

responsabilité
sociale d'entreprise
rapport détaillé

France Télécom
2008



sommaire

sommaire	1
message de Didier Lombard.....	1
à propos de ce rapport	3
correspondance avec le Pacte Mondial	4
un groupe responsable	5
une stratégie ambitieuse	6
une démarche partagée	8
une stratégie déployée dans tous les pays	15
inclure	24
développer des accès pour tous	26
maintenir le lien avec les personnes malades ou dépendantes	31
rendre le monde plus accessible avec la Fondation Orange.....	33
notre feuille de route 2009	36
préserver... ..	37
déployer notre politique environnementale.....	40
lutter contre le changement climatique.....	42
optimiser la gestion des déchets.....	45
limiter nos consommations de papier.....	48
innover au service de l'environnement.....	52
notre feuille de route 2009	55
être attentif.....	56
déployer notre politique de sécurité	59
répondre aux attentes de nos clients	61
promouvoir des usages sûrs et responsables	64
agir en employeur responsable.....	67
répondre aux interrogations sur les ondes électromagnétiques	74
promouvoir des principes d'achats responsables	77
notre feuille de route 2009	79
annexes	81
données économiques	82
données sociales	85
données sociales	85
données environnementales.....	87
avis externe.....	90
tableau de correspondance GRI*	93
glossaire	100
pour en savoir plus	102

message de Didier Lombard

Président-Directeur Général



la crise économique actuelle remet-elle en question votre démarche de responsabilité sociale d'entreprise ?

Dans le contexte économique actuel, notre démarche de responsabilité sociale d'entreprise est plus que jamais au cœur de notre stratégie business. Face à cette crise, il est en effet essentiel de revoir nos modèles économiques en profondeur, pour favoriser des modes de production et de consommation durables. Les technologies de l'information et de la communication ont là un rôle clef à jouer : dématérialiser les échanges, limiter les déplacements, favoriser de nouveaux modes de travail collaboratifs sont quelques unes des possibilités offertes à nos clients pour optimiser leur productivité tout en diminuant leurs impacts environnementaux et en améliorant les conditions de travail de leurs salariés.

Forts de cette conviction, nous poursuivons donc notre démarche, qui s'articule autour de notre charte de déontologie et des engagements internationaux auxquels nous avons souscrits, notamment dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies.

quelles sont vos priorités en matière de développement durable ?

Nos priorités peuvent se résumer en trois mots : **inclure, préserver, être attentif.**

- **Inclure** : notre volonté est d'offrir au plus grand nombre les bénéfices des technologies de l'information et de la communication, en ne laissant personne au bord de la route : pour cela, nous développons des technologies alternatives pour les zones isolées, nous proposons des offres adaptées aux populations à revenus modestes et nous poursuivons une stratégie de « conception pour tous » visant à assurer l'accessibilité de nos produits et services aux personnes âgées ou souffrant d'un handicap. Et au-delà de tout aspect commercial, nous nous efforçons aussi, via les actions de notre Fondation Orange, à rendre le monde plus solidaire et accessible.

- **Préserver** : contribuer à la protection de la planète en réduisant notre empreinte environnementale et en aidant nos clients à réduire leurs propres impacts.
- **Etre attentif** : notre objectif est de mettre les technologies de l'information et de la communication au service du bien-être des populations. Pour cela, nous nous efforçons en permanence d'améliorer notre qualité de service, de renforcer notre niveau de sécurité, et de promouvoir un usage sûr et responsable de nos offres auprès de nos clients, en protégeant notamment les mineurs contre les dérives liées aux mauvais usages d'internet ou de la téléphonie mobile. Nous mettons en œuvre une politique d'achats responsables auprès de nos fournisseurs. Nous veillons aussi à répondre aux inquiétudes de la société sur les impacts des ondes électromagnétiques. Sans oublier le respect de nos collaborateurs, premiers garants du succès de notre démarche.

cette démarche est-elle compatible avec vos objectifs de rentabilité économique ?

Oui, sans hésiter ! Notre démarche de responsabilité d'entreprise et de développement durable contribue fortement à la performance globale du Groupe en favorisant la création de valeur à long terme : elle nous permet de mieux maîtriser nos risques, elle nous pousse à innover et nous permet de saisir les opportunités de croissance liées aux nouvelles attentes de la société. Elle contribue aussi à optimiser nos modes de fonctionnement internes pour nous rendre plus efficaces : en économisant de l'énergie, ou en réduisant notre consommation de papier, nous ne réduisons pas seulement notre impact environnemental, nous économisons aussi de l'argent !

en matière de protection de l'environnement, quelles ont été vos actions phares en 2008 ?

En 2008, nous avons mené des actions fortes pour sensibiliser nos clients aux enjeux environnementaux, par exemple en mettant à leur disposition « Orange CO₂ saving tool », un outil gratuit permettant de calculer les économies de CO₂ liées à l'usage des solutions de télécommunications, ou en publiant les performances environnementales d'une trentaine de terminaux téléphoniques vendus en France, avec l'aide du WWF.

Sur le plan interne, nous avons fixé des objectifs ambitieux dans toutes nos entités pour, par exemple, réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 20% entre 2006 et 2020. A fin 2008, nous avons ainsi installé plus de 220 stations mobiles solaires sur la zone Afrique et Moyen-Orient. Nous avons aussi engagé un vaste programme visant à réduire la consommation d'énergie de nos réseaux et de nos bâtiments, grâce à des solutions comme la virtualisation des serveurs ou la ventilation optimisée.

et sur le plan social ?

2008 a été marquée par la formalisation de notre politique de gestion de la diversité, qui va permettre de renforcer et d'harmoniser les pratiques de nos différentes entités en faveur de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations. C'est un axe fort de notre politique sociale, qui constitue un facteur clef de succès pour le Groupe. Dans cette logique, nous contribuons par exemple à de nombreuses

initiatives visant à encourager les jeunes filles à s'engager dans des carrières scientifiques ou technologiques.

Nous avons également renforcé nos actions dans le domaine de prévention des risques psycho-sociaux, en mettant en place un module de formation sur la gestion du stress.

Le développement des compétences est bien sûr resté au centre de nos priorités, avec la poursuite du déploiement de notre programme act: .

sur quoi porteront vos efforts en 2009 ?

Nous avons défini une stratégie ambitieuse pour devenir l'opérateur de télécommunication leader en matière de responsabilité sociale d'entreprise d'ici à 2012. Pour y parvenir, nous avons demandé à toutes nos entités de définir des plans d'actions adaptés à leurs activités. C'est un chantier majeur pour 2009, qui va permettre de renforcer l'ancrage de notre démarche de responsabilité sociale d'entreprise au cœur de nos différents métiers. Tous les membres du comité de direction du Groupe sont associés à cette démarche et contribuent à insuffler une dynamique de croissance responsable.

Plus concrètement, une de nos priorités pour 2009 sera de renforcer nos offres de produits et services « responsables », pour aider nos clients à relever le défi du développement durable.

En attendant, je vous invite à consulter ce rapport pour en savoir plus sur nos réalisations et nos objectifs des années à venir !

à propos de ce rapport

Ce rapport vise à fournir une vision juste et équilibrée de la performance globale du Groupe France Télécom Orange au titre de l'année civile 2008.

Il s'efforce de répondre aux principales attentes d'information exprimées par nos parties prenantes (clients, actionnaires, agences de notation, collaborateurs, fournisseurs, pouvoirs publics et communautés locales).

Afin de réduire notre impact environnemental, nous avons choisi cette année de ne pas imprimer ce rapport. Une synthèse de nos réalisations figure dans notre rapport annuel et de développement durable 2008, disponible en version papier et sur www.orange.com.

période et fréquence de reporting

Le Groupe publie chaque année, depuis 2002, un rapport annuel sur le développement durable et la responsabilité sociale d'entreprise.

Ce présent rapport couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008. Il intègre également quelques éléments qualitatifs datés de début 2009 (réalisations marquantes).


périmètre et méthodologie de reporting

Le contenu du rapport a été élaboré sur la base d'indicateurs sélectionnés de façon à rendre compte des principaux impacts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux de nos activités. Le choix de ces indicateurs a tenu compte des recommandations d'organismes internationaux de référence comme la [Global Reporting Initiative](#) (GRI*), le [Pacte Mondial](#) de l'ONU* ou les [principes directeurs de l'OCDE*](#).

Les indicateurs ont été collectés, calculés et consolidés avec l'appui d'outils informatiques dédiés. Les données présentées couvrent l'ensemble des activités et pays d'implantation du Groupe, sauf exception dûment mentionnée.

Pour les données environnementales, le périmètre de reporting couvre 98% du chiffre d'affaires du Groupe. Les entités en Moldavie, en Autriche, au Luxembourg, aux Pays Bas, au Botswana, au Cameroun, au Mali, en Guinée Bissau, en Guinée Conakry, en Guinée Équatoriale, au Niger, au Kenya, en République Centrafricaine, au Vietnam, au Vanuatu, au Mexique, et les entités multi-pays comme FCR, Sofrecom et les sites R&D internationaux n'ont pas remonté de données du fait de la nouveauté de certaines entités, de leur petite taille, de l'absence de processus de reporting ou de l'impossibilité de mise en place de processus du fait de l'environnement d'accueil du pays. Le périmètre de reporting de chaque indicateur environnemental est précisé dans le tableau de données en p. 87-88. Pour les données sociales, les effectifs totaux et la répartition hommes-femmes couvrent la totalité du Groupe. Les autres données sociales concernent l'ensemble du Groupe à l'exception de 25 filiales représentant 2% des effectifs CDI et 0,3% du chiffre d'affaires du Groupe (cf. p. 86).

vérification du rapport

Comme les années précédentes, nous avons demandé à l'un de nos commissaires aux comptes de réaliser une revue d'une sélection de réalisations décrites dans nos feuilles de route (p. 25, 38-39, 57-58) ainsi que la vérification d'une sélection de 11 indicateurs clefs de performance et l'application des principes de l'AA 1000* APS (2008). Les éléments ayant fait l'objet d'une vérification externe sont identifiés par le symbole .

Les conclusions de ces travaux de vérification figurent en p. 90-92.

application des principes de l'AA1000

Le processus d'élaboration de notre rapport de responsabilité sociale d'entreprise 2008 respecte, dans ses aspects significatifs, les trois principes (inclusion, matérialité et réactivité) de la norme AA1000* APS (2008), référentiel en matière de responsabilité sociale des entreprises axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes (www.accountability21.net).

inclusion :

L'identification des attentes de nos parties prenantes est un élément déterminant de notre processus d'identification des enjeux de développement durable. La liste des parties prenantes avec lesquelles nous engageons un dialogue structuré figure en p. 12.

matérialité :

La sélection des enjeux de développement durable que nous considérons les plus significatifs pour nos activités tient compte des attentes exprimées par nos parties prenantes et d'une hiérarchisation interne des risques réévaluée régulièrement (cf. p. 6-7).

réactivité :

L'identification des enjeux de développement durable significatifs pour nos activités donne lieu à l'élaboration de plans d'actions réévalués annuellement, et présentés en p. 36, 55 et 79-80 du rapport. Notre rapport constitue un élément de réponse essentiel aux attentes exprimées par nos parties prenantes. Publié annuellement, il permet de rendre compte de nos impacts et des progrès réalisés par rapport aux engagements pris vis-à-vis de ces parties prenantes. Nous tenons compte des suggestions d'amélioration transmises par nos lecteurs, ainsi que des conclusions issues des travaux de vérification pour améliorer la qualité de notre reporting.

conformité aux lignes directrices GRI*

Ce rapport a été élaboré en se référant aux lignes directrices de la [Global Reporting Initiative](#) (GRI*) version G3. D'après la méthodologie d'évaluation préconisée dans le guide des niveaux d'application du GRI G3, l'auto-évaluation du présent rapport sur la base de l'index GRI G3 mène au niveau d'application B+. Pour plus de détails, consulter le tableau de correspondance GRI* en pages 93-99.

correspondance avec le Pacte Mondial

France Télécom a adhéré au [Pacte Mondial](#) des Nations Unies en juillet 2000. La façon dont nous intégrons les principes du Pacte Mondial dans l'exercice de nos activités figure aux pages indiquées ci-dessous.

principes du Pacte Mondial	Pages
droits de l'homme	
principe 1 : respecter et promouvoir la protection internationale des droits de l'Homme par l'intermédiaire de sa sphère d'influence	9 ; 77-78
principe 2 : s'assurer que notre propre entreprise n'est pas complice d'atteintes aux droits de l'Homme	9 ; 77-78
conditions de travail	
principe 3 : promouvoir la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective	9 ; 69
principe 4 : éliminer toutes formes de travail forcé ou obligatoire	9
principe 5 : abolir de manière effective le travail des enfants	9
principe 6 : éliminer toutes formes de discriminations	9 ; 70-72
protection de l'environnement	
principe 7 : adopter une attitude préventive face aux enjeux environnementaux	37-55
principe 8 : mener des initiatives pour promouvoir une meilleure prise en compte de l'environnement	37-55
principe 9 : encourager le développement et la diffusion des technologies préservant l'environnement	52-54
lutte contre la corruption	
principe 10 : lutter contre toute forme de corruption	9