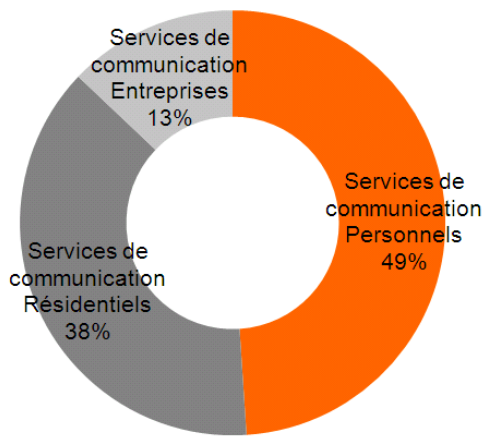


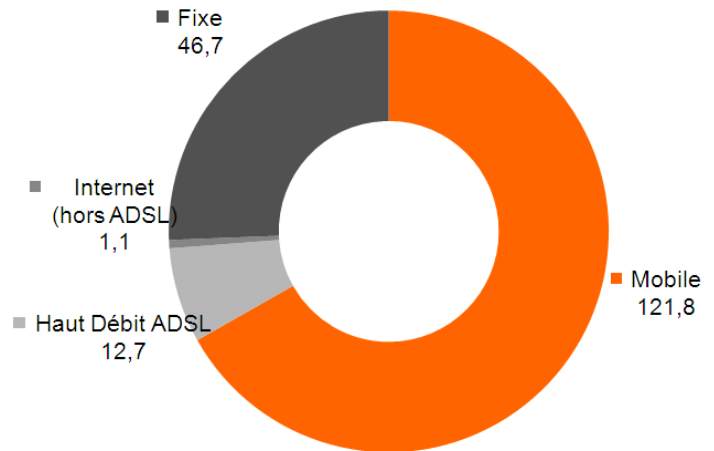
annexes

données économiques

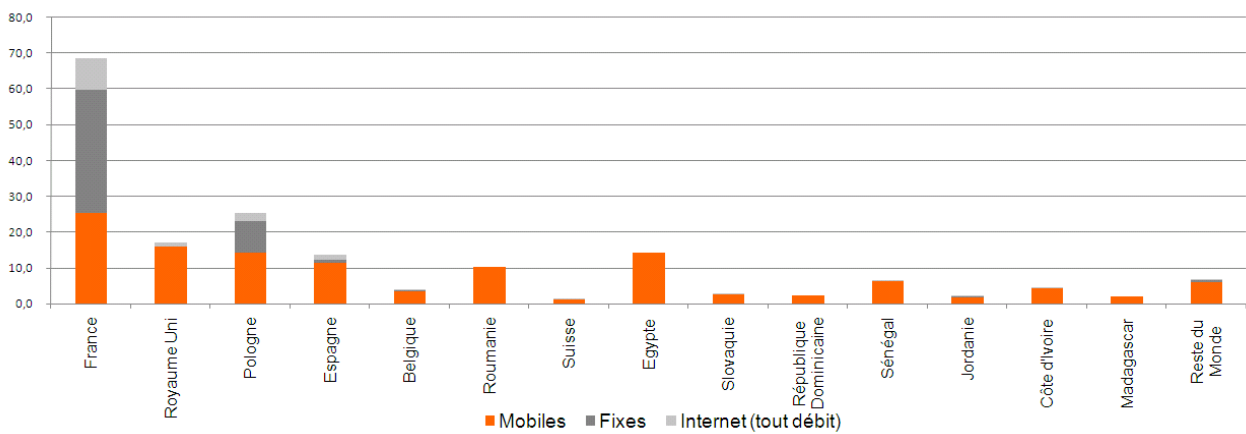
Répartition du chiffre d'affaires 2008 par activité



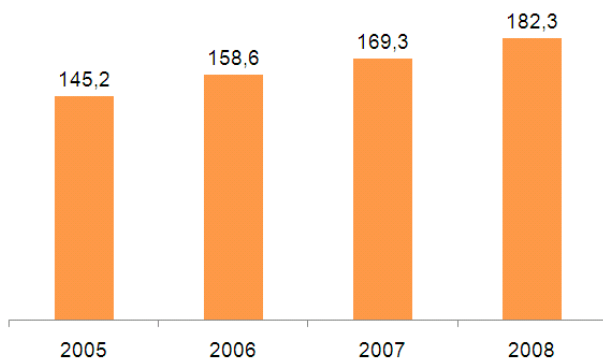
Répartition 2008 des clients, du Groupe par activité (en millions)



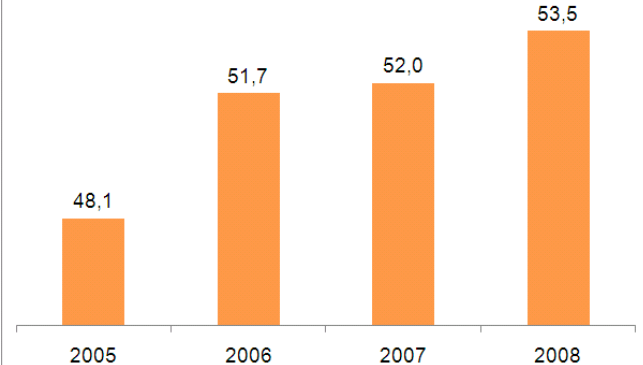
Répartition 2008 des activités par pays, en millions de clients



Evolution du nombre de clients (millions)

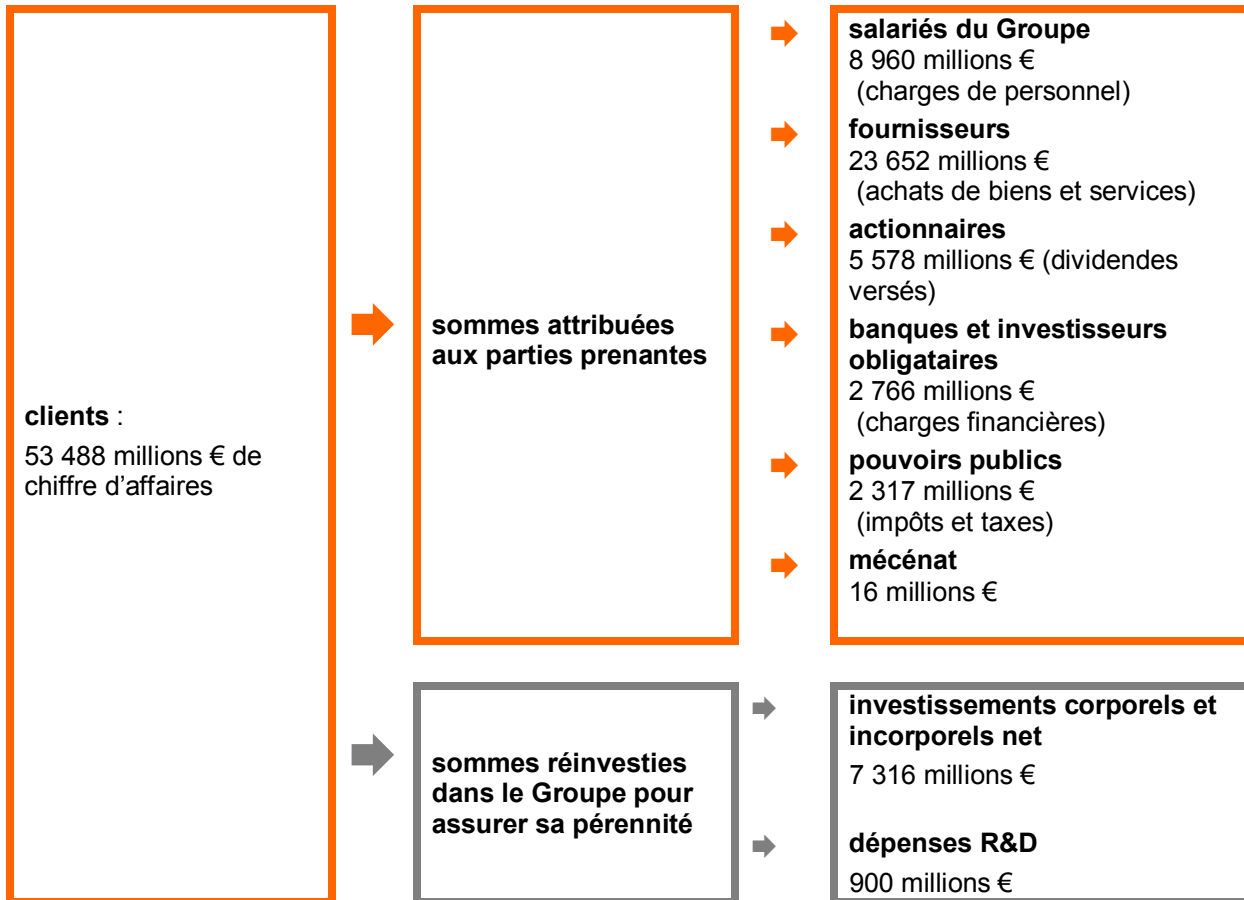


Evolution du chiffre d'affaires (en milliards d'euros)



créer de la valeur pour nos parties prenantes

distribution de nos revenus 2008



taux de satisfaction des clients, services mobiles (qualité perçue par le client)

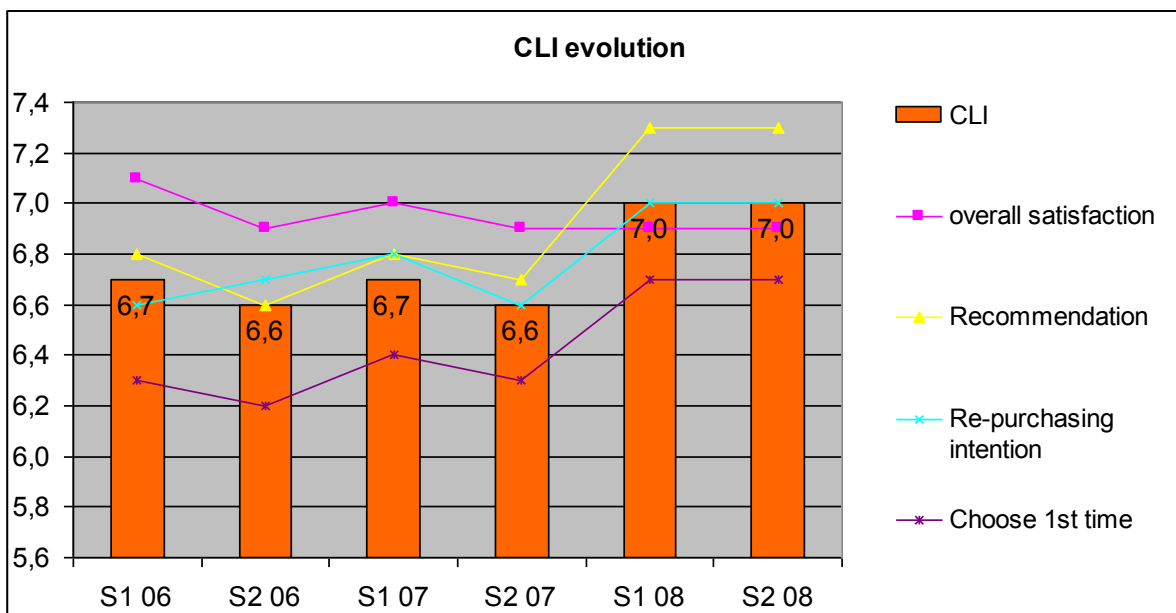
Pays	2005*	2006*	2007*	2008**
France	67%	70%	74%	73%
Royaume-Uni	-	-	75%	79%
Pologne	-	75%	71%	75%
Espagne	-	61%	61%	63%
Belgique	81%	86%	86%	81%
Suisse	77%	77%	82%	79%
Roumanie	91%	92%	91%	88%
Slovaquie	79%	75%	77%	77%

Source: CET (Customer Experience Tracker, ex CVA) dont l'approche consiste à mesurer la perception du client sur les services qu'il utilise.

taux de satisfaction des clients, internet haut débit (qualité perçue par le client)

Pays	2007	2008
France	73%	72%
Royaume-Uni	69%	67%
Pologne	58%	63%
Espagne	67%	58%

entreprises : évolution de l'Indice de Fidélité - Customer Loyalty Index (CLI)



données sociales

indicateurs		correspondance GRI*	périmètre (en % des effectifs Groupe)	principaux pays				EME	
				France	Royaume-Uni	Pologne	Espagne	Belgique	Roumanie
effectifs totaux (CDI + CDD actifs de fin de période)	total 2008	LA1	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> 104 232	<input checked="" type="checkbox"/> 13 821	<input checked="" type="checkbox"/> 28 904	<input checked="" type="checkbox"/> 3 301	1 454	3 066
	rappel 2007		95,0%	107 971	14 321	31 105	3 411	1 674	2 851
	rappel 2006		95,0%	110 946	13 967	33 052	3 429	1 820	2 539
répartition hommes-femmes (effectifs actifs fin de période)	Hommes	LA13	100,0%	66 371	7 599	16 073	1 960	942	1 413
	Femmes		100,0%	37 861	6 222	12 831	1 341	512	1 653
	% de femmes 2008		100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> 36,3%	<input checked="" type="checkbox"/> 45,0%	<input checked="" type="checkbox"/> 44,4%	<input checked="" type="checkbox"/> 40,6%	35,2%	53,9%
	% de femmes 2007		95,0%	36,3%	43,7%	44,7%	41,2%	34,5%	49,8%
	% de femmes 2006		95,0%	36,9%	44,9%	44,9%	40,8%	34,2%	48,6%
répartition hommes-femmes dans l'encadrement (effectifs actifs fin de période)	Hommes	LA13	100,0%	18 182	1 578	2 430	281	422	362
	Femmes	LA13	100,0%	7 363	726	844	88	137	264
	total 2008	LA1	100,0%	25 545	2 304	3 274	369	559	626
	% de femmes 2008	LA13	100,0%	28,8%	31,5%	25,8%	23,8%	24,5%	42,2%
	% de femmes 2007	LA2 ; LA14	95,0%	28,9%	28,8%	25,9%	22,6%	22,0%	38,1%
	% de femmes 2006	LA2 ; LA15	95,0%	30,6%	28,5%	31,1%	23,2%	22,1%	15,9%
santé et sécurité	existence de mesures antistress		95,8%	oui	oui	non	oui	oui	non
dialogue social	existence de structures de dialogue social	LA7	94,0%	oui	oui	oui	oui	oui	oui
emploi	moyenne d'âge du personnel	LA13	97,3%	45,3	32,2	36,8	35,8	36,7	28,6
	rappel 2007	LA13	95,0%	44,9	32,7	39,4	35,7	36,3	29,4
	nombre de départs ²	LA2	97,3%	1 710	3 238	3 255	169	211	294
	% 2008	LA2	97,3%	1,4%	18,1%	4,1%	3,3%	9,6%	9,6%
	rappel 2007	LA2	95,0%	6 315	4 036	6 921	328	263	375
	% 2007	LA2	95,0%	5,9%	28,6%	22,9%	9,7%	15,7%	15,4%
	nombre de recrutements externes		97,3%	<input checked="" type="checkbox"/> 2 075	<input checked="" type="checkbox"/> 3 998	<input checked="" type="checkbox"/> 2 017	<input checked="" type="checkbox"/> 474	156	734
	% 2008		97,3%	2,0%	28,9%	7,0%	14,4%	10,7%	23,9%
	rappel 2007		95,0%	1 369	4 507	1 932	271	273	652
	% 2007		95,0%	1,3%	32,0%	6,4%	8,0%	16,3%	26,8%
diversité	existence d'une politique de gestion de la diversité		95,0%	oui	oui	non	non	non	non

- non disponible

na non applicable

 élément revu par Deloitte

² à l'exception des retraites, dispositifs de pré-retraite et départs accidentels.

indicateurs		EME				AMEA				reste du Monde ³	total Groupe ⁴
		Suisse	Egypte	Slovaquie	République Dominicaine	Sénégal	Jordanie	Côte d'Ivoire	Madagascar		
effectifs totaux (CDI + CDD actifs de fin de période)	total 2008	1 116	2 306	1 377	1 122	1 941	2 712	1 934	548	18 215	186 049
	rappel 2007	1 651	4 294	1 484	1 008	1 871	2 669	1 990	499	2 378	179 177
	rappel 2006	1 613	3 717	1 448	874	1 793	3 048	1 938	414	2 432	183 030
répartition hommes-femmes (effectifs actifs fin de période)	Hommes	717	1 583	921	549	1 326	2 076	1 207	266	13 410	116 383
	Femmes	399	723	456	573	615	636	727	282	4 805	69 666
	% de femmes 2008	35,8%	31,4%	33,1%	51,1%	31,7%	23,5%	37,6%	51,5%	26,4%	37,4%
	% de femmes 2007	28,1%	30,3%	32,7%	52,2%	31,6%	18,7%	31,8%	47,9%	29,8%	38,0%
	% de femmes 2006	27,9%	29,0%	35,9%	52,6%	30,3%	17,4%	31,9%	47,5%	30,2%	38,0%
répartition hommes-femmes dans l'encadrement (effectifs actifs fin de période)	Hommes	377	247	408	21	375	143	137	67	5 062	30 092
	Femmes	105	71	56	14	155	39	44	26	1 468	11 400
	total 2008	482	318	464	35	530	182	181	93	6 530	41 492
	% de femmes 2008	21,8%	22,3%	12,1%	40,0%	29,2%	21,4%	24,3%	28,0%	22,5%	27,5%
	% de femmes 2007	15,4%	28,2%	14,2%	34,1%	30,3%	14,7%	21,7%	10,5%	19,5%	28,0%
	% de femmes 2006	15,9%	25,0%	14,5%	38,5%	28,0%	15,6%	20,8%	-	17,9%	28,0%
santé et sécurité	existence de mesures antistress	non	non	oui	non	non	non	non	non	-	na
dialogue social	existence de structures de dialogue social	oui	non	oui	non	oui	non	oui	-	-	na
emploi	moyenne d'âge du personnel	33,6	29,8	31,9	28,8	40,7	35,4	38,2	31,2	35,8	40,8
	rappel 2007	35,7	28,7	31,7	28,0	40,5	35,9	39,8	31,7	38,1	41,4
	nombre de départs	366	300	226	189	16	319	52	42	1 843	12 230
	% 2008	25,4%	11,0%	12,1%	7,9%	0,8%	11,2%	2,4%	7,1%	8,2%	4,5%
	rappel 2007	367	609	191	197	81	670	80	32	71	20 536
	% 2007	23,0%	14,2%	13,7%	19,6%	4,3%	25,8%	4,7%	7,5%	2,6%	12,0%
	nombre de recrutements externes	213	585	171	336	96	241	102	172	3 307	14 677
	% 2008	19,1%	25,4%	12,4%	29,9%	4,9%	8,9%	5,3%	31,4%	18,2%	7,9%
	rappel 2007	324	1 419	219	323	152	276	117	100	238	12 172
% 2007	20,0%	33,0%	15,8%	32,1%	8,1%	10,6%	6,9%	23,4%	11,6%	7,0%	
diversité	existence d'une politique de gestion de la diversité	non	non	non	non	non	non	non	non	na	na

³ Pour 2006-2007, les effectifs "Reste du Monde" ne prennent en compte que le Cameroun et l'Ile Maurice, raison pour laquelle le chiffre des effectifs totaux est plus faible qu'en 2008. En 2008, en plus du Cameroun et de l'Ile Maurice, on comptabilise aussi Orange Business Services hors France (10 797 employés), la Moldavie, le Cameroun, les Guinées Conakry, Equatoriale et Bissau, le Botswana et le Vietnam, et les autres pays.

⁴ Pour 2006-2007, les effectifs totaux présentés ne portent qu'au maximum sur 95% du CA du Groupe. En 2008, les effectifs actifs présentés et la répartition hommes-femmes portent sur l'ensemble du Groupe. Les autres indicateurs couvrent l'ensemble du Groupe à l'exception de 25 filiales représentant 2% des effectifs CDI et 0,3% du chiffre d'affaires du Groupe : Corsica Haut Débit, Wirefree Services Belgium, Orange Dominicana Ltd, Atlas Serv. Belgique, Orange Liechtenstein AG, Saint Pierre & Miquelon Telecom, Ten, Cityvox, Orca Interactive, Vanuatu Telecom Limited, Sofrecom Maroc, Sofrecom Services Maroc, Sonatel Business Solutions, Telkom Keny, Groupe Diwan, Silicomp Canada Inc, Silicomp Belgium, Silicomp Benelux, Telecom Systems, Silicomp Asia Pte Ltd, Silicomp Malaysia SDN BHD, Silicomp India, Silicomp China Limited, Silicomp Taiwan, Feima Limited. Les données sont consolidées en prenant en compte l'ensemble des effectifs de la filiale, quelle que soit la participation financière de France Télécom.

données environnementales

Indicateurs	GRI*	Périmètre (% du CA Groupe)	Principaux Pays				EME				
			France ⁵	Royaume-Uni	Pologne	Espagne	Belgique	Roumanie	Suisse	Egypte	
Installations à Risques											
cuves à Fioul		95,6%	2 504	24	1 522	237	12	231	8	1 100	
consommation d'énergie											
fioul (tous bâtiments, tout usage) – m3	EN3	93,7%	18 388	70	3 323	1 642	1 440	69	49	18 133	
gaz – 1000 m3	EN3	96,9%	19 899,4	1 616,1	3 972,9	0	488,2	57,3	0	0	
charbon – tonnes	EN3	100,0%	na	na	271	na	na	na	na	na	
électricité – GWh	EN4	98,3%	2 068	356	708	229	78	98	52	81	
dont énergie verte – GWh	EN6	93,9%	7	66	0	0	0	0	0	0	
total énergie hors transport – GWh	EN3	95,8%	☑2 480	☑374	☑789	☑247	99	99	52	282	
total CO ₂ induit hors transport – tonnes	EN16	95,8%	175 781	140 540	483 883	94 588	25 693	38 910	1 487	86 750	
essence-GPL véhicules société – klitres	EN3	94,4%	☑447,5	☑563,6	☑5 368,4	☑70,3	0	1 034,2	43,2	1 300,0	
diesel véhicules société – klitres	EN3	96,2%	☑32 466,6	☑1 471,5	☑3 997,5	☑334,7	1 786,4	529,4	160,5	0	
distances parcourues en avion – 1000 kms	EN29	100,0%	☑77 266,7	☑7 618,6	☑9 431,8	☑10 726,5	2 609,4	3 179,9	340,7	52,0	
distances parcourues en train – 1000 kms	EN29	100,0%	☑51 304	☑15 136	☑436	☑1 599	577	2	1 303,8	4,0	
total CO ₂ transport –tonnes	EN16	97,7%	104 726	7 886	25 458	3 100	5 410	4 479	610	3 091	
total CO ₂ émis – tonnes	EN16	95,0%	☑280 506	☑148 426	☑509 340	☑97 688	31 103	43 389	2 097	89 841	
KPI* : consommation d'électricité – kWh/client		95,0%	30,16	20,82	27,94	16,79	19,27	9,46	33,24	5,68	
KPI* : CO ₂ électricité seule – kg/client		95,0%	1,28	8,02	18,41	6,62	5,16	3,73	0,87	2,66	
KPI* : consommation totale d'énergie - tep/1000 clients		95,0%	9,83	5,52	8,01	3,87	6,07	2,31	7,55	2,56	
KPI* : CO ₂ toutes énergie – kg/client		95,0%	4,09	8,67	20,10	7,17	7,69	4,19	1,35	6,27	
eau consommée – m3	EN8	97,8%	1 844 600	250 412	887 315	30 427	9 206	17 801	16 200	24 742	
consommation de papier et carton : usage interne (bureau) et externe – tonnes	EN1	92,5%	20 769	4 020	1 827	5 321	1 031	1 401	685	80	
déchets internes traités - tonnes											
déchets industriels banals	EN22	75,4%	7 466	1 894	0	0	-	447	0	0	
DEEE internes (réseau et tertiaires)	EN22	87,8%	2 024	499	269	1	-	52	1	18	
poteaux métalliques	EN22	91,3%	538	na	0	na	na	9	na	na	
poteaux bois	EN22	90,4%	11 391	na	477	na	na	na	na	na	
câbles	EN22	93,5%	5 218	na	478	na	na	2	na	na	
batteries	EN22	92,1%	1 367	215	110	9	-	132	2	90	
tubes fluorescents	EN22	85,6%	0	3	1	0	-	0	1	2	
papier carton	EN22	89,9%	2 131	1 098	123	61	-	32	0	12	
cartouches imprimantes	EN22	88,0%	47	2	0	2	-	3	1		
autres déchets dangereux (PCB inclus)	EN22	82,5%	149	0	5	0	-	0	0	0	
autres déchets non dangereux	EN22	77,0%	26	0	628	0	-	3	40	26	
total déchets internes traités	EN22	86,7%	☑30 358	☑3 711	☑2 093	☑73	-	680	44	148	
KPI* : déchets internes traités - tonnes / M€ de CA		92,2%	1,073	0,633	0,407	0,018	-	0,531	0,056	0,167	
déchets clients DEEE collectés – tonnes	EN22	89,9%	☑1 440	☑56	☑16	☑38	-	0	0	0	
KPI* DEEE collectés auprès des clients – kg/1000 clients		86,6%	21,007	3,273	0,002	2,776	-	0,006	0,225	0,000	
KPI* SME : importance des sites ou activités certifiés ISO 14001 - %		98,6%	0,0%	0,0%	39,2%	68,1%	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	
KPI* SME : importance des sites ou activités sous SME (partie non certifiée) - %		98,6%	72,0%	77,5%	21,8%	40,0%	75,0%	65,0%	0,0%	5,0%	

- non disponible

na non applicable

☑ élément revu par Deloitte

⁵ le périmètre France couvre OPF (FTSA+Orange France), le siège du Groupe, FT Marine, FT R&D et les entités d'Orange Business Services opérant sur le territoire Français.

Indicateurs	EME		AMEA				Orange Business Services International ⁶	Divers ⁷	Total Groupe	
	Slovaquie	Rép. Dom.	Sénégal	Jordanie	Côte d'Ivoire	Madagascar			2008	Rappel 2007
installations à Risques										
cuves à Fioul	29	0	0	230	55	124	394	0	6 469	5 625
consommation d'énergie										
fioul (tous bâtiments, tout usage) – m3	27	5 488	0	6	411	30	455	20	49 550	44 914
gaz – 1000 m3	310,2	0	na	na	na	na	0	0	26 345,1	25 517,2
charbon – tonnes	na	na	na	na	na	na	na	na	271	284
électricité – GWh	59	28	19	24	24	7	196	30	4 057	3 465
dont énergie verte – GWh	0	0	1	0	0	1	1	0,0	76	12
total énergie hors transport – GWh	63	88	19	24	28	8	201	30	4 883	4 230
total CO2 induit hors transport – tonnes	14 363	30 509	11 571	15 916	13 365	4 319	99 321	19 059	1 256 055	1 113 874
essence-GPL véhicules société – kilolitres	536,1	0	98,4	251,4	416,7	7,3	732,0	136,5	11 005,7	13 787,7
diesel véhicules société – kilolitres	223,1	1 076,0	867,3	1 206,6	1 222,1	218,9	1 604,0	633,9	47 798,4	43 259,8
distances parcourues en avion – 1000 kms	1 043,8	4 760,5	0	0	1 821,6	2 452,9	67 900,0	85 274,3	262 437,5	266 516,1
distances parcourues en train – 1000 kms	0	0	0	0	0	0	1 582,0	40 488,1	111 419,7	82 306,1
total CO2 transport –tonnes	2 072	3 816	2 618	3 914	4 680	1 061	18 526	21 465	210 643	202 385
total CO2 émis – tonnes	16 435	34 324	14 189	19 831	18 045	5 380	117 847	40 524	1 466 698	1 316 258
KPI* : consommation d'électricité – kWh/client	20,03	11,47	2,85	10,80	5,33	3,67	na	4,41	22,25	20,38
KPI* : CO2 électricité seule – kg/client	4,65	6,58	1,75	7,13	2,75	2,10	na	2,83	5,88	5,66
KPI* : consommation totale d'énergie - tep/1000 clients	5,59	5,19	0,79	3,09	1,65	0,95	na	1,10	6,72	6,36
KPI* : CO2 toutes énergie – kg/client	5,58	14,30	2,15	8,89	4,04	2,67	na	6,03	8,04	7,33
eau consommée – m3	11 106	19 528	118 046	43 950	80 080	5 997	60 930	0	3 420 340	2 958 358
consommation de papier et carton : usage interne (bureau) et externe – tonnes	903	43	0	71	0	16	0	92	36 257	33 859
déchets internes traités - tonnes										
déchets industriels banals	112	0	-	-	-	-	0	66	9 985	11 407
DEEE internes (réseau et tertiaires)	42	0	-	-	-	0,2	6	20	2 932	2 885
poteaux métalliques	na	na	-	-	na	na	na	na	547	1 625
poteaux bois	na	na	-	-	na	na	na	na	11 868	10 861
câbles	na	na	-	-	na	na	na	na	5 698	7 106
batteries	26	0	-	26	-	-	100	1	2 078	2 611
tubes fluorescents	0	0	-	-	-	-	0	-	7	18
papier carton	150	0	-	-	-	-	2	8	3 618	2 993
cartouches imprimantes	2	0	-	-	-	-	0	-	56	59
autres déchets dangereux (PCB inclus)	19	0	-	-	-	-	0	-	173	235
autres déchets non dangereux	69	0	-	-	-	-	0	-	793	937
total déchets internes traités	419	0	-	26	-	0,2	108	95	37 756	40 736
KPI* : déchets internes traités - tonnes / M€ de CA	0,512	0,000	-	0,068	-	0,002	0,063	0,080	0,706	0,841
déchets clients DEEE collectés – tonnes	0	0	0	0	0	1,2	53	36	1 642	1 961
KPI* DEEE collectés auprès des clients – kg/1000 clients	0,132	0,000	0,000	0,000	0,000	0,610	0,000	5,385	9,005	14,725
KPI* SME : importance des sites ou activités certifiés ISO 14001 - %	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,9%	12,9%
KPI* SME : importance des sites ou activités sous SME (partie non certifiée) - %	0,0%	0,0%	36,0%	75,0%	38,0%	24,0%	0,0%	11,0%	57,4%	43,4%

⁶ Le périmètre inclut les implantations d'Orange Business Services hors France.

⁷ Ce périmètre couvre, pour l'essentiel, les données de l'île Maurice. Il propose également, pour tout le Groupe, les compléments des distances parcourues avion-train gérées par Carlson Wagon Lits lorsque celles-ci n'ont pu être remontées par les pays.

précisions méthodologiques

énergie

Une partie des consommations de fioul, d'électricité et de gaz naturel est calculée à partir des montants des factures en devises, desquels sont déduites les quantités physiques consommées à partir d'un prix moyen.

Les consommations de fioul de la France, de la Roumanie, de l'Espagne et du Royaume-Uni sont approximées aux livraisons.

Les consommations d'énergie des data-centers et des réseaux, partagés avec d'autres opérateurs, sont comptabilisés en partie ou en totalité. Les consommations des équipements mixtes en France (réseau et mobile) sont totalement affectées à l'indicateur couvrant les consommations des réseaux hors activité mobile. Les consommations d'énergie des locaux, en particulier les boutiques, pour lesquels le groupe France Telecom ne paye pas de facture directe, ne sont pas reportées. La consommation d'énergie issue des centrales de chauffage urbain n'est pas comptabilisée du fait de la difficulté d'estimer les émissions de CO₂ associées. Les données relatives à la consommation d'énergie d'Orange Royaume-Uni n'incluent pas les boutiques d'Orange Royaume-Uni. Les consommations d'énergie de la Belgique, qui dans les années précédentes ne portaient que sur les bâtiments tertiaires, sont estimées cette année à partir de sa facturation d'énergie globale. Des processus de remontées de données ont été implémentés afin de couvrir environ 80% des consommations d'électricité des activités tertiaires d'Orange Business Services International, qui opère dans le monde entier. Les consommations de fioul d'Orange Business Services International ne couvrent que les activités du réseau.

transports

Les données de transport en train et en avion proviennent pour l'essentiel de la société Carlson Wagon Lits (CWL) qui couvre plus de 80% des kilomètres parcourus par les salariés. En France, le reporting Carlson couvre environ 98% des dépenses liées aux voyages en avion et 86% des dépenses liées aux voyages en train. En revanche, en Pologne, les données reportées ne concernent qu'une partie des trajets, une part non déterminée d'entre eux n'étant pas gérée par CWL. Le facteur d'émission de CO₂ du transport en avion "court courrier" du GHG Protocol (180g CO₂/km passager) a été utilisé pour l'ensemble des vols (courts - moyens et longs courriers). L'absence d'information de certaines de nos entités est contrebalancée par le bilan global Groupe que nous fournit CWL. Le facteur d'émission de CO₂ du transport train est issu de la méthode "Bilan Carbone™" lorsque ce dernier est disponible pour le pays correspondant. Dans les autres pays, un facteur standard de 100g CO₂/ km passager est utilisé.

émissions de CO₂

L'ensemble des facteurs d'émissions est issu du GHG Protocol, avec les résultats (2005) de sa dernière mise à jour (2008), à l'exception du facteur d'émission de l'électricité en France provenant d'EDF, pour l'année 2008. Le facteur d'émission des entités d'Orange Business Services International couvrant le monde entier correspond au facteur "monde" du GHG Protocol.

déchets électroniques collectés (e-déchets) auprès des clients

Les DEEE collectés auprès des "clients particuliers" correspondent aux DEEE rapportés dans les points de vente. Cet indicateur inclut les téléphones mobiles des salariés du Groupe. Cet indicateur comprend les piles et accumulateurs faisant partie de l'équipement lorsque celui-ci est rapporté par un client, et les autres types de piles et accumulateurs collectés séparément dans les différents points de collecte répartis dans nos établissements. En 2008, 90 tonnes de piles et accumulateurs ainsi collectées par le Groupe ont été inclus dans l'indicateur e-déchets clients, alors qu'elles ne l'étaient pas en 2007. En France, les DEEE provenant des clients "entreprises" ne sont pas intégrés à cette donnée.

déchets traités

Pour les déchets tertiaires et de réseaux hors DEEE clients, en France, seuls les déchets pris en charge par les prestataires ayant signé un contrat cadre avec le Groupe France Telecom sont intégrés au reporting à l'exception des câbles de FT marine et d'un nombre limité de déchets de FT R&D et FT Marine. Il en est de même en Roumanie (hors déchets ménagers et assimilés), et en Espagne et au Royaume-Uni pour le papier-carton. Pour les sites sous contrat de location, en France, les déchets ménagers ou assimilés ne sont pas reportés, la gestion étant assurée par le bailleur. Les batteries des relais mobiles désinstallés par les sous-traitants de France Télécom ne sont pas incluses au reporting. Les données relatives aux déchets internes d'Orange Royaume-Uni incluent en 2008 les boutiques d'Orange Royaume-Uni détenues en propre. Les données relatives aux déchets internes d'Orange Espagne n'incluent pas les déchets générés par l'ensemble des opérations réalisées sur les réseaux.

système de management environnemental

Le taux de couverture par un SME certifié correspond au ratio du périmètre SME certifié sur le total des activités, ce ratio étant évalué sur la base de l'énergie électrique consommée.

Le taux de couverture par un SME non certifié reflète l'avancement du processus de déploiement du SME. Il résulte de la multiplication de deux données : le taux de déploiement du SME d'une part, et la couverture géographique de ce SME d'autre part, celle-ci étant évaluée par la part de l'énergie électrique consommée sur ce périmètre (hormis en Espagne).

divers

La variation significative de certains indicateurs par rapport à l'exercice 2007 s'explique en partie par l'amélioration du processus et de l'exhaustivité du reporting mis en œuvre en 2008. Les valeurs moyennes Groupe des KPI* sont calculées hors Orange Business Services International.

rapport de l'un des commissaires aux comptes sur le processus de reporting de Responsabilité d'Entreprise

Cet avis externe, préparé à l'attention de la direction générale de France Telecom, répond aux exigences d'une vérification de Type 2 selon la norme AA1000AS (2008).

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité d'un des Commissaires aux comptes de France Telecom, nous avons effectué des procédures de contrôle sur les éléments suivants :

- (1) La description faite par le Groupe, page 3 du Rapport responsabilité sociale d'entreprise 2008 du Groupe (« le Rapport ») sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité de la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration du Rapport (« les Principes ») ;
- (2) Les réalisations en matière de Responsabilité d'Entreprise sélectionnées par France Telecom et identifiées par le symbole publiées dans les feuilles de route aux pages 25, 38-39 et 57-58 du Rapport (« les Réalisations sélectionnées ») ;
- (3) Les indicateurs de performance de Responsabilité d'Entreprise sélectionnés par France Telecom pour la France, l'Espagne, la Pologne et le Royaume Uni et identifiés par le symbole parmi l'information publiée dans les pages 85 à 88 du Rapport (« les Indicateurs de performance sélectionnés ») ;
- (4) L'auto-évaluation du Rapport réalisée par France Télécom sur la base des lignes directrices du GRI G3 figurant en page 3 du Rapport (« l'Auto-évaluation GRI »).

Ces éléments ont été préparés sous la responsabilité de la direction du Groupe conformément aux référentiels suivants :

- (1) Pour les Principes, la norme AA1000 APS⁸ (2008) ;
- (2) Pour les Réalisations sélectionnées, les politiques et lignes directrices relatives à la Responsabilité d'Entreprise établies par le Groupe et décrites dans les feuilles de route ;
- (3) Pour les Indicateurs de performance sélectionnés, l'ensemble des procédures relatives au reporting des indicateurs environnementaux et sociaux, disponibles pour consultation à la Délégation à la responsabilité d'entreprise et au développement durable, dont un résumé figure page 89 du Rapport ;
- (4) Pour l'Auto-évaluation GRI, les lignes directrices pour le reporting développement durable du GRI G3⁹.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces éléments. Nos travaux ne portent que sur ces éléments et non sur l'ensemble du Rapport.

nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine professionnelle applicable et les normes ISAE 3000 et AA1000 AS¹⁰ (2008).

Le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, auquel nous sommes soumis, garantit notre indépendance au regard des critères requis par la norme AA1000 AS (2008).

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes, visant à obtenir :

- Une assurance raisonnable sur le fait que la description des Principes (définis ci-avant) est sincère dans tous ses aspects significatifs. (1)
- Une assurance modérée sur le fait que la description des Réalisations sélectionnées (2), les Indicateurs sélectionnés (3) et l'Auto-évaluation GRI ne comportent pas d'anomalie significative (4). Une assurance de niveau plus élevé aurait nécessité des travaux plus étendus.

⁸ <http://www.accountability21.net/aa1000series>

⁹ <http://www.globalreporting.org/GRIReports/ApplicationLevels/>: Le rapport peut être qualifié de niveau B GRI si l'entreprise (i) a communiqué, pour l'ensemble des indicateurs requis par cette norme, des éléments d'information, (ii) a expliqué pour chaque catégorie d'indicateur l'approche managériale retenue et (iii) a renseigné un minimum de 20 indicateurs de performance. Il peut être qualifié de B+ si l'existence de ces informations a donné lieu à une vérification externe

¹⁰ <http://www.accountability21.net/aa1000series>

(1) travaux sur la description des Principes :

- Nous avons rencontré les personnes responsables de la Responsabilité d'Entreprise au niveau du siège de France Telecom (Délégation responsabilité d'entreprise et développement durable) et d'un échantillon d'entités juridiques dans les pays suivants : France (FTSA, Orange France), Pologne (TP SA et PTK Centertel), Royaume Uni (Orange UK), Espagne (Orange Spain), Roumanie (Orange Romania) et Sénégal (Sonatel), représentant 85% du chiffre d'affaires, afin d'apprécier la mise en œuvre du processus d'élaboration du Rapport tel que défini par le Groupe et le recensement des événements marquants de l'exercice 2008.
- Nous avons réalisé des tests au niveau du siège et au niveau des entités détaillées ci-dessus sur la mise œuvre de la procédure relative à :
 - L'identification des parties prenantes et de leurs attentes,
 - L'identification des principaux enjeux de Responsabilité d'Entreprise,
 - La mise en œuvre des politiques et lignes directrices en matière de Responsabilité d'Entreprise.
- Nous avons comparé les enjeux majeurs décrits par le Groupe dans son Rapport avec ceux présentés par les principales sociétés du secteur des télécommunications dans leurs rapports de Responsabilité d'Entreprise et ceux issus de la revue de presse sectorielle que nous avons menée sur l'exercice 2008.

(2) travaux sur les Réalisations sélectionnées :

- Nous avons apprécié la description faite par le Groupe des réalisations sélectionnées en menant des entretiens et en collectant des éléments probants au niveau des entités concernées.

(3) travaux sur les Indicateurs de performance sélectionnés:

- Nous avons apprécié les référentiels utilisés pour élaborer les indicateurs sélectionnés, au regard de leur pertinence, leur fiabilité, leur objectivité, leur caractère compréhensible et leur exhaustivité.
- Nous avons rencontré les personnes responsables de l'application des référentiels de reporting au niveau du groupe France Telecom (Délégation responsabilité d'entreprise et développement durable) et d'un échantillon d'entités juridiques dans les pays suivants : France (France Telecom SA, Orange France), Espagne (Orange Spain), Pologne (TP SA et PTK Centertel), Royaume Uni (Orange UK), représentant 81% de l'effectif, ainsi que 80% de l'énergie consommée, 71% des émissions de CO₂, 94% des déchets d'équipements électriques et électroniques et 96% des déchets internes (tertiaire et réseau) publiés par le Groupe.
- Nous avons réalisé des tests de validation sur les Indicateurs sélectionnés au niveau du siège et de l'échantillon entités défini ci-dessus.

(4) travaux sur l'Auto-évaluation GRI :

- Sur la base du tableau de concordance GRI présenté aux pages 93-99, nous nous sommes assurés que pour chacun des indicateurs contribuant au niveau B+, une information était effectivement donnée dans le Rapport.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, aux compétences spécifiques de l'équipe d'experts en environnement et développement durable de notre cabinet, dirigée par Eric Dugelay.

commentaires

- Le Groupe a poursuivi et renforcé, en 2008, le déploiement de sa démarche de Responsabilité d'Entreprise sur l'ensemble de ses activités et de ses entités.
- Le Groupe doit poursuivre la formalisation des démarches décentralisées de participation des parties prenantes et d'identification des enjeux locaux par ses plus petites entités.
- Le Groupe doit envisager la mise en place d'indicateurs de performance spécifiques pour les enjeux sociétaux et les enjeux de Droits Humains.
- Le développement de la sous-traitance et de la co-traitance dans les activités du Groupe doit s'accompagner de mesures permettant d'assurer le partage des objectifs de Responsabilité d'Entreprise définis par le Groupe et de mesurer la performance en matière de Responsabilité d'Entreprise sur le périmètre élargi des activités du Groupe.
- La formalisation des procédures de contrôle sur le périmètre de reporting et sur les données reportées par les entités pour les indicateurs environnementaux doit être poursuivie.

conclusion

(1) description des Principes

A notre avis, la description faite par le Groupe à la page 3 du Rapport sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité de la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration du Rapport est sincère dans tous ses aspects significatifs.

(2) réalisations sélectionnées

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie de nature à remettre en cause le fait que la description des réalisations en pages 25, 38-39 et 57-58 du rapport et identifiées par sont matériellement correctes dans tous leurs aspects significatifs.

(3) indicateurs de performance sélectionnés

Nous avons constaté pour l'indicateur « total déchets internes traités » au Royaume-Uni que le mode de collecte ne permet pas un inventaire exhaustif des flux traités.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'autres d'anomalies de nature à remettre en cause le fait que les indicateurs environnementaux et sociaux examinés pour la France, l'Espagne, la Pologne et le Royaume Uni et identifiée par ont été, dans tous leurs aspects significatifs, établis conformément aux référentiels mentionnés.

(4) auto-évaluation GRI

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie de nature à remettre en cause l'auto-évaluation du rapport réalisée par France Télécom sur la base des lignes directrices du GRI G3 menant au niveau d'application B+.

Neuilly-sur-Seine, le 14 mai 2009.

L'un des commissaires aux comptes,

Deloitte & Associés

Etienne Jacquemin, Associé