIENTS MOBILE DONT 16 MILLIONS **D'ABONNÉS**

5,5 % D'ÉTUDIANTS ALTERNANTS SUR L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS SFR

12 MILLIARDS € DE CHIFFRE D'AFFAIRES DONT 3, 8 MILLIARDS € D'EBITDA

PLUS DE **98 %** **DE LA POPULATION COUVERTE EN 3G+ 99 % EN 2G**

1,7 MILLIARD € INVESTIS DANS LE RÉSEAU ET LES SI

840 **ESPACES SFR**

SFR

PRÈS DE 10 000 **COLLABORATEURS**

5 MILLIONS DE FOYERS ABONNÉS À L'INTERNET HAUT DEBIT

147 ASSOCIATIONS SOUTENUES **PAR LA FONDATION EN 2011**

351 545 MOBILES USAGÉS COLLECTÉS PAR SFR

752 **COLLABORATEURS IMPLIQUÉS DANS UN PROGRAMME D'ENGAGEMENT CITOYEN**

PILOTAGE DE LA POLITIQUE RSE

UNE GOUVERNANCE PORTÉE AU PLUS HAUT NIVEAU DE L'ENTREPRISE…

SFR s'est doté d'une organisation RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) transverse pilotée par un Comité Développement Durable. Présidé par le PDG de l'entreprise et composé, notamment, de membres du Comité exécutif, ce Comité se réunit chaque trimestre afin de définir les priorités et les objectifs RSE de l'entreprise et suivre leur progression.
Par ailleurs, depuis 2010, tous les membres du Comité exécutif sont amenés à s'engager sur des objectifs de développement durable, dont l'atteinte est prise en compte dans la part variable de leur rémunération.
Un Conseil scientifique, composé d'un médecin épidémiologiste, d'un sociologue de l'innovation et d'une économiste de l'environnement/spécialiste du développement durable, apporte également son expertise et un éclairage extérieur sur l'évolution des activités de SFR, notamment dans les domaines de la santé, de l'environnement et de l'éducation.

…ET PARTAGÉE PAR TOUS AU TRAVERS D'INSTANCES OPÉRATIONNELLES

Cette implication forte et transversale du top management va de pair avec celle des collaborateurs qui assurent la mise en œuvre opérationnelle de cette politique et de ces objectifs à travers des Comités de pilotage transversaux, parmi lesquels :

- un Comité de pilotage santé,
- un Comité de pilotage énergie,
- un Comité de pilotage dématérialisation,
- un Comité de pilotage offres et services responsables,
- des Comités de pilotage thématiques, afin d'animer et assurer le suivi des actions sur des sujets tels que la lutte contre le spam et le phishing, la politique de voyages professionnels, le contrôle parental, l'éco-conception des produits…,
- des revues régionales, afin de décliner les actions et engagements de SFR sur tout le territoire.

NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

EN 2011, SFR A ADHÉRÉ AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES.

UNE IMPLICATION FORTE POUR AGIR AU-DELÀ DE SFR

La Fédération Française des Télécoms

SFR est membre fondateur de la FFT (Fédération Française des Télécoms). De nombreux sujets de RSE y sont traités, notamment au sein de la Commission dédiée au développement durable et du Collège Mobile (ex-AFOM) pour les radiofréquences et la santé.
En 2011, les travaux de la Commission Développement Durable ont ainsi abouti au premier bilan de la Charte d'engagement volontaire de la profession auprès de la Secrétaire d'Etat chargée de l'Ecologie, la Secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique.
C'est en 2011 que SFR, au travers de la FFT, a transposé la Charte d'accessibilité de la téléphonie mobile aux handicaps datant de 2005 à l'ensemble de ses activités (ADSL, Web, Boutiques), signée avec la Secrétaire d'Etat à la Solidarité et à la Cohésion Sociale et l'ARCEP.
De même, la FFT représente SFR au sein de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle qui, en 2011, a publié un premier rapport sur l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur le handicap.
C'est par ailleurs le Collège Mobile de la FFT qui représente les opérateurs mobiles au sein du Comité opérationnel mis en place par le gouvernement suite à la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement » en mai 2009.

Le Pacte Mondial des Nations Unies

Dans la continuité de ses engagements en matière de RSE, SFR a adhéré en 2011 au Pacte Mondial des Nations Unies : l'adhésion de SFR aux 10 principes du Pacte apporte une dimension internationale à sa responsabilité d'entreprise.
En adhérant, SFR entend faire progresser les principes du Pacte et renforcer leur intégration dans sa stratégie, ses plans d'actions et ses modes opératoires.

Adhésions

SFR est également adhérent et membre actif de plusieurs organisations et réseaux engagés en matière de RSE comme : le Comité 21, le Club Génération Responsable, le C3D, l'ORSE, l'IMS, l'AFMD ou encore l'UDA dont SFR a signé dès sa publication en 2007 la Charte pour une communication responsable.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

LA POLITIQUE RSE DE SFR EST BÂTIE SUR L'ÉCOUTE ET UN DIALOGUE CONSTRUCTIF AVEC L'ENSEMBLE DE SES PARTIES PRENANTES.

CONSOMMATEURS

CLIENTS

Sujets et mode de dialogue

SFR est à l'écoute de ses clients grand public et entreprises et évalue régulièrement leur satisfaction, notamment à travers des enquêtes de satisfaction pour les abonnés mobile et ASDL.

Par ailleurs, SFR est audité sur les sujets RSE, en tant que fournisseur, par ses clients grands comptes : des plans d'actions sont bâtis pour répondre aux améliorations attendues.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Sujets et mode de dialogue

En 2011, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises :

- une réunion annuelle avec les associations de consommateurs et la direction générale,
- 3 réunions avec les associations de consommateurs sur des sujets d'actualité avec les experts concernés de l'entreprise,
- des rencontres en bilatéral.

À noter également en 2011, une participation active aux travaux du Conseil National de la Consommation (CNC) et de la Fédération Française des Télécoms (FFT) :

- SFR a participé à toutes les réunions de concertation avec les associations de consommateurs au sein du CNC sur l'Internet mobile, la transparence de l'information et la maîtrise de la consommation.
- Au niveau de la profession, le dialogue s'organise également au sein de la FFT avec des avancées sur 2011.

Pour plus de détails, se reporter à la page 38 de ce rapport.

ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES

Sujets et mode de dialogue

SFR s'appuie au quotidien sur ses partenaires associatifs experts de l'accessibilité des produits et services à destination des consommateurs handicapés.

Faits marquants 2011

SFR a souhaité favoriser l'accès des personnes handicapées aux technologies du numérique par 2 initiatives principales :

- SFR a initié une formation dédiée à l'accessibilité à l'iPhone et sa synthèse vocale VoiceOver du terminal aux personnes déficientes visuelles,
- SFR a lancé la commercialisation d'un GPS vocal dédié aux déficients visuels, après l'avoir testé sur sa plate-forme de test publique (Atelier SFR) auprès de volontaires aveugles ou malvoyants.

INTERNE

COLLABORATEURS
Hygiène / Santé / Sécurité

Sujets et mode de dialogue

Des formations de sécurité générales (accueil sécurité, incendie) ou spécifiques aux risques rencontrés dans le cadre de l'activité professionnelle (chute de hauteur, risque routier, électrique…) sont dispensées chaque année. En 2011, 5147 personnes ont été formées à la sécurité sur l'ensemble du périmètre SFR.

Par ailleurs, des enquêtes nationales sont lancées conformément aux risques psycho-sociaux avec le support du cabinet Technologia et de concert avec les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

Les services de santé au travail SFR mènent des actions régulières d'information et de promotion de la santé auprès des collaborateurs notamment sur les gestes d'urgence, l'utilisation des défibrillateurs, la relaxation et les dons du sang organisés en partenariat avec l'Établissement Français du Sang (1194 collaborateurs au total).

Faits marquants 2011

- Mise en place d'un pilote télétravail de juin à décembre auprès de 150 collaborateurs volontaires.
- Ouverture d'une salle de relaxation sur le site de Rive Défense.
- Réaménagement intérieur du site de Paris Cambrai afin de favoriser la communication entre les équipes et répondre aux besoins des collaborateurs.
- Réalisation de travaux en vue de l'amélioration de l'accessibilité des sites SFR aux handicapés visuels.
- Réalisation d'une étude sur le vieillissement du parc des sites techniques fixe et mobile et audits des sous-traitants.

Pour plus de détails, se reporter en pages 58 et 59.

COMMUNICATION INTERNE

Sujets et mode de dialogue

La communication interne chez SFR est avant tout une communication de proximité qui donne la parole aux collaborateurs. Elle propose un ensemble d'événements et d'outils favorisant le dialogue et les interactions entre les collaborateurs et avec le top management tels que :

- My SFR, intranet 2.0, mais aussi une newsletter bimensuelle, écrans d'information… Les collaborateurs pouvant proposer leurs propres articles ou commenter ceux publiés,
- des petits déjeuners informels entre un membre du Comité Exécutif et une trentaine de collaborateurs (1 par mois),
- des forums ou des ateliers au cours desquels les collaborateurs peuvent poser leurs questions aux porteurs de projets : tablettes, appli SFR, SFR Femto, Spotify…,
- des forums de discussion pour l'amélioration de l'expérience client.

L'ensemble de ces outils et dispositifs est amélioré annuellement suite à une enquête sur la communication interne.

Les managers directeurs disposent également d'un intranet dédié sécurisé.

Faits marquants 2011

- 10 éditions des « Matinales » (petits déjeuners d'actualité avec un membre du Comité Exécutif) qui ont réuni plus de 350 collaborateurs.
- Présentation du projet architectural du futur siège social de SFR par l'architecte Jean Paul Viguier (rassemblant 4 sites Ile-de-France).
- Mobilisation interne à l'occasion de la Semaine du développement durable et de la Semaine de la mobilité en Ile-de-France et en régions.
- Mobilisation interne à l'occasion de la Semaine du handicap en Ile-de-France et en régions.

EN JUIN 2011, VIVENDI A ACQUIS 100% DU CAPITAL DE SFR.

PARTENAIRES SOCIAUX

Sujets et mode de dialogue

Des réunions régulières sont organisées avec le Comité Central d'Entreprise, les Comités d'Entreprise, les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail et les Délégués du Personnel pour dialoguer, étudier les différentes demandes et présenter les grands projets sociaux ou organisationnels de l'entreprise.

Des réunions régulières de négociation avec les organisations syndicales sont aussi mises en place sur des sujets très variés (temps de travail, salaire, intéressement,...) : un nouvel accord de dialogue social signé en juillet 2011 organise et structure le dialogue social dans l'entreprise.

Les sujets ponctuels peuvent être traités lors de réunions extraordinaires.

Enfin, des rendez-vous informels réguliers sont organisés lors de petits déjeuners avec la Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH) et les organisations syndicales.

Faits marquants 2011

- Poursuite du travail d'harmonisation des statuts suite aux différentes fusions avec la signature de plusieurs accords relatifs notamment à la structure de rémunération, la classification, le temps de travail, le régime des astreintes.
- Avancement du projet de regroupement de 4 grands sites parisiens (Séquoia, Rive Défense, Boulogne, Meudon) à Saint-Denis.
- Accord Négociation Annuelle Obligatoire.
- Lancement d'un pilote sur le travail à distance.

ACTIONNAIRE

VIVENDI

Sujets et mode de dialogue

SFR est une filiale du groupe Vivendi, qui détient 100% du capital. Nous entretenons un rapport privilégié qui s'appuie notamment sur :

- un Comité de gestion mensuel afin de réaliser une revue des opérations et des enjeux stratégiques,
- un Directoire mensuel réunissant les PDG des sociétés de Vivendi,
- un Comité des risques.

Faits marquants 2011

- En juin 2011, Vivendi a acquis 100 % du capital de SFR, devenant ainsi son actionnaire unique.
- En décembre 2011, Vivendi a regroupé SFR et Maroc Télécom dans un pôle dédié Vivendi Télécom International (VTI).

MILIEUX ÉCONOMIQUES

FOURNISSEURS

Sujets et mode de dialogue

SFR inscrit son plan « achats responsables » dans une démarche de progrès par l'évaluation, le dialogue, des plans d'amélioration partagés éventuels et des rencontres ponctuelles avec ses fournisseurs.
Dans le cadre de sa certification ISO14001, SFR sensibilise ses prestataires à travers différents outils. SFR leur remet notamment un « Mémento ISO 14001 » reprenant, entre autres, la politique de gestion des déchets et les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Faits marquants 2011

Afin de renforcer sa démarche d'évaluation, SFR a décidé, d'approfondir son suivi fournisseur en faisant des audits RSE sur site. C'est une suite logique de la mise en œuvre de notre politique d'achats responsables. En effet, l'audit permet une revue critique des processus du fournisseur. Il favorise la transparence et permet une sensibilisation directe de ce dernier. Les entretiens avec le management et le personnel permettent d'évaluer l'appropriation des démarches à tous les niveaux. Chaque acheteur s'approprie alors les conclusions et incite le fournisseur à mettre en place des plans de progrès, tout comme il le fait lors d'évaluations.

START-UP

Sujets et mode de dialogue

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des start-up pour innover autour de ses métiers présents et futurs (exemples : e-santé, e-éducation).
Cette démarche se concrétise par 2 dispositifs complémentaires :
- un véhicule d'investissement (corporate venture) SFR Développement,
- un dispositif d'accompagnement opérationnel s'appuyant sur les directions métiers de SFR via le programme SFR Jeunes Talents.

Faits marquants 2011

- Reconduction du dispositif SFR Jeunes Talents Start-Up.
- Sélection d'une nouvelle promotion de 10 start-up innovantes en novembre 2011.
- Initiation d'un partenariat avec Clean Tech Open France dans le cadre du dispositif SFR Jeunes Talents Green pour soutenir les jeunes entreprises éco-innovantes françaises.

Pour plus de détails, se reporter à la page 74.

ENTREPRENEURS SOCIAUX

Sujets et mode de dialogue

Convaincu par leur potentiel d'innovation, SFR s'est engagé aux côtés des entrepreneurs sociaux de différentes manières :
- achat de prestations à des entreprises adaptées et à des entreprises d'insertion dans le cadre de notre politique d'achats responsables,
- soutien à des initiatives et projets de l'économie sociale et solidaire dans le cadre de partenariats ou d'actions de mécénat,
- accompagnement de jeunes entrepreneurs sociaux avec le programme SFR Jeunes Talents entrepreneurs sociaux.

Pour en savoir plus : http://www.sfrjeunestalents.fr/entrepreneurs/social/concours/concours-entrepreneurs-sociaux

Faits marquants 2011

- Accompagnement de la première promotion de 8 Jeunes Talents entrepreneurs sociaux et lancement, en novembre 2011, de la seconde édition de SFR Jeunes Talents entrepreneurs sociaux.
- SFR a été partenaire de la « Ashoka changemakers week » qui s'est tenue en juin 2011 à l'occasion des 30 ans du réseau Ashoka.
- Contribution à la mise en place de Log'Ins, première entreprise adaptée clairement orientée vers l'insertion des personnes handicapées en entreprises classiques, joint venture à but non lucratif associant le leader européen du transport et de la logistique Norbert Dentressangle et le groupe d'insertion Ares.
- Pour la 3ème année, SFR a confié au cabinet associatif Mozaïk RH une campagne de recrutement d'apprentis issus de la diversité.

SPHÈRE PUBLIQUE

SFR a décidé, fin 2010, de structurer ses relations avec la sphère publique, en particulier avec les ministères et le Parlement, pour mieux faire connaître l'entreprise, ses métiers, ses enjeux stratégiques et plus globalement ceux de l'industrie numérique. Une Direction des affaires publiques a donc été créée à cette fin. Elle développe une relation de proximité et de confiance avec les élus pour les informer et éclairer leurs réflexions et leurs travaux législatifs sur des sujets à la fois complexes et connaissant une évolution technologique très rapide.

COLLECTIVITÉS LOCALES

Sujets et mode de dialogue

En attendant les résultats des travaux engagés dans le cadre du Grenelle des ondes annoncés pour 2012, SFR dialogue de manière systématique avec les collectivités locales, notamment lors de l'implantation de nouvelles antennes-relais en s'appliquant à suivre le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'Association des Maires de France en 2004 et mis à jour en 2007 ainsi que la couverture du réseau fixe (ADSL, Wifi et Fibre Optique).

Faits marquants 2011

- Raccordement de 510 000 clients à l'ADSL issus du programme de partenariat entre SFR et les collectivités locales.
- 1260 Nœuds de Raccordement d'Abonnés (NRA) ont été dégroupés via des programmes avec des collectivités dont 140 sur la seule année 2011.
- Poursuite du Fiber To The Home (FTTH), câble de fibre optique à domicile, sur zones très peu denses (Gravelines, Manche) et expérimentation du modèle de déploiement du FTTH sur zones moyennement denses (Mareuil en Vendée et Saint-Lô dans la Manche).
- Déploiement de cantines numériques à Nantes.
- Communes pilotes dans le cadre des travaux « post Grenelle des ondes » placés sous l'égide du Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement (MEDDTL).
- Nouvelle approche de dialogue :
  - SFR présent au salon des maires et collectivités et présentation des nouveaux services notamment les solutions de paiement de parking via mobile, l'offre Family Connect, la Classe Numérique, le défibrillateur connecté,
  - Participation au groupe de réflexion autour du numérique des régions « La mêlée numérique ».

AGENCE NATIONALE DES FRÉQUENCES (ANFR)

Sujets et mode de dialogue

SFR participe aux groupes de travail pilotés par l'Agence, notamment ceux concernant les expérimentations sur l'exposition aux ondes radiofréquences, mis en place suite au « Grenelle des ondes ».

Faits marquants 2011

L'Agence a réalisé des contrôles, directement en points de vente, de la conformité des terminaux au regard des exigences « santé ».

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES POSTES (ARCEP)

Sujets et mode de dialogue

SFR entretient des relations continues avec l'ARCEP, régulateur du secteur, portant notamment sur des sujets comme la couverture du territoire, la concurrence.

Faits marquants 2011

- Attribution de licence pour le déploiement d'un réseau de 4ème Génération (4G).
- Mise en place du centre relais national d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes (114).
- Audit ARCEP de l'accessibilité des services et communications électroniques aux personnes handicapées en France.

PARTIES PRENANTES GOUVERNEMENTALES

Sujets et mode de dialogue

SFR est en relation continue avec différents ministères tels que : le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement (MEDDTL), ou le Ministère de la Santé, le Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale et notamment le Comité Interministériel au Handicap afin de contribuer aux travaux d'intérêt général concernant les personnes en situation de fragilité, comme le handicap par exemple, ainsi qu'avec un certain nombre de parlementaires.

Faits marquants 2011

- Participation aux groupes de travail installés suite à la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement » et notamment ceux concernant les expérimentations sur l'exposition d'une part, et l'information/concertation d'autre part.
- Premier bilan de la Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable avec le MEDDTL, sous l'égide de la Fédération Française des Télécoms (FFT).
- Sous l'égide de la FFT, la Charte d'engagements volontaires de la profession pour faciliter l'accessibilité des communications électroniques aux personnes en situation de handicap a été transposée du mobile aux services de la box, des sites internet et des boutiques en juin 2011 avec l'ensemble des parties prenantes gouvernementales, associatives et l'ARCEP. Cette Charte a pour vocation d'inscrire la profession dans une démarche de progrès constant. Elle est unique en France.
- En septembre 2011, après 18 mois de travaux collectifs inter-opérateurs, sous l'égide de la FFT, a été ouvert le «114», centre relais téléphonique d'appels d'urgence dédié aux personnes sourdes ou malentendantes.

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS (FFT)

SFR participe aux travaux de la Fédération Française des Télécoms au sein de sa commission développement durable. Les projets sont très souvent liés à des enjeux d'intérêt général pour la société civile. L'accessibilité du numérique pour les personnes handicapées, la protection des données confidentielles de nos concitoyens, l'apport des technologies aux enjeux environnementaux de demain sont des exemples de thèmes dont les collaborateurs de SFR soutiennent l'avancement.

SOCIÉTÉ CIVILE

Créée en 2006, la Fondation SFR prolonge et amplifie les actions de mécénat menées par l'entreprise pour promouvoir l'égalité des chances. Agissant au plus près du terrain, la Fondation SFR soutient chaque année plus d'une centaine de projets associatifs en France. Depuis 5 ans, ce sont plus de 3000 collaborateurs SFR qui se sont engagés aux côtés de la Fondation SFR dans des projets solidaires.

PRINCIPALES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Adie Micro Franchise Solidaire (AMSI)

Sujets et mode de dialogue

La Fondation SFR soutient le programme innovant de micro-franchise solidaire mis en œuvre par l'ADIE. L'idée est de proposer un concept d'activité clé en main à des chômeurs, et notamment aux jeunes et à ceux qui sont peu qualifiés. Ce concept est complété par une formation initiale et un ensemble de services mutualisés nécessitant un investissement inférieur à 10 000 €. L'accompagnement de ces nouveaux entrepreneurs leur permet de lancer et pérenniser leur activité.

Pour en savoir plus : http://www.adie.org

Faits marquants 2011

Lancement du partenariat et identification des premiers projets accompagnés.

Ateliers du Bocage

Sujets et mode de dialogue

Les Ateliers du Bocage, entreprise d'insertion d'Emmaüs France, assure la collecte des mobiles en interne, dans le réseau de distribution *espace SFR*, lors des événements et auprès des clients pro et entreprise.

Faits marquants 2011

Ateliers du Bocage a créé 7 postes pour traiter les mobiles collectés par SFR.

Emmaüs Défi

Sujets et mode de dialogue

SFR et sa Fondation s'engagent auprès d'Emmaüs Défi depuis 2009 à travers un partenariat d'un nouveau genre, qui, au-delà du soutien financier, s'appuie sur du mécénat de compétences grâce à l'implication des collaborateurs SFR. Depuis 2010, SFR et Emmaüs ont mis en place un programme de téléphonie solidaire qui permet aux plus démunis d'accéder à la téléphonie mobile et d'en maîtriser la consommation. Se reporter à la page 68.

L'engagement de SFR permet de soutenir le programme d'ouverture de bric-à-bracs d'Emmaüs Défi à Paris. En 2010, SFR a financé les travaux d'aménagement du premier bric-à-brac de quartier d'Emmaüs Défi au CentQuatre dans le XIXe arrondissement. En 2011, ce sont les travaux pour l'ouverture d'un nouveau bric-à-brac qui ont été financés.

Pour en savoir plus : http://emmaus-defi.org

Faits marquants 2011

- Le dispositif de téléphonie solidaire s'est développé et accompagne désormais 1300 personnes en situation de précarité.
- SFR a contribué aux financements des travaux pour l'ouverture d'un nouveau bric-à-brac Emmaüs Défi en 2012.

Fédération Française Handisport

Sujets et mode de dialogue

Depuis 2004, à travers sa Fondation d'entreprise, SFR est partenaire officiel de la Fédération Française Handisport.

Pour en savoir plus : http://www.handisport.org

Faits marquants 2011

Lors de la Coupe du Monde de Foot-Fauteuil, qui a eu lieu du 24 octobre au 8 novembre 2011 à la Halle Carpentier de Paris, une vingtaine de collaborateurs SFR ont rejoint l'équipe des bénévoles et ont aidé à l'organisation de ce grand événement sportif.

Fondaterra

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire historique de la fondation Fondaterra depuis 2004 pour la sensibilisation à l'environnement et au développement durable en milieu universitaire.

Faits marquants 2011

Fondaterra a organisé, en partenariat avec SFR, le 2ème challenge Green TIC Campus, un grand concours étudiant sur le thème « vers un campus plus vert grâce aux TIC ». La 3ème édition est prévue en 2012 avec un nouveau partenaire, Cofely - GDF SUEZ.

La Voix de l'Enfant

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire de La Voix de l'Enfant depuis 2001 pour le financement de l'ouverture d'Unités d'Accueil Médico-Judiciaires (UAMJ) en milieu hospitalier destinées à recueillir le témoignage d'enfants victimes de maltraitance ou d'agression. Au 31 décembre 2011, ces UAMJ sont au nombre de 46 sur l'ensemble du territoire français.

Un comité de pilotage SFR – La Voix de l'Enfant se réunit au moins 2 fois par an.

Sidaction

Sujets et mode de dialogue

SFR poursuit son engagement en étant cette année encore le partenaire télécom du Sidaction. La contribution apportée par SFR est triple :

- prise en charge technique et financière de l'ensemble du dispositif télécom de l'opération de collecte des promesses de dons (SFR gère l'ensemble des appels reçus au 110 et assure leur acheminement vers les nombreux plateaux téléphoniques ouverts pour l'opération),
- mobilisation de 3 centres d'appels SFR (à Marseille, Meudon et Paris) et de centaines de collaborateurs SFR bénévoles pour enregistrer les promesses de dons,
- sensibilisation des clients SFR afin d'encourager les dons.

LA FONDATION SFR EST PARTENAIRE DE LA COUPE DU MONDE DES SANS-ABRIS.

Faits marquants 2011

Le week-end du 2 avril 2011, 350 collaborateurs et proches ont assuré le traitement des appels pour les promesses de dons.

Talent des Cités

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire du concours Talents des Cités depuis 6 ans. Chaque année, la Fondation SFR parraine un des lauréats nationaux et lui apporte un soutien privilégié.

Au sein de Talents des Cités, SFR et HEC ont créé en 2007 l'Université du Droit d'Entreprendre. Ce séminaire de formation de 3 jours est dispensé à des jeunes entrepreneurs issus des quartiers « Politique de la Ville » par des professeurs d'HEC et des collaborateurs SFR. L'Université du Droit d'Entreprendre met à disposition des entrepreneurs une formation de haut niveau adaptée à leurs problématiques. C'est également une opportunité pour les entrepreneurs de construire ou renforcer leur réseau.
Pour en savoir plus : http://www.talentsdescites.com

Faits marquants 2011

- Mehdi Yakoubi, parrainé par la Fondation SFR et déjà lauréat du programme SFR Jeunes Talents entrepreneurs sociaux, a reçu le Prix spécial du Jury Talents des Cités 2011. Son idée : développer le logiciel « Nelly signe avec vous », un programme interactif et ludique d'apprentissage du français signé adapté aux enfants handicapés mentaux ayant des troubles de langage.
- 130 jeunes entrepreneurs ont pu participer à la 5ème édition de l'Université du Droit d'Entreprendre, les 9, 10 et 11 juin 2011.

Collectif Remise en Jeu / Coupe du Monde des Sans-Abri

Sujets et mode de dialogue

Consciente que le sport représente aujourd'hui un formidable outil favorisant l'insertion sociale des personnes en grande difficulté, l'entreprise a apporté son soutien au Collectif Remise en Jeu, association de lutte contre l'exclusion. SFR a soutenu l'organisation de la Coupe du Monde des Sans-Abri 2011 qui s'est tenue du 21 au 28 août sur le Champ de Mars à Paris. SFR fait également partie des entreprises qui ont contribué au colloque international autour des solutions pour lutter contre l'exclusion.
Pour en savoir plus : http://www.remisenjeu.fr

Faits marquants 2011

- Sur le site de compétition, 20 collaborateurs SFR ont renforcé l'équipe des bénévoles et ont aidé à l'organisation de la Coupe du Monde des Sans-Abri 2011.
- Dans le sillage de ce grand événement sportif et solidaire, SFR a contribué aux débats et actions impulsés lors du colloque « La rue : y tomber, y vivre, s'en sortir et ne pas retomber ».

CRÉÉE EN 2011, « MA CAMÉRA CHEZ LES PROS » APPORTE UNE AIDE À L'ORIENTATION DES JEUNES DE 3ème EN LEUR OUVRANT LES YEUX SUR LES MÉTIERS D'AVENIR ET LE DYNAMISME ÉCONOMIQUE.

MONDE ÉDUCATIF

ARPEJEH

Sujets et mode de dialogue

Entreprise fondatrice de l'association, SFR s'engage au sein d'ARPEJEH pour contribuer à améliorer et promouvoir la formation, la qualification et l'emploi des élèves et étudiants handicapés en accueillant des stagiaires depuis le collège jusqu'à l'insertion professionnelle.

Faits marquants 2011

- SFR a accueilli 15 élèves sur l'année scolaire 2010/2011.
- 68 collaborateurs se sont engagés pour participer à une des actions proposées par ARPEJEH (ateliers de préparation professionnelle, exploration de métiers insolites, ateliers découverte des métiers).
- 24 collaborateurs ayant accueilli des jeunes stagiaires ont bénéficié d'une sensibilisation au handicap.

Mobi³

Sujets et mode de dialogue

Depuis 2007, SFR développe ce programme en partenariat avec l'Éducation Nationale. Il s'adresse aux élèves de 6 collèges en Zone d'Education Prioritaire des académies de Versailles, Créteil et Paris. L'objectif de Mobi³ est de donner un sens à leurs études, de renforcer leur ambition, de leur faire découvrir « de l'intérieur » la culture d'entreprendre, le monde de l'entreprise et l'univers professionnel. Travailler en équipe pour concevoir le téléphone mobile du futur, de son design à sa commercialisation, tel est le défi proposé à ces jeunes.

Faits marquants 2011

En mai 2011, SFR a organisé la finale de Mobi³ et la remise des prix au siège de la Défense auxquelles 92 jeunes ont participé.

Passeport Avenir

Sujets et mode de dialogue

SFR s'engage depuis maintenant 7 ans pour l'égalité des chances en matière d'accès aux études supérieures et aux grandes écoles pour des jeunes issus de Zones Urbaines Sensibles. Passeport Avenir, anciennement Cercle Passeport Telecom, a été créé en 2005 par SFR en partenariat avec l'Education Nationale. Il vise à accompagner les étudiants de classes prépa, d'écoles d'ingénieurs ou de commerce issus de milieux modestes jusqu'à l'emploi. Ce programme propose à la fois du tutorat individuel et collectif. Passeport Avenir regroupe aujourd'hui 15 grandes entreprises partenaires.
Pour en savoir plus : http://passeport-avenir.com

Faits marquants 2011

- 120 collaborateurs SFR s'engagent en tant que tuteurs à la rentrée 2011-2012.
- Déploiement du projet Amont : sensibilisation de près de 1000 lycéens et étudiants en BTS à la poursuite d'études supérieures et information sur les débouchés de leur filière vers les classes prépa et les grandes écoles.
- Passeport Avenir s'ouvre aux cursus universitaires : 5 universités ont rejoint le programme en 2011 pour un déploiement en 2012.

Ma Caméra Chez les Pros

Sujets et mode de dialogue

Créé en 2011 en partenariat avec l'Éducation Nationale, ce programme apporte une aide à l'orientation des jeunes de 3ème en leur ouvrant les yeux sur les métiers d'avenir et les possibilités d'emploi offertes par les acteurs économiques de leur région. À l'aide d'outils numériques (vidéo, web), les collégiens deviennent reporters en herbe et partent à la rencontre de professionnels. Tout au long de l'année, ils enquêtent sur les activités d'avenir dans

leur région et réalisent un reportage filmé sur une entreprise locale. À plus long terme, ce programme vise à agir sur l'intégration professionnelle et la réussite des collégiens issus de milieux modestes. Les vidéos réalisées par les jeunes alimentent ensuite le site web du programme pour élargir la portée de leur travail d'enquête et pour faire profiter d'autres collégiens de leurs découvertes.
Pour en savoir plus : http://www.macamerachezlespros.fr

Faits marquants 2011

- Une cinquantaine d'élèves ont déjà participé à ce programme lancé en mars 2011 sur l'académie de Lyon.
- 11 grandes entreprises se mobilisent aux côtés de SFR pour participer à ce programme éducatif innovant.
- À la rentrée 2011/2012, le programme s'élargit aux académies de Nantes, Paris, Créteil, Versailles.

Écoles et Universités

Sujets et mode de dialogue

Afin d'attirer les meilleurs talents et diversifier ses sources de recrutement, SFR participe à de nombreuses rencontres entre professionnels et étudiants.

SFR mène de nombreuses actions de proximité :

- grands partenariats : Chaire HEC, Cas marketing Essec, partenariat avec la Fondation Bordeaux Université ;
- Fondation Télécom : programme First, groupe de travail « transformation numérique et nouveaux modes de management », sélection des boursiers internationaux, prix du meilleur stage… ;
- interventions pédagogiques de collaborateurs dans les écoles/universités partenaires (cours, témoignages, participation à des jurys) ;
- coaching d'étudiants : simulations d'entretiens, ateliers autour du CV, aide à la définition de leur projet professionnel ;
- visites du siège pour faire découvrir aux étudiants, SFR « vu de l'intérieur » ;
- participation au séminaire annuel dans certaines écoles (conseil de perfectionnement/orientation de la pédagogie versus évolution des métiers…).

Faits marquants 2011

- En 2011, SFR a participé à 23 forums dont 4 en universités, 9 en écoles de commerce et 10 en écoles d'ingénieurs, avec la volonté de rationaliser le nombre de forums pour favoriser, au-delà d'opérations de recrutement, les actions de proximité et de véritables échanges avec les étudiants.
- Organisation d'un business game « Wh@t a challenge ! » auprès de 46 écoles/universités partenaires afin de développer l'attractivité de SFR et repérer des futurs alternants/stagiaires.

SFR A ADHÉRÉ AU PROGRAMME « ENTREPRISES & UNIVERSITÉS » DE L'IMS. DANS CE CADRE, SFR A PARTICIPÉ DU 5 AU 9 DÉCEMBRE 2011 À LA PREMIÈRE ÉDITION DE CE PROGRAMME, ÉVÉNEMENT NATIONAL EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES.

REPORTING : UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINU

21 enjeux structurés autour des 3 axes directeurs de notre politique RSE – plus vert, plus sûr, plus solidaire – couvrent la politique de responsabilité de SFR. Ces 21 enjeux se traduisent en 42 engagements, dont l'avancement est suivi à travers 117 indicateurs dont 87 assortis d'objectifs, définis en cohérence avec les standards nationaux (loi NRE) et internationaux (GRI).

SAUF INDICATION CONTRAIRE, LES DONNÉES PUBLIÉES DANS CE DOCUMENT COUVRENT LE PÉRIMÈTRE SUIVANT : SFR SA, SFR COLLECTIVITÉS, SFR SERVICE CLIENT, SRR, NEUF ASSISTANCE, NEUF CENTER ET EFIXO.

UN REPORTING SPÉCIFIQUE AU SECTEUR DES TÉLÉCOMS

Comme l'an dernier, SFR a demandé à Vigeo, leader européen de la notation extra-financière, d'analyser la cohérence de son reporting au regard de l'évolution des enjeux du secteur des télécoms, marqué par une innovation forte tant dans les technologies que dans leurs usages. Cette démarche s'appuie sur le référentiel d'objectifs à partir duquel Vigeo note les entreprises cotées du secteur des télécoms, ce qui garantit la cohérence, l'efficience et l'intelligibilité des indicateurs du reporting SFR.
Ce dispositif est susceptible d'évoluer en fonction du marché et des attentes des parties prenantes.
Un certain nombre d'engagements et leurs indicateurs associés seront désormais transmis à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP).
Pionnier dans la communication de données extra-financières sans en avoir l'obligation réglementaire depuis plusieurs années, SFR a souhaité anticiper l'audit de ses données par un tiers stipulé par le projet de loi Grenelle II : un groupe projet constitué de différentes parties prenantes internes de l'entreprise a ainsi pu présenter ses conclusions face aux membres du Comité de Développement Durable.

UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE D'ORES ET DÉJÀ VALIDÉE PAR DES TIERS DE CONFIANCE

Sans être soumis à la loi NRE, SFR s'est engagé dès 2003 à communiquer de façon volontaire les données relatives à sa performance sociale, sociétale et environnementale.
Une partie de ces données est intégrée au reporting du Groupe Vivendi et est soumise à la vérification de ses commissaires aux comptes.
Par ailleurs, SFR a choisi de faire certifier certains volets de sa politique RSE :

- Son Système de Management Environnemental est certifié ISO 14 001 sur un périmètre élargi en 2010, qui couvre désormais l'ensemble des activités de téléphonie mobile mais également les activités fixe et l'île de la Réunion.
- Sa politique RH en faveur de l'égalité des chances a bénéficié en novembre 2010 du Label Diversité délivré après audit approfondi de l'AFNOR.
- Son dispositif relation client est certifié Qualicert et ISO 9001.

UNE MÉTHODOLOGIE STRUCTURANTE POUR L'ENTREPRISE

C'est sur la base d'un protocole de reporting environnemental et sociétal décrivant les procédures à suivre pour la collecte et la consolidation des données que SFR rend compte de sa politique RSE. Guide interne pour les Directions Opérationnelles, il est diffusé et appliqué à tous les niveaux de l'entreprise. C'est aussi un référentiel indispensable pour la vérification externe des données.
Un outil informatique centralisé de reporting et de suivi des plans d'actions vient compléter ce protocole. Il contribue à renforcer les contrôles réalisés dans le cadre de la remontée des données et permet ainsi de fiabiliser l'ensemble du reporting. Flexible, il permet de prendre en compte les évolutions réglementaires, organisationnelles, ainsi que les nouvelles orientations RSE de l'entreprise.

NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS VERT

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET CELUI DE NOS CLIENTS

La préservation de l'environnement est en passe de devenir un axe structurant de l'économie numérique. Pour SFR, ce défi est double. Il s'agit, d'une part, d'être exemplaire, notamment en stabilisant les consommations d'énergie dans un contexte d'explosion des usages et, d'autre part, de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre de la société française, grâce à la diffusion massive des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), dans les secteurs des transports, de la santé, de l'éducation, du bâtiment, de l'énergie… C'est dans cette logique que SFR s'attache à déployer des solutions concrètes au service des particuliers, des entreprises et des collectivités.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/rechauffement-climatique

MAÎTRISER ET RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS

Fin 2011, SFR a obtenu, pour la 6ème année consécutive, la certification ISO 14001 de son Système de Management Environnemental. Cette certification couvre un périmètre exceptionnel, unique au sein de la profession !
Au-delà de l'ensemble des activités mobile, des activités fixe ainsi que celles de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR), le périmètre de ce certificat a en effet été étendu à l'activité d'éco-conception de la neufbox Evolution, à 14 nouveaux sites du réseau fixe et à 1 site tertiaire et point de vente à l'île de la Réunion.
On notera que le réseau mobile de SFR est le seul réseau français entièrement certifié ISO 14001 : cela comprend notamment la maintenance et le déploiement des antennes-relais comme leur intégration paysagère dans leur environnement ou encore l'efficacité énergétique des équipements.

LA NEUFBOX EVOLUTION, INITIATIVE PHARE EN TERMES D'ÉCO-CONCEPTION

Plus petite que les précédentes, moins gourmande en énergie, composée de près de 70 % de matériaux recyclables, la neufbox Evolution a nécessité presque 2 ans de recherche et développement. Au final, ses principaux impacts environnementaux ont été réduits de 30 % à 50 %. Sa consommation électrique, notamment, est inférieure de 30 % à 40 %. Trois boutons « Eco », « WiFi » et « on/off » ont été ajoutés pour permettre aux utilisateurs d'optimiser leur consommation d'énergie en fonction de leur usage. Si 2010 avait marqué un tournant avec la sortie de cette nouvelle box, 2011 a été l'année de confirmation des ambitions et du déploiement de la démarche d'éco-conception. Ainsi, 2011 a connu la généralisation de cartes « EcoSIM », de taille réduite de moitié par rapport à une carte SIM classique, à l'ensemble des clients et le lancement du 1er pilote français de demi-cartes SIM en papier qui permet une réduction de près de 30 % de son empreinte carbone par rapport à une carte SIM en plastique de format classique !

AIDER NOS CLIENTS À AGIR EN ÉCO-CONSOMMATEURS

Au-delà de l'éco-conception, les efforts pour permettre aux clients de devenir des éco-consommateurs se sont renforcés en 2011 :
L'affichage de la performance environnementale des mobiles vendus en *espace SFR* ou sur la boutique en ligne est désormais complètement déployé y compris à l'île de la Réunion.
Chacun peut ainsi connaître la quantité de CO_2 émise lors du cycle de vie du mobile qu'il souhaite acheter ou encore son impact en termes d'épuisement des ressources. Tous les téléphones commercialisés en pack SFR (hors produits Apple) disposent ainsi de cet affichage, qui comprend par ailleurs un barème de notation simple de 1 à 5 (5 étant la meilleure note). Fort de cette avance, SFR s'est bien sûr engagé dans l'expérimentation lancée en juillet par le Ministère de l'Écologie.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/laffichage-environnemental

Pour compléter ce dispositif, SFR a lancé les « Formules Carrées » où toutes les offres sont désormais disponibles avec ou sans mobile et avec ou sans engagement.
Sont bien sûr maintenus le dispositif de collecte permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en *espace SFR* de bénéficier d'un bon d'achat, ainsi que la possibilité qu'ils ont de dématérialiser leurs factures.
Au-delà des produits dont l'entreprise a la complète maîtrise comme la box, SFR s'attache par ailleurs à développer de nouveaux services à valeur environnementale ajoutée, qui font partie intégrante de sa politique d'innovation, que ce soit pour les entreprises ou le grand public. Cloud computing, energy management, télé/visioconférences, optimisation des transports, domotique, téléintervention,… pour n'en citer que quelques-uns, offrent en effet des perspectives considérables de réduction de l'empreinte carbone.

5 ENJEUX « PLUS VERT » :
- **Lutter contre le réchauffement climatique**
- **Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs**
- **Maîtriser nos consommations de matières premières et la gestion des déchets**
- **Collaborer avec les parties prenantes pour un développement durable des territoires**
- **Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental**

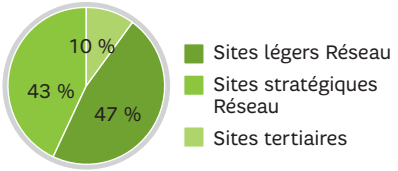
LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

DOUBLE DÉFI POUR SFR : STABILISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE DANS UN CONTEXTE D'EXPLOSION DES USAGES ET CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE, GRÂCE À LA DIFFUSION MASSIVE DES TIC.

Les émissions de dioxyde de carbone (CO_2) de SFR sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et tertiaires et aux déplacements des salariés.
La recherche d'une meilleure maîtrise des consommations passe par une gestion intelligente et optimisée des équipements et des bâtiments : audits énergétiques, systèmes de télémesure, déploiement d'équipements moins énergivores, suivi et optimisation des consommations en temps réel, recours à la ventilation naturelle, expérimentation des énergies renouvelables…
À noter en particulier pour l'année 2011, la construction d'un nouveau datacenter à la pointe de l'innovation et plus respectueux de l'environnement à Trappes et la participation, avec le datacenter d'Achères 1, au Code of Conduct européen.
Avec près de 29 000 tonnes de CO2, les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail constituent la deuxième source d'émissions de CO_2 de l'entreprise. Deux axes de progrès sont poursuivis par SFR : se déplacer moins, en privilégiant la téléconférence (visio/téléprésence…) et se déplacer mieux (utilisation du train par rapport à l'avion, intégration de véhicules hybrides dans le parc auto…). Pour aller plus loin dans cette démarche, SFR a mis en place des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) sur plusieurs sites. Ces plans se traduisent par un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements domicile-travail des salariés, mais aussi l'accessibilité de l'entreprise par tous ses interlocuteurs, clients, fournisseurs, partenaires, visiteurs.
Par ailleurs, SFR a souhaité anticiper les dispositions du Grenelle de l'environnement en réalisant le 1er Bilan Carbone® global de ses activités. Basé sur la méthodologie développée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), ce bilan a permis d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration et d'évaluer les gains engendrés par les actions déjà lancées.

OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

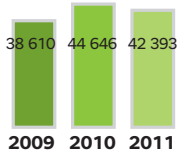
Remplacement d'équipements réseau par de nouveaux équipements moins énergivores, virtualisation des serveurs, optimisation de la circulation des flux d'air dans les sites, télémonitoring, limitation du recours à la climatisation, rationalisation du parc sont autant de solutions mises en œuvre par SFR pour réduire ses consommations d'énergie. Il s'agit également de maîtriser les consommations des box et décodeurs TV associés. Pour ce faire, SFR s'est engagé dans le « Voluntary Industry Agreement » et le « Code of Conduct for Broadband Equipment » qui spécifient des seuils de consommation à respecter.

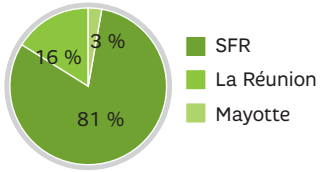
	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Consommation totale d'énergie (MWh) (GRI : EN03)	548 611	562 411	--	**635 754**	Répartition des consommations d'énergie du Groupe SFR.  - Ajout en 2011 de la consommation d'un site tertiaire à l'indicateur « consommation de gaz naturel » - Réseau urbain : nouvel indicateur 2011	--
• dont électricité	546 856	561 558		**622 924**		
• dont gaz naturel	820	430		**2 236**		
• dont réseau urbain chaud / froid	-	-		**9 939**		
• dont combustibles pétroliers - fuel	935	423		**655**		

…/…

... Suite du tableau de la page précédente

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Consommation d'électricité liée aux sites tertiaires (MWh)	38 610	44 646	- *Stabiliser, en 2011, les consommations d'énergie des sites tertiaires par rapport à 2010.* - *Mettre en place des équipements photovoltaïques et éoliens sur 2 sites tertiaires.*	**53 079**	- A périmètre constant, la consommation électrique des sites tertiaires a diminué de 5 % par rapport à 2010. L'objectif a été dépassé. - Ajout en 2011 de la consommation d'énergie « propriétaire » à l'indicateur consommation totale sites tertiaires. - Des études d'installations d'équipements photovoltaïques et éoliens ont été menées en 2011.	- **Stabiliser les consommations d'énergie des sites tertiaires, par rapport à 2010.** - **Mettre en place des équipements photovoltaïques sur 1 site tertiaire.**
Consommation d'électricité liée aux réseaux (fixe et mobile) (MWh)	508 246	516 912	- *Stabiliser, à horizon 2020, les consommations d'énergie des équipements des réseaux fixe et mobile et des centres de données par rapport à 2009.*	**569 845**	Augmentation de 10 % des consommations d'énergie du réseau due à l'explosion des usages et au déploiement de nouveaux équipements.	- **Stabiliser, à horizon 2020, les consommations d'énergie des équipements des réseaux fixe et mobile et des centres de données par rapport à 2009.**
Émissions atmosphériques de CO_2 liées aux consommationsd'énergie (en tonnes CO_2) (GRI : EN16)	54 755	58 351	--	**65 207**	19,2 % des émissions sont issus des activités de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR).	--
• **dues à l'électricité**	54 321	58 127		**63 714**		
• **dues au réseau urbain chaud/froid**	-	-		**770**		
• **dues au gaz naturel**	194	101		**517**		
• **dues au fuel**	240	123		**206**		





ENCOURAGER LA MOBILITÉ DURABLE

Depuis 2 ans, à l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité, SFR a intégré 5 Smart électriques, dans son parc de véhicules de service, utilisables par les collaborateurs dans le cadre de déplacements intersites en Ile de France. Depuis 3 ans, des animations internes permettent également aux collaborateurs de découvrir l'éco-conduite à travers des simulateurs et de tester les installations de visioconférence et de téléprésence. Le nombre de réunions à distance a d'ailleurs considérablement augmenté en 2011 grâce notamment aux campagnes de sensibilisation internes autour des éco-attitudes. Concernant les Plans de Déplacements Entreprises (PDE), ceux existant actuellement en région parisienne vont être remplacés par celui en cours de réflexion pour le nouveau siège de SFR à Saint-Denis.

Pour en savoir plus :
http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/mobilite-durable

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Émissions atmosphériques de CO_2 liées aux déplacements professionnels (en tonnes de CO_2) (GRI : EN16)	9 587	9 831	*- Diminuer de 10 % les émissions de CO_2 engendrées par les déplacements professionnels.*	**9 980**	Objectif 2010 non atteint (+ 1,5 %) lié essentiellement à l'augmentation du nombre de déplacements en train et à la flotte de véhicules entreprise.	**- Poursuivre une politique de déplacements professionnels plus respectueuse de l'environnement : stabiliser les émissions de CO_2 engendrées par les déplacements professionnels par rapport à 2011.**
• dont émissions atmosphériques de CO_2 liées aux déplacements en avion, train, véhicule de location courte durée	4 099	3 938		**3 999**		
• dont émissions atmosphériques de CO_2 liées à la flotte de véhicules entreprise	5 488	5 893		**5 981**		
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	1 325	1 532	*- Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs et former 100 % des collaborateurs utilisant un véhicule dans le cadre de leur fonction à horizon 2015.*	**1 623**	Indicateur incluant SRR depuis 2011. A périmètre constant (SFR), le nombre de véhicules a diminué du fait d'une rationalisation du parc. Une formation à l'éco-conduite est disponible dans le catalogue de formation. Révision de l'objectif pour cibler les ingénieurs commerciaux.	**- Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs.** **- Tester une solution Machine to Machine proposée par SFR Business Team permettant une diminution des consommations de carburant.** **- Former 100% des ingénieurs commerciaux à horizon 2015.**

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Consommation de carburant (en m³)	1 851	2 002		**2 015**	--	**--**
Émissions moyennes pour la flotte de véhicules entreprise (en g CO_2/km)	139	132	*- Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 130 gCO_2/km en 2015.*	**129**	L'objectif fixé en 2010 a été dépassé. A noter : La moyenne est de 124 gCO_2/km pour les nouveaux véhicules mis en circulation en 2011.	**- Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 125 gCO_2/km en 2015.**
Nombre d'heures de visio-conférence/téléprésence/ audiowebconférence	322 167	450 825	*- Augmenter de 10 % le nombre d'heures de visioconférence/ téléprésence par rapport à 2010.*	**527 515**	Objectif 2011 dépassé avec une augmentation globale de l'usage de 14,5 %.	**- Augmenter de 10 % le nombre d'heures de visioconférence/téléprésence par rapport à 2011 pour SFR.**
• dont nombre d'heures de visioconférence/ téléprésence	1 886 (sept. à déc.)	9 001		**9 643**	Augmentation de 6,7 % pour la visioconférence/téléprésence.	**- Pour SRR : atteindre 200 heures/an (visioconférence).**
• dont nombre d'heures d'audio/webconférence	320 281	441 824		**517 872**	Augmentation de 14,7 % pour l'audio/webconférence.	
Émissions atmosphériques de CO_2 liées aux déplacements collaborateurs (en tonnes de CO_2) (GRI : EN16)	16 800	17 468	*- Animer les 8 PDE déjà lancés et continuer à encourager les modes alternatifs à la voiture individuelle auprès des collaborateurs.*	**18 931**	Conformément à l'objectif 2011, les PDE ont été poursuivis sur les 8 sites. Lors de la Semaine de la Mobilité, des animations ont eu lieu avec notamment une sensibilisation aux éco-attitudes.	**- Poursuivre une politique de déplacements domicile-travail plus respectueuse de l'environnement :** **• animer les 3 PDE déjà lancés en régions et à la SRR et continuer à encourager les modes alternatifs à la voiture individuelle auprès des collaborateurs,** **• préparer le PDE pour le nouveau siège à Saint-Denis (qui remplacera ceux existant actuellement pour les 4 sites en région parisienne).**

PERMETTRE À NOS CLIENTS D'ÊTRE ÉCO-CONSOMMATEURS

Les efforts pour permettre aux clients SFR de devenir des éco-consommateurs se sont renforcés en 2011 :

- SFR a complètement déployé son propre affichage (y compris à l'île de la Réunion) et s'est engagé dans l'expérimentation de l'affichage environnemental, lancée en juillet par le Ministère de l'écologie.
- Les cartes SIM éco-conçues (taille réduite de moitié) ont été généralisées à l'ensemble des clients. SFR a également lancé le 1er pilote français de demi-cartes SIM en papier qui permet une réduction de près de 30 % de son empreinte carbone par rapport à une carte SIM en plastique de format classique.
- Avec le lancement des « Formules Carrées » en juin 2011, toutes les offres sont désormais disponibles avec ou sans mobile et avec ou sans engagement.
- La nouvelle neufbox Evolution est entièrement éco-conçue. Ses principaux impacts environnementaux ont été réduits de 30 % à 50 % par rapport à la précédente génération.
- La dématérialisation des contrats clients est effective dans 190 points de vente à fin 2011. Un déploiement est en cours pour que les 840 *espaces SFR* disposent des équipements adéquats fin 2012.
- Sont bien sûr maintenus le dispositif de collecte permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en *espace SFR* de bénéficier d'un bon d'achat ainsi que la dématérialisation de leurs factures fixe et mobile.

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/la-dematerialisation

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre total de clients dématérialisés	7 338 000	8 391 269	*- Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher 9,7 millions de clients (fixe et mobile).*	**9 173 347**	Objectif 2011 non atteint lié à un taux de résiliation plus important que les projections prévues.	**- Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher d'ici fin 2012 :** **• 5,3 millions de clients grand public mobile soit 45,5 % du parc éligible,** **• 4,2 millions clients ADSL soit 85,3 % du parc éligible,** **• 145 000 factures dématérialisées côté SFR Business Team soit 36 % des factures éligibles.**
• dont clients « mobile »	3 638 000	4 484 000		**5 022 284**		
• dont clients « fixe »	3 700 000	3 907 269		**4 095 563**		
• dont clients SRR				**55 500**	Nouvel indicateur 2011.	**- Toucher 70 000 clients à la SRR (fixe et mobile) soit 42 % du parc éligible.**
Nombre d'*espaces SFR* bénéficiant de la solution « contrats dématérialisés »	--	--	--	**190**	Nouvel indicateur 2011.	**- Viser 100 % des *espaces SFR* bénéficiant de la solution « contrats clients dématérialisés » en 2012.**

AUGMENTER LA COLLECTE DES TÉLÉPHONES MOBILES USAGÉS

Depuis 2010, un nouveau dispositif plus incitatif pour les clients (clients SFR ou non) a été lancé avec 3 objectifs :

- Rétribuer le client : si le mobile rapporté en *espace SFR* a encore de la valeur, il est échangé contre un bon d'achat. Un argus des mobiles est établi et actualisé chaque mois. La valorisation du mobile est fonction du modèle, de son état et de son ancienneté. Le bon d'achat est valable le jour même dans l'*espace SFR* concerné, sur l'ensemble des produits et accessoires. Ce dispositif est aussi disponible, depuis septembre 2010, sur le site www.sfr.fr. Le client reçoit alors un chèque à domicile.
- Soutenir des associations : 2€ sont reversés à des associations, notamment à Fondaterra, fondation œuvrant en faveur de l'environnement et du développement durable des territoires, et à la Voix de l'Enfant, fédération d'associations mobilisées pour la protection de l'enfance maltraitée.
- Encourager le recyclage des anciens mobiles : lorsqu'ils sont réutilisables, les mobiles collectés sont reconditionnés, pour être revendus dans les pays où la téléphonie mobile peut être un accélérateur de développement ; ou par les Ateliers du Bocage pour rentrer dans le réseau d'économie solidaire d'Emmaüs France. Dans le cas contraire, les mobiles (batteries et accessoires) sont recyclés dans le respect de l'environnement. Ces opérations sont par ailleurs réalisées dans le respect de la Charte sur le Réemploi des Téléphones Mobiles, établie en partenariat avec l'éco-organisme Eco-Systèmes.

Au total, depuis le lancement du dispositif en 2003, plus d'1 million de mobiles ont été collectés par SFR.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/clients-eco-consommateurs

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre total de mobiles collectés	231 657	351 359		**351 545**		
• dont mobiles collectés en *espace SFR*, événementiel, SRR, Business Team, interne (hors SAV/VPC/invendus)	125 020	186 076	- Collecter 250 000 mobiles dans le réseau de distribution *espace SFR*, auprès des clients Business Team, lors des évènements SFR et à l'île de la Réunion.	**205 497**	Objectif 2011 non atteint du fait de la faible évolution de la collecte en *espace SFR* par rapport aux projections dues notamment à l'apparition de nombreux acteurs dans ce domaine.	**- Maintenir l'objectif de 250 000 mobiles collectés dans le réseau de distribution *espace SFR*, auprès des clients Business Team, lors des évènements SFR et à l'île de la Réunion.**
Nombre de box ADSL et décodeurs collectés	1 627 632	1 590 348	--	**2 229 513**	71 % des box et décodeurs collectés ont été réutilisés.	--
Poids total de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) ménagers collectés (en tonnes)	994	1 073	--	**1 622**	Augmentation liée à l'exhaustivité des données par rapport à 2010.	--

NEUFBOX EVOLUTION ÉCO-CONÇUE : RÉDUCTION DES PRINCIPAUX IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE 30 % À 50 %

RENFORCER LA POLITIQUE D'ÉCO-CONCEPTION DES PRODUITS

Côté éco-conception, si 2010 avait marqué un tournant avec la sortie de la neufbox Evolution, 2011 a été l'année de la confirmation des ambitions de SFR.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/leco-conception

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de produits éco-conçus commercialisés	0	2	*- Généraliser la carte SIM éco-conçue à l'ensemble des clients.*	**3**	Commercialisation de la neufbox Evolution. La carte SIM éco-conçue a été généralisée en 2011 à l'ensemble des clients. Lancement d'un pilote d'une carte SIM en papier fin 2011.	**- Poursuivre la politique d'éco-conception des produits.** **- Favoriser la mise en place de services permettant au grand public, aux entreprises et aux collectivités de réduire leur empreinte carbone.** **- Développer des éco-calculateurs qui permettent d'évaluer précisément les bénéfices carbone attendus.**
Nombre d'Analyses de Cycle de Vie (ACV) réalisées (GRI : PR01)	4	7	--	**1**	Carte SIM papier analysée.	--

100 % DES PACKS ET COFFRETS MOBILES (HORS PRODUITS APPLE) VENDUS PAR SFR BÉNÉFICIENT DE L'AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL.

DÉPLOYER L'AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

Depuis 2010, l'affichage environnemental est déployé sur la boutique en ligne ainsi qu'en *espace SFR*. Afin de développer sa méthodologie, SFR s'est appuyé sur l'expertise d'un bureau d'études spécialisé, Bureau Veritas CODDE. Celle-ci prend en compte toutes les étapes du cycle de vie du téléphone mobile, depuis sa fabrication jusqu'à son recyclage. La performance environnementale qui en découle est présentée aux clients suivant 3 indicateurs caractérisant l'impact sur le climat (émissions de gaz à effet de serre), l'épuisement des ressources naturelles non-renouvelables et la consommation d'eau. Afin de guider les clients dans le choix d'un mobile plus respectueux de l'environnement, une note globale (1 à 5 ; 5 étant la meilleure note) est attribuée à chaque mobile selon sa catégorie (classique, webphone). En 2011, SFR a déployé cette démarche pour les terminaux mobiles à l'île de la Réunion. SFR s'est également engagé dans l'expérimentation lancée en juillet par le Ministère de l'Écologie.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux de terminaux en catalogue disposant d'un affichage environnemental	0 %	100 %	- *Poursuivre le déploiement de l'affichage environnemental pour 100 % des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en espace SFR et sur la boutique en ligne.*	**100 %**	Objectif dépassé car déployé sur un plus large périmètre, c'est-à-dire à la SRR (90 % des téléphones en boutique et sur « srr.re »).	**- Assurer l'affichage environnemental pour 100 % des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en *espace SFR* et sur la boutique en ligne (y compris à la Réunion), en *espace SFR* Business Team et sur le store SFR Business Team.** **- Intégrer Mayotte dans la démarche avec un affichage environnemental à 70 %.**

MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES ET LA GESTION DES DÉCHETS

MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS D'EAU

Dans le cadre du Système de Management Environnemental de SFR, des actions sont mises en œuvre pour réduire les consommations d'eau des sites tertiaires, principalement concernés. Cela passe notamment par l'installation de réducteurs de pression, de chasse d'eau double commande mais surtout par la sensibilisation des collaborateurs dans le cadre du programme « éco-attitude ».
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/maitriser-nos-consommations

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Consommations d'eau (en m³) (GRI : EN08)	91 433	134 030	*- Stabiliser les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2010.*	**158 826**	Augmentation due à des incidents sur des sites du réseau.	
• dont sites tertiaires		92 345		**91 413**	Objectif 2010 dépassé (-1 %) suite à la mise en œuvre de la politique de réduction des consommations.	**- Stabiliser, en 2012, les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2010.**
• dont sites réseaux		41 685		**67 413**	Incidents sur tours aéroréfrigérantes.	

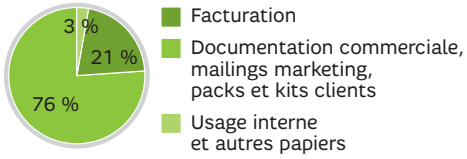
OPTIMISER LA GESTION DE NOS DÉCHETS

SFR a déployé le tri sélectif sur l'ensemble des sites tertiaires. 54 % des Déchets Non Dangereux (DND) produits sont ainsi recyclés (papier, carton, canettes…). Par ailleurs, pour les Équipements Électriques et Électroniques des réseaux (EEE), SFR privilégie toujours la réutilisation dans le cadre de nouveaux projets de déploiement lorsque cela est possible.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Déchets Non Dangereux (DND) (en tonnes) (GRI : EN22)	2 095	1 939		**1 958**		
• dont DND recyclés	1 263	1 128		**1 058**		
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes) (GRI : EN24)	381	237		**376**	Variation annuelle en fonction du programme de renouvellement des batteries. Objectif difficile à fixer.	
• dont batteries	309	189		**327**		
Déchets Équipements Électriques et Électroniques Professionnels (DEEE) (en tonnes) (GRI : EN24)	419	286		**712**	Augmentation de 149 % liée à de nombreux projets de démontages d'équipements des réseaux en 2011. Objectif difficile à fixer.	
• dont infrastructures réseaux (fixe et mobile)	373	170		**640**		
• dont infrastructures tertiaires, équipements bureautiques	46	116		**50**		
• dont infrastructures Business Team				**22**	Nouvel indicateur 2011 pour SFR Business Team.	**- Viser 35 % de réemploi des anciens équipements fixe pour SFR Business Team.**
Équipements Électriques et Électroniques professionnels réutilisés (en tonnes)	83	84	*- Viser un minimum de 20 % d'équipements réseaux et bureautiques réemployés en 2011.*	**120**	17 % d'équipements réemployés en 2011. L'augmentation de 43 % est due à l'élargissement du périmètre incluant les équipements de SFR Business Team et à la réutilisation des cartes démontées.	**- Maintenir le réemploi de 20 % des Équipements Électriques et Électroniques des réseaux fixe et mobile.**

DIMINUER NOS CONSOMMATIONS DE PAPIER ET PRIVILÉGIER L'UTILISATION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Au-delà des efforts menés pour réduire les consommations de papier, SFR privilégie l'utilisation de supports respectueux de l'environnement. Ainsi, en 2011, 39 % du papier consommé provenait de fibres recyclées tandis que 57 % des supports ont été réalisés à partir de papiers certifiés FSC ou PEFC (papiers issus de forêts gérées durablement). SFR vise aussi la dématérialisation de la totalité des contrats clients à horizon 2012.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Consommation totale de papier (en tonnes) (GRI : EN01)	13 450	8 792		**7 571**		**- Stabiliser les consommations de papier de la documentation commerciale par rapport à 2011.**
• dont facturation	2 001	1 462		**1 605**		
• dont documentation commerciale, mailings marketing, packs et kits clients	11 131	7 081		**5 767**	Baisse importante de 18 % due à l'augmentation des emailings et de l'usage des tablettes pour présenter les offres.	
• dont usage interne	190	178	*- Diminuer la consommation de papier de 5 % pour les usages internes.*	**177**	Stabilisation des consommations de papier interne.	**- Stabiliser la consommation de papier pour les usages internes par rapport à 2011 (SFR et SRR).**
• dont autres papiers	128	71		**22**		

.../...

…Suite du tableau de la page précédente

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Taux de papier recyclé, PEFC ou FSC utilisé dans la consommation totale de papier (GRI : EN02) **• dont taux de papier recyclé** **• dont taux de papier FSC/PEFC**	78 % 22 % 61 %	95 % 22 % 74 %	*- Viser un usage de 95 % de papier recyclé, PEFC ou FSC dans la consommation globale de papier de SFR.*	**96 %** **39 %** **57 %**	Objectif 2011 dépassé de 1 %.	**- Maintenir un usage de 96 % de papier recyclé, PEFC ou FSC dans la consommation globale de papier de SFR.** **- Augmenter le taux d'utilisation de papier recyclé à 50 % pour les usages internes de la SRR.**
Taux d'imprimeurs référencés bénéficiant du label FSC/PEFC	83 %	100 %	*- Maintenir un objectif de 100 % des imprimeurs référencés par SFR labellisés FSC/PEFC.*	**100 %**	Objectif atteint.	**- Maintenir un objectif de 100 % des imprimeurs référencés par SFR labellisés FSC/PEFC.**

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES DANS LES ACTIVITÉS DE PRODUCTION ET DE LOGISTIQUE

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Consommation de matières premières (carton, plastique) liées aux activités de production et de logistique (en tonnes) (GRI : EN01)	2 638	2 118	--	**2 140**	Stabilisation des consommations de matières premières.	**- Stabiliser les consommations de matières premières par rapport à 2011.**

COLLABORER AVEC LES PARTIES PRENANTES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

POURSUIVRE L'INTÉGRATION DES NOUVELLES ANTENNES-RELAIS À LEUR ENVIRONNEMENT

SFR s'engage pour un développement durable des territoires :

- En œuvrant à l'intégration paysagère de ses antennes-relais, conformément à la politique commune élaborée par la profession : avant tout projet de déploiement d'antennes-relais, les équipes de SFR s'attachent notamment à consulter les élus, les bailleurs et les collectivités locales, et s'assurent du concours d'architectes, d'urbanistes et de paysagistes attentifs à l'impact visuel de ces équipements.
- En nouant des partenariats avec les parties prenantes : SFR mène une politique proactive de partenariat avec les associations, ONG, collectivités locales, fondations et institutions impliquées dans la protection de l'environnement. Ces démarches partenariales, auxquelles les clients de SFR peuvent souvent être associés, visent à faire de l'entreprise le moteur d'une dynamique favorable au développement durable des territoires.

Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/collaborer-avec-les-parties-prenantes

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement en métropole	89 %	98 %	*- Intégrer 96 % des nouvelles antennes-relais à leur environnement (sites en propre, hors sites zones blanches et sites TDF).*	**99 %**	Objectif 2011 dépassé.	**- Viser a minima 96 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement (sites en propre, hors SRR, hors sites zones blanches et sites TDF).**
Taux de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion	75 %	85 %	*- Intégrer 75 % des nouvelles antennes-relais à leur environnement.*	**100 %**	Objectif 2011 dépassé.	**- Viser a minima 80 % des nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion.**

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (SME) CERTIFIÉ ISO 14001

Comme chaque année, le périmètre de la certification ISO 14001 a encore été élargi pour adresser notamment le processus d'éco-conception de la box. Une première ! L'obtention de ce certificat est un signal fort puisqu'il prouve l'efficacité du Système de Management Environnemental dans la durée avec des équipes de mieux en mieux mobilisées et de plus en plus compétentes sur ces sujets.
SFR a obtenu pour la 6ème année consécutive cette certification pour les activités suivantes :

- les activités de télécommunication « mobile », c'est-à-dire les activités de maintenance et de déploiement des sites stratégiques et des antennes-relais,
- les activités d'exploitation et de maintenance des principaux sites tertiaires, soit 12 sites les activités de télécommunication « fixe », soit les activités de maintenance, déploiement et hébergement de clients de 4 datacenters (dont 2 nouveaux à Bordeaux et Lille), 10 sites de régénération et 2 sites fonctionnels,
- les activités de télécommunication « fixe », soit les activités de maintenance, déploiement et hébergement de clients de 4 datacenters (dont 2 nouveaux à Bordeaux et Lille), 10 sites de régénération et 2 sites fonctionnels,
- les activités de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR) : activités de télécommunication fixe et mobile, tertiaires, et commerciales du site du Port, les activités de maintenance et déploiement des antennes-relais, activités tertiaire, commerciale et centre de réparation du site de Saint-Pierre.
- le processus d'éco-conception de la box.

Ce Système de Management Environnemental est l'élément structurant et fédérateur qui permet de coordonner de façon concrète et efficace les principaux objectifs environnementaux de SFR tout en renforçant la mobilisation de ses collaborateurs. En intégrant le plus en amont possible dans ses process, des objectifs de performance environnementale, SFR s'assure aussi une grande réactivité en cas d'évolution de la réglementation et une meilleure implication de ses sous-traitants, à la grande satisfaction de ses clients, entreprises et collectivités notamment.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux de sites couverts par un SME certifié ISO 14001	100 % des sites techniques du réseau mobile 48 % des sites tertiaires	79 % des sites techniques du réseau mobile et fixe 60 % des sites tertiaires	*- Étendre le certificat à 15 nouveaux sites.* *- Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation Démarche HQE® sur les sites de Lyon et Rennes.* *- Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® et BREEAM dans le cadre de la construction du nouveau siège à Saint-Denis à horizon 2013.* *- Élaborer et diffuser un guide de bonnes pratiques à destination des maîtres d'ouvrage pour diminuer les impacts environnementaux des nouveaux points de vente.*	**79 % des sites techniques du réseau mobile et fixe** **60 % des sites tertiaires**	Objectif atteint concernant l'extension du certificat ISO 14001. Objectif non atteint concernant la démarche HQE Exploitation. Objectif non atteint concernant la diffusion d'un guide.	**- Maintenir le certificat ISO 14001.** **- Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation - Démarche HQE® sur les sites de Lyon Saint-Priest et Rennes.** **- Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires Démarche HQE® et BREEAM dans le cadre de la construction du nouveau siège à Saint-Denis à horizon 2013.** **- Viser la certification ISO 14001 de 3 boutiques à l'île de la Réunion.**
Taux des effectifs couverts par un SME certifié ISO 14001	68 %	86 %		**86 %**	--	

POURSUIVRE LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AUX BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES ET RENFORCER LE DISPOSITIF DE FORMATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LE CADRE DU PARCOURS D'INTÉGRATION

SFR a mis en place un « parcours d'intégration » auquel participe tout nouvel arrivant. Ce parcours comprend un module de formation à la politique environnementale de l'entreprise. Les campagnes de sensibilisation interne autour des bonnes pratiques environnementales (énergie, déplacements, déchets, eau, papier) permettent également de maintenir un bon niveau d'implication dans l'ensemble de l'entreprise.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert/notre-politique-environnementale
Au-delà de la sensibilisation interne, SFR a procédé à la refonte complète de son site d'information institutionnelle, www.sfr.com, avec pour projet d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour leur offrir le meilleur du monde numérique. Parmi les 4 grandes thématiques autour desquelles s'articule le site, la rubrique « Nos engagements » décrit les actions RSE mises en œuvre par SFR pour un monde plus vert, plus sûr et plus solidaire. A noter : l'ensemble des thématiques de la politique environnementale est traité sous forme de vidéos pédagogiques pour informer les consommateurs et parties prenantes.
Pour en savoir plus :
http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de collaborateurs et prestataires formés à l'environnement	291	248	*- Maintenir la sensibilisation de 100 % des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales, via le programme « éco-attitudes » et la formation de 100 % des nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration.*	**420**	--	**- Maintenir la sensibilisation de 100 % des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales, via le programme « éco-attitudes » et la formation de 100 % des nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration.**
Taux de collaborateurs et prestataires sensibilisés à l'environnement	100 %	100 %		**100 %**	Objectif atteint.	

NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS SÛR

Etre responsable envers ses clients, ses partenaires, et plus globalement la société :
une préoccupation au cœur de la politique RSE de SFR qui s'appuie sur l'écoute, le dialogue, la transparence et la vigilance.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

Pour mieux répondre aux attentes de ses clients, SFR a procédé en 2011 à une refonte complète de son offre mobile. En passant de 35 forfaits différents à une gamme synthétique de 8 offres commerciales baptisées les Formules Carrées, SFR a considérablement simplifié son catalogue et amélioré la lisibilité de son offre. De plus, ces Formules Carrées étant toutes proposées avec ou sans engagement, avec ou sans mobile, chaque client peut ajuster le forfait de son choix à ses besoins particuliers et la transparence tarifaire en est accrue d'autant.

PROTÉGER LES PLUS JEUNES

Être un opérateur responsable, c'est aussi jouer son rôle en matière de protection de la jeunesse. C'est pourquoi SFR a continué en 2011 à informer et sensibiliser les parents sur les usages du numérique et sur les précautions à prendre pour préserver leurs enfants des contenus inadaptés à leur âge. Dans cette optique, SFR optimise régulièrement les solutions de contrôle parental mises à la disposition de ses clients, afin de les adapter aux progrès constants des usages et des technologies. En 2011, SFR a ainsi été le premier opérateur français à lancer une nouvelle génération de contrôle parental mobile permettant de filtrer l'internet mobile, tout en proposant un portail d'accès dédié aux plus jeunes. En 2012, ce dispositif évoluera afin de garantir son efficacité même avec une connexion WiFi et un nouveau service permettra de gérer les plages d'accès à internet de l'ensemble des équipements connectés à la neufbox du foyer.

MIEUX INFORMER SUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE ET LA SANTÉ

En mai 2011, le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer, placé sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé) a classé les radiofréquences, notamment celles du téléphone mobile, comme « peut-être cancérogènes pour l'homme ». SFR a adapté en conséquence ses actions d'information des utilisateurs : le site web pédagogique www.mobile-et-radiofrequences.com a été mis à jour, comme le dépliant « Mon mobile et ma santé », actualisé en novembre 2011 et très largement diffusé en *espace SFR*, dans tous les kits carte SIM, et sur son site sfr.fr. Plus globalement, SFR a continué en 2011 et continuera à communiquer sur les précautions d'usage pour réduire son exposition aux ondes radio, à fournir un kit oreillette gratuit dans chaque pack SFR et à afficher le niveau de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) de tous les téléphones que l'entreprise commercialise.
Pour en savoir plus : www.mobile-et-radiofrequence.com

7 ENJEUX « PLUS SÛR » :
- **Être à l'écoute des consommateurs**
- **Renforcer la protection des clients**
- **Garantir l'éthique des affaires**
- **Promouvoir les achats responsables**
- **Soutenir la recherche**
- **Accompagner le déploiement des antennes-relais**
- **Renforcer l'information des clients, notamment sur les mobiles et la santé**

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

AMÉLIORER LA SATISFACTION ET LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

Pour répondre de manière optimale aux attentes de qualité de ses clients, SFR poursuit son programme d'amélioration de l'expérience client avec pour mission principale d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour leur apporter le meilleur du monde numérique.
Pour cela, SFR s'applique à optimiser ses processus clés : renforcement du dispositif d'écoute client et de résolution des motifs d'insatisfaction, supervision des parcours client et des processus associés, sécurisation et contrôle systématisés des projets.
Pour placer le client au cœur des actions et des préoccupations de chacun, SFR a mis en place un programme d'immersion permettant aux collaborateurs d'aller au contact des clients notamment grâce à des visites en *espace SFR* ou au Service Client. Un forum dédié est également à la disposition des collaborateurs pour signaler des dysfonctionnements ou suggérer des améliorations de l'Expérience Client.

Pour les particuliers

SFR Service Client a lancé en début d'année 2010 le programme SFR Touch. Son ambition : replacer le client au centre de nos priorités et gagner en efficacité, dès le premier appel ou avec le suivi personnalisé de bout en bout.

Toujours en partant des attentes du client, ce programme d'actions SFR Touch, mobilisant l'ensemble de SFR Service Client a été conçu et mis en place pour garder le contact avec le client et placer la qualité relationnelle au cœur de ce dispositif. C'est l'objet de la charte d'appels destinée aux conseillers clientèle : **faire confiance au client, l'écouter, s'adapter à sa situation, s'engager à lui trouver une solution.**
Un cursus de formation au savoir-être « SFR Touch » a également été élaboré par la SFR Touch Academy, afin de compléter la formation initiale et continue des 12 000 conseillers, en les sensibilisant aux enjeux de la qualité relationnelle, en leur donnant les moyens de comprendre la qualité de traitement attendue des clients, en réaffirmant les valeurs de SFR : Simplicité, Audace, Engagement et Sens du Service. Un programme d'accompagnement spécifique est également proposé aux managers de proximité pour leur permettre d'animer la SFR Touch au quotidien auprès de leurs équipes : cercles qualité, briefings sur les attitudes de service...
Dans la continuité du programme SFR Touch, un plan de sécurisation de l'accessibilité pour nos clients a été déployé en 2011 sur la « front line » mobile (1er niveau d'appel du Service Client mobile). Ce dispositif permet de sécuriser l'accessibilité à plus de 90 %, 9 jours sur 10 et de renforcer le maintien des compétences des conseillers clientèle.
Pour appuyer ce programme, SFR mène mensuellement une enquête de satisfaction auprès de ses clients : « SFR Preftracker ». Cette enquête permet de mesurer la perception de la qualité du service client auprès des clients et d'en tirer les enseignements. Par ailleurs, pour répondre à nos obligations auprès de l'ARCEP, nous publions chaque année des indicateurs spécifiques « Quality of Service » (QoS) concernant l'activité fixe grand public.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5) **• Abonnés mobile** **• ADSL commerciale** **• ADSL technique**	 7 7 7	 6,5 6,9 6,1	*- Être opérateur numéro 1.* *- Obtenir des notes de satisfaction supérieures à 7.*	 **6,6** **6,8** **6,1**	--	**- Être opérateur numéro 1 sur le point de contact Service Client sur 2 trimestres.**
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5) **• Abonnés mobile** **• ADSL commerciale** **• ADSL technique**	 70 % 66 % 81 %	 72 % 65 % 78 %	*- Atteindre pour chacun des taux de résolution au premier appel, un taux supérieur à 80 %.*	 **78 %** **72 %** **85 %**	--	**- Atteindre les taux de résolution suivants au premier contact :** **77%** **80%** **80%**
Taux d'appels perdus Service Client grand public (en %) (Réf GRI : PR5) **Proportion de courriers et réclamations non traités sous 5 jours ouvrés abonnés mobile grand public (en %)**	4,40 %	18,8 % 6 %	*- Atteindre un taux d'appels perdus inférieur à 8 %.* *- Initier un service client par tchat pour le fixe.* *- Améliorer l'accessibilité par l'augmentation du nombre de chargés de clientèle et renforcer leur formation.* *- Maintenir un taux de réclamations non traitées inférieur à 10 % en moins de 5 jours.*	**21 %** **18,9 %**	Les 3 premiers mois de l'année 2011 ont été fortement impactés par le report de l'augmentation de la TVA sur certains forfaits. La qualité du Service Client grand public a ensuite retrouvé un niveau très proche de l'objectif.	**- Atteindre un taux d'appels perdus inférieur à 10 %.**
Pourcentage de recours traités en moins d'1 mois	90 %	90 %	*- Atteindre 90 % des recours traités en moins d'1 mois.*	**89 %**	Définition d'un recours : lorsqu'un client estime qu'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante de la part du Service Client, il se tourne vers le Service Consommateurs. Il s'agit d'un second niveau de réclamation.	**- Atteindre 90 % des recours traités en moins d'1 mois.**

Pour les entreprises

SFR Business Team fournit des services haut débit, convergence fixe/mobile et Cloud aux entreprises et répond à leurs enjeux de compétitivité.

La satisfaction client est un engagement soutenu par notre démarche d'amélioration continue qui se traduit par :
• des objectifs et des indicateurs de qualité du service et de la relation client déclinés dans toutes les activités de l'entreprise,
• des programmes d'actions associés pour ancrer la satisfaction client dans toutes les pratiques métiers de SFR Business Team.

La démarche d'amélioration continue est pilotée au plus haut niveau de l'entreprise par le Comité de Direction, qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, décide et pilote des actions à mettre en œuvre. Cette démarche s'appuie sur les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients sur la qualité des services. L'ensemble des sujets qualité est examiné lors des Comités de Direction mensuels. Le Directeur de la qualité et performance, membre du Comité de Direction, a la responsabilité et l'autorité pour assurer la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité, le rendre toujours plus efficace et renforcer l'orientation client dans l'entreprise.

L'ensemble des processus et des engagements de SFR Business Team sont audités annuellement. Ces audits externes portent à la fois sur le Système de Management de la Qualité (ISO 9001) mais aussi sur ses engagements de Services (QUALICERT). Chaque audit fait l'objet d'un rapport et donne lieu à des plans d'actions. Les revues de processus et les audits ultérieurs sont les instances de suivi de ces plans d'amélioration. L'ensemble des informations collectées est analysé afin de décider des actions d'amélioration nécessaires.

En 2011, SFR Business Team a développé son action :
• déclinaison de la politique développement durable de l'entreprise pour l'inscrire au cœur de la conception de ses produits,
• lancement d'un programme de différenciation pour offrir « le meilleur du monde numérique… et développer le sens du client »,
• révision de l'ensemble des engagements qualité pour les élargir au réseau et à l'environnement,
• engagement d'un programme d'actions sécurité avec l'initialisation de la démarche de certification ISO 27001 sur la sécurité de l'information et l'obtention du label « Hébergeur de données de Santé ».

Les objectifs globaux 2012 de qualité SFR Business Team sont :
• élargir les engagements de certification de services avec une communication régulière auprès de ses clients,
• simplifier et fluidifier les parcours clients de bout en bout en vision multicanal,
• communiquer de manière proactive auprès de nos clients les preuves de nos engagements en termes de qualité d'environnement et de développement durable,
• étendre le domaine d'actions du Comité de Direction de SFR Business Team aux enjeux de développement durable qui lui sont spécifiques.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Note de satisfaction sur la prestation de SFR Business Team/10 (Réf. GRI : PR5)	7,4	7,3	*- Obtenir une note supérieure à 7,5.*	**7,5**	L'enquête stratégique est une enquête qui évalue à la fois l'image et le niveau de satisfaction de SFR Business Team sur la prestation délivrée aux clients. Le niveau de satisfaction est mesuré sur les moments clés de vie du client sur les solutions Télécoms, Cloud, Machine to Machine, et ce, pour l'ensemble des segments de marché.	**- Obtenir une note supérieure à 7,5.**
Taux d'appels perdus Service Client SFR Business Team fixe et mobile (en %)	4,40 %	4,80 %	*- Maintenir un taux d'appels perdus inférieur à 7 %.*	**7 %**	L'augmentation du taux s'explique par la montée en compétence de deux nouveaux prestataires en cours d'année afin d'assurer la continuité de service pour nos clients.	**- Maintenir un taux d'appels perdus inférieur à 7 %.**
Proportion de réclamations non traitées (en %) **Délais de traitement : en moins de 10 jours avec annonce d'un nouveau délai**	7,9 % (mobiles uniquement en moins de 10 jours)	25 % (15 jours pour le fixe – 10 jours pour le mobile)	*- Harmoniser à 10 jours les délais de traitement des réclamations fixe et mobile.* *- Atteindre un taux de réclamations non traitées inférieur à 20 %.*	**23 %**	À fin 2011, SFR est proche de l'objectif et a su réduire l'écart par rapport à 2010. Le passage de 15 à 10 jours en cours d'année explique l'écart par rapport à cet objectif.	**- Atteindre un taux de réclamations non traitées inférieur à 20 % en moins de 10 jours avec annonce d'un nouveau délai.**

POURSUIVRE LA POLITIQUE DE DIALOGUE AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La politique de dialogue de SFR repose sur trois axes :
• l'écoute pour mieux comprendre les attentes consuméristes,
• le respect des opinions des associations,
• la transparence dans l'explication de nos services, contraintes et décisions.
C'est grâce à cette posture que nous avons pu construire au fil des années des relations de confiance avec les représentants des consommateurs. En 2011, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises.

Une rencontre annuelle avec la direction générale SFR

SFR est revenu sur le bilan 2010 et a partagé les enjeux 2011. Plus précisément, des sujets comme le marché et l'innovation, les investissements réseau, la qualité et la satisfaction client ainsi que la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise ont été abordés. Ce moment d'échanges a été l'occasion pour les représentants des associations de consommateurs d'exprimer leurs points de vue et de poser librement toutes leurs questions.

Trois tables rondes de travail réparties au cours de l'année sur les sujets d'actualité

Ces rencontres régulières associant les experts de l'entreprise permettent de poursuivre un dialogue constructif avec les associations. À l'écoute de leurs demandes et de leurs réactions lors de ces rendez-vous, SFR en profite aussi à chaque fois pour leur faire un retour sur la prise en compte de leurs attentes.
Ainsi, SFR a, par exemple, présenté :
- les nouvelles « Formules Carrées » (des offres avec ou sans engagement, avec ou sans mobile, qui récompensent la fidélité…),
- la démarche qualité poursuivie par SFR,
- les dernières innovations technologiques présentées lors de l'évènement SFR Player (le multi-écran, le paiement sans contact, le cloud computing…).

Des rencontres avec les antennes locales

Sur demande des associations de consommateurs ou à l'initiative de SFR, des réunions sont organisées ponctuellement.

Par ailleurs, des outils d'information sont à disposition des associations : un numéro vert dédié aux associations de consommateurs et un espace consommateurs sur le site sfr.com qui permet à celles-ci d'accéder facilement aux informations utiles.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/associations-de-consommateurs

À noter également en 2011, SFR a été présent à toutes les réunions de concertation avec les associations de consommateurs au sein du Conseil National de la Consommation (CNC). Ces échanges ont eu pour résultat l'adoption de trois avis relatifs au secteur des communications électroniques sur l'amélioration de la lisibilité tarifaire des offres de données mobile et en particulier sur les conditions d'utilisation des termes « illimité » et « 24h/24 » :
- un avis portant sur l'amélioration de la compréhension des services d'internet mobile par le consommateur,
- un avis portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24h/24 » pour qualifier les offres de services mobile,
- un avis portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques,
- un rapport relatif à la lisibilité des offres de l'internet mobile.

Au niveau de la profession, le dialogue s'organise également au sein de la Fédération Française des Télécoms. Quelques exemples de travaux menés en 2011 :
- des engagements en faveur des consommateurs : des échanges en vue d'un accord sur les modalités de motifs de résiliation et la poursuite des travaux sur la transparence de l'information dans la présentation des offres,
- la poursuite de la lutte contre les SMS indésirables et un bilan très encourageant du dispositif 33700, dispositif national « anti-arnaque par SMS »,
- plus de transparence pour les services à valeur ajoutée avec la mise en œuvre d'un serveur d'information tarifaire mais aussi une refonte des recommandations déontologiques et l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques,
- une amélioration continue des délais de traitement des changements de ligne non sollicités (coupure de l'accès internet à tort) dans le cadre de la procédure de retour rapide au service, sans frais et avec indemnisation.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations (Réf. GRI: S01)	15	12	*- Poursuivre le développement de notre politique de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs.*	**17**	Réunions entre SFR et les représentants nationaux des associations de consommateurs agréées. Participation aux travaux de concertation au sein du Conseil National de la Consommation et aux réunions de concertation organisées par la Fédération Française des Télécoms.	**- Poursuivre notre politique de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs.**
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	--	15	--	**13**	Associations rencontrées : AFOC, AFUTT, ALLDC, CLCV, CNAFAL, CNAFC, CSF, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA CGT, ORGECO, UFC Que Choisir, UNAF.	

RENFORCER LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION CLIENTS

Formules Carrées

En 2010, SFR élaborait au total 35 plans tarifaires, c'est-à-dire 35 forfaits différents sur la gamme Illimythics. À présent, avec les Formules Carrées, SFR est passé à seulement 8 offres commerciales.
Cette refonte, fruit d'un long travail, a été testée auprès de ses clients, également auprès des chargés de clientèle ainsi qu'auprès des conseillers en boutique afin de proposer aujourd'hui les solutions qui conviennent au mieux à ses clients.
Les Formules Carrées sont aujourd'hui la preuve que SFR souhaite inscrire la simplicité et la transparence dans sa relation client et sa politique commerciale. Sur l'ensemble de sa gamme, SFR propose aux clients des offres « avec ou sans engagement » et « avec ou sans mobile ».

« Multi-alerting » consommation

SFR, dans un souci de transparence, travaille à l'amélioration des outils mis à disposition des consommateurs pour leur permettre une meilleure maîtrise de leur facture.
Ainsi, SFR a développé un service gratuit de multi-alerting qui informe régulièrement le client de sa consommation internet à l'international en temps réel. En 2011, ce service a été implémenté automatiquement sur les abonnements clients. Pour éviter les dépassements de facture liés à l'utilisation de l'internet en mobilité à l'international, SFR est allé au-delà de la réglementation européenne de blocage à 60 euros.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/international/depuis-etranger/abonnes/maitrise-conso

Bilan de consommation gratuit

Depuis 2003, SFR accompagne ses clients dans la maîtrise de leur consommation afin d'installer une transparence tarifaire. Sous forme d'option à souscrire, initialement payante mais devenue gratuite aujourd'hui, le client peut bénéficier d'un bilan de sa consommation accessible directement sur son espace personnel en ligne.
Par ailleurs, sur simple demande, les équipes chargées de la relation client, au téléphone ou en boutique, peuvent faire état de la consommation du client en temps réel et l'envoyer par email afin que le client puisse en lire plus attentivement son contenu.
De plus, SFR réfléchit à aller plus loin en proposant un service de conseil tarifaire, sur la base du bilan de consommation, afin d'identifier la meilleure solution adaptée aux besoins de ses clients.

Parcours de réclamation

En cas de réclamation, le client doit suivre le parcours en 3 niveaux : Service Client, puis Service Consommateurs, puis Médiateur des communications électroniques. SFR informe ses clients de l'existence de ce parcours dans les contrats (Conditions Générales d'Abonnement), sur son site sfr.fr et sur chacune de ses factures mensuelles.
Rappelons également que, conformément à la réglementation en vigueur, en l'absence de réponse de la part du Service Client dans un délai de 1 mois suivant la réclamation faite par le client, celui-ci peut saisir directement le Service Consommateurs.

Mode de résiliation

En 2009, SFR a souhaité faciliter la vie de ses clients en allant plus loin dans son dispositif de résiliation mobile : chaque client a la possibilité de pouvoir résilier son abonnement sur simple appel au Service Client. Un contrôle de l'identité de l'appelant est effectué, puis un courrier de confirmation lui est adressé. Ces avancées doivent beaucoup aux travaux de concertation et d'échanges en amont avec les associations de consommateurs.
Par ailleurs, en 2011, SFR a mis en place un outil de calcul des frais de résiliation d'abonnement mobile afin d'accentuer sa transparence sur ce thème.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité (en %) (Réf. GRI : PR7)	0	0	*- Maintenir une haute vigilance concernant les contenus publicitaires.*	**0**	--	- Maintenir une haute vigilance concernant les contenus publicitaires.

RENFORCER LA PROTECTION DES CLIENTS

LUTTER CONTRE LE SPAM MOBILE

SFR poursuit ses actions de lutte contre le spam par SMS via :
- une cellule opérationnelle dédiée qui exploite et analyse quotidiennement les signalements de spam transmis par le dispositif national « anti-arnaque par SMS » 33700,
- un comité qui décide mensuellement des sanctions à appliquer aux éditeurs de numéros surtaxés utilisés dans les SMS de spam (rappel à la loi, mise en demeure par courrier recommandé, coupure des numéros surtaxés et dans les cas les plus graves, résiliation du contrat),
- un comité de pilotage trimestriel.

SFR participe également activement aux réunions du groupe de travail 33700 de lutte contre le spam SMS et vocal de la Fédération Française des Télécoms.

SFR lutte également contre les spam par mail et le phishing en étant membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.

RENFORCER LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Soucieux de la protection de la jeunesse, SFR s'engage chaque année davantage dans l'accompagnement des parents pour leur compréhension des pratiques numériques et pour la protection des plus jeunes dans leurs usages des équipements connectés.

En effet, SFR va plus loin que la réglementation sur le contrôle parental mobile et met à disposition des parents deux niveaux de protection des plus jeunes :
- le contrôle parental est plus particulièrement adapté aux adolescents,
- le contrôle parental renforcé concerne plus généralement les enfants.

SFR est le premier opérateur à proposer non plus un blocage complet de l'internet mais une solution de filtrage fin répondant aux attentes des plus jeunes tout en leur garantissant un niveau optimal de sécurité.
En 2011, SFR a été le premier opérateur français à lancer un nouveau contrôle parental mobile qui filtre tout l'internet et offre un portail spécifique pour permettre aux plus jeunes de naviguer.
Pour en savoir plus : http://securite.sfr.fr/controle_parental

Pour le fixe (ADSL/Fibre) : le contrôle parental est un logiciel à installer sur un ordinateur (des versions compatibles Windows et Mac sont disponibles). Le service propose un mode junior sur le principe de liste blanche (seul le contenu accessible depuis le Portail Junior spécifiquement dédié aux enfants est accessible) et un mode adolescent sur le principe de liste noire (tout est autorisé, sauf ce qui est spécifiquement interdit, par exemple : violence, pornographie, incitation à la haine, apologie des produits stupéfiants, incitation au suicide). Des évolutions vont intervenir en 2012 pour offrir un confort supplémentaire aux parents comme aux plus jeunes, notamment la refonte du Portail Junior avec modification de l'identité graphique et optimisation des contenus.
SFR va également lancer en 2012, une solution qui permet aux parents de définir quand et combien de temps leurs enfants vont sur Internet. Avec une interface très simple, le service permet de gérer tous les équipements du foyer connectés à la neufbox en Wifi ou filaire, en définissant les plages horaires d'accès à internet propres à chaque équipement. Ce service est complémentaire au Contrôle Parental qui permet de limiter le contenu.
Pour en savoir plus : http://securite.sfr.fr/contrôle_parental_gratuit.html

Pour aller plus loin dans son engagement, SFR soutient des associations et événements en faveur de la protection de la jeunesse (financement, relais d'informations…). SFR relaie des évènements et initiatives tels que ceux de l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès et de services internet) ou encore «119 allô enfance en danger» (assistance téléphonique à l'enfance maltraitée). La moitié des bénéfices issus du dispositif de recyclage des mobiles est reversée à la Voix de l'Enfant, partenaire historique de SFR qui agit en faveur de l'enfance maltraitée. En 11 années, ce partenariat a permis de financer l'ouverture de 46 unités d'accueil médico-judiciaires. SFR est également partenaire de Media Smart, un programme d'éducation à la publicité et aux médias destiné aux 8 – 11 ans, à leurs enseignants et à leurs parents.
Pour en savoir plus : www.pubmalin.fr

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des l'objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Information des parents sur les dispositifs de contrôle parental	Diffusion de 6 500 000 brochures d'information sur le contrôle parental.	Diffusion de 6 900 000 brochures d'information sur le contrôle parental.	*- Poursuivre la politique d'information des parents.*	**- Impression et mise à disposition sur le site sfr.fr d'une nouvelle brochure sur le contrôle parental (mobile + fixe).** **- Mises à jour du site sfr.fr/ contrôle parental et du site sfr.sécurité.**	L'indicateur antérieur recensait le nombre de brochures d'information sur le contrôle parental diffusées. Il a été modifié car la diffusion d'informations au format électronique se substitue largement à la diffusion de documents papier.	**- Poursuivre la politique d'information des parents.**
Évolution des solutions de contrôle parental	--	--	--	**- Lancement d'une nouvelle génération de contrôle parental filtrant tout l'internet mobile.** **- Création d'un portail Junior spécifique aux besoins et contraintes mobile.**	Nouvel indicateur entré en 2011 pour permettre d'intégrer le contrôle parental aux nouveaux usages.	**Objectifs vis-à-vis des clients mobile** **- Faire évoluer le contrôle parental (blocage graduel du Wi-Fi).** **- Enrichir le portail destiné aux Juniors.** **Objectifs vis-à-vis des clients neufbox** **- Lancer le contrôle d'accès : service gratuit permettant aux parents de gérer de façon centralisée l'accès à Internet de tous les équipements connectés sur la neufbox au foyer (en WiFi ou filaire).** **- Améliorer la solution de contrôle parental junior notamment par la refonte du portail dédié.**

PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES CLIENTS

L'évolution de la société a déplacé les potentiels d'intrusion vers le terrain des technologies de l'Information. Les risques (espionnage industriel, concurrence déloyale, écoutes et piratages) existent, à l'échelle des États comme à celle des utilisations individuelles, mais les cibles les plus visées aujourd'hui sont les entreprises. Chaque société doit donc verrouiller ses systèmes informatiques et téléphoniques afin de protéger ses données.

Le rôle de SFR dans la sécurisation des mobiles et des communications électroniques

SFR intervient dès l'amont, en sécurisant les réseaux de transport voix et données et les plateformes de services (MMS, SMS, mails....), en protégeant les communications et les contenus véhiculés sur ses infrastructures, en gérant la traçabilité selon ses obligations légales ou en bloquant les cartes SIM des terminaux déclarés volés. SFR propose d'ailleurs aux professionnels des services de sécurité complémentaires comme le cryptage de messagerie, des dispositifs anti-spam, ou l'effacement à distance des contenus.

Dans le cadre de sa politique de sécurité, SFR prend en compte l'arrivée des nouvelles technologies en amont ainsi que les usages associés (ex : paiement via le mobile, e-ticketing, hébergement sécurisé d'applications embarquées dans le mobile…).

En interne, SFR met à disposition 5 outils d'encadrement pour sensibiliser ses collaborateurs et faire appliquer la loi en vigueur :
- le contrat de travail,
- le règlement intérieur,
- le Code d'Éthique et d'Engagements signée par le Président,
- la Charte Sécurité de l'information signée par le Président,
- une Direction spécifique chargée d'avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.

En 2012, cette démarche est à nouveau confirmée dans le Projet d'entreprise qui inscrit la sécurité et la confidentialité des données des clients en tant que fondamental commun à tous les salariés.
De plus, 100% des collaborateurs sont invités à suivre le module e-Learning « Sécurité de l'information ». Les nouveaux entrants sont également systématiquement inscrits à cette formation.

Traçabilité des accès et usages des données

SFR a également mis en place des outils afin d'analyser et tracer les accès aux données sensibles de nos clients. En cas d'anomalie observée, des investigations sont conduites. Des sanctions, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prises si un cas de fraude avérée est constaté.
À fin 2010, une traçabilité sur les environnements bureautiques et les outils service client mobile était opérationnelle. L'extension aux outils du service client fixe a été réalisée en 2011. Ce chantier s'achèvera en 2012 par la couverture du périmètre de SFR Business Team.

Pour permettre d'améliorer ses process, la Direction de la Sécurité de l'Information et de la Fraude coordonne un plan annuel d'audits internes et externes. Ces audits ont pour objectifs :
- le contrôle des processus de maîtrise des risques sécurité et fraude,
- l'évaluation de l'efficacité des dispositifs de sécurité déployés.

Ces audits s'appliquent sur le périmètre interne SFR ainsi que sur les périmètres et processus de gestion de nos partenaires. 30 audits sécurité ont été réalisés en 2011 sur les périmètres SI, Réseaux et Produits. Les éventuels plans d'actions afférents font l'objet d'un suivi par les métiers concernés.
SFR communique des recommandations de sécurité auprès de ses clients notamment via son site internet.
Dans certains cas de trafic anormal détectés, SFR informe le client victime de piratage et recommande des mesures correctives et préventives. Pour ce faire, une cellule spécialisée opère une veille permanente sur les menaces et met en œuvre les plans correctifs associés.

En complément des directives globales de politique de Sécurité de l'Information, SFR Business Team a défini une démarche concernant ses clients entreprise qui s'articule autour de 3 axes :
- un axe marketing en amont, qui permet, dès la conception, de définir puis d'intégrer les critères de sécurité vus du client dans nos offres,
- un axe organisationnel autour d'une gouvernance globale qui décline ces critères sécuritaires sur chacune des offres lors de leur conception,
- un axe opérationnel dont l'objectif est de veiller au respect des engagements sécurité en nous permettant de piloter la sécurité.

Pour maintenir une cohérence forte entre notre réponse sécuritaire et les risques externes, SFR Business Team s'appuie sur un Système de Management de la Sécurité, une veille permanente, sur un programme d'audit qui cible à la fois les enjeux logiques et physiques, et sur des cellules opérationnelles dédiées à la gestion de la sécurité, tant au niveau déploiement qu'au niveau du support.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des l'objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Collaborateurs sensibilisés aux directives de la CNIL	--	2 000	*- Initier des sessions pilotes de formations dédiées aux équipes techniques informatique : 200 collaborateurs prévus.*	**Sensibilisation et formation sécurité des équipes techniques :** **- 200 collaborateurs Réseaux sensibilisés.** **- 50 collaborateurs Réseaux formés.** **- Construction d'un dispositif de sensibilisation et de formation des collaborateurs SI.**	Objectif 2011 réalisé. Le différentiel entre les résultats 2010 et 2011 s'explique par le fait qu'en 2010, le module d'e-learning était destiné à une population très large ; à présent il s'agit de se recentrer sur les populations cibles.	**- Sensibiliser 200 collaborateurs SI et former 50 collaborateurs SI.** **- Établir et déployer une directive « Données sensibles » : règles minimales de sécurité et de confidentialité applicables aux données de nos clients.** **- Mettre en place un dispositif physique général d'interpellation et de sensibilisation à la protection de la confidentialité.** **- Mettre en place un site intranet dédié à la sécurité de l'information, avec un accès dès la Home Page.**

GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'image de SFR dans l'opinion publique et plus particulièrement auprès de nos clients, partenaires et collaborateurs, dépend largement du comportement, des actions et de l'attitude de chacun des collaborateurs SFR. Ainsi, à titre individuel, chacun d'eux contribue, par des actes conformes aux engagements pris par SFR, à façonner la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de notre entreprise. L'intégrité nous incite à respecter nos valeurs et à conduire nos activités de manière responsable, transparente et éthique ainsi qu'à garantir la pérennité de notre développement.

SFR est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'actions, fondé cumulativement sur le respect des lois et règlements et sur les engagements propres à SFR. Ces principes sont synthétisés et formalisés dans le Code d'Ethique et d'Engagements.

Ce code prouve la volonté affirmée d'un respect rigoureux des lois et règlements concernant notamment :
• les pratiques anticoncurrentielles,
• la corruption et fraude,
• les règles inhérentes à la propriété intellectuelle,
• le recours à la sous-traitance,
ainsi qu'un engagement au-delà de nos obligations légales sur des principes propres à SFR.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/sites/default/files/code_ethique_engagements_sfr_20091.pdf

Pour s'assurer de l'application de ce code, plusieurs actions ont été engagées comme la création d'une structure d'écoute et de conseil ainsi que la formation des nouveaux collaborateurs entrant dans SFR. Afin de renforcer les dispositifs en place, des formations récurrentes de nos collaborateurs à la concurrence, l'éthique dans les affaires et le délit de marchandage sont planifiées. Par exemple, les délits de marchandage sont adressés au sein d'une formation « Quel bon comportement dans sa relation prestataire ? » à laquelle 60 collaborateurs impactés directement ont pu participer en 2011.
Ces formations permettent de répondre entre autres aux demandes des

collaborateurs qui peuvent potentiellement se retrouver en situation de risque éthique. En effet, SFR s'assure que les principaux managers du groupe reçoivent une formation spécifique sur l'application de ce code et ont la responsabilité de sensibiliser leurs équipes. En outre, ils doivent s'assurer de l'exemplarité de leur comportement en toute circonstance, promouvoir les principes et les engagements du code et veiller au respect des principes cités par leurs équipes. Par ailleurs, une partie dédiée de l'intranet du groupe y est consacrée et des interventions en séminaires d'équipe sont organisées.

PRÉVENIR LES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

Les pratiques anticoncurrentielles font l'objet d'une attention particulière au sein de SFR. Notre engagement se décline opérationnellement comme suit :

- Veiller au respect mutuel des principes de loyauté dans toutes nos relations avec nos partenaires industriels et commerciaux.
- Respecter et faire respecter par nos collaborateurs :
  - les règles relatives à la concurrence en s'assurant de l'adoption de comportements ne caractérisant pas une quelconque pratique anticoncurrentielle ;
  - les règles relatives au recours à la sous-traitance, notamment celles qui prohibent :
    - le délit de marchandage,
    - le prêt de main-d'œuvre illicite ;
  - les règles inhérentes à la propriété intellectuelle, en faisant respecter les droits de la propriété industrielle, intellectuelle ou artistique en s'interdisant la diffusion sans autorisation d'œuvres, documents, logiciels, et d'une manière générale de tous matériels protégés par des droits de propriété artistique, intellectuelle ou industrielle.

PRÉVENIR LES DÉLITS D'INITIÉS AINSI QUE LA CORRUPTION PASSIVE ET ACTIVE

Dans le cadre de sa politique de prévention, SFR s'engage à prévenir les délits d'initiés, l'utilisation indue des informations confidentielles ou privilégiées, notamment par la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et la formation des principaux managers de SFR à l'interdiction formelle d'utiliser des informations privilégiées ou confidentielles dont ils auraient connaissance, afin de réaliser ou permettre, directement ou par personnes interposées, une opération interdite par la loi sur un marché réglementé ou d'agir ainsi pour leur profit personnel, pour celui d'un tiers, ou plus généralement dans un but spéculatif. Cette interdiction s'applique en particulier pour toute opération (achat ou vente d'actions) liée à la levée d'options attribuées aux collaborateurs, qui font l'objet de dispositions précises fixées par SFR et disponibles à la direction juridique.

Par ailleurs, SFR s'engage à respecter et faire respecter par ses collaborateurs :

- les législations qui prohibent la corruption active et passive,
- les législations relatives au financement des activités politiques :
  - proscrire toute rétribution, avantage, quelle qu'en soit la nature, ou cadeau d'une valeur autre que symbolique de la part d'un tiers en relation d'affaires avec SFR ou de la part d'un collaborateur vis-à-vis d'un tiers en relation d'affaires avec SFR,
  - veiller à ce que nos partenaires s'engagent au respect de ces législations et de ces droits vis-à-vis de SFR.

PROMOUVOIR LES ACHATS RESPONSABLES

En 2011, SFR a renforcé sa politique d'achats responsables.
Suite aux premières évaluations réalisées en 2010, les efforts sur 2011 se sont particulièrement portés sur la mise en place de plans d'actions correctives pour les fournisseurs ayant des notes au-dessous de la moyenne. Afin de poursuivre la dynamique, une cinquantaine de fournisseurs a été évaluée sur 2011. Toutes les évaluations réalisées en 2010 et 2011 ont été intégrées à notre outil de suivi fournisseurs pour avoir une vision globale. Dorénavant, la RSE fait partie intégrante des autres piliers : finance, commercial, technologie, qualité et livraison. Afin de renforcer les premiers résultats des évaluations, deux audits RSE sur site ont été effectués par un prestataire externe.
Pour une meilleure communication, un « guide développement durable » a été élaboré et mis en ligne dans l'intranet achats. Ce document rappelle toutes les bonnes pratiques RSE et reprend notamment les thèmes suivants : critères RSE dans les appels d'offres, les clauses Développement Durable standards, comment évaluer nos fournisseurs, rappel des labels et référentiels, comment travailler avec les entreprises du secteur adapté… Ce guide renforce notre communication au quotidien.
En complément, la Direction des achats assure un suivi régulier du niveau de dépendance de ses fournisseurs. Si le taux de dépendance est trop important, un échange avec le fournisseur est alors engagé pour trouver des solutions afin de revenir à une situation acceptable.
Enfin, SFR poursuit ses efforts sur sa démarche solidaire et a développé significativement les activités vers le secteur adapté/protégé (commandes en hausse de 64 % par rapport à 2010).
Tous nos acheteurs sont formés aux achats responsables. Cette formation fait partie du catalogue de formation ouvert à tous les collaborateurs de SFR.

ACCOMPAGNER ET ÉVALUER LES FOURNISSEURS SUR LEURS PERFORMANCES RSE

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de fournisseurs évalués sur la partie RSE	47	47	*- Identifier des plans d'actions et mettre en place un suivi qualité adapté. Les fournisseurs évalués doivent avoir a minima 5 sur 10.*	**50**	Une attention particulière a été portée cette année à la mise en place de plans de progrès sur les fournisseurs ayant eu des notes inférieures à 5 en 2010.	**--**
Pourcentage en valeur (% de notre CA achat) des fournisseurs évalués	>39 %	80 %	*- Maintenir à 80 %.*	**85 %**	Cumulé 2010/2011 : 85 % de notre CA achats.	**- Maintenir à 80 %.**
Taux de retour des évaluations fournisseurs	93 %	99 %	*- Maintenir un taux de retour supérieur à 90 %.*	**99 %**	Depuis 2010, sur 150 évaluations, nous avons eu 149 retours.	**- Maintenir un taux de retour supérieur à 90 %.**

S'ENGAGER EN FAVEUR DU SECTEUR PROTÉGÉ

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
CA total réalisé avec le secteur protégé	1 275 441 €	1 745 238 €	*- Augmenter de 50 %.*	**2 796 228 €**	Objectif atteint.	**- Atteindre 3 000 000 €.**

SOUTENIR LA RECHERCHE

SFR participe au financement de la recherche dans le domaine des radiofréquences et de la santé à travers le nouveau mécanisme mis en place par les pouvoirs publics en 2011. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), qui a repris les missions de la Fondation Santé et Radiofréquences, assure notamment l'évaluation des risques et la définition des programmes de recherche scientifique et technique dans ce domaine.

SOUTENIR LA RECHERCHE SUR LE SUJET « RADIOFRÉQUENCES ET SANTÉ »

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Soutien à la recherche sur les éventuels effets des radiofréquences sur la santé	Soutien à la Fondation Santé & Radiofréquences : 730 000 € sur 5 ans (2004 à 2009).	2010 marque la fin de la période de 5 ans correspondant au financement de la Fondation Santé et Radiofréquences et l'arrivée d'un nouveau mécanisme de financement à mettre en place par les pouvoirs publics. L'Anses reprend désormais les missions de la Fondation. Financement d'une thèse en dosimétrie.	- *Soutenir la recherche et la diffusion des connaissances à travers un nouveau mécanisme qui reste à mettre en place par les pouvoirs publics.*	**Contribution au financement de la recherche selon le nouveau mécanisme établi par le gouvernement fin 2011.** **Participation à l'instance de dialogue de l'Anses**	L'Anses reçoit une subvention de 2 M€/an de la part des opérateurs de téléphonie mobile pour financer la recherche sur les radiofréquences. L'Anses a déjà lancé en 2011 un appel à projets et retenu plusieurs sujets de recherche.	- **Poursuivre le soutien à la recherche et à la diffusion des connaissances.** - **Poursuivre le financement d'une thèse en dosimétrie.**

ACCOMPAGNER LE DÉPLOIEMENT DES ANTENNES-RELAIS

Concernant l'implantation des antennes-relais, SFR poursuit une démarche d'information et de concertation renforcée avec ses parties prenantes dans le cadre du « Guide des relations entre communes et opérateurs », signé entre l'Association des Maires de France (AMF) et la Fédération Française des Télécoms (FFT, ex-AFOM). La mobilisation des équipes techniques régionales de SFR reste constante, avec des campagnes de mesures de champs électromagnétiques et la tenue de nombreuses réunions publiques d'information.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/mobile-et-radiofrequence/antennes-relais/installation-dune-antenne-relais

POURSUIVRE LES EFFORTS CONCERNANT LES MESURES DES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

Les résultats des mesures effectuées sur l'ensemble du territoire, ainsi que l'emplacement de tous les équipements émettant des ondes radio (radio, télévision, téléphonie mobile et réseaux privés) sont toujours consultables sur le site internet de l'Agence Nationale des Fréquences.
Pour en savoir plus : www.cartoradio.fr

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de mesures de champs électromagnétiques prises en charge par SFR	948	586	- *En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes par les pouvoirs publics, en 2011, SFR continue de prendre en charge directement les demandes de mesures qu'elle reçoit.*	**507**	La version 3 du protocole ANFR de mesure in-situ du niveau d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les stations émettrices fixes a été publiée par arrêté en date du 26 août 2011. Le nouveau mécanisme de financement des mesures a été mis en place par l'Etat en 2011. Sa mise en œuvre effective, qui sera pilotée par l'Etat également, est attendue pour 2012.	**- Renvoyer les demandes de mesures vers le nouveau process mis en œuvre par l'Etat et suivre sa bonne prise en charge.**

POURSUIVRE LES EFFORTS D'INFORMATION CONCERNANT LE DÉPLOIEMENT DES ANTENNES-RELAIS

Depuis plusieurs années, SFR va encore plus loin en accompagnant le déploiement de ses nouvelles antennes-relais au moyen d'un dispositif d'information des riverains dédié.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de réunions d'information sur la santé	287	316	*- En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes d'information et de concertation par les pouvoirs publics, SFR continue de respecter les engagements pris dans le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'AMF.*	**372**	Le chantier du Grenelle des ondes sur l'information et la concertation se poursuit. En attendant ses conclusions, SFR continue de répondre aux demandes exprimées par des riverains, municipalités, bailleurs, CHSCT… en organisant des réunions d'information qui prennent de plus en plus un format restreint.	**- En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes d'information et de concertation par les pouvoirs publics, SFR continue de respecter les engagements pris dans le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'AMF.**
Nombre de courriers santé traités par SFR	418	382		**128**	Les courriers correspondent à des demandes adressées à SFR par voie électronique ou postale traitant spécifiquement du sujet « mobile et santé », qu'il s'agisse d'antennes-relais ou de terminaux mobiles. Le nombre de courriers adressés à SFR sur le sujet est en baisse notable.	

RENFORCER L'INFORMATION DES CLIENTS, NOTAMMENT SUR LES MOBILES ET LA SANTÉ

Dans une logique de vigilance et de transparence, SFR poursuit ses actions d'information vers ses clients et ce d'autant plus que le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a classé en mai 2011 comme « peut-être cancérogènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences, notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile.
Dans ce contexte ont été mis à jour le site www.mobile-et-radiofrequences.com ainsi que le dépliant de la profession « Mon mobile et ma santé » (Version 5 en novembre 2011) largement diffusé dans les kits carte SIM, en *espace SFR* et sur Internet. Plus généralement, SFR relaie les précautions d'usage permettant de réduire son exposition aux ondes radio, telle que l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les packs SFR), et affiche, conformément à la récente réglementation sur le sujet, le niveau maximal d'exposition (DAS) des téléphones dans ses brochures commerciales, sur les linéaires de son réseau de distribution, sur ses sites Internet, ainsi que sur les publicités.
Pour en savoir plus : www.mobile-et-radiofrequences.com

RENFORCER LA VISIBILITÉ DE L'INFORMATION SANTÉ AUPRÈS DES CLIENTS

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Nombre de dépliants FFT/ AFOM « Mon mobile et ma santé » diffusés (en millions)	12,5 M	8,4 M	*- Poursuivre la diffusion du dépliant « Mon mobile et ma santé » de façon systématique avec les kits carte SIM. Poursuivre la mise à disposition de kits oreillette dans tous les packs SFR.*	**6,8 M**	100% des kits carte SIM incluent le dépliant. En 2011, un message santé a été inscrit à la facture client d'août, à l'instar de ce qui avait été fait en 2010.	**- Poursuivre la diffusion du dépliant « Mon mobile et ma santé » de façon systématique avec les kits carte SIM.**
Nombre de kits oreillette distribués par SFR dans les packs SFR et avec mobiles nus (en millions)	6,4 M	6,6 M		**6,3 M**	100% des packs SFR intègrent un kit oreillette. SFR s'attache également à promouvoir l'usage de celui-ci comme moyen de réduire son exposition grâce à un pictogramme spécialement dédié à cette recommandation, repris dans la plupart des brochures commerciales.	**- Poursuivre la mise à disposition de kits oreillette dans tous les packs SFR.**

RENFORCER LA SENSIBILISATION DES FORCES DE VENTE ET DES COLLABORATEURS

Au-delà des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs habituellement menées, SFR a actualisé en 2011 son quizz sur le sujet radiofréquences et santé à destination des forces de vente du réseau de distribution, afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux interrogations des clients.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Nombre de collaborateurs formés à la politique santé	291	214	*- Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers le quizz dédié.*	**181**	--	**- Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers le quizz dédié.**
Nombre de vendeurs ayant réalisé le quizz « radiofréquences et santé »	--	3 865		**1 436**	--	

NOS ENJEUX ET NOS ENGAGEMENTS POUR UN MONDE PLUS SOLIDAIRE

Alors que le numérique transforme la vie de chacun, SFR s'attache à en faire une chance pour ses collaborateurs, pour l'intégration des jeunes, et plus largement pour renforcer l'égalité des chances dans la société.

DIVERSITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

SFR a placé l'égalité des chances et la non-discrimination au cœur de sa politique de Ressources Humaines. Un engagement reconnu par l'obtention du Label Diversité fin 2010, et poursuivi en 2011 à travers l'ensemble de ses actions RH.
Concernant l'égalité de traitement entre hommes et femmes, SFR a ainsi mis en place en 2011, dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) une enveloppe budgétaire qui sera reconduite en 2012. Sur ce même thème, après un premier accord « Égalité professionnelle » signé en 2006, SFR mène des négociations avec les organisations syndicales afin d'aboutir à un nouvel accord renforçant les dispositions déjà en place.
Autres leviers en faveur de l'égalité des chances : la formation et la mobilité. En 2011, 4,1 % de la masse salariale a été consacré à la formation et le taux de mobilité globale a atteint 14 %, dont 10 % de mobilité inter-métiers.
Autre fait marquant de l'année écoulée en matière de RH : la mise en place, en concertation avec les partenaires sociaux, d'un pilote « travail à distance » qui a permis à 150 salariés volontaires de tester différentes modalités de travail à distance de juin à décembre 2011. Cette expérimentation et son évaluation par les différentes parties prenantes servent de point de départ à des négociations actuellement en cours en vue d'un accord sur le sujet.

FAVORISER L'INTÉGRATION DES JEUNES

Depuis 2009, SFR s'est engagé en faveur de l'alternance. Une action poursuivie jusqu'aujourd'hui avec en 2011 l'embauche de 557 étudiants en contrats en alternance au sein de l'entreprise, soit 5,5 % de l'effectif total. Dans ce cadre, SFR s'est attaché à diversifier ses sources de recrutement, en renforçant le recrutement de jeunes alternants issus de l'Université et des quartiers populaires.
En amont de l'entrée dans l'entreprise, SFR s'est aussi attaché, à travers la mise en place de «programmes éducatifs», à renforcer l'égalité des chances dans l'accès aux études. C'est ainsi que, depuis 2005, le Passeport Avenir (anciennement Passeport Telecom) accompagne chaque année des centaines de jeunes issus de milieux modestes vers des grandes écoles ou des cursus universitaires prestigieux, notamment via le tutorat de ces jeunes par des salariés de l'entreprise. En 2011 SFR, a lancé le programme « Ma caméra chez les pros », qui aide les collégiens dans leur orientation professionnelle en leur faisant découvrir des entreprises et des métiers qui recrutent dans leur région.

AGIR POUR UNE SOCIÉTE PLUS SOLIDAIRE

En juin 2011, la Fondation SFR a fêté ses 5 ans et a été reconduite pour 5 années supplémentaires. La Fondation SFR soutient chaque année de nombreux projets associatifs parrainés par les collaborateurs. 147 associations ont ainsi été accompagnées en 2011.
Le programme de téléphonie solidaire développé en partenariat avec Emmaüs Défi depuis 2009 à destination des personnes en situation de précarité, a pris de l'ampleur en 2011. Ce programme mis en place à Paris comporte une offre de téléphonie mobile à tarif solidaire assortie d'un accompagnement pédagogique et social. 1 300 bénéficiaires ont été accompagnés en 2011. Pour 2012, l'objectif sera d'atteindre 2000 bénéficiaires, et d'élargir le programme à de nouvelles communes.
Concernant l'accessibilité des offres et services aux clients handicapés, SFR a activement contribué à la transposition de la Charte d'engagements pour l'accessibilité de la téléphonie mobile signée en 2005 sous l'égide de la FFT (Fédération Française des Télécoms) à l'ensemble des communications électroniques.

8 ENJEUX « PLUS SOLIDAIRE » :

- **Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs**
- **Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs**
- **Favoriser l'emploi durable, promouvoir l'intégration des jeunes**
- **Promouvoir le dialogue social et la négociation collective**
- **Promouvoir la diversité et l'égalité des chances**
- **Réduire la fracture numérique**
- **Développer l'engagement citoyen**
- **Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation**

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES COLLABORATEURS

Pour contribuer pleinement aux objectifs stratégiques de l'entreprise, la Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH) a mis en place une politique de ressources humaines volontariste, qui s'articule autour de 3 grandes priorités :

- attirer, intégrer et fidéliser les talents,
- garantir l'employabilité et accompagner le développement des collaborateurs,
- favoriser l'engagement citoyen et renforcer la responsabilité sociale de l'entreprise.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

La Gestion des Carrières et des Compétences

Dans un secteur qui évolue vite, il est de la responsabilité de l'entreprise d'anticiper les conséquences de ces évolutions sur ses métiers et d'aider les collaborateurs à faire évoluer leurs compétences. C'est ce que permet un accord de Gestion des Carrières et des Compétences signé en mai 2010 donnant à chaque collaborateur l'opportunité de se projeter dans l'avenir, d'adapter ses compétences, de se positionner sur des métiers porteurs et de garantir ainsi son employabilité.

Cet accord d'envergure, complet et exigeant, repose sur l'engagement de tous les managers d'anticiper leurs besoins en compétences à 18 mois, en lien avec la stratégie de l'entreprise. Il permet la mise en œuvre de tous les dispositifs d'évolution de carrière de l'entreprise.

Encourager les mobilités

SFR a mis en place une gestion des carrières centrée sur les compétences facilitant ainsi la mobilité inter-métiers. La DGRH met en place les conditions favorables à la montée en compétences afin d'accompagner au mieux le développement de chacun et la réussite de l'entreprise. Chaque collaborateur peut accéder aux offres et postuler en ligne. Afin d'alimenter sa réflexion sur son projet professionnel et envisager des perspectives d'évolution, il est possible de consulter les définitions d'emploi ou les vidéos de quelques métiers de l'entreprise. Il est également possible de se documenter sur les opportunités de mobilité chez SFR ainsi que sur les tendances du marché de l'emploi dans les « Espaces Métiers ».

En 2011, le taux de mobilité globale a atteint 14 %, dont 10 % de mobilité inter-métiers. L'objectif pour 2012 est de maintenir ce taux avec une mise en visibilité accrue des parcours et mobilités réussies des collaborateurs.

La formation

Compte tenu des enjeux prioritaires de SFR, 2011 a été une année très intensive dans le développement des compétences ces des collaborateurs et par conséquent dans l'activité formation.

Des offres « transverses » regroupent les 11 grandes thématiques compétences transverses telles que le pilotage d'activité, le management, la communication. Les formats pédagogiques privilégient la mise en action du stagiaire (ateliers d'échange de pratiques, co-développement et travail inter-sessions).

Des offres « métiers » visent au développement d'une expertise par la professionnalisation des collaborateurs et leur contribution aux enjeux stratégiques et business de l'entreprise. Certains parcours, notamment sous forme « d'universités métiers », permettent un accompagnement sur mesure et dans la durée.

En 2011, le programme « Xpérience Client » mis en place depuis plusieurs années a été renforcé et déployé pour tous les managers. Ce programme a pour objectif de développer la proximité des collaborateurs avec le terrain afin qu'ils s'approprient les réalités des métiers de la vente et de la relation client et qu'ils capitalisent sur les visites terrain pour mieux extraire des propositions d'actions concrètes. À la fin de l'année, près de 1500 managers avaient participé à ce programme.
La Direction de la formation a déployé en 2011 de nouveaux processus de contrôle et de correction des éventuels écarts de taux d'accès à la formation entre non-cadres et cadres, femmes et hommes, seniors et autres populations. Les besoins en compétences ont été revus en cours d'année entre les équipes opérationnelles RH et les managers au sein des équipes qui présentaient des taux d'accès inégalement répartis. Les écarts ont ainsi été corrigés.
En complément des dispositifs de formation déployés dans le plan, la formation répond aussi plus largement aux besoins des collaborateurs par le biais de modules DIF (Droit Individuel à la Formation). Un dispositif de formation en e-learning vient souvent compléter le dispositif en présentiel en apportant les éléments théoriques et fondamentaux en amont ou en permettant de valider certains acquis en aval.

SFR lance son université, accélérateur d'expériences
SFR a regroupé au sein de cette Université l'ensemble des dispositifs existants pour permettre à ses collaborateurs de développer leurs compétences en fonction de leurs besoins et en adéquation avec les enjeux de l'entreprise.
L'Université SFR sert 4 objectifs :
- développer les compétences, promouvoir les métiers et renforcer l'efficacité,
- accompagner l'évolution de l'entreprise,
- créer du lien, de l'échange et du dialogue,
- améliorer la performance et la préférence client.

Tout ceci se fait grâce à l'ensemble des actions de formation permettant de développer ses compétences et d'améliorer son employabilité mais aussi au travers de conférences s'appuyant sur des témoignages externes qui correspondent aux problématiques business de SFR. L'Université SFR, c'est également une communauté de formateurs internes, des programmes « Xpérience Client », des parcours d'intégration, des programmes d'échange et de relation inter-direction, des plans d'accompagnement, un réseau social interne, des « Vis ma vie » inter-directions.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation et de développement professionnel (EAD) (Réf. GRI : LA11)	88 %	89 %	*- Généraliser la démarche compétence par :* *• la déclinaison de celle-ci sur les formations métiers,* *• la création de 140 nouveaux modules en 2010 pour les actions de formation 2011.* *Objectifs atteints.*	**89 %**	- Il s'agit des entretiens réalisés pendant la campagne EAD 2011 (décembre 2010 et janvier 2011) et portant sur l'année 2010 réalisée par les collaborateurs.	**- Réussir la montée en puissance de l'Université SFR, accessible à tous les collaborateurs :** **• développement des compétences et carrières,** **• connaissance du projet d'entreprise et identification par chacun de sa contribution,** **• transmission du savoir (rôle des tuteurs et formateurs internes),** **• mise en place et animation de « communautés thématiques » pour optimiser le partage des compétences en interne.**
Nombre de mobilités	1 072	644		**844**	--	
Nombre de promotions internes	218	388		**462**	--	
Nombre de collaborateurs formés	7 509	7 298		**8 079**	- 781 collaborateurs formés en plus par rapport à 2010.	
Nombre de départs en formation (actions de formation)	30 604	32 775		**37 320**	- Plus 10 % environ par rapport à 2010.	

…/…

… Suite du tableau de la page précédente

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre d'heures de formation	232 698 h	249 996 h	--	**288 784 h**	- Un volume d'heures en forte croissance (+10 % environ) en raison de nombreuses périodes de professionnalisation déployées, de programmes de formation tels que les diagnostics techniques sur le service client ou le programme « Xpérience Client » pour les managers.	**- Réussir la montée en puissance de l'Université SFR, accessible à tous les collaborateurs :** **• développement des compétences et carrières,** **• connaissance du projet d'entreprise et identification par chacun de sa contribution,** **• transmission du savoir (rôle des tuteurs et formateurs internes),** **• mise en place et animation de « communautés thématiques » pour optimiser le partage des compétences en interne.**
Taux d'accès à la formation	80 %	78 %		**84,6 %**	- Taux en hausse de 6, 6 points en raison essentiellement : • d'une communication de proximité effectuée par les équipes RH, • d'une formation durant la phase de collecte en septembre/octobre 2010, • d'un fort accompagnement des managers par les RH pendant cette même phase. - Cet accompagnement a engendré une mobilisation sans précédent des managers pour le développement des compétences de leurs collaborateurs par des actions de formation. Ce même accompagnement, assuré ensuite régulièrement par les managers, a permis de faire baisser le taux d'absentéisme des collaborateurs.	
Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur (Réf. GRI : LA10)	31 h	34 h		**36 h**	-	
Taux de la masse salariale consacrée à la formation	4,33 %	4,38 %		**4,1 %**	- 0,28 % en raison de la hausse de la masse salariale.	
Durée moyenne d'une action de formation (en heures)	7, 1 h	8 h		**8 h**	- Durée moyenne stable par rapport à 2010.	

FAVORISER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / VIE PRIVÉE

Les discussions avec les partenaires sociaux ont abouti en mai 2011 à la mise en place d'un pilote sur le travail à distance sur un échantillon de 150 collaborateurs volontaires qui ont testé, pendant 6 mois, différentes modalités de travail à distance. Cette expérimentation et le bilan qui en a été fait, tant auprès des collaborateurs testeurs que de leurs managers, nourrissent les négociations en cours avec les organisations syndicales en vue d'un accord sur le travail à distance.
SFR a signé en juillet 2011 un accord sur la mise en place d'un Compte Epargne Temps (CET) qui offre aux collaborateurs la possibilité de placer chaque année 7 jours maximum (5 jours de congés payés et 2 jours de RTT volants) dans le CET et de transférer 5 jours du CET vers le Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO) SFR avec abondement. Les jours ainsi épargnés sur le CET pourront être utilisés pour indemniser des jours d'absence non rémunérés prévus dans l'accord (congé parental d'éducation à temps plein, congé sabbatique, congé pour création ou reprise d'entreprise…), anticiper un départ en retraite et alimenter l'épargne retraite sur le PERCO SFR.
Après la mise en place d'un régime Complémentaire Santé unique en 2010, l'ensemble des salariés de l'UES SFR bénéficie depuis le 1er janvier 2011 d'un régime unique de Prévoyance.
Dans une optique de toujours contribuer à un équilibre vie professionnelle / vie privée, 100 % des demandes de passage à temps partiel choisi sont acceptées depuis 2010.
Un « congé de parentalité » (par référence au congé légal de paternité de 11 jours) visant à attribuer l'égalité des droits aux salarié-e-s en couple avec une personne de même sexe a été intégré aux négociations en cours pour le renouvellement de l'accord égalité professionnelle entre femmes et hommes.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de collaborateurs prenant un congé paternité / ayant déclaré la naissance d'un enfant et équivalent	352 collaborateurs	269 collaborateurs soit 78 %	--	**343 collaborateurs soit 84,90 %**	--	**--**
Nombre de collaborateurs bénéficiant du congé parental d'éducation / nombre de collaborateurs ayant droit et équivalent	543 collaborateurs soit 25,03 %	753 collaborateurs soit 41 %		**775 collaborateurs soit 38,21 %**		

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

Déjà doté depuis 2003 d'un accord sur les conditions de vie professionnelle intégrant notamment la prévention du stress et du harcèlement moral, SFR a été précurseur sur ce sujet. Pour SFR, déjà résolument engagé dans le développement durable et la citoyenneté, la qualité de vie au travail va de pair avec la préservation de la santé physique et mentale des collaborateurs et la lutte contre toute forme de violence au travail.

Les acteurs et les dispositifs d'alerte et de recours existants chez SFR

Lorsqu'un collaborateur a le sentiment d'être victime de harcèlement, de discrimination ou se trouve en difficulté, il peut recourir à :

- tous les acteurs internes « naturels » de l'entreprise, notamment les managers et les RH, qui ont été formés en 2010 et 2011 pour apporter vigilance et attention dans la détection de situations à risque psycho-social et être en écoute active ainsi qu'en capacité d'intervenir sur toute situation difficile au travail,
- la procédure d'alerte et de gestion des situations de harcèlement ressenti, traitée dans un délai de 2 mois,
- la procédure d'alerte en cas de discrimination ressentie,
- un espace de parole complémentaire anonyme et gratuit mis à disposition des collaborateurs SFR en situation de mal-être psychologique. Il s'agit d'une cellule externe d'écoute téléphonique spécialisée accessible 24h/24 du lundi au vendredi.

Les modalités de saisine et de traitement confidentiel des procédures d'alerte sont disponibles sur l'intranet. Elles intègrent toute garantie d'impunité pour les requérants et pour les témoins sollicités dans l'analyse de la situation signalée.

Les risques psycho-sociaux sont intégrés dans le Document Unique d'Evaluation des Risques de l'UES (Unité Economique et Sociale) SFR.
À ce titre, plusieurs diagnostics ont lieu :
Depuis 2006, SFR interroge régulièrement, par une enquête de climat social « La Voix des collaborateurs », tous les salariés, tous statuts confondus, sur leur ressenti au regard de la reconnaissance et du sens du travail, abordant les thématiques de l'engagement, du climat psychologique, de la satisfaction professionnelle, de la perception du mode de management, de la stratégie et de l'organisation. Trois consultations, en 2006, 2007 et fin 2009, avec des taux de retour supérieurs à 72 %, ont permis d'analyser les évolutions des ressentis au cours du temps.

Une expertise nationale concernant tous les salariés sur les conditions de travail avec :

- une phase quantitative en 2010 par l'envoi d'un questionnaire. Un taux de retour et de participation (63 %) à cette enquête révèle à la fois l'intérêt et les attentes du plus grand nombre sur ces sujets, ce qui est un excellent indicateur d'implication et d'attention au collectif de travail,
- une phase qualitative en 2011 cherchant à comprendre, grâce à des entretiens individuels, les problématiques relevées par les réponses au questionnaire,
- des restitutions en Comité de Pilotage avec des élus des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), les organisations syndicales et la Direction pour permettre la compréhension et l'acceptation partagées sur les situations qui, le cas échéant, posent problème et sur les possibilités d'agir pour y remédier.

Le diagnostic de fond confirme une situation globale satisfaisante avec :

- des forces reconnues comme la fierté d'appartenance, la solidité de l'entreprise, l'amour du métier, la volonté de donner, le désir d'engagement et les avantages sociaux,
- des alertes transverses qui demandent des attentions particulières, qui se sont manifestées à certains endroits de façon plus marquée.

Des projets de plans d'actions transverses ainsi que des pistes d'actions opérationnelles par Direction ont été présentés au Comité de Pilotage (réunissant des représentants des CHSCT, des organisations syndicales représentatives et des membres de la Direction).
Leur déclinaison locale ainsi que les actions spécifiques sont communiquées auprès des équipes par chaque Direction et suivies par les CHSCT concernés.

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES COLLABORATEURS

Un pilote travail à distance a été lancé le 15 juin 2011 au niveau national. Ce pilote avait pour objectif de favoriser l'innovation en matière de flexibilité dans les modes d'organisation du travail, d'anticiper les évolutions de l'organisation du travail, de favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle. Au total, 150 collaborateurs ont participé à cette expérimentation sur des sites de taille importante avec des emplois et activités variés en Ile-de-France et en régions.

Une salle de « relaxation » pilote a été installée en mai 2011 sur le site de Rive Défense par la Direction Immobilier Sécurité et Affaires Générales (DISAG) à la demande du CHSCT Rive Défense. Cette salle de relaxation de 32 m² a été aménagée avec un éclairage spécifique (ambiance tamisée), de l'aromathérapie, une fontaine, de la musique douce. Cette salle de relaxation disposant d'une dizaine de fauteuils et hamacs est ouverte aux collaborateurs tous les jours de 12h00 à 14h30 avec un temps conseillé d'utilisation de 20 minutes par personne afin de permettre à tous d'en profiter. L'implication du CHSCT en amont du projet a scellé la légitimité du pilote.

SFR souhaitait pour son site de Paris Cambrai adapter les bâtiments aux besoins des collaborateurs et favoriser la communication entre les équipes. Ces objectifs se traduisaient par l'aménagement intérieur et la création d'espaces de support : salles de réunion, salles de formation. Ces travaux comprennent notamment la réalisation de travaux d'amélioration de l'aménagement intérieur et de l'environnement de travail (électrique, climatisation...).

Afin d'améliorer l'accessibilité des sites SFR à l'ensemble des collaborateurs et visiteurs déficients visuels, auditifs et cognitifs, des travaux ont été réalisés en 2011 pour un coût total de 440 000 €.

Concernant les sites techniques fixes et mobiles, une étude sur le vieillissement du parc se poursuit et des audits des sous-traitants sont effectués en matière de sécurité et santé au travail.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de salariés formés à la sécurité (Réf. GRI : IO3)	2 317	2 835	*- Faire bénéficier 100 % des nouveaux embauchés de la formation d'accueil sécurité en e-learning « Sécurité et Bonnes pratiques ».*	**5 147**	--	**- Former sur 3 ans (à fin 2012) 100 % des collaborateurs SFR à l'e-learning « Sécurité et Bonnes pratiques ».**
Taux de fréquence des accidents du travail (Réf. GRI : LA7)	2 %	4 %	*- Maintenir un taux de fréquence inférieur à 2 %.*	**3,34 %**	--	**- Maintenir un taux de fréquence inférieur à 4 %.**
Taux de gravité des accidents du travail (Réf. GRI : LA7)	0 %	0 %	*- Maintenir un taux de gravité des accidents du travail inférieur à 0,1 %.*	**0,04 %**	--	**- Maintenir un taux de gravité des accidents du travail inférieur à 0,1 %.**
Taux d'absentéisme (Réf. GRI : LA7)	5 %	5,31 %	*- Atteindre un taux d'absentéisme de 5 %.*	**5 %**	--	**- Maintenir un taux d'absentéisme proche de 5 %.**
Audits sécurité sur les sites techniques	101 7 % du parc SFR	1 542 7 % du parc SFR	*- 7 % du parc SFR.*	**1 574 6,4 % du parc SFR**	- A noter, le différentiel entre les résultats 2009 et 2010 s'explique par le fait qu'en 2010, les sites réseau fixe (ex-Neuf) ont été intégrés au parc SFR en plus des sites réseau mobile.	**- 4 % des sites techniques (petits sites : antennes- relais...) et 100 % des grands sites techniques (sites stratégiques type Net center, BSC).**

FAVORISER L'EMPLOI DURABLE

SFR intervenant sur un marché mature dont la compétitivité s'est renforcée début 2012, le nombre de ses recrutements est en baisse. En 2011, 550 recrutements ont été réalisés, correspondant au turn-over naturel de l'entreprise.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Pourcentage de CDI au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	93 %	91 %	*- Atteindre 550 recrutements en CDI.*	**92 %**	Objectif atteint.	**- Renforcer les actions en faveur de la mobilité interne et maintenir notre présence dans les temps forts des écoles et universités.**
Pourcentage de CDD au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	7 %	9 %	*- Maintenir notre présence dans les temps forts des écoles et universités.*	**8 %**		
Taux de turn-over externe (Réf. GRI : LA2) = taux de turn-over externe des CDI/ effectif permanent CDI	11 %	6 %		**5 %**		

PROMOUVOIR L'INTÉGRATION DES JEUNES

SFR s'est engagé, dans le cadre de la Charte de l'apprentissage, à atteindre 5 % de taux d'alternants en 2011 sur l'ensemble de ses effectifs. Cet engagement se poursuit en 2012.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Nombre de contrats en alternance (apprentissage + contrats de professionnalisation) au 31/12 (Réf. GRI : LA1)	494	606	--	**557**	--	**- 500 contrats en alternance.**
Pourcentage de contrats en alternance au 31/12 par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	5,20 %	6 %		**5,55 %**		**- Atteindre 5 % de taux d'alternance dans tous nos métiers.**

PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

La volonté de faire vivre un dialogue social responsable et positif caractérise l'attitude de tous les acteurs de l'entreprise. Ce dialogue doit :
- contribuer à la qualité de la vie au travail pour chaque collaborateur,
- permettre de résoudre, par la discussion ou la négociation, les difficultés ou divergences inhérentes à toute activité professionnelle. Il est convenu que le dialogue, et non le conflit, constitue le moyen privilégié pour rechercher les solutions appropriées aux problèmes qui peuvent se présenter.

Cette conception du dialogue social, doit imprégner tous les aspects de la vie de l'entreprise, tant dans le style de management que dans les relations avec les représentants des salariés.
Pour plus d'information sur nos partenaires sociaux, se reporter à la page 8 de ce rapport.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	20	11	*- Mettre en œuvre de nouvelles élections des représentants du personnel.*	**12**	Tous les objectifs ont été atteints en 2011 sauf la mise en œuvre de nouvelles élections des représentants du personnel et la prévision de négociations sur les thèmes de la diversité, la santé et le bien-être au travail qui sont en cours de réalisation.	**- Finaliser les nouvelles élections professionnelles.**
- dont accords relatifs aux rémunérations	7	4	*- Poursuivre le travail d'harmonisation des statuts.*	**5**		**- Initier les accords liés à la diversité (handicap, égalité professionnelle hommes / femmes, travail à distance).**
- dont accords relatifs à la santé/sécurité et conditions de travail	0	2	*- Mettre en œuvre un compte épargne temps.*	**3**		
- dont accords relatifs aux plans sociaux	0	0	*- Lancer une expérimentation sur le travail à distance pour cadrer un éventuel accord.*	**0**		
- dont accords relatifs au dialogue social	8	1	*- Prévoir des négociations sur les thèmes de la diversité, la santé, le bien-être au travail.*	**1**		
- autres accords	5	4		**3**		
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE)	110	50		**48**	--	
Nombre de réunions du CHSCT	116	223		**175**	--	
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	214	231		**229**		

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

L'égalité des chances et la diversité structurent notre politique RH ainsi que nos actions citoyennes.
Nos efforts en faveur de l'égalité des chances et de la non-discrimination ont été couronnés par l'obtention du Label Diversité en novembre 2010 : SFR a été le premier opérateur de télécommunications à l'obtenir, après audit approfondi de l'AFNOR. Ce label concerne tous les aspects de la gestion RH, du recrutement à la mobilité, en passant par l'accès à la formation, la rémunération…
L'effort commencé en 2010 s'est poursuivi en 2011 par :
- la poursuite du plan de formation à la diversité de tous les managers de proximité,
- la mise en place de petits déjeuners diversité pour sensibiliser les RH à la non-discrimination (exemples : le fait religieux en entreprise, l'orientation sexuelle en entreprise),
- l'élaboration d'un nouveau film pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du Label Diversité diffusé sur l'intranet,
- l'organisation d'un forum de recrutement d'alternants avec Mozaïk RH.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	--	735	*- Former l'ensemble des 1800 managers d'ici fin 2012.* *- Lancer un plan de formation à destination de tous les collaborateurs.*	**735 (658 collaborateurs formés en métropole et 77 formés à La Réunion)**	Avancement conforme au plan de déploiement (1470 managers formés entre début 2010 et fin 2011). L'objectif devrait être atteint d'ici la fin de l'année 2012.	**- Finaliser le plan de formation de l'ensemble des managers à la diversité.**

POUR LE HANDICAP

En 2011, SFR a atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés (TH) de 3,34 % (versus 1,89 % au 31 décembre 2008).
Cette progression s'explique par :
- une politique de recrutement axée sur les compétences : SFR a recruté 38 personnes en situation de handicap sur 3 ans,
- le développement des achats auprès des entreprises du secteur protégé et adapté. En 2011, SFR a réalisé un chiffre d'affaires de près de 2 800 000 € auprès de 32 entreprises du secteur adapté et protégé,
- la mise en place de mesures spécifiques pour les collaborateurs handicapés et pour leur entourage (jours d'absence supplémentaires, attribution de Chèque Emploi Service Universel (CESU), télétravail) et la mise en place d'un dispositif de communication (intranet, hotline, journaux affiches) ont également contribué à valoriser la politique handicap de SFR initiée depuis 10 ans.

Plan d'actions 2012 :
- Accompagner les collaborateurs ayant des troubles psychiques pour les maintenir dans l'emploi.
- Développer les Groupements Momentanés d'Entreprises (GME) comme le partenariat avec ARES et Norbert Dentressangle pour créer la 1ère entreprise adaptée de logistique clairement orientée vers l'insertion des personnes handicapées en entreprise classique.
- Accompagner les entreprises du secteur protégé pour les aider à répondre à nos appels d'offres.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux d'emploi des travailleurs handicapés (TH)	2,25 %	2,34 %	*- Atteindre un taux d'emploi de TH de 4 % dans le cadre du 3ème accord handicap.*	**3,34 %**	Forte augmentation du taux d'emploi en 3 ans malgré un objectif non atteint.	**- Atteindre un taux d'emploi de TH de 4 % en 2014.**
Pourcentage de travailleurs handicapés (TH) dans l'UES SFR (hors secteur protégé)	1,48 %	1,69 %	--	**1,85 %**	--	--
Nombre de travailleurs handicapés (TH) embauchés	14	12	*- Maintenir a minima le nombre de recrutements à 10 TH par an.*	**12**	Grâce à une diffusion ciblée, des offres de recrutements sur 9 job boards dédiés.	**- Embaucher 10 TH par an.**

POUR LES SENIORS

Afin d'anticiper l'évolution des carrières professionnelles, SFR a mis en place un bilan d'étape pour les seniors de 50 ans et plus, depuis plus de 4 ans sur le même poste sans évolution de périmètre. Tout collaborateur d'au moins 45 ans ou ayant 20 ans de carrière peut demander à bénéficier du bilan d'étape.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de collaborateurs âgés de 55 ans et plus présents dans l'entreprise au 31 décembre	2,64 % (245 collaborateurs)	2,92 % (275 collaborateurs)	*- Atteindre un taux de 3,5 % en 2012.*	**3,21 % (322 collaborateurs)**	--	**- Atteindre un taux de 3,5 %.**

POUR L'ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES

Convaincu que la mixité et la diversité constituent un facteur de performance, SFR considère que les femmes et les hommes doivent être présents de manière équilibrée dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise. C'est pourquoi SFR s'est engagé de longue date à assurer une égalité de traitement entre les femmes et les hommes à tous les stades de la vie professionnelle.
Menée dans un étroit dialogue avec les partenaires sociaux, cette politique volontariste s'est traduite par la signature d'un accord Egalité professionnelle entre femmes et hommes en 2006, qui engage l'entreprise à mettre en place des actions pour améliorer la situation des femmes au regard de l'égalité professionnelle et assurer l'équité du traitement, parmi lesquelles :

- accompagnement du retour dans l'entreprise dans le cadre d'un congé maternité, d'adoption,
- possibilité de fractionner les congés enfants malades et de bénéficier d'un congé parental jusqu'au 6ème anniversaire de l'enfant (8ème si l'enfant est handicapé),
- octroi d'une prime de naissance ou d'adoption d'un 3ème enfant,
- neutralisation d'un point de vue salarial (augmentation, prime, part variable…) des périodes d'absences liées aux congés maternité ou d'adoption,
- formation pour une remise à niveau en cas d'absence prolongée d'au moins une année,
- majoration de l'allocation formation de 10 % si la formation occasionne des frais supplémentaires de garde d'enfants.

Une négociation est en cours en vue d'un nouvel accord pour les années 2012, 2013 et 2014.
Cet accord permettra de progresser notamment sur les axes d'actions suivants :

- améliorer l'équilibre femmes-hommes dans les recrutements et particulièrement dans certaines filières-métiers et respecter l'équité et l'égalité entre les femmes et les hommes en matière d'accès à l'emploi et dans les parcours professionnels,
- veiller à l'homogénéité et à l'équité de la répartition des femmes et des hommes dans tous les emplois et classifications de l'entreprise en reflet du système éducatif et de formation,
- veiller à l'égalité des chances pour les parcours de carrière,
- garantir l'égalité salariale entre les femmes et les hommes à métier équivalent, pour un même niveau de compétence, de responsabilité et de résultats,
- garantir l'absence d'impact négatif sur l'évolution professionnelle et salariale en cas d'interruption de carrière pour motif de congé parental, de maternité ou d'adoption,
- assurer une meilleure conciliation vie privée / vie professionnelle, tenant compte de la parentalité.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Pourcentage de femmes dans l'effectif global (Réf. GRI : LA13)	41 %	41 %	*- Ouvrir une renégociation de l'accord.*	**41 %**	--	**--**
Pourcentage de femmes dans l'effectif global cadres (Réf. GRI : LA13)	31,5 %	32 %		**31 %**		
Répartition hommes / femmes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	41,59 % femmes 58,41 % hommes	39,49 % femmes 60,51 % hommes		**44,20 % femmes** **55,80 % hommes**		
Pourcentage de femmes à l'embauche (Réf. GRI : LA13)	50 %	50 %		**49 %**		

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

98% DE COUVERTURE 3G/3G+

S'IMPLIQUER DANS LA VIE DE LA CITÉ AUPRÈS DES ACTEURS PUBLICS

SFR a multiplié les rencontres avec les acteurs publics (conseils régionaux, mairies, bailleurs sociaux, HLM...), prouvant sa volonté d'engager un dialogue de proximité. SFR veut être à l'écoute des élus locaux et de leurs besoins (arbitrage pour le déploiement d'antennes-relais, mise en place d'infrastructures locales fixe et mobile, égalité d'accès aux réseaux, déploiement de nouvelles technologies…) afin de s'inscrire dans un développement durable de la société civile.

	Résultats 2009	Résultats 2010	*Rappel des objectifs 2011*	Résultats 2011	Commentaires	Objectifs 2012
Nombre de réunions d'information avec les acteurs publics (instances régionales, départementales, locales)	287	316	--	**372**	Les réunions d'information sont organisées en réponse à des demandes exprimées par des riverains, municipalités, bailleurs, santé CHSCT…	--

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LES ZONES MAL DESSERVIES

Un réseau mobile performant

À la fin de 2011, le réseau GSM/GPRS (permettant la téléphonie mobile) de SFR couvre près de 99 % de la population française et le réseau UMTS (Universal Mobile Telecommunications System, technologie utilisée pour la téléphonie mobile de 3ème génération dite 3G/3G+) 98%. Sur le réseau 3G, SFR a atteint ses objectifs de couverture fixés pour la période 2000-2011. L'entreprise en a augmenté la capacité pour supporter les nouveaux usages de l'internet mobile : le trafic data a été multiplié par 2 en un an.

Au-delà de l'accroissement des débits, l'opérateur souhaite offrir au plus grand nombre la meilleure expérience Internet mobile. Cela passe par un effort de densification de son réseau 3G+. En parallèle, SFR augmente la capacité disponible, améliore les liens de transmission et développe le réseau le plus complet associant la 3G+, la Femtocell et l'accès SFR Wi-Fi. De plus, SFR a lancé le boîtier SFR Femto en 2011. Il est distribué gratuitement pour améliorer la couverture mobile au domicile. SFR est le seul opérateur en France à le proposer.

Premier réseau alternatif fixe en France

À la fin de 2011, SFR dispose du réseau fixe alternatif le plus important en France. Il compte près de 57 000 kilomètres de réseau fibre optique à haut débit débordant dans des pays limitrophes tels que l'Italie et la Suisse. Ce réseau connecte plus de 4800 Unités de Raccordement d'Abonnés (URA). Il permet

57 000 KM DE RÉSEAU FIBRE OPTIQUE, 600 000 FOYERS ÉLIGIBLES

de proposer des services données haut débit (ADSL 2+, fibre optique…) à des coûts optimisés sur la couverture de population française la plus large parmi les opérateurs alternatifs. En 2011, le développement dans le domaine de la fibre à la maison (FTTx) a été poursuivi, permettant de connecter en fibre près de 600 000 foyers potentiels. En novembre 2011, SFR a signé un accord stratégique avec Orange-France Télécom pour déployer la fibre dans les zones moins denses. Au total, d'ici 2020, près de 60 % des foyers français seront couverts par la fibre.

SFR se prépare à l'arrivée de la 4G, le très haut débit mobile

À l'heure où les consommateurs se convertissent massivement à la 3G, la nouvelle génération de téléphonie mobile se profile déjà à l'horizon. Fin 2011, SFR s'est vu accorder par l'ARCEP une licence 4G. L'opérateur a déjà procédé à Marseille à un test de connexion et à une première démonstration des services autour de la 4G. Elle mettait en évidence les gains significatifs qu'apportera la nouvelle technologie LTE (Long Term Evolution) en matière de débits et de faibles « temps de réponse » pour les services très haut débit mobile de demain. Elle permettra à l'abonné, au creux de sa main, de disposer du débit nécessaire pour surfer, regarder la télévision ou communiquer en vidéo avec la même fluidité que sur son PC.

SFR Collectivités est l'entité spécifique dédiée aux collectivités territoriales pour accompagner la stratégie de déploiement des réseaux et des services.
Grâce à SFR Collectivités, SFR accompagne le développement des relations institutionnelles de SFR en régions. SFR développe une relation de confiance, faite de dialogue et de transparence avec les principaux acteurs et décideurs sur ces territoires (élus, maires, parlementaires, représentants de l'état, agents Nouvelles Techniques de l'Information et de la Communication…). SFR se doit d'expliquer sa stratégie, défendre ses positions, faire comprendre et accepter ses nouveaux déploiements de réseaux, initier des collaborations porteuses d'efficacité ou de nouveaux services. Cela demande une bonne connaissance et compréhension des environnements locaux, des acteurs et forces en présence, et bien sûr de tisser des liens de proximité avec nos interlocuteurs.
Ainsi, en 2011, SFR Collectivités est intervenu dans le cadre de programmes ayant pour objectif de réduire la fracture numérique sur de nombreux territoires. En effet, de nouveaux déploiements ont été réalisés à travers les délégations de services publics gérées par SFR (Seine-Saint-Denis, Ariège, Moselle, Alsace, Oise….) mais aussi sur de nouveaux territoires comme la Haute-Marne permettant d'améliorer les débits et la couverture.
SFR accompagne les évolutions numériques, la pédagogie et l'appropriation de ces nouveaux usages par les utilisateurs. De nouveaux services tels que l'e-éducation (titres de transport, paiement de la cantine), l'e-santé (le lien entre les personnes âgées et leur famille), le m-paiement (stationnement payé par SMS et le programme NFC à Nice) ont déjà été déployés.
Dans l'ensemble de ses régions, SFR investit aussi dans des lieux qui reflètent le dynamisme numérique. À travers les partenariats noués avec les Cantines dans de nombreuses villes (des espaces de travail collaboratif en réseau affiliés à la Cantine de Silicon Sentier à Paris), pépinières d'entreprises, start-ups locales, SFR aide des porteurs de projets à concrétiser leurs idées.
SFR ne réserve pas l'innovation et les offres phares aux mégalopoles (Paris, Lyon, Marseille…) mais s'affaire à les rendre accessibles à tous.
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/collectivite

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Taux de couverture de la population en GSM/GPRS (Réf. GRI : PA4)	99 %	99 %	*- Atteindre un taux supérieur à 99 % en 2011.*	**99 %**	--	**--**
Taux de couverture de la population 3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	81 %	92 %	*- Atteindre un taux de 99,3 % à fin 2013 (engagement licence).*	**98 %**	--	**- 99, 3 % à fin 2013.**
Taux de couverture de la population Edge/3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	97 %	97 %	*- Atteindre un taux de 99,3 % à fin 2013 (engagement licence) notamment par l'extension la couverture Edge sur les zones urbaines.*	**98 %**	--	**- 99, 3 % à fin 2013.**
Nombre de communes couvertes dans le cadre du programme Zones Blanches (Réf. GRI : PA1)	959	993	--	**1 026**	--	**- Couvrir 1076 communes dans le cadre du programme Zones Blanches.**
Déploiement de la fibre optique (nombre de foyers raccordables)	--	--	--	**3 300 000**	--	**- Atteindre 3 650 000 foyers raccordables.**
Nombre de stations de base Wifi déployées couvrant des zones blanches ADSL (Réf. GRI: PA1)	434	514	*- Déployer le FTTH en zones moyennement denses (programme concernant plus de 300 villes) pour 2015.*	**514**	Programme national de déploiement du FTTH lancé dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intention d'Investissement (AMII) par le CGI.	**- Lancement du déploiement sur 23 villes dès 2012.**
Nombre de lignes dégroupages de NRA (central FT DSL) de moins de 1000 lignes y compris sous-répartiteurs (Réf. GRI : PA1)	220 000	250 000	--	**270 000**	Les lignes de dégroupages de NRA permettent l'amélioration de la couverture et du débit.	**--**
Nombre de kilomètres de fibre déployés en partenariat avec les collectivités (sites publics, ZAC…) (Réf. GRI : PA4)	9 100 km	9 300 km	*- Expérimenter un modèle économique, architectural et d'ingénierie contractuelle pour lancer des projets sur des zones très peu denses.*	**10 015 km**	La desserte plus fine du territoire permet de proposer à de nouvelles zones des services innovants à des tarifs attractifs.	**- Compléter en partenariat avec les collectivités la couverture fixe actuelle en termes de débit et de service.**

AGIR EN FAVEUR DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES

Faciliter l'accès de la téléphonie mobile aux personnes handicapées

Depuis 1997, SFR répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées avec le soutien de nombreux partenaires et associations reconnues. L'opérateur propose gratuitement, en fonction des évolutions technologiques, des services et solutions adaptés. Cette responsabilité se décline en engagements formalisés depuis 2005 sous l'égide d'une Charte d'engagements de l'AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles), aujourd'hui devenue la FFT (Fédération Française des Télécoms).

En 2011, SFR a participé activement à la transposition de cette charte à ses activités fixe. 4 engagements soutiennent cette charte dont un bilan annuel public sera effectué via la FFT :

- proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées,
- informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées,
- assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées,
- s'inscrire durablement dans une démarche de progrès.

Pour en savoir plus :

http://www.sfr.fr/handicap/#sfrintid=V_footer_engage_handicap

La prise en compte des seniors

Les seniors représentent aujourd'hui en France 15 millions de personnes. Ils constituent une population très hétérogène, avec des besoins et des attentes spécifiques et variés qui dépendent de multiples critères : degré d'autonomie et de dépendance, déficiences éventuelles (auditive, visuelle, motrice, mentale), nature de leur relation avec leurs proches, rapport à la technologie… Il est donc important de leur proposer une gamme d'offres large, à même de répondre à leurs différentes attentes, utiles au quotidien, au domicile et en mobilité, simples d'utilisation, non stigmatisantes et évolutives afin de les accompagner tout au long de leur vie.

Ainsi, SFR propose une gamme de téléphones mobiles conçus spécialement pour les seniors, compatibles avec les aides auditives, à grands caractères et à touches larges pour une lisibilité maximale, proposant des sonneries et des écoutes amplifiées et bien sûr une touche SOS pour une mise en relation directe avec les secours d'urgence (112) en cas de besoin. Pour garantir encore plus de sécurité et d'autonomie, au domicile ou lors de leurs déplacements, SFR propose une option Assistance Santé 24h/24 avec un accès 24h/24 et 7j/7 illimité à une plate-forme de téléassistance pour des prestations d'assistance en cas d'accident ou de maladie lors des déplacements en France ou à l'étranger, une écoute et un réconfort au quotidien par des conseillers psychologues spécialement formés, et un accès 24h/24 à des médecins par téléphone. Depuis janvier 2011, SFR propose également à ses clients l'offre SFR Family Connect, un service qui permet aux seniors de communiquer en vidéo, de recevoir leurs e-mails, de consulter leurs albums photos directement via leur poste de télévision. Ce service s'adapte automatiquement aux éventuelles déficiences : caractères agrandis, volume sonore amplifié, décroché automatique…

Depuis 5 ans, SFR a mené avec différents partenaires du secteur de multiples expérimentations dans les domaines de la santé (par exemple service de télé-suivi médical de patients diabétiques ou asthmatiques, service mobile de coaching santé, service d'autodiagnostic médical) et des gérontechnologies (service de téléassistance mobile pour les seniors, service de rappels de rendez-vous ou de prise de médicaments, terminaux tactiles adaptés pour les seniors).

Notre dernière expérimentation est Tel&Age, développée en partenariat avec EuropAssistance, Prylos, Vidal, le Centre National de Référence « Santé à Domicile et Autonomie », et testée par plus de 100 personnes (50 seniors et leurs proches). Ce projet, lauréat de l'appel à projets « Proxima Mobile » dans la catégorie « Services pour les seniors », vise à améliorer la vie quotidienne des personnes âgées ou fragiles, en leur proposant sur des terminaux mobiles tactiles de type smartphones et tablettes numériques un ensemble de services applicatifs de communication, de divertissement, d'assistance et de santé.

Nouvelles formes d'exclusion, nouveaux défis : le programme de Téléphonie Solidaire Emmaüs Défi - SFR

En matière de téléphonie comme ailleurs, les personnes en grande difficulté subissent une double peine : non seulement elles ont des ressources extrêmement limitées mais en plus, n'étant ni solvables ni bien informées, elles payent plus cher l'accès au même service. Pourtant, le téléphone mobile est aujourd'hui un équipement de première nécessité que ce soit pour trouver du travail ou un toit, pour régler les problèmes administratifs ou simplement rester en contact avec ses proches.

Le programme de Téléphonie Solidaire s'adresse aux personnes en situation de précarité, orientées par les travailleurs sociaux de la Ville de Paris ou des associations partenaires du projet (SOS Familles, Cresus Île-de-France…). L'accès au dispositif est proposé pour une durée de 6 mois à 9 mois renouvelable.

Il comporte trois volets :

Une offre de téléphonie mobile à tarif solidaire. Les bénéficiaires se voient proposer des cartes prépayées sans engagement à un tarif solidaire pour réduire immédiatement leur budget de téléphonie mobile. En tant qu'opérateur partenaire, SFR fournit gracieusement les cartes prépayées qui sont ensuite revendues à tarif solidaire par Emmaüs Défi.

Un accompagnement pédagogique. Une information simple avec des repères sur les bons usages du téléphone est fournie aux bénéficiaires pour permettre une réduction durable du budget de téléphonie dans le foyer et une meilleure maîtrise de leur consommation mobile. Cette information est dispensée dans les bric-à-bracs d'Emmaüs Défi.

Début 2011, une cellule de médiation permettant de résoudre les éventuelles situations de contentieux entre les bénéficiaires du programme et leur opérateur a également été mise en place.

Un accompagnement social. Les équipes de terrain des associations partenaires identifient et orientent les personnes qui pourront bénéficier du programme. Ces personnes appelées « référents », sont les interlocuteurs d'Emmaüs Défi et accompagnent les bénéficiaires tout au long de la démarche.

En 2011, le programme Téléphonie solidaire est proposé dans 2 bric-à-bracs parisiens.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre d'offres et services adaptés aux personnes handicapées (Réf. GRI : PA2)	11	12	*- Proposer les services d'accessibilité à la Réunion (SFR Réunion).*	**13**	Les 13 offres et services sont les suivants : - installation du logiciel Mobile Speak, - installation du logiciel Mobile Magnifier, - installation du logiciel Color Recognizer, - factures et documents en braille ou audio, - sélection actualisée de mobiles recommandés, - application « Jaccede Mobile », - option visio personnes sourdes ou malentendantes, - information quotidienne en LSF (Langues des Signes Française), - relation client accessible aux personnes déficientes auditives, - mise en place d'un outil de relais d'information en *espace SFR*, - mise en place des pictogrammes handicap sur les mobiles en *espace SFR*, - mise en place des pictogrammes handicap sur la boutique en ligne, - installation des logiciels d'accessibilité à la Réunion (SFR Réunion).	**- Lancement de formations iPhone en boutique à destination des personnes aveugles ou malvoyantes.**
Nombre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes en situation de fragilité hors handicap (Réf. GRI : PA2)	14	6	*- Favoriser le nombre de souscriptions aux dispositifs déjà en place.*	**6**	Les 6 services destinés à favoriser l'autonomie des personnes en situation de fragilité hors handicap sont les suivants : - les 3 services à destination des seniors (option EuropAssistance, SFR Familly Connect, Tel&Age), - les 2 services à destination des personnes en situation de précarité (offre RSA, offre de téléphonie solidaire Emmaüs Défi), - la gamme de terminaux dédiés aux seniors.	**- Stimuler les usages liés à ces services.**
Nombre de bénéficiaires du programme Téléphonie Solidaire	--	250	--	**1300**	Nouvel indicateur.	**- Atteindre 2000 bénéficiaires.**

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE L'E-ÉDUCATION

SFR souhaite contribuer activement au développement du numérique dans les établissements scolaires.
En s'appuyant conjointement sur SFR Business Team, SFR Collectivités et sa Direction Générale Innovation, Services et Contenus, SFR a décidé en 2010 de mettre en place une démarche progressive montrant la présence pertinente de SFR sur ce secteur, à travers une approche « test and learn » visant à découvrir les nouveaux usages et les nouveaux marchés.
Lancée en septembre 2009 dans un collège, l'expérimentation classe ultra-mobile est étendue à 5 nouveaux collèges à la rentrée 2010-2011 en partenariat avec le département du Rhône. Cette expérimentation avec du matériel simple (mini-PC et tablettes, meubles de rangement) s'est centrée sur l'appropriation et le développement des usages.
Pour en savoir plus : http://www.erasme.org/Bilan-2e-annee-Ultraportables

Dans le même temps, une expérimentation « Smartphone et Balladodiffusion » a été lancée en partenariat avec l'académie de Rouen, dans un lycée, pour explorer le développement des usages des smartphones dans le contexte de l'apprentissage des langues étrangères.

Fondation SFR
Engagés pour l'égalité des chances

DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

SOUTENIR L'ACTION DE LA FONDATION SFR AU SERVICE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Créée en 2006, la Fondation SFR prolonge et amplifie les actions de mécénat menées par l'entreprise pour promouvoir l'égalité des chances. Agissant au plus près du terrain, la Fondation SFR soutient chaque année plus de 100 projets associatifs en France, parrainés par des collaborateurs de l'entreprise. Ce soutien peut être financier ou humain, via le bénévolat ou le mécénat de compétences. Dotée d'un budget de 1 150 000 €, la Fondation a été prolongée pour 5 nouvelles années en 2011.
Pour en savoir plus : www.fondationsfr.com

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre d'associations soutenues (mécénats financier et de compétences)	98	128	*- Créer un appel à projets extérieur récompensant des projets plaçant le numérique au service de l'égalité des chances.* *- Maintenir le nombre d'associations soutenues supérieur à 100.*	**147**	--	**- Renouveler l'appel à projets « Le numérique solidaire en faveur des personnes âgées ».** **- Maintenir le nombre d'associations soutenues supérieur à 100.**

FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN DES COLLABORATEURS ET DES CLIENTS

Pour permettre l'engagement de ses collaborateurs dans des actions citoyennes, SFR a développé 5 dispositifs d'engagement :

- le **fonds de soutien citoyen** permet le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur,
- le **statut du collaborateur citoyen** (mécénat de compétences) permet au collaborateur de s'engager dans une association sur son temps de travail en bénéficiant d'un crédit de jours rémunéré par l'entreprise de 6 à 15 jours par an (SFR est la seule entreprise privée française à avoir négocié un accord d'entreprise à propos du mécénat de compétences dès 2006),
- le **congé solidaire** permet aux collaborateurs de participer à une mission internationale d'aide au développement (éducation, formation),
- le **tutorat** permet aux collaborateurs d'accompagner un jeune de milieu modeste ou en situation de handicap vers les études supérieures ou dans la construction de son projet professionnel,
- l'**engagement collectif** permet de contribuer ponctuellement à une action de bénévolat (ex : Sidaction, Emmaüs défi, Handisport…).

SFR associe également ses clients dans sa démarche responsable en leur donnant chaque mois la possibilité d'offrir leur bonus fidélité à une association. En 2011, 38 726 clients se sont engagés en choisissant le Bonus Solidaire. Fort de son succès auprès des clients, le Pacte Solidaire continue en 2012 en s'adaptant aux évolutions possibles du système fidélisation SFR.

Pour en savoir plus : www.fondationsfr.com

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre total de collaborateurs impliqués dans un programme d'engagement	661	654	*- Maintenir le nombre de collaborateurs engagés dans nos différents programmes à 700.*	**752**	--	**- Maintenir le nombre de collaborateurs engagés dans nos différents programmes à 700.**
Estimation du temps consacré par les collaborateurs à un programme d'engagement (en heures)	6 036 h	9 567 h	*- Maintenir le temps consacré par nos collaborateurs à nos différents programmes supérieur à 6 000 heures.*	**8 533 h**	--	**- Maintenir le temps consacré par nos collaborateurs à nos différents programmes supérieur à 7 000 heures.**

752 COLLABORATEURS SFR IMPLIQUÉS DANS UN PROGRAMME D'ENGAGEMENT CITOYEN

DÉVELOPPER DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS À DESTINATION DES JEUNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

La Fondation SFR s'attache à développer des programmes éducatifs à destination des jeunes en situation de fragilité.
En 2011, SFR a lancé le nouveau programme « Ma caméra chez les pros » pour aider les jeunes de 3ème dans leur orientation professionnelle. À l'aide d'outils numériques accessibles (vidéo, web), les collégiens deviennent reporters en herbe et réalisent un reportage filmé sur une entreprise de leur région tout au long de l'année. À plus long terme, ce programme agit sur l'intégration professionnelle et la réussite des collégiens de milieux modestes.
Pour en savoir plus : http://www.macamerachezlespros.fr

Mais SFR n'accompagne pas seulement les collégiens dans leur parcours scolaire, l'entreprise est engagée depuis 6 ans dans l'accompagnement d'étudiants vers les études supérieures.
SFR a créé en 2005 Passeport Avenir, un programme permettant d'accompagner des jeunes de milieux modestes vers les grandes écoles d'ingénieurs et de management ou encore vers des cursus universitaires prestigieux. Grâce à la mobilisation des 15 grandes entreprises partenaires, 4 060 jeunes ont pu être accompagnés en 2011 notamment à travers le tutorat (individuel et collectif).
Pour en savoir plus : http://www.passeport-avenir.com

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre d'établissements scolaires partenaires dans le cadre de programmes éducatifs	124	148	*- Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 120.*	**137**	Les programmes éducatifs sont les suivants : - Déployons nos Elles, - Ma Caméra chez les Pros, - Télémaque, - Talent's Cup, - Passeport Avenir, - Mobi³.	**- Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 120.** **- Déployer le projet « Ma caméra chez les pros ».**

AGIR CONTRE L'EXCLUSION ET LA PAUVRETÉ

L'engagement de SFR en faveur de l'égalité des chances ne s'arrête pas aux actions éducatives menées auprès des jeunes issus de milieux modestes. L'entreprise a mis également en place des actions en direction des personnes en situation de précarité, des adultes en insertion et des travailleurs handicapés.
SFR organise, depuis 2010, une journée de rencontres professionnelles qui réunit des candidats en insertion, des recruteurs membres de l'écosystème SFR (ses prestataires de service notamment) et des entreprises d'insertion. Cette journée a pour vocation de renforcer les passerelles entre entreprises d'insertion et entreprises dites classiques. Cela permet aux candidats présents, sélectionnés par des structures d'insertion, de découvrir différents métiers et d'accéder à des entretiens de recrutement en « speed recruiting » pour des postes à pourvoir immédiatement.
Par ailleurs, SFR a un partenariat global depuis 2010 avec Emmaüs Défi qui inclut l'accompagnement de l'ouverture de nouveaux bric-à-bracs ainsi que la création et le développement d'un programme de Téléphonie Solidaire pour agir contre la pauvreté à Paris.
Pour en savoir plus : Nouvelles formes d'exclusion, nouveaux défis : le programme de Téléphonie Solidaire Emmaüs Défi – SFR en p.68 de ce rapport.

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
CA annuel réalisé avec les entreprises d'insertion professionnelle prestataires (en € HT)	133 126 €	463 009 €	- *Maintenir le nombre d'entreprises d'insertion prestataires.*	**222 644 €**	Chiffre d'affaires réalisé avec 8 entreprises d'insertion professionnelles prestataires à savoir : - Ateliers du Bocage, - Transpro, - La petite Reine, - ARES, - Login's, - Alterna, - TE : Traiteur Ethique, - Emmaüs Défi.	--
Nombre de personnes en insertion reçues dans le cadre des journées Passerelles	--	50 personnes présentes 58 entretiens		**61 personnes présentes** **87 entretiens**	--	**- Mobiliser d'autres entreprises et leurs écosystèmes pour que ces journées passerelles rassemblent davantage de recruteurs.**

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À L'EMPLOI DANS LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des start-up pour innover autour de ses métiers présents et futurs (exemples : e-santé, e-éducation).
Cette démarche se concrétise par 2 dispositifs complémentaires :
- un véhicule d'investissement (corporate venture) SFR Développement,
- un dispositif d'accompagnement opérationnel s'appuyant sur les directions métiers de SFR via le programme SFR Jeunes Talents.

Ce dispositif s'appuie sur une veille et une présence actives dans l'écosystème des start-up (pôles de compétitivité, événements dédiés, salons d'innovation…).
Pour en savoir plus : http://www.sfr.com/start-up

	Résultats 2009	**Résultats 2010**	***Rappel des objectifs 2011***	**Résultats 2011**	**Commentaires**	**Objectifs 2012**
Nombre de start-up innovantes financées par SFR Développement	16	18	*- Poursuivre la structuration d'un écosystème innovant et pertinent par rapport à l'activité de SFR à travers :* *• d'un support financier pour soutenir des paris technologiques à long terme,* *• d'un accompagnement opérationnel et commercial pour accélérer le développement des sociétés en portefeuille et la concrétisation de synergies métier.*	**17**	5ème année d'existence du fonds : 3 sorties et 2 nouvelles entrées. Les sorties correspondent à des participations devenues mûres.	**- Poursuivre l'effort de veille et d'investissement au service de nouveaux marchés, de relais de croissance et de paris technologiques à long terme.**

GLOSSAIRE

ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AFOC : Association Force Ouvrière Consommateurs

AFOM : Association Française des Opérateurs Mobiles

AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications

AFMD : Association Française des Managers de la Diversité

ALLDC : Association Léo Lagrange Défense des Consommateurs

AMF : Association des Maires de France

AMSI : Adie Micro Franchise Solidaire

Anses : Agence nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes

ARPEJEH : Accompagner la Réalisation des Projets d'Etudes de Jeunes Elèves et Etudiants Handicapés

BREEAM : Le BREEAM (« Building Research Establishment Environmental Assessment Method », ou la méthode d'évaluation de la performance environnementale des bâtiments) est le standard de certification bâtiment le plus répandu à travers le monde.

C3D : Collège des Directeurs du Développement Durable

CA : Chiffre d'Affaires

CE : Comité d'Entreprise

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CET : Compte Epargne Temps

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

CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie

CNAFAL : Conseil National des Associations Familiales Laïques

CNAFC : Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

CNC : Conseil National de la Consommation

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CIRC : Centre International de Recherche sur le Cancer

CSF : Confédération Syndicale des Familles

DAS : Débit d'Absorption Spécifique

DEEE : Déchets Equipements Electriques et Electroniques

DIF : Droit Individuel à la Formation

DISAG : Direction de l'Immobilier, la Sécurité et les Affaires Générales

EAD : Entretien Annuel d'Evaluation

FFT : Fédération Française des Télécoms

FTTH : Le FTTH (« Fiber To The Home ») désigne un câble de fibre optique à domicile.

FTTx : Le FTTx (Fiber To The ...) consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur, afin d'augmenter la qualité de service (en particulier le débit) dont celui-ci pourra bénéficier.

Fibre Optique : Fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété d'être un conducteur de la lumière et sert dans la transmission de données.

FSC / PEFC : Forest StewardShip Council / Programme for the Endorsement of Forest Certification

GME : Groupement Momentané d'Entreprises

GPRS : Le General Packet Radio Service ou GPRS est une norme pour la téléphonie mobile dérivée du GSM permettant un débit de données plus élevé. On le qualifie souvent de 2,5G.

GRI : Global Reporting Initiative

GSM : Le GSM est la première norme de téléphonie mobile.

GPS : Le GPS (« Global Positioning System ») est un système de géolocalisation fonctionnant au niveau mondial.

HQE : Haute Qualité Environnementale

INDECOSA CGT : L'Association pour l' INformation et la DEfense des COnsommateurs SAlariés

IRP : Instances Représentatives du Personnel

LTE : Long Term Evolution

MEDDTL : Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement

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

NRA : Nœud de Raccordement d'Abonnés

NRE : « La loi n° 2001-420 relative aux nouvelles régulations économiques est une loi française promulguée par le gouvernement Jospin le 15 mai 2001, qui concerne les entreprises cotées en Bourse. Le rapport annuel d'activité doit prendre en compte les conséquences environnementales de son activité, y compris les émissions dans l'air de gaz à effet de serre. L'art. 116 concerne la façon dont les entreprises prennent en compte les conséquences sociales et environnementales de leur activité ».

ORGECO : Organisation Générale des Consommateurs

ONG : Organisation Non Gouvernementale

ORSE : Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

PDE : Plan de Déplacements Entreprise

PERCO : Plan d'Épargne pour la Retraite COllectif

QoS : Qualité de Service (« Quality of Service »)

RH : Ressources Humaines

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SC /SSC : Service Client

SI : Système d'informations

SIM : La carte SIM (« Subscriber Identity Module ») est une puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau mobile, en particulier pour les réseaux de type GSM ou UMTS.

SME : Système de Management Environnemental

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

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

SRR : Société Réunionnaise du Radiotéléphone

TDF : Télédiffusion de France

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TH : Travailleurs Handicapés

UDA : Union des Annonceurs

UES : Unité Economique et Social

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

URA : Unité de Raccordement d'Abonnés

VTI : Vivendi Télécom International

Wi-Fi : Un réseau Wi-Fi permet de relier sans fil plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux.

AVIS SUR LA PERTINENCE DU SYSTEME DE REPORTING DEVELOPPEMENT DURABLE DE SFR POUR L'ANNEE 2011

NATURE ET ETENDUE DES TRAVAUX

Nous avons questionné la pertinence du Reporting Développement durable de SFR au regard des meilleures pratiques, notamment les lignes directrices de la GRI (Global Reporting Initiative), complétées des indicateurs de notre référentiel d'analyse du secteur Telecom. Nos opinions découlent des trois facteurs suivants :

- **Exhaustivité** de l'information sur les objectifs de développement durable opposables à l'entreprise
- **Efficience** : capacité des informations fournies à rendre compte de façon précise de la performance managériale de SFR, et du niveau de maitrise de ses risques de responsabilité sociale
- **Intelligibilité** : comparabilité, périodicité, clarté des indicateurs, lisibilité de leur système de collecte et de consolidation, et de leur intégration à la prise de décision.

Nous avons procédé à une revue du Rapport de Développement durable 2011, et du site internet de SFR qui complète ce rapport avec d'autres informations sur sa politique de responsabilité sociale.

Notre avis ne porte pas sur la matérialité des informations publiées, notre mandat ne comportant pas de vérification sur pièce et sur place des données reportées.

PERTINENCE DU SYSTEME DE REPORTING

EXHAUSTIVITE

Le reporting est exhaustif : il couvre les 21 engagements pris par SFR et les objectifs de responsabilité sociale opposables * à l'entreprise.

- Les engagements font l'objet d'une explication sur la sensibilité de SFR aux enjeux qu'ils recouvrent
- Ils sont déclinés en 42 principes d'action opérationnels qui en précisent le contenu et les finalités
- Les principes d'action sont en majorité assortis d'objectifs de performance, et d'un calendrier

Nous sommes d'avis que la fixation d'objectifs gagnerait à être généralisée à tous les engagements :

- 74% des indicateurs sont complétés d'un objectif, ces indicateurs ne sont pas tous assortis d'objectifs mesurables (soutien à la recherche, déploiement des antennes relais, …)

EFFICIENCE

Le reporting est efficient : Il fournit, pour chaque principe d'action :

- Des indicateurs qualitatifs sur les mesures mises en place, et des indicateurs quantitatifs
- Ces indicateurs rendent effectivement compte de la performance managériale de SFR (indicateurs d'objectifs, de processus et de résultats)
- Le rapport en ligne propose des liens donnant accès à des documents internes ou externes (émanant par exemple des parties prenantes), qui renforcent la profondeur de l'information délivrée

INTELLIGIBILITE

Le reporting renseigne 117 indicateurs de résultats, dont la compréhension et l'interprétation sont assurées :

- Comparabilité : le système d'indicateurs de SFR est établi en référence aux standards, internationaux (GRI), nationaux (Loi NRE), et sectoriels dans certains cas (Fédération française des Telecom)
- Périodicité : un historique est disponible, pour les années 2009 à 2011, à périmètre comparable sauf exceptions signalées. Les rapports des années précédentes sont disponibles sur le site
- Périmètre du reporting : il couvre toutes les activités de SFR
- Clarté : le nombre d'indicateurs a baissé par rapport à 2010 (117 contre 163), mais ceux ci ont gagné en pertinence (suppression d'indicateurs peu intelligibles et rajout d'indicateurs manquants). Les écarts significatifs de performance par rapport à l'année précédente font généralement l'objet de commentaires précis expliquant leur origine.

Nous sommes d'avis que les indicateurs gagneraient à être normalisés chaque fois que possible :

- En particulier, dans les chapitres Environnement, Achats responsables, Formation, Engagement sociétal
- Certains indicateurs mériteraient d'être fusionnés (Formation) ou davantage expliqués (Relation clients)

Vigeo – Corporate Social Responsibility Ratings Agency
Les Mercuriales, 40 rue Jean Jaurès – 93170 Bagnolet – France
www.vigeo.com

CONCLUSION

Nous considérons que la pertinence du reporting Développement durable de SFR est élevée

Exhaustivité des engagements, qui couvrent tous les enjeux opposables à l'entreprise, et sont dans deux tiers des cas associés à des objectifs de progrès

Efficience du reporting qui rend compte de façon complète de la performance de SFR dans ses différentes composantes managériales

Intelligibilité du système d'indicateurs, qui répond aux exigences de comparabilité, de périodicité et de clarté, même si une marge de progrès existe en matière de normalisation

Nous soulignons enfin les avancées par rapport au reporting de l'année 2010, pour préciser les engagements, et le système d'indicateurs notamment

A Paris, le 24 Avril 2012

Florence Fouquier
Directrice de mission
Vigeo
Corporate Social Responsibility Ratings Agency
T : + 33 1 55 82 32 47
M : + 33 6 32 71 53 19
florence.fouquier@vigeo.com

* **Opposabilité** : La pertinence du système de reporting de SFR est évaluée par rapport aux objectifs de responsabilité sociale opposables à l'entreprise compte tenu de son secteur d'activité et de ses implantations. Ces objectifs sont édictés par des institutions publiques internationales qui formulent à l'attention des entreprises des recommandations et principes directeurs de portée universelle, ce qui leur confère leur caractère d'opposabilité. Après contextualisation au secteur Telecom, ces objectifs ont été pondérés par Vigeo en fonction de leur criticité. Ils sont regroupés dans 6 domaines (Environnement, Comportements sur les marchés, Ressources humaines, Droits humains, Engagement sociétal et Gouvernement d'entreprise)

Créé dans une optique de respect de l'environnement,
ce reporting est destiné à être consulté en ligne.
Si toutefois, vous deviez l'imprimer, nous vous remercions
d'utiliser un minimum d'encre en vous servant des
paramètres d'impression de votre imprimante
et en sélectionnant « niveau de gris ».

Ce document respecte les standards d'accessibilité.

SFR est signataire de la « Charte d'engagement pour
une communication responsable » de l'Union des annonceurs (UDA).

POUR MIEUX NOUS CONNAÎTRE :

L'entreprise et sa gouvernance : http://www.sfr.com/nous-connaitre
Ses actions RSE : http://www.sfr.com/nos-engagements
Ses publications : http://www.sfr.com/nous-connaitre/publications

Sur la politique RSE du groupe Vivendi :
http://www.vivendi.fr/vivendi/-Developpement-durable

Tour Séquoia -1, place Carpeaux
92915 Paris La Défense cedex

Réalisation graphique : www.surunnuage.com