

tableau de correspondance GRI*

profil

éléments requis	emplacement	commentaires
stratégie et analyse		
1.1 Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation (directeur général, président ou cadre dirigeant de même niveau, par exemple) sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	p. 1-2	
1.2 Description des impacts, risques et opportunités majeurs	p. 6-7	Voir aussi document de référence, p. 12-16, 26-29
profil de l'organisation		
2.1 Nom de l'organisation	p. 15-16	
2.2 Principaux produits et/ou services et marques correspondantes	p. 15-16	
2.3 Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises.	p. 15-16, 84-87	
2.4 Lieu où se trouve le siège de l'organisation.	Dos du rapport	
2.5 Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes.	p. 15-16, 84-87	
2.6 Nature du capital et forme juridique.	Dos du rapport	
2.7 Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires.	p. 15-16	
2.8 Taille de l'organisation et plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> • le nombre de salariés ; • le chiffre d'affaires net (pour les organisations du secteur privé) ou les recettes nettes (pour les organisations du secteur public) ; • le financement total, en séparant les dettes et les capitaux propres (pour les organisations du secteur privé) ; • et la quantité de produits ou de services fournis. 	<p>p. 15-16 p. 15-16 p. 15-16</p> <p>Voir document de référence (pages 177, 190, 257)</p> <p>NA</p>	<p>Évalué en chiffre d'affaires et nombre de clients</p>
2.9 Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • le lieu d'exercice des activités ou son évolution, avec l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites ; • les modifications de la structure du capital social et autre formation de capital, préservation du patrimoine et autres changements (pour les organisations du secteur privé). 	<p>Voir document de référence, p. 139-140 et 180</p> <p>p. 15-16</p> <p>Voir document de référence, p. 303</p>	
2.10 Récompenses reçues au cours de la période de reporting.	p. 7	
profil du rapport		
3.1 Période considérée (par exemple exercice comptable, année calendaire) pour les informations fournies.	p. 3	
3.2 Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	p. 3	
3.3 Cycle considéré (annuel, biennal, etc.).	p. 3	
3.4 Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	p. 102	
champ et paramètres du rapport		
3.5 Processus de détermination du contenu du rapport et notamment : <ul style="list-style-type: none"> • détermination du principe de pertinence ; • définition des priorités à l'intérieur du rapport ; • et identification des parties prenantes susceptibles d'utiliser le rapport. • et identification des parties prenantes susceptibles d'utiliser le rapport. 	p. 3	
3.6 Périmètre du rapport (pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs, par exemple).	p. 3, 85-86, 87-88	
3.7 Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport.	p. 3, 85-86, 87-88	
3.8 Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre.	p. 3, 85-86, 87-88	
3.9 Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et techniques à l'origine des estimations appliquées au renseignement des indicateurs et autres informations figurant dans le rapport.	p. 3, 85-86, 87-89	

3.10 Explication des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs et des raisons de cette reformulation (par exemple fusions/acquisitions, modification de la période considérée, nature de l'activité, méthodes de mesure).	p. 3, 85-86, 87-89	
3.11 changements significatifs, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport.	p. 3, 85-86, 87-89	
index du contenu GRI		
3.12 Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport.	p. 93-99	
validation par les tiers		
3.13 Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation.	p. 3	
gouvernance		
4.1 Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé), responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation.	p.10	Informations détaillées disponibles sur www.orange.com/fr_FR/groupe/gouvernance ou dans notre document de référence 2008, p. 200-221
4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif (et dans ce cas, indiquer ses fonctions dans l'organigramme de l'organisation et les raisons de cette disposition).	p.10	
4.3 Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs.	p.10	
4.4 Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé).	p. 200, 405-406 du document de référence	
4.5 Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration (ou assimilé), des cadres supérieurs et des cadres dirigeants (y compris les indemnités de départ) et la performance de l'organisation (y compris sociale et environnementale).	p. 239-240 du document de référence	
4.6 Processus mis en place par le conseil d'administration (ou assimilé) pour éviter les conflits d'intérêt.	p. 211 du document de référence	
4.7 Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration (ou assimilé) pour décider des orientations stratégiques de l'organisation en matière de questions économiques, environnementales et sociales.	p. 200-201 du document de référence	
4.8 Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale, et état de leur mise en pratique.	p. 4, 9	
4.9 Procédures définies par le conseil d'administration (ou assimilé) pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, et notamment les risques, opportunités, ainsi que le respect des normes internationales, des codes de bonne conduite et des principes.	p. 6, 11	
4.10 Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration (ou assimilé), notamment du point de vue économique, environnemental et social.	p. 211 du document de référence	
engagements externes		
4.11 Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière.	p. 10, 59-60, 64-66, 74-76	- Voir aussi document de référence, p. 99-102, 216
4.12 Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquelles l'organisation a souscrit ou donné son aval..	p. 8-9	
4.13 Affiliation à des associations (associations professionnelles) ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation : • détient des postes au sein des organes de gouvernance ; • participe à des projets ou à des comités ; • apporte des financements dépassant la simple cotisation ; • ou considère sa participation comme stratégique.	p.8, 12	Information non exhaustive
dialogue avec les parties prenantes		
4.14 Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation.	p.12	-
4.15 Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer.	p.8, 12	
4.16 Démarche de ce dialogue, et notamment fréquence par type et par groupe de parties prenantes.	p.12	
4.17 Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment lors de l'établissement de son rapport.	p.6-7	

approche managériale et indicateurs de performance

éléments requis	emplacement	commentaires
économie approche managériale	p.26-32, 59-63	Voir aussi document de référence, p. 27-30
performance économique - EC1 Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux États. - EC2 Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques.	p.82-84 -	Des éléments d'information extrafinancière sur les risques et opportunités en matière de changement climatique sont présentés en p. 42-44 et 53.
-EC3 Étendue de la couverture des retraites avec des plans de retraite à prestations définies.	Voir document de référence, p. 229, 316-320	
-EC4 Subventions et aides publiques significatives reçues.	Voir document de référence, page 356	
présence sur le marché -EC5 Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels.	-	
-EC6 Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	-	
-EC7 Processus d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	-	
impacts économiques indirects - EC8 Développement et impact des investissements et des services en matière d'infrastructures, réalisés en priorité pour un bénéfice public, via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit. -EC9 Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	p. 26-28 -	
environnement approche managériale	p. 40-41	Des éléments complémentaires sur la politique environnementale du Groupe sont disponibles sur www.orange.com/fr_FR/responsabilite/environnement
matières -EN1 Consommation de matières en poids ou en volume.	p.48-49, 87-88	Le groupe ne fabriquant pas de produits, ses principales consommations de matière concernent le papier et carton
-EN2 Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées.	-	
énergie -EN3 Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.	p. 43, 87-88	
-EN4 Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire.	p. 43, 87-88	La répartition de la consommation d'électricité par source d'énergie primaire n'est pas connue
-EN5 Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique.	p. 42-44, 87-88	
- EN6 Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives.	p. 44, 87-88	
-EN7 Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues.	p. 42-44, 87-88	
eau - EN8 Volume total d'eau prélevé, par source.	p. 87-88	Ne répond pas au niveau de détail requis (consommation totale d'eau, sans le détail par source).

-EN9 Sources d'approvisionnement en eau significativement touchées par les prélèvements.	-	Les prélèvements d'eau des activités du Groupe sont limités et ne risquent pas d'affecter les ressources hydriques
-EN10 Pourcentage et volume total d'eau recyclé et réutilisé.	-	
biodiversité		
-EN11 Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	-	
-EN12 Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	-	
-EN13 Habitats protégés ou restaurés;	p. 50-51	
- EN14 Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité.	p. 50-51	
-EN15 Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction.	-	
émissions, effluents, et déchets		
- EN16 Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (t.eq. CO2).	p. 87-88	
- EN17 Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids (t.eq. CO2).	p. 87-88	
- EN18 Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues.	p. 42-44	
- EN19 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	-	
- EN20 Émissions de NOx, SOx et autres émissions significatives dans l'air, par type et par poids.	-	
- EN21 Total des rejets dans l'eau, par type et par destination.	-	
- EN22 Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement.	p. 45-47, 87-88	
- EN23 Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs.	-	
-EN24 Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII ; pourcentage de déchets exportés dans le monde entier.	-	
- EN25 Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe significativement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'organisation.	-	
produits et services		
- EN26 Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci.	p. 52-54	
- EN27 Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie.	-	
respect des textes		
- EN28 Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et des réglementations en matière d'environnement.	-	
transport		
- EN29 Impacts environnementaux significatifs liés au transport des salariés, des produits et des autres biens ou matériaux utilisés par l'organisation.	p. 44, 87-88	
généralités		
- EN30 Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type.	-	Voir document de référence, page 102
social/ emploi, relations sociales et travail décent approche managériale	p. 8, 67-73	Des éléments complémentaires sur la politique sociale du Groupe sont disponibles sur www.orange.com/fr_FR/responsabilite/parties_prenantes/emploies
emploi		
- LA1 Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique.	p. 15-16, 67, 85-86	Pas de détail par type de contrat
- LA2 Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	p. 85-86	Pas de détail par tranche d'âge ni sexe.

- LA3 Prestations versées aux salariés à temps plein qui ne sont pas versées aux intérimaires, ni aux salariés en contrat à durée déterminée, ni aux salariés à temps partiel, par activités majeures.	-	
relations entre la direction et les salariés		
- LA4 Pourcentage de salariés couverts par une convention collective.	-	
- LA5 Délai minimal de notification préalable à toute modification d'organisation, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	-	
santé et sécurité au travail		
-LA6 Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes. Direction-salariés d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail.	-	
- LA7 Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique.	p. 73, 85-86	
- LA8 Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave.	-	
-LA9 Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats.	-	
formation et éducation		
- LA10 Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	p. 68	Pas de détail par catégorie professionnelle
- LA11 Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	p. 67-69	
- LA12 Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques.	-	Des éléments d'information non chiffrés sont disponibles en p. 67
diversité et égalité des chances		
- LA13 Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité.	p. 70, 85-86	Des éléments complémentaires sur la composition des organes de gouvernance sont disponibles dans le document de référence, p. 200-213
-LA14 Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle.	-	
social/droits de l'homme approche managériale	p.8-9	La charte de déontologie du Groupe est téléchargeable sur le site www.orange.com/fr_FR/responsabilite
pratiques d'investissement et d'achat		
-HR1 Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'Homme ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point.	-	
-HR2 Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'homme a fait l'objet d'un contrôle ; mesures prises.	p. 77-78	
-HR3 Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques et procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité ; pourcentage de salariés formés.	-	Des éléments d'information sont disponibles en p. 9
non discrimination		
-HR4 Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises.	-	
liberté syndicale et droit de négociation collective		
- HR5 Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé ; mesures prises pour assurer ce droit.	-	
interdiction du travail des enfants		
-HR6 Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail d'enfants ; mesures prises pour contribuer à interdire ce type de travail.	-	Des informations sur les mesures prises pour interdire le travail des enfants sont présentées en p. 8-9, 77-78
abolition du travail forcé ou obligatoire		
- HR7 Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire ; mesures prises pour contribuer à abolir ce type de travail.	-	Des informations sur les mesures prises pour interdire le travail forcé ou obligatoire sont présentées en p. 8-9, 77-78
pratiques de sécurité		
-HR8 Pourcentage d'agents en charge de la sécurité ayant été formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'Homme applicables dans leurs activités.	-	

-HR9 Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones.	-	
social / société approche managériale		p. 24-36
communauté - SO1 Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés.	-	
corruption - SO2 Pourcentage et nombre total de domaines d'activité stratégique soumis à des analyses de risques en matière de corruption.	-	
-SO3 Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption de l'organisation.	-	Des informations non quantifiées sont disponibles p. 9
-SO4 Mesures prises en réponse à des incidents de corruption.	-	
politiques publiques - SO5 Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying.	-	
- SO6 Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays.	-	
comportement anti-concurrentiel - SO7 Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques ; résultats de ces actions.		Voir document de référence, p. 17, 340-344
respect des textes - SO8 Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non financières pour non respect des lois et des réglementations.	-	
social/ responsabilité liée aux produits approche managériale		p. 56-79
santé et sécurité des consommateurs - PR1 Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures.	-	Des informations non chiffrées sont disponibles en p.59-60, 64-66, 74-76
-PR2 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat.	-	
étiquetage des produits et des services - PR3 Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	-	Des informations sur l'étiquetage environnemental des produits sont présentées en p. 54
-PR4 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat.	-	
-PR5 Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client.		p. 61-62, p. 82
communication marketing -PR6 Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages.	-	Des informations non chiffrées sur nos actions en matière de marketing responsable sont disponibles p. 66
-PR7 Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages, par type de résultat.	-	
respect de la vie privée -PR8 Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et de perte de données relatives aux clients.	-	Des informations non chiffrées sur les mesures de protection des données privées sont disponibles en p. 10, 60, 66
respect des textes -PR9 Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services.	-	

indicateurs du supplément sectoriel Télécommunications

éléments requis	emplacement	commentaires
opérations internes		
investissements		
IO 1. Montant des investissements dans des infrastructures de réseaux de télécommunication, par pays ou région	Voir document de référence, p. 153-155	
IO 2. Coûts nets des mesures visant à étendre l'accès aux zones isolées ou populations à bas revenus pour les prestataires de service concernés par l'obligation de Service Universel. Décrire les mesures législatives et réglementaires applicables.	-	
santé-sécurité		
IO 3. Mesures visant à assurer la santé et la sécurité du personnel intervenant sur l'installation, les opérations ou la maintenance des antennes, stations de base, câbles et autres installations externes. Description des enjeux associés, y compris le travail en hauteur, le risque électrique, l'exposition aux ondes électromagnétiques et aux produits chimiques dangereux.	-	
IO 4. Conformité aux recommandations de l'ICNIRP (Commission internationale sur la radioprotection non ionisante) sur l'exposition aux ondes électromagnétiques des terminaux mobiles	p. 74-76	
IO 5. Conformité aux recommandations de l'ICNIRP sur l'exposition aux ondes électromagnétiques des stations de base	p. 74-75	
IO 6. Politique et pratiques concernant le Débit d'Absorption Spécifique des terminaux	p. 74-76	
infrastructure		
IO 7. Politiques et pratiques sur l'implantation des antennes et sites de transmission, notamment en ce qui concerne la concertation avec les parties prenantes, le partage de sites et les initiatives pour réduire l'impact visuel	p. 76, 50-51	Des informations complémentaires sont disponibles sur www.orange.com/fr_FR/responsabilite/impacts_sociaux/OEM
IO 8. Nombre et pourcentage de sites isolés, sites partagés, et sites sur des structures existantes	-	
accès		
accès aux produits et services de télécommunication : lutte contre la fracture numérique		
PA 1. Politiques et pratiques visant à assurer le déploiement des infrastructures et l'accès aux télécommunications dans les zones isolées et à faible densité de population	p. 26-28	
PA 2. Politiques et pratiques visant à éliminer les facteurs d'exclusion en matière d'accès et d'utilisation des produits et services de télécommunication, notamment en ce qui concerne la langue, la culture, l'illettrisme et le manque d'éducation, le revenu, le handicap et l'âge	p. 27-30	
PA 3. Politiques et pratiques visant à assurer la disponibilité et la fiabilité des produits et services et quantifier, si possible, la durée et les zones concernées par les coupures de service	-	
PA 4. Quantifier le niveau de disponibilité des produits et services dans les régions où l'organisation est présente.	p. 26,28	
PA 5. Nombre et types de produits et services de télécommunication proposés et utilisés par les populations à faibles revenus	p. 28	Informations qualitatives uniquement
PA 6. Programmes visant à fournir et à maintenir l'accès aux produits et services dans les situations d'urgence et pour l'aide humanitaire	p. 63	
contenus		
PA 7. Politiques et pratiques relatifs à la gestion des enjeux de respect des droits de l'homme liés à l'accès et à l'utilisation des produits et services de télécommunication	p. 60, 64-66	Ne répond pas au niveau de détail requis (confidentialité des données et protection des mineurs uniquement).
relations Clients		
PA 8. Politiques et pratiques en matière de communication sur les enjeux liés aux ondes électromagnétiques	p. 75-76	
PA 9. Montant total des investissements dans des programmes et actions de recherche sur les ondes électromagnétiques. Décrire les programmes soutenus et financés par l'organisation.	-	Des informations non chiffrées sont disponibles en p. 40-41.
PA 10. Initiatives visant à assurer la clarté des coûts et tarifs.	-	
PA 11. Initiatives visant à informer les clients sur les caractéristiques et fonctionnalités des produits pour promouvoir un usage responsable, efficace, économe et écologique.	p. 54	