



# préserver...

*... l'avenir de la planète en réduisant notre empreinte environnementale et en offrant à nos clients des produits et services innovants pour réduire leurs propres impacts.*

bilan 2008			
Objectifs publiés dans le rapport 2007	Échéance	Statut	Principales réalisations 2008
<b>management environnemental</b>			
Poursuivre le déploiement de SME* en conformité avec la norme ISO 14001* dans les 4 grands pays ainsi qu'en Jordanie, Egypte, Sénégal, Côte d'Ivoire, Madagascar, Cameroun, Slovaquie, Belgique, Roumanie et Ile Maurice	2008-2011	●	Les 14 pays déjà engagés dans la démarche SME* en 2007 en ont poursuivi le déploiement en 2008. Ces pays représentent 83% du chiffre d'affaires du Groupe. Notre structure Orange Business Services (services pour les entreprises) s'est également lancée dans la démarche.
Manager les principaux risques et impacts environnementaux : 40 % des entités en 2008	2008	●	57% des entités engagées dans la démarche SME* (soit 8 pays sur 14) ont réalisé une évaluation de leurs risques et impacts environnementaux et défini un plan d'actions associé à fin 2008.
Sensibiliser le personnel aux impacts environnementaux liés à ses activités : 50 % des entités en 2008	2008	●	71% des entités engagées dans la démarche SME* (10 pays sur 14) ont réalisé des campagnes de sensibilisation aux "gestes verts".
Evaluer l'implémentation et la performance du SME* au cours de revues managériales : 40 % des entités en 2008	2008	●	43% des entités engagées dans la démarche SME* (6 pays sur 14) ont intégré l'évaluation du SME* lors de revues managériales.
<b>changement climatique</b>			
<b>Objectif global : réduire nos émissions totales de gaz à effet de serre de 20% entre 2006 et 2020</b>			
<b>Améliorer les mesures des consommations d'énergie et l'efficacité énergétique au niveau des bâtiments, du réseau et des transports</b>	<b>2006-2020</b>	◐	Déploiement de la ventilation optimisée sur 147 nouveaux sites en France (soit un total de 363 sites) et sur 1126 sites en Espagne. Déploiement du programme "Datacenters verts" visant à réduire la consommation d'énergie des réseaux : 5 500 serveurs virtualisés en France, 600 en Pologne
- Obtenir toutes les facturations en 2008.	2008	◐	Travail en cours avec la direction financière pour obtenir les factures.
<b>Poursuivre le renouvellement de la flotte de véhicules pour atteindre un niveau d'émission moyen de 130 g CO<sub>2</sub>/km en 2020</b>	<b>2006-2020</b>	●	3 250 véhicules renouvelés en 2008 (dont 44% de véhicules utilitaires et 56% de véhicules légers) pour une moyenne de 144 g CO <sub>2</sub> / km ☑.
- Renouveler 2000 véhicules en 2008	2008	●	
<b>Déployer des solutions utilisant des énergies renouvelables et augmenter leur part dans la consommation énergétique globale</b>	<b>2006-2020</b>	◐	226 sites solaires installés à fin 2008 sur la zone AMEA (dont plus de 80 sites au Sénégal ☑).
- Acquérir 60 000 tonnes équivalent CO <sub>2</sub> en 2008 en énergie renouvelable ou certificats verts	2008	◐	Nouveau contrat d'énergie verte au Royaume-Uni ☑.
<b>gestion des déchets</b>			
<b>Objectif global : mettre en œuvre les plans d'action par pays sur la gestion des déchets pour les 4 pays principaux d'ici à fin 2009 et progressivement sur les autres d'ici à 2011 selon les trois axes suivants :</b>			
Finaliser les inventaires	2008-2011	●	Inventaires réalisés en France, Espagne (déchets tertiaires) ☑, Slovaquie, Roumanie. Inventaire des déchets tertiaires en cours de réalisation chez Orange Business Services ☑. En progression dans les autres pays européens, inventaires initiés dans certains pays de la zone AMEA.
Continuer à structurer le traitement des déchets en signant des contrats avec des partenaires locaux et en formalisant les processus complets	2008-2011	●	Contrats en place en France ☑, dans les autres pays d'Europe occidentale, en Slovaquie et en Pologne ☑. En Roumanie (cartouches d'encre ☑), Jordanie et Egypte, nouveaux contrats mis en place pour certaines catégories de déchets.

bilan 2008			
Objectifs publiés dans le rapport 2007	Échéance	Statut	Principales réalisations 2008
Tracer les déchets envoyés aux filières de traitement en réalisant une cartographie des filières de traitement mettant en évidence l'ensemble du processus	2008-2011		Cartographie réalisée en France et Slovaquie, initiée au Royaume-Uni <input checked="" type="checkbox"/> et en Roumanie.
<b>consommation de papier</b>			
<b>Objectif global : préserver les forêts et réduire les quantités de déchets liés à l'utilisation du papier de bureau</b>			
Atteindre progressivement sur tous les pays plus de 40% de facturation électronique d'ici à fin 2009	2009		3 520 417 clients grand public fixe et mobile ont souscrit à la facturation électronique en France <input checked="" type="checkbox"/> (voir p.49 pour les autres pays).
Développer l'utilisation de papier certifié FSC (ou labels équivalents)	2008-2009		Critère intégré dans les appels d'offres des achats Groupe. En France, plus de 90% du papier utilisé à titre commercial est recyclé ou certifié FSC ou PEFC.
Réduire la consommation interne de papier en sensibilisant le personnel aux économies de papier et en configurant les imprimantes en recto/verso	2008-2009		Réalisation d'une campagne "gestes verts" en France, Espagne, Pologne, Slovaquie, Jordanie soit près de 116 000 personnes (62% des effectifs Groupe). Réduction de 15% de la consommation interne de papier par rapport à 2007.
<b>performance environnementale des produits</b>			
Développer les démarches d'écoconception en partenariat avec nos fournisseurs	2008		Poursuite du partenariat avec Sagem sur les Livebox.
Evaluer les performances environnementales de produits constructeurs	2008		Réalisation d'une ACV détaillée sur la Live Box 1.2. Lancement fin 2008 de l'ACV du service de Téléprésence-Visioconférence en coopération avec Consulting Services (Orange Business Services), terminaux compris.
Afficher la performance environnementale d'une trentaine de produits dans nos agences en France avec le WWF	2008		Affichage écologique en place depuis octobre 2008 pour les clients grand public sur le site Web du Groupe et dans les points de distribution Orange France.
Lancer la nouvelle Live-box mini sur nos différents marchés	2008		Commercialisation de la Livebox mini en France et au Royaume-Uni. Les déploiements dans les autres pays se feront courant 2009.
Elaborer un guide d'écoconception pour les chefs produits du Technocentre	2008		Guide élaboré <input checked="" type="checkbox"/> et diffusé auprès des chefs de produits. Réalisation de modules de formation.
<b>solutions au service du développement durable</b>			
Elargir la démarche Green IT au marché international	2008		Participation à plusieurs événements "green IT" en Roumanie, à Berlin, au Portugal, à Barcelone. Participation aux conférences organisées par the Economist Intelligent unit à New York, Londres et Singapour. Plus de 1,2 millions d'utilisateurs de Business Everywhere dans le monde <input checked="" type="checkbox"/> .
Mettre à disposition de nos clients un outil permettant de calculer leur empreinte carbone et d'évaluer les gains associés aux solutions Green IT	2008		Calculateur CO <sub>2</sub> mis en ligne sur le site <a href="http://www.orange-business.com">www.orange-business.com</a>



Objectif atteint

 élément revu par Deloitte

Projet en cours



Objectif non atteint, projet annulé ou repoussé

# déployer notre politique environnementale

## nos ambitions :

- réduire les impacts environnementaux de nos activités, produits et services en déployant des systèmes de management de l'environnement dans nos différentes entités
- entretenir une culture de respect de l'environnement au sein de l'entreprise

Protéger l'environnement est crucial pour notre entreprise. De nombreuses parties prenantes comme la communauté financière, les ONG et nos clients ont des attentes fortes en matière d'environnement.

Nos initiatives dans ce domaine contribuent à renforcer les valeurs et engagements du Groupe, et aident également à identifier de nouvelles opportunités commerciales pour nous différencier de nos concurrents.

## une politique bâtie sur deux axes

Bien que nos activités de télécommunications présentent des impacts environnementaux limités comparés à ceux d'autres secteurs industriels, le Groupe a adopté une approche proactive de gestion des risques et des impacts contribuant à préserver l'environnement et à entretenir la confiance de nos parties prenantes.

Initiée dès 1996 avec la signature de la Charte Environnement de l'ETNO\*, notre politique environnementale s'articule autour de deux axes majeurs :

- agir en entreprise exemplaire en réduisant nos impacts environnementaux par une démarche d'amélioration continue de nos performances ;
- développer et mettre au service de la société (entreprises, collectivités, particuliers) des produits et services innovants contribuant à la protection de l'environnement et notamment à la réduction des émissions de gaz à effet de serre : outils de téléconférence, de télétravail, de formation à distance, technologies permettant les diagnostics médicaux ou techniques à distance...

Le déploiement de notre politique environnementale s'appuie sur une feuille de route mise à jour annuellement, formalisant les priorités d'actions environnementales du Groupe et déclinée par chaque pays selon les spécificités locales.

Cette feuille de route environnementale assure la conformité avec les normes internationales et les initiatives volontaires du secteur des télécoms. Elle intègre également le respect des engagements pris par le Groupe dans le cadre du [Pacte Mondial de l'ONU\\*](#) et de [Caring for Climate\\*](#) et au sein de groupes internationaux comme le [Global e-sustainability Initiative \(GeSI\)](#), la [European Telecommunications Network Operators association \(ETNO\)](#), et la [Mobile Phone Partnership Initiative \(MPPI\)](#).

La mise en œuvre de cette politique s'appuie sur un réseau de correspondants environnement répartis dans les différents pays d'implantation du Groupe,

eux-mêmes s'appuyant sur un réseau d'acteurs dans les différentes directions fonctionnelles et opérationnelles.

Au niveau central, la Direction de l'Environnement du Groupe assure la coordination et le pilotage du programme d'actions, et met au service des pays une expertise technique et méthodologique sur les grands thèmes comme les déchets, le système de management de l'environnement, l'énergie ou la sensibilisation des publics internes aux « gestes verts ».

## nos réalisations 2008

En avril 2008, une vaste campagne de sensibilisation aux « gestes verts » a été menée en France pour encourager les collaborateurs à adopter des gestes simples contribuant à la protection de l'environnement. Dans chaque site de plus de 150 salariés, a été exposé un arbre en carton reprenant « les dix petits gestes verts qui changent tout ». Cette initiative était accompagnée d'un challenge qui a permis de collecter 1 309 idées innovantes en faveur de l'environnement. Les supports de communication réalisés (pictogrammes, stickers, posters) ont été mis à la disposition des autres pays pour leur permettre de répliquer cette campagne. Des campagnes « gestes verts » ont également été menées en 2008 par nos filiales en Espagne, Slovaquie, Roumanie, Suisse, Jordanie, Egypte, Côte d'Ivoire, et par Orange Business Services.



## notre système de management de l'environnement

Afin d'atteindre les objectifs de réduction des risques et impacts fixés dans le cadre de notre politique environnementale, nous mettons en œuvre dans chacun de nos pays un Système de Management Environnemental (SME\*) suivant le référentiel ISO 14001\*, norme internationalement reconnue.

### un processus structuré

Pour faciliter le déploiement et l'évaluation de la performance du SME\*, le Groupe a défini un cadre de référence et apporte un soutien méthodologique aux chefs de projet chargés de sa mise en œuvre dans les filiales.

Disponible à tous sur l'intranet Groupe en version française et anglaise, ce cadre de référence se compose :

- d'une méthodologie de déploiement phasée, dédiée à la conduite d'un tel projet,
- de processus et outils Groupe dans les domaines clés tels que l'Analyse des risques et impacts ou la Gestion de la conformité réglementaire,
- de guides et check-lists permettant l'audit détaillé du SME\* ou de ses composantes clés.

Trois indicateurs de pilotage, cohérents avec la méthodologie de conduite de projet et les exigences essentielles du référentiel ISO 14001\*, permettent aux chefs de projet pays de conduire efficacement leur démarche et d'en assurer le reporting régulier. Ces indicateurs portent sur :

- le pilotage du projet,
- le management des risques et impacts prioritaires et de la conformité réglementaire,
- les processus clés.

La moyenne pondérée de ces trois indicateurs fournit la valeur de l'indicateur Groupe « Taux de déploiement du SME\* » (voir ci-dessous). Le cadre de référence et les indicateurs clés SME\* permettent aux unités de comparer leurs performances sur des bases objectives, favorisant ainsi le partage d'expériences.

### un déploiement en progression

Depuis 2005, le déploiement du SME\* a connu des progrès significatifs : à fin 2008, 14 pays, représentant 83% du chiffre d'affaires du Groupe, ont

engagé une démarche de management environnemental suivant la norme ISO 14001\*.

En 2008, nous avons effectué un bilan des résultats obtenus, ce qui nous a permis d'affiner la connaissance de nos impacts et d'établir des recommandations pour prioriser l'allocation des ressources et accélérer le déploiement du SME\*.



**Liviu SIMION**

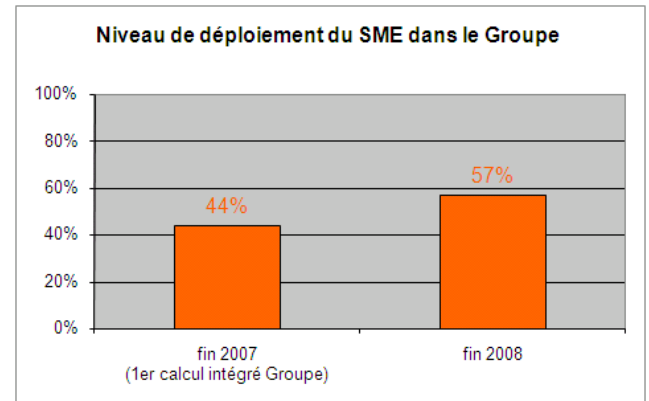
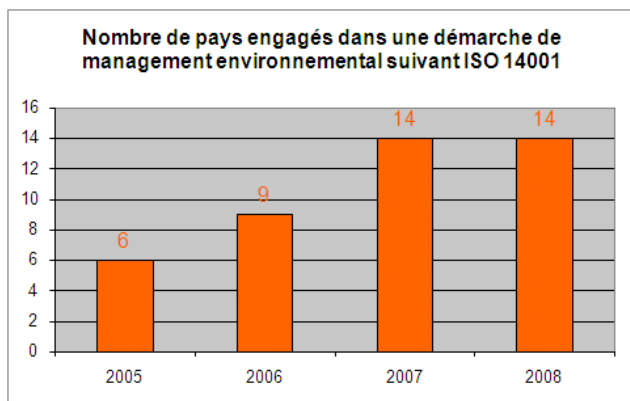
Responsable environnement,  
Orange Roumanie

*Orange Roumanie s'est engagée depuis fin 2006 dans la mise en place d'un système de management de l'environnement (SME) fondé sur la norme ISO 14 001. Le projet est en bonne progression, et nous prévoyons de le finaliser d'ici la fin de l'année.*

*La mise en place du SME a déjà apporté plusieurs bénéfices, parmi lesquels :*

- une meilleure identification de nos enjeux clés, permettant d'y affecter les ressources nécessaires ;
- l'amélioration de la confiance de nos parties prenantes dans la capacité de l'entreprise à contrôler ses impacts environnementaux ;
- la sensibilisation de nos salariés aux économies d'énergie et au respect de l'environnement.

*Cette démarche nous a permis d'augmenter le taux de recyclage des produits en fin de vie, et plus globalement d'améliorer notre performance environnementale. Nous avons notamment réduit l'impact visuel des nouvelles stations de base. Par exemple, en 2008, nous avons construit 14 nouveaux sites intégrés, contre seulement 8 les années précédentes. Nous sommes convaincus que ce projet, une fois totalement finalisé, nous permettra de renforcer notre image aussi bien auprès de nos collaborateurs que de nos clients. »*



# Lutter contre le changement climatique

## nos ambitions :

- réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> de 20% entre 2006 et 2020.
- installer 1 000 stations mobiles 100% solaires en Afrique d'ici fin 2009
- poursuivre le renouvellement de notre flotte de véhicules pour atteindre un taux d'émission moyen de 130 g CO<sub>2</sub>/km d'ici 2020
- collaborer avec nos fournisseurs pour améliorer l'efficacité énergétique des produits distribués
- offrir à nos clients des solutions innovantes pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre

Face aux enjeux mondiaux soulevés par le changement climatique, et avec la volonté d'agir en entreprise exemplaire, le Groupe France Télécom a défini une politique énergétique ambitieuse pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de ses activités, produits et services.

## la réduction de notre empreinte carbone

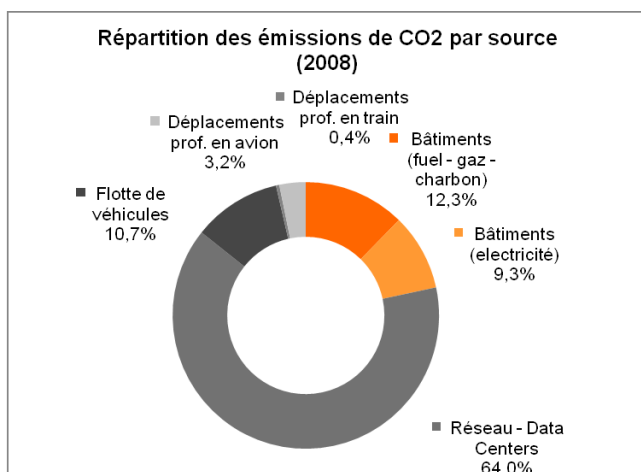
Le Groupe a pris l'engagement de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 20% entre 2006 et 2020, en s'appuyant sur trois leviers :

- limiter les consommations d'énergie des réseaux et des bâtiments ;
- réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées à la flotte de véhicules et aux déplacements professionnels ;
- augmenter la part des énergies renouvelables dans l'approvisionnement en énergie.

Des plans d'actions ont été engagés dans chacune de nos filiales pour contribuer à l'atteinte des objectifs Groupe. En 2008, notre consommation d'énergie a cependant continué à augmenter en raison de la croissance de nos activités. Pour les années à venir, l'accroissement du trafic de données liées aux nouveaux usages (haut débit mobile, télévision numérique etc.) devrait aussi entraîner une augmentation de la consommation d'énergie des réseaux. Compte tenu des délais de renouvellement des équipements réseaux et de déploiement des nouvelles technologies, nous estimons que le bénéfice des actions engagées sur les réseaux ne sera visible que d'ici 7 à 8 ans.

## réseaux et datacenters

La consommation d'énergie des réseaux, incluant les



centres de calcul ou « datacenters », représente plus de 60% de la consommation totale du Groupe. Pour les réduire, la Direction des réseaux, opérations et systèmes d'information a élaboré un plan d'actions Energie couvrant l'ensemble des composantes : réseau propre, datacenters mais aussi terminaux. Il sera déployé dès 2009 dans tous les pays et entités du Groupe.

Les datacenters (centres de calcul hébergeant les serveurs informatiques) représentent près de 20% de la consommation totale d'énergie du Groupe.

Le projet « Datacenters verts » vise à réduire la consommation d'énergie des centres de calcul par quatre types d'actions :

- l'amélioration de l'environnement technique (choix de climatisations et d'alimentations électriques plus efficaces) ;
- le remplacement des serveurs les plus anciens par des serveurs offrant une capacité de traitement jusqu'à 4 fois supérieure, ce qui permet d'en réduire le nombre ;
- la rationalisation des systèmes d'information, en limitant au maximum le nombre d'applications en service, et en mesurant pour chacune d'entre elles le nombre de watts consommés par utilisateur ;
- la virtualisation des serveurs, portée par le programme EcoCenter, qui vise à remplacer les serveurs physiques par des serveurs virtuels, plus économes en énergie.

Le passage à une alimentation en courant continu haute tension (HVDC - High Voltage Direct Current), solution que nous préconisons en normalisation, pourrait réduire encore la consommation d'énergie de 10 % environ. L'avantage de la HVDC est la capacité de transmettre des grandes quantités de puissance sur de longues distances avec des coûts réduits et des pertes inférieures au courant alternatif.

Par ailleurs, l'optimisation du réglage des températures dans les salles techniques permet d'économiser jusqu'à 15% de la consommation d'électricité liée à la climatisation simplement en tolérant des températures de fonctionnement plus élevées, dans le respect des préconisations du constructeur des équipements, et sans aucun impact sur leur bon fonctionnement ainsi sur la qualité de service. En France, 126 salles techniques fait l'objet d'un tel réglage en 2008.

☞ **Pour en savoir plus** : consulter le dossier « [des réseaux et un système d'information plus verts](#) ».

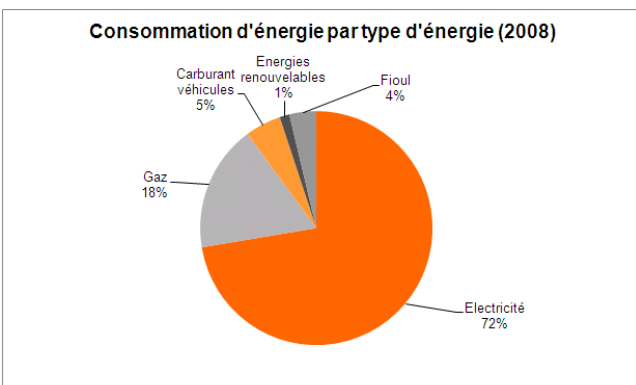
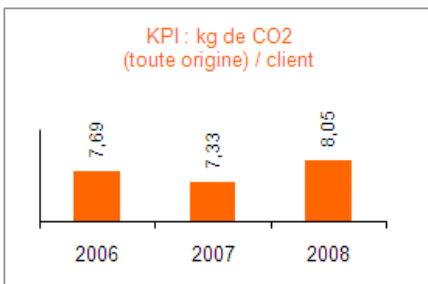
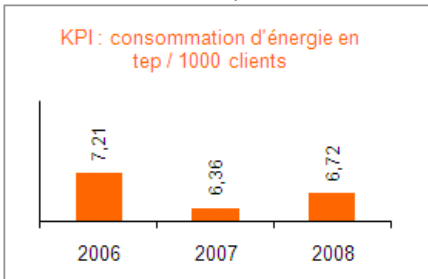
## bâtiments

En 2008, les bâtiments ont représenté 22% de la consommation d'énergie totale du Groupe.

Pour optimiser la consommation d'énergie des bâtiments, nous agissons selon deux axes :

- optimiser la consommation des équipements (audits énergétiques, maintenance préventive, éclairage à basse consommation, assouplissement des consignes de température des systèmes de climatisation...),
- réduire les besoins en énergie des bâtiments en jouant sur l'isolation, l'utilisation de la ventilation optimisée ou d'accumulateurs de chaleurs

Parmi ces mesures, la ventilation optimisée est un système mis au point par Orange Labs qui exploite les variations naturelles de température et l'inertie thermique des bâtiments. Ce système permet de réduire jusqu'à 80% la consommation d'énergie par rapport à une climatisation classique, tout en supprimant l'utilisation de fluides frigorigènes nocifs pour l'environnement. Il a obtenu en 2007 le Trophée des technologies propres et économes décerné par l'ADEME et le magazine Industries et Technologies. Autre innovation brevetée par le Groupe, la ventilation à vitesse variable est un système contrôlé par l'ordinateur permettant de fonctionner sans système de refroidissement. Les bénéfices : pas d'utilisation de gaz réfrigérants polluants et une réduction attendue de 80 % dans la consommation d'électricité. En 2008, le système de ventilation optimisée a été déployé sur 147 sites supplémentaires en France (soit un total de 363 sites à fin 2008) et sur 1 126 sites en Espagne.



## nos réalisations 2008 :

### plus de 6 000 serveurs virtualisés

A fin 2008, le programme Ecocenters a déjà permis de virtualiser plus de 6 000 serveurs en France, soit une économie d'énergie de 6,5 GWh. Il est en cours de déploiement dans nos principales entités européennes. En Pologne, TP a ainsi virtualisé plus de 600 serveurs en 2008. Ce projet, qui a permis d'éviter l'émission de plus de 700 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2008 sur ces deux pays, sera généralisé progressivement à toutes les entités.

### lancement du projet OPERA-Net

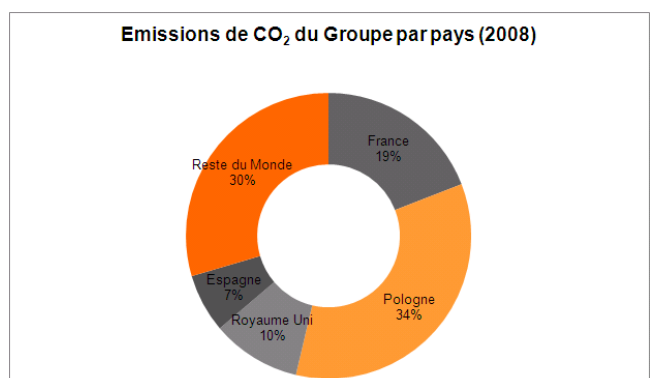
France Télécom est leader du programme de recherche européen OPERA-Net (Optimising Energy Consumption of Mobile Radio Access Network) lancé en juillet 2008 pour une durée de 3 ans. Réunissant diverses expertises (opérateurs, constructeurs amplificateurs, universités), ce projet vise à optimiser les consommations d'énergie du réseau mobile en travaillant à la fois sur les amplificateurs de puissance, sur le placement des stations de base ou encore sur les questions de mise en veille en absence de trafic. Les premiers livrables de ce projet sont attendus pour mi 2009. Le Groupe est aussi un fondateur de l'initiative EE IOCG (Energy Efficiency Inter-Operator Collaboration Group) qui vise à améliorer l'efficacité énergétique sur des réseaux haut-débit et créer des équipements plus sobres en énergie.

### Orange Espagne primé par Energy Trophy +

En Espagne, notre campagne axée sur les économies d'énergie a reçu le prix de la «Meilleure campagne de sensibilisation» au concours Energy Trophy +. Ce concours, financé par l'Union Européenne, récompense les initiatives des entreprises visant à promouvoir les économies d'énergie grâce à des changements de comportement dans les bureaux.

### efficacité énergétique des boutiques

En France, dans le cadre du partenariat avec le WWF, une étude a été menée en 2008 pour identifier les axes d'économies d'énergie dans les boutiques Orange. Les solutions identifiées en matière d'éclairage ou de climatisation seront testées en 2009 sur quelques boutiques pilotes.



## transport

Afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de nos véhicules professionnels, nous avons poursuivi en 2008 le renouvellement accéléré de notre flotte selon trois axes de progrès :

- sécurité et sûreté d'utilisation ;
- maîtrise des rejets et effluents, avec outre les seuils d'émissions de CO<sub>2</sub>/km, la prise en compte du taux de recyclabilité des véhicules en fin de vie, des rejets de particules et des consommations.
- réduction des coûts d'usage globaux.

Le catalogue « véhicules propres » du Groupe comprend désormais des véhicules électriques, hybrides, ou encore des véhicules équipés du système « Stop and Start » et des petites cylindrées comme la Smart diesel, émettant moins de 100g de CO<sub>2</sub>/km et offrant une consommation mixte proche des 3 litres au 100 km.

Plusieurs entités ont mis en place des dispositifs visant à limiter l'usage de la voiture individuelle. Ainsi, depuis février 2008, les salariés du site Orange Village à Arcueil peuvent utiliser OTOMobile (Occupation des Transports Optimisée), un outil dédié à la pratique occasionnelle ou régulière du covoiturage. Des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) ont déjà été déployés dans une quinzaine de villes en France.

Notre expertise en matière de solutions de travail à distance (visioconférence, téléconférence, outils de travail collaboratif) permet aussi de limiter les déplacements professionnels de nos collaborateurs.

## énergies renouvelables

Plusieurs initiatives d'utilisation d'énergies renouvelables sont en cours dans nos filiales. Le programme majeur porte sur la zone Afrique et Moyen-Orient. Il a déjà permis de déployer 226 stations mobiles solaires à Madagascar, au Niger, en Guinée et au Sénégal. Chaque station solaire permet d'économiser près de 13 000 litres de fioul par an, et d'éviter l'émission de plus de 35 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Le recours à l'énergie solaire permet en outre aux populations isolées, non desservies en électricité, d'accéder au réseau mobile. Avec ce programme d'ingénierie mobile innovant, Orange accroît la couverture mobile en zone rurale tout en poursuivant son objectif de diminuer ses émissions de CO<sub>2</sub> de 20% d'ici 2020. Pour la zone AMEA, ceci se traduit par l'ambition de porter à 25 % la part de l'énergie solaire dans l'alimentation électrique de ses réseaux d'ici à 2015.

Des tests d'utilisation de piles à combustibles sont aussi en cours en France et au Royaume-Uni.

## l'impact carbone de nos clients

En plus des actions menées en interne, le Groupe s'efforce d'améliorer l'efficacité énergétique de ses produits et met à disposition de ses clients des solutions innovantes pour leur permettre de relever le défi du changement climatique (cf. p. 54).

## nos réalisations 2008 :

### plus de 3000 véhicules renouvelés en 2008

En France, 3250 véhicules ont été renouvelés en 2008 ce qui porte le niveau d'émission moyen de la flotte à 144 g CO<sub>2</sub>/km. Sur les 3250 véhicules renouvelés, 56% sont des véhicules légers avec un coefficient moyen de CO<sub>2</sub> de 122 g/km.

### Mobistar compense ses émissions carbone

Déjà primé en 2007 pour la gestion innovante et écologique de sa flotte professionnelle, Mobistar Belgique a mis en œuvre un système de compensation de la pollution : «CO<sub>2</sub> Logic» permet de compenser les émissions de CO<sub>2</sub> qu'elle ne parvient pas à éviter par l'achat de crédits carbone. Ces crédits sont utilisés pour financer des actions de réduction d'émissions de CO<sub>2</sub> dans les pays en développement.

### une sensibilisation à l'écoconduite

En France, des formations à l'éco-conduite ont été mises en place auprès des collaborateurs. Cette formation, testée de façon pilote dans quelques entités, a été perçue de façon très positive par les participants. Ceux-ci ont immédiatement adhéré au module qui leur permet d'adopter une conduite plus sûre et plus respectueuse de l'environnement, permettant d'économiser jusqu'à 25% de carburant.

### Orange Suisse encourage les déplacements « verts »

Pour inciter ses collaborateurs à adopter des modes de déplacement plus écologiques, Orange Suisse a défini un plan de mobilité basé sur trois leviers :

- prime de mobilité mensuelle accordée à tous les employés (quel que soit le mode de transport choisi) ;
- mise en place d'une contribution payante pour les places de parking ;
- informations sur les différentes solutions de transport existantes et incitation à adopter des modes de déplacement écologiques.

### 80% d'énergie renouvelable au Royaume-Uni

Dans le cadre du plan d'actions visant à réduire ses consommations d'énergie dans toutes ses activités, Orange Royaume-Uni a signé en 2008 un nouveau contrat d'énergie « verte » avec son principal fournisseur. Près de 80% de ses achats d'électricité proviennent désormais de sources renouvelables (biogaz de décharges, petites centrales hydroélectriques et éoliennes off-shore principalement). Les 20% restant concernent d'anciens contrats qui passeront sous le contrat « vert » à leur date d'expiration.

### France : 2 nouveaux sites alimentés par énergie renouvelable

En France, en complément des différents sites solaires déjà déployés, l'utilisation d'énergie renouvelable est envisagée dans des cas particuliers de sites isolés. En 2008, une nouvelle antenne-relais alimentée par éolienne et un répéteur mobile alimenté à 100% par l'énergie solaire ont été construits le long de la ligne TGV Est.

# optimiser la gestion des déchets

## nos ambitions :

- mettre en place dans toutes nos entités des dispositifs de collecte et de traitement adaptés à chaque type de déchets, en tenant compte des réglementations et des spécificités locales
- assurer la traçabilité des déchets confiés jusqu'à leur traitement final
- favoriser la réutilisation ou le recyclage des déchets d'équipements électroniques en fin de vie

Le Groupe a défini des lignes directrices en matière de gestion des déchets visant d'une part à optimiser la gestion de nos propres déchets, et d'autre part à favoriser la réutilisation ou le recyclage des équipements téléphoniques usagés de nos clients.

## la gestion de nos déchets internes

Nos activités génèrent deux grandes catégories de déchets internes :

les déchets liés aux réseaux : câbles, poteaux, tubes fluorescents, batteries, déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE\*), autres déchets dangereux et non dangereux

les déchets « tertiaires » liés à nos bureaux et centres d'appels : équipements informatiques et autres DEEE\*, cartouches d'encre, papiers et cartons, autres déchets banals.

Pour chaque type de déchets –dangereux et non dangereux -, nous identifions les filières de traitement les plus adaptées en favorisant les solutions offrant le meilleur équilibre entre efficacité environnementale et maîtrise des coûts. Nous veillons aussi à ce que les prestataires à qui nous confions nos déchets respectent les réglementations environnementales.

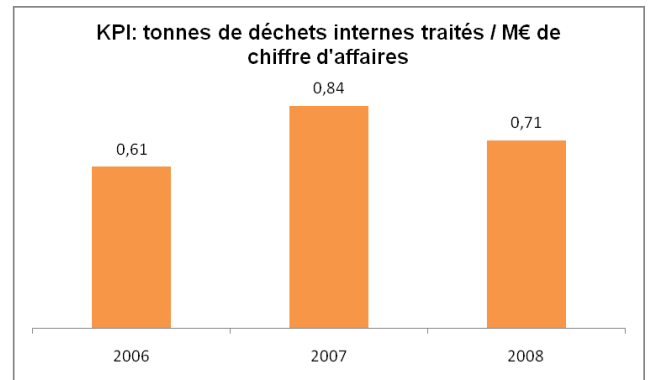
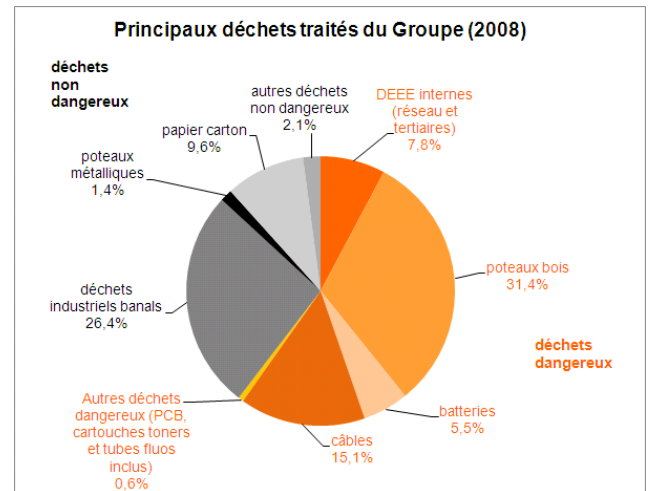
## trois grands principes de gestion

Les lignes directrices Groupe assurent l'harmonisation des pratiques de gestion des déchets dans les différents pays où le groupe est présent. Trois grands principes de gestion des déchets sont appliqués dans tous les pays :

- **mesurer** les quantités de déchets générés par nos activités, en réalisant des inventaires dans nos entités selon la classification définie au niveau du Groupe ;
- **organiser le traitement** de ces déchets dans des filières adaptées en prenant en compte le contexte local ;
- **assurer la traçabilité** sur le devenir de ces déchets, en généralisant le principe de cartographie des filières réalisé en France.

Un questionnaire d'auto-évaluation a été adressé en 2008 à toutes les filiales pour analyser le taux de déploiement des lignes directrices déchets dans chaque pays. Ce taux de déploiement est mesuré en prenant en compte les actions mises en œuvre dans les marchés sur les trois axes de la feuille de route. Le résultat obtenu pour chaque pays est pondéré en fonction de la contribution du pays dans le chiffre

d'affaires du Groupe pour l'année en cours. A fin 2008, le taux de déploiement global au niveau du Groupe était de 61,8%.



## le respect de la réglementation européenne sur les DEEE

Le groupe France Telecom est concerné par la réglementation européenne sur les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE\*) en tant que « producteur », et en tant que distributeur.

En tant que producteur, chaque filiale européenne concernée par la directive a adhéré à un éco-organisme agréé, ou mis en place un système individuel de collecte et de traitement des DEEE conforme à la réglementation.

### dispositifs de collecte et traitement des DEEE « produits » par le Groupe :

Entités	DEEE professionnels	DEEE ménagers
Belgique	membre de <a href="#">Recupel</a>	
Espagne	adhésion au système <a href="#">Tragamóvil</a>	
France	système individuel	adhésion à l'éco organisme <a href="#">Eco Systèmes</a>
Pologne	Contractualisation avec <a href="#">Biosystem Elektrorecycling</a>	
Slovaquie	Systèmes individuels mis en place	
Suisse (hors périmètre de la Directive européenne)	Membre de l'association <a href="#">SWICO</a>	
Roumanie	systèmes individuels mis en place	
Royaume-Uni	système individuel	membre de l'organisme agréé <a href="#">Regenersis</a>
Orange Business Service	système individuel	non concerné

En tant que distributeur, les entités concernées ont mis en place des dispositifs adéquats de reprise des DEEE clients (cf. page suivante).

## nos réalisations 2008

### Jordanie : un partenariat exemplaire sur le recyclage des batteries usagées

Dans le cadre de sa politique de protection de l'environnement, Jordan Telecom – Orange a signé un accord avec un industriel agréé pour faire recycler les électrolytes des batteries usagées utilisées sur les sites opérationnels. Dans l'ensemble de ses installations, Jordan Telecom utilise en effet des batteries à électrolytes comme source alternative d'énergie en cas d'interruption d'électricité. Ce prestataire agréé pour le recyclage des batteries par le ministère de l'Environnement jordanien, traitera ces fluides en assurant une protection maximale de l'environnement.

### Egypte : une nouvelle vie pour les ordinateurs des collaborateurs

En 2008, les équipes informatiques de Mobinil ont lancé une première campagne de collecte d'ordinateurs usagés auprès des collaborateurs. Les ordinateurs collectés sont remis en état et offerts à un organisme caritatif œuvrant pour des enfants malades : « Friends of Children with cancer ».

Une action doublement bénéfique : Mobinil contribue ainsi à prolonger l'usage d'équipements électroniques tout en luttant contre la fracture numérique.

### recyclage des cartouches d'encre en Roumanie

Orange Roumanie a mis en place en 2008 un dispositif de collecte des cartouches d'encre usagées dans tous ses bâtiments et points de vente. Les cartouches sont collectées par un prestataire qui assure leur recyclage dans le respect de l'environnement. 2,6 tonnes de cartouches ont été collectées en 2008.

### traçabilité : l'exemple du Royaume-Uni

En 2008, Orange Royaume-Uni a engagé un projet visant à renforcer la traçabilité des différentes filières de traitement des déchets générés par ses activités (déchets réseau, déchets tertiaires et déchets des boutiques). Pour cela, les filières utilisées par les prestataires sont analysées et documentées afin de s'assurer du respect des réglementations applicables.

### le tri des déchets de bureau

En France, 70% des sites de plus de 100 personnes ont mis en place le tri sélectif des papiers de bureau. La campagne « Gestes Verts » a permis de rappeler à chacun l'importance du tri sélectif des déchets de bureau (papier, cartouches d'imprimantes, piles).

## Le traitement des équipements clients

La croissance des usages des technologies de l'information et de la communication s'accompagne d'une augmentation du volume de déchets électroniques. Le Programme des Nations unies pour l'environnement estime ainsi qu'entre 20 et 50 millions de tonnes de déchets électroniques sont produites dans le monde chaque année, avec une augmentation de trois à cinq pour cent par an.

### favoriser la réutilisation ou le recyclage

Dans un nombre croissant de pays, les équipements téléphoniques de nos clients et de nos collaborateurs ainsi que les accessoires (chargeurs notamment) sont collectés puis envoyés vers des filières de traitement appropriées. Les terminaux en état de fonctionnement sont reconditionnés et réutilisés. Les équipements hors d'usage sont démantelés et les différents composants recyclés dans des filières adaptées à chaque matière.

En 2008, 1 642 tonnes de déchets électroniques ont ainsi été collectés auprès des clients.

Selon les pays, les quantités collectées ont varié, notamment en fonction :

- de l'ancienneté des systèmes de reprise d'équipements électriques et électroniques, parfois comme au Royaume-Uni avant l'entrée en vigueur de la réglementation européenne sur les DEEE\*, ou plus récemment comme en Roumanie depuis 2007 ;
- du niveau d'information des clients sur la possibilité de restituer les mobiles.

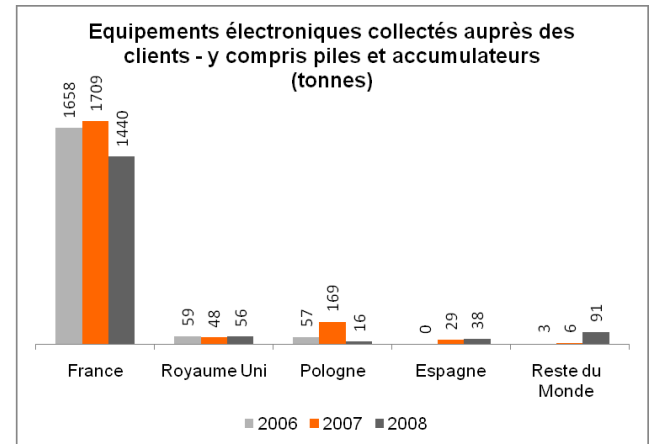
Le fonctionnement des mécanismes de collecte et traitement varie aussi selon les pays. Ainsi, au Royaume-Uni les clients peuvent soit bénéficier de ristournes sur de nouveaux équipements, soit faire un don à une association caritative. En France, l'intégralité des revenus dégagés par la revente des téléphones mobiles réutilisables ont été distribués à ce jour à l'UNICEF et au WWF. En Espagne, depuis le début des années 2000 la collecte des mobiles usagés et la sensibilisation des consommateurs est gérée par une fondation qui regroupe les acteurs de l'industrie.

Le Groupe adapte donc ses actions en fonction du marché dans lequel il opère pour contribuer de la façon la plus efficace possible à la maîtrise de cet impact environnemental.

### agir sur la réduction à la source

Des actions sont aussi en cours pour réduire les quantités de déchets « à la source », par exemple en travaillant sur l'éco-conception des produits ou en remplaçant les cartes rechargeables par des systèmes de recharge virtuelle. Le travail d'écoconception effectué sur la nouvelle Livebox 1.2 a ainsi permis de réduire le poids et le volume d'emballage de près de 30% (cf. p. 52).

Le Groupe participe également aux travaux engagés avec d'autres opérateurs au sein de la GSMA pour mettre en place une solution commune de chargeur universel pour les téléphones mobiles. Ce chargeur, que les clients pourraient conserver lors d'un changement de portable, permettrait de réduire les quantités de déchets électroniques produits mais également de limiter la taille des emballages, puisque les nouveaux téléphones seraient livrés sans chargeur (cf. p. 53).



## nos réalisations 2008

### une deuxième vie pour les Livebox 1.1.

En 2008, la Livebox 1.1 est arrivée en fin d'utilisation en France et au Royaume-Uni, ces marchés ayant migré vers de nouveaux produits. Plutôt que de les détruire, nous avons fait le choix de favoriser leur réutilisation sur des marchés où ce modèle était encore actif. Avec le partenaire retenu lors de la mise en place du centre européen de retraitement des produits Multimédia, nous avons pu trouver les solutions techniques de reconfiguration des terminaux pour permettre le transfert des Livebox 1.1 en retour de France ou du Royaume-Uni vers nos filiales en Suisse, en Belgique, et bientôt en Espagne et en Pologne. Ce dispositif permet à la fois de réduire nos achats, d'économiser des ressources et de diminuer les quantités d'équipements en fin de vie.

### collecte des DEEE professionnels

Dans le cadre de la Directive sur les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), Orange Business Services a collaboré en 2008 avec ses fournisseurs d'équipements électriques et électroniques pour identifier les meilleures filières de gestion des DEEE et mettre en place un dispositif de collecte auprès de ses clients. En 2008, au niveau mondial, 67% des routeurs désinstallés ont ainsi été collectés et recyclés. Il est prévu de renforcer cette coopération en 2009 afin d'améliorer encore les performances, notamment à l'international.

# limiter nos consommations de papier

## nos ambitions :

- réduire la consommation interne de papier en sensibilisant le personnel et par des gestes simples comme le paramétrage recto/verso des imprimantes
- développer la facturation électronique pour atteindre progressivement 40% dans tous les pays
- privilégier les filières de production durables en développant les achats de papier recyclé ou certifié FSC

La consommation mondiale de pâte à papier a doublé au cours des 50 dernières années et pourrait augmenter de 40% d'ici 2015. 42 % du bois exploité commercialement dans le monde - dont une partie provient de la déforestation - sert à fabriquer le papier. Or les forêts, en absorbant le CO<sub>2</sub>, ont un rôle important dans la limitation de l'effet de serre.

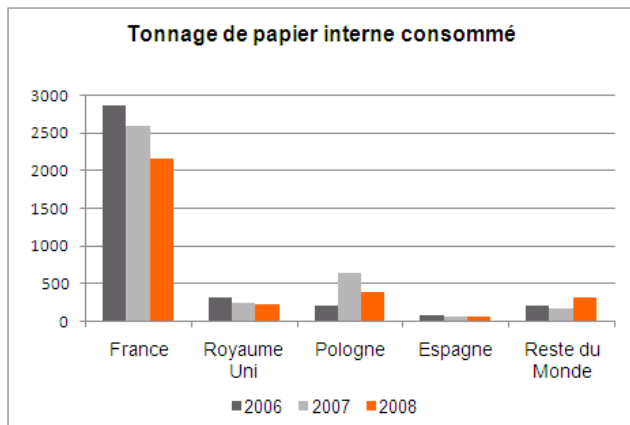
Comme toute activité tertiaire, le Groupe France Télécom consomme des quantités significatives de papier pour ses usages internes, ses supports de communication externe, la facturation des clients ... Afin de préserver les forêts et de limiter les impacts liés à la production, à l'utilisation et à l'élimination du papier (consommation d'énergie, d'eau et de produits chimiques, rejets polluants, production de déchets), le Groupe a défini un programme visant à réduire sa consommation et à favoriser les filières de production durables pour les usages ne pouvant être évités.

## des gestes simples pour moins consommer

Dans nos différentes filiales, les collaborateurs sont encouragés à adopter des gestes simples contribuant à limiter la consommation de papier, comme favoriser la lecture à l'écran, archiver sur ordinateur ou sur CD ou utiliser le paramétrage recto/verso des imprimantes.

Ainsi, la campagne Gestes Verts organisée en 2008 en France, en Espagne, en Pologne et en Slovaquie comportait un volet spécifique « j'imprime mieux et moins » fournissant 10 conseils pratiques pour réduire sa consommation de papier.

Entre 2007 et 2008, la consommation de papier interne du Groupe a ainsi diminué de 15%.



j'imprime  
moins et mieux

- j'utilise tous les moyens qui favorisent la lecture à l'écran afin de ne pas imprimer systématiquement mes documents
- je scanne mes documents et je privilégie leur transmission par mail
- en réunion, je privilégie une projection sur écran et si ce n'est pas possible, je prévois un exemplaire de la présentation pour deux personnes afin de limiter les impressions
- j'évite d'imprimer mes documents pour les archiver : j'archive sur mon ordinateur ou sur CD
- je sélectionne les pages à imprimer et je fais systématiquement "aperçu avant impression" sur Excel, je sélectionne la partie à imprimer et j'ajuste la mise en page
- je programme 2 transparents par feuille sur PowerPoint ou 2 pages par feuille sur Word
- je n'imprime pas de document sur fond sombre ou noir
- je fais une impression noir et blanc plutôt que couleur
- je paramètre mon imprimante en recto verso

## nos réalisations 2008

### -9% de papier de bureau en France

En France, la campagne Gestes Verts organisée en 2008 a permis de réduire la consommation de papier de bureaux de 9% entre 2007 et 2008.

### Espagne : réduire la taille des notices

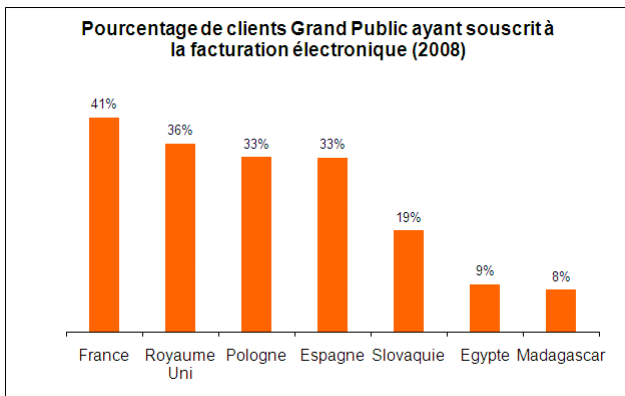
Dans le cadre de sa politique environnementale, Orange Espagne a engagé plusieurs actions visant à réduire sa consommation de papier et à limiter les quantités de déchets d'emballage. Ainsi, les notices distribuées dans les packs sont réduites au minimum et publiées seulement en espagnol. Des notices complètes en plusieurs langues sont fournies sur CD. Ces mesures ont permis de réduire la consommation de papier liée aux notices de 8% entre 2007 et 2008, tout en allégeant le poids des emballages.

## promouvoir la dématérialisation des échanges

La facturation électronique permet de diminuer l'empreinte écologique du Groupe. Elle réduit les consommations de papier, et donc de bois et d'eau, tout en évitant les émissions liées au transport du courrier.

Pour promouvoir cette solution écologique auprès de nos clients particuliers et professionnels, des campagnes d'information sont menées régulièrement dans nos principales entités.

En France, la dématérialisation de la facture, engagée depuis 2005 avec le soutien du WWF, poursuit son déploiement : à fin 2008, selon nos estimations, 41% des clients grand public éligibles (fixe et mobile) ont ainsi adhéré à la facture électronique, soit 3,5 millions d'utilisateurs. Cela a permis d'économiser 455 tonnes de papier en 2008. Depuis l'automne 2008, les boutiques proposent également aux clients grand public de signer un contrat électronique.



Orange Business Services a également poursuivi en 2008 le déploiement de la Facture Electronique auprès de ses clients entreprises. Sur les 12 derniers mois, ce service a permis d'éviter l'envoi de 27 500 000 pages, soit plus de 67 tonnes de papier économisé.

## mieux consommer

Outre nos efforts pour réduire notre consommation de papier, nous incitons nos filiales à privilégier les achats de papier recyclé ou certifié selon les labels FSC ([Forest Stewardship Council](#)) ou PEFC ([Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes](#)) garantissant une gestion durable des forêts.

En France, à fin 2008, 91% de la documentation commerciale et 13% des impressions internes sont réalisées sur papier recyclé, FSC ou PEFC.

Au Royaume-Uni, plus de 50% des achats de papier concernent du papier recyclé.



**Frédéric Lallemand**  
Responsable des Systèmes  
d'Informations chez Metarom

*Nous souhaitons réduire notre empreinte écologique. La dématérialisation des échanges d'information grâce à Business Everywhere nous a permis de supprimer les envois de fax de nos commerciaux. Une économie estimée à plus de 50 000 pages par an !*

*Si nous avons choisi Orange Business Services, c'est aussi pour son engagement en matière de développement durable et pour sa capacité à nous proposer des solutions "vertes". »*



### Faites un geste pour l'environnement

En choisissant la facture électronique, vous soutenez le programme forêts du WWF.

L'objectif est de protéger les forêts les plus importantes et les plus menacées, de les surveiller et de les gérer de façon appropriée tout en préservant leur biodiversité.

En 2008 la facture électronique a permis de réduire de 322 tonnes la consommation de papier.

A la maison, n'imprimez vos factures qu'en cas de besoin.



www.wwf.fr



### La facture électronique c'est quoi ?

C'est l'identique de votre facture papier que vous retrouvez dans votre espace client sur orange.fr.

- > vous recevez un e-mail et/ou sms dès l'arrivée de votre facture,
- > elle est présentée comme la facture papier,
- > vous retrouvez gratuitement le détail de vos communications,
- > vos données personnelles sont sécurisées par la saisie de votre code confidentiel.

Avec la facture électronique vous gagnez du temps et ne rangez plus de papier.

Le service est réservé aux clients mobile Orange, payant par prélèvement automatique (hors compte mobile), personnes physiques non assujetties à la TVA. La facture électronique ne pouvant constituer un justificatif fiscal pour les entreprises, le service n'est pas ouvert aux contrats souscrits par les professionnels.

*Campagne de sensibilisation à la facture électronique, menée par Orange et le WWF en France*

# préserv les paysages et la biodiversité

## nos ambitions :

- limiter l'impact visuel de nos installations techniques en favorisant l'intégration paysagère des antennes-relais et l'enfouissement des lignes fixes
- préserver la biodiversité en mettant en place des actions de protection de la faune et de la flore

Conscients de l'impact visuel de nos infrastructures, nous déployons depuis plusieurs années d'importants efforts, travaillant avec les parties prenantes locales pour intégrer nos lignes fixes et nos antennes relais dans l'architecture locale ou les fondre dans le paysage. Nous appliquons aussi des principes d'intégration paysagère aux sites neufs et au réaménagement des sites existants.

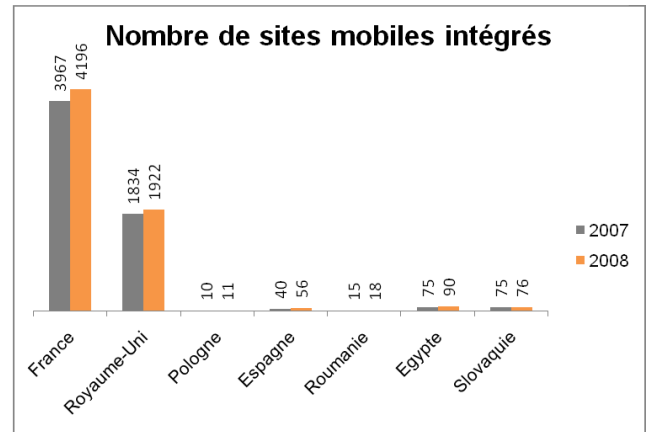
## des antennes plus discrètes

En France, depuis une dizaine d'années, nous faisons appel à des architectes paysagistes pour rendre nos antennes les plus discrètes possibles. Nous participons depuis 2003 au groupe de travail de l'[AFOM](#) (l'Association Française des Opérateurs Mobiles) sur les meilleures pratiques d'intégration paysagère des antennes relais. L'objectif est d'intégrer 100% des nouveaux sites et des sites réaménagés.

Outre les solutions telles que le partage d'un même site avec d'autres opérateurs et l'installation des équipements sur des sites existants (châteaux d'eau, bâtiments et sommets), nous nous efforçons de mettre en œuvre des solutions techniques innovantes et des développements spécifiques conçus pour rendre nos antennes relais moins visibles.



Exemple d'intégration paysagère d'antennes sur le toit de l'hôtel de ville de la commune Le Chesnay (Yvelines, France)



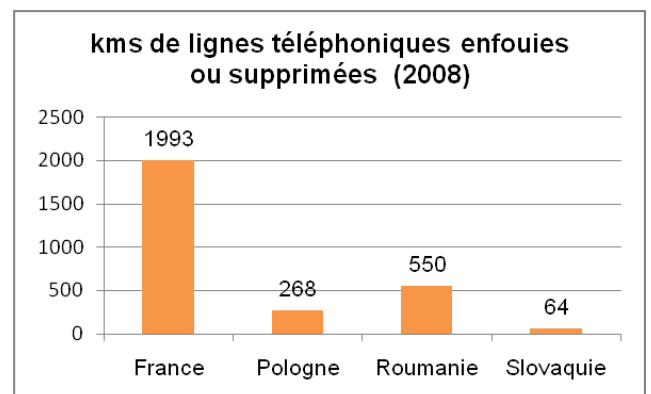
Sur le terrain, nos équipes travaillent en collaboration avec les services de l'Etat, les mairies et les associations de riverains. Tous ces acteurs se retrouvent tous les deux ans au salon de l'intégration. Ce dernier, organisé par une de nos unités de pilotage réseau, a pour objectif de présenter le panorama des solutions disponibles en matière d'intégration paysagère.

Pour stimuler la créativité des réseaux mobiles en faveur d'une meilleure intégration paysagère, nous organisons tous les deux ans un challenge intitulé « portrait d'une antenne relais ».

## l'enfouissement des lignes fixes

En France, l'enfouissement de notre infrastructure de lignes fixes se poursuit dans le cadre d'un partenariat avec l'[Association des Maires de France](#) et la [Fédération nationale des collectivités concédantes et régies](#). Depuis 2002, plus de 11 000 kms de lignes ont été enterrés en France et plus de 200 000 poteaux retirés.

Des programmes d'enfouissement des lignes fixes sont aussi menés en Pologne, en Roumanie et en Slovaquie.



### protéger la faune sauvage

Les poteaux métalliques creux représentent un danger pour un nombre considérable d'espèces d'oiseaux et de petits mammifères. Les oiseaux dits cavernicoles (mésanges, sittelles, pics, hiboux) et certains petits mammifères (écureuils, loirs) qui nichent généralement dans des cavités, peuvent s'introduire dans le poteau par son sommet, et tomber au fond du tube où ils sont piégés.

France Télécom et la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) ont noué depuis quelques années un partenariat au travers duquel nous nous engageons, dans le cadre de conventions régionales, à équiper le sommet de nos poteaux métalliques d'obturateurs permettant de protéger les oiseaux.

A ce jour 9 conventions régionales ont été signées avec la LPO en Alsace - Auvergne - Aquitaine - Bretagne - Champagne-Ardenne - Lorraine - Midi Pyrénées - Nord pas de calais - Pays de Loire - Centre (département du Loiret).

Trois types d'oiseaux sont particulièrement touchés par le phénomène : les mésanges, les pics et les chouettes chevêches. La LPO nous indique les endroits où ces oiseaux sont en plus grand nombre ce qui nous permet d'intervenir prioritairement sur les poteaux de cette zone. Nous prêtons une attention toute particulière aux lieux où nichent des chouettes chevêches car ce rapace est menacé d'extinction.

En 2008, nous avons posé plus de 280 000 obturateurs de poteaux métalliques dans le cadre de ce programme.



*Obturateurs pour poteaux métalliques*



*Pose des obturateurs*

### un projet exemplaire de préservation de la biodiversité en Roumanie

Les campagnes du Sud-Est de la Transylvanie abritent une flore et une faune très riches, avec de nombreuses espèces menacées sur le plan international. Depuis 2005, Orange Roumanie apporte un soutien financier à la Fondation [ADEPT](#) pour préserver la biodiversité sur une zone de 100 000 hectares. L'abandon des pâturages, une gestion forestière irrationnelle ou l'intensification de l'agriculture sont autant de menaces pour la biodiversité. La préservation ne peut se faire qu'avec le soutien des communautés locales. Le projet aide notamment les agriculteurs à maintenir des pratiques agricoles traditionnelles tout en assurant des revenus complémentaires (agro-tourisme, artisanat). Il a également permis d'obtenir le classement en zone Natura 2000 de 95 000 hectares, ce qui en fait le plus grand site d'intérêt écologique en Roumanie. En 2008, plusieurs actions de sensibilisation des populations locales aux enjeux de préservation de l'environnement et de la biodiversité ont été menées : publication d'ouvrages pour les écoles et le grand public, production d'un film sur le projet, interventions dans les écoles ... des sentiers de promenade balisés et des cartes touristiques permettent de faire découvrir cet environnement privilégié. 150 agriculteurs ont pu bénéficier de subventions européennes dans le cadre des mesures agri-environnementales, pour un montant total de 180 000 euros. Ils ont aussi pu suivre des formations pour améliorer leurs techniques de production et de commercialisation. Le programme a également permis de faire découvrir les produits locaux sur plusieurs salons gastronomiques, comme le salon du goût de Turin ou le salon « Slow Food » de Londres, où la Fondation ADEPT était le seul invité étranger.



# innover au service de l'environnement

## nos ambitions :

- renforcer la prise en compte des enjeux environnementaux dans la conception des produits et services
- développer les démarches d'éco-conception en partenariat avec les constructeurs pour améliorer la performance environnementale des produits distribués par Orange sur l'ensemble du cycle de vie
- aider nos clients à répondre aux enjeux environnementaux

## améliorer la performance environnementale de nos produits et services

Bien que ne fabriquant pas directement de produits, nous accordons une grande importance à la performance environnementale des produits et services distribués dans le réseau Orange. Plusieurs démarches sont en cours pour évaluer la performance environnementale de nos produits et services et favoriser les plus performants.

### des critères intégrés dès la phase de conception des offres

Depuis 2004, nous développons une méthodologie pour prendre en compte dès la conception des projets de R&D les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos produits et services. Fondée sur l'utilisation d'une méthode d'évaluation de l'impact de nos solutions, cette démarche implique les différents services du Groupe et, notamment, le marketing stratégique pour intégrer les exigences du développement durable dans les processus de lancement de projets.

### évaluer l'impact environnemental sur l'ensemble du cycle de vie du produit

Afin d'identifier les axes de progrès en matière de performance environnementale des produits, nous avons lancé un programme visant à développer les démarches d'analyse du cycle de vie (ACV), méthodologie permettant d'évaluer l'impact environnemental d'un produit sur l'ensemble du cycle de vie (fabrication, distribution, utilisation et fin de vie).

Ces ACV, complexes et longues à réaliser sont très utiles pour tirer des règles générales de conception de produits et fixer les orientations prioritaires. Ainsi, l'ACV réalisée en 2008 par l'ADEME ([Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie](#)) sur un téléphone portable a permis de révéler que l'essentiel des consommations provenait de la phase de fabrication.

A l'inverse, l'ACV réalisée sur la Livebox 1.2 permet d'ores et déjà de concentrer les efforts sur la réduction des impacts de la phase d'usage : modes basse-consommation, conception de terminaux multifonctionnalités permettant de réduire la consommation d'énergie au stade de l'usage. En 2008, nos chercheurs ont ainsi mis au point un prototype de Livebox permettant de désactiver de

façon automatique des interfaces non utilisés (Ethernet, wifi, etc.).

### développer l'éco-conception des produits

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs pour développer les démarches d'éco-conception des produits que nous distribuons. Ainsi, un partenariat stratégique avec Sagem Communications a été signé fin 2007 pour concevoir des produits dont l'impact sur l'environnement sera sensiblement réduit. Ce partenariat concerne l'ensemble des Livebox, décodeurs TV et téléphones fixes fournis par Sagem Communications. Commercialisée depuis en 2008 en France et au Royaume-Uni, la Livebox 1.2 ou « mini » bénéficie ainsi du travail d'écoconception mené en partenariat avec Sagem Communications. Par rapport à la version 1.1, la Livebox 1.2 présente une empreinte environnementale réduite de 20% :

- réduction de 35 % du volume, qui s'est traduite par des économies de matériaux ;
- réduction de 30 % de la taille du carton d'emballage ;
- utilisation d'un seul type de plastique, facilitant le démantèlement en fin de vie et le recyclage des plastiques ;
- réduction de 25 % de la consommation d'énergie par rapport à la version 1.1.

## nos réalisations 2008

### un guide d'écoconception pour les chercheurs du technocentre

Afin de renforcer la prise en compte de la performance environnementale des produits dans les projets de recherche et développement, un guide d'écoconception a été élaboré en 2008 et diffusé auprès des chefs de projet du technocentre. Une trentaine de personnes ont également suivi un module de formation à l'écoconception.

### analyse du cycle de vie de la Livebox 1.2

En 2008, nos chercheurs a réalisé une ACV détaillée sur la Livebox 1.2 qui a notamment permis de découvrir que 75 % des consommations d'énergie provenaient de la phase d'usage. Une autre ACV a été lancée fin 2008 sur le service de téléprésence Visioconférence. Ses résultats sont attendus courant 2009.

## aider nos clients à répondre aux enjeux environnementaux

D'après une étude récente<sup>1</sup> menée par le Climate Group en partenariat avec le GeSI\*, les opérateurs de télécommunications ne sont responsables que de 0,7% des émissions mondiales de CO<sub>2</sub>. Mais l'utilisation des TIC pourrait permettre de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 15% d'ici à 2020, ce qui représente 5 fois l'empreinte carbone du secteur.

### des solutions écologiques

Orange Business Services met à disposition de ses clients des solutions innovantes pour les aider à réduire leurs propres émissions de gaz à effet de serre :

- outils de travail à distance permettant de limiter les déplacements professionnels (accès en mobilité à l'environnement de travail, télé- ou visioconférence, outils de travail collaboratif via internet...).
- applications machine-to-machine (M2M\*) comme Fleet Advanced permettant à nos clients d'améliorer la gestion des flottes de véhicules et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> grâce à l'optimisation des trajets et à la maintenance à distance (réduction des distances parcourues, moteurs mieux réglés donc moins polluants) ;
- solutions de dématérialisation telles que factures électroniques, Web EDI, Contact Everyone ;
- mutualisation des serveurs informatiques et postes de travail virtuels, permettant aux entreprises de réduire leurs consommations d'énergie et leurs coûts de fonctionnement ;
- Point Visio Public permettant aux citoyens d'être en relation avec les services administratifs sans se déplacer : en 2008, 800 rendez-vous virtuels ont ainsi été établis.

☞ **Pour en savoir plus** : consulter notre site [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com).

### vers un chargeur universel

Le Groupe participe également aux travaux menés au sein de la [GSMA](#) pour concevoir une solution commune de chargeur universel pour les téléphones mobiles. Le projet prévoit de concevoir et de commercialiser à l'horizon 2012 un chargeur universel à port USB offrant une efficacité énergétique accrue, dans le but de réduire d'environ 50% la consommation d'énergie en mode veille. Cette solution devrait également permettre d'éliminer, dans l'ensemble du secteur, jusqu'à 51 000 tonnes de déchets électroniques liés à l'accumulation de chargeurs différents, tout en améliorant le service rendu au client.

### nos réalisations 2008 :

#### Orange CO<sub>2</sub> saving tool : un calculateur pour les clients

En 2008, Orange Business Services a mis au point «Orange CO<sub>2</sub> saving tool», un calculateur en ligne permettant aux clients professionnels ou particuliers d'évaluer les émissions de CO<sub>2</sub> pouvant être évitées grâce à l'utilisation de la visioconférence ou du travail collaboratif à distance. Cet outil est accessible gratuitement depuis juin 2008 sur le site d'Orange Business Services.

#### plus d'1,2 million d'utilisateurs de Business Everywhere dans le monde

En 2008, le nombre d'utilisateurs de notre solution Business Everywhere, qui permet d'accéder à son environnement de travail en situation de mobilité et quel que soit le réseau disponible, est passé de 850 000 personnes à plus d'1,2 million.

#### lancement d'un système de télémessure pour le suivi à distance des consommations de gaz

Le 9 octobre 2008, Primagaz a lancé officiellement le premier système français de télémessure permettant de suivre à distance les consommations de ses clients particuliers approvisionnés en gaz propane en réseau et de plus de mille de ses clients industriels. Ce nouveau service, conçu en partenariat avec Orange Business Services et la société portugaise ISA, permettra à Primagaz de connaître précisément les consommations de ses clients sans avoir à se déplacer, évitant ainsi les ruptures d'approvisionnements tout en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux trajets.



**Massih Niazi,**  
Directeur des opérations  
chez Primagaz

*Ce service de télémessure du niveau de gaz dans les citernes, et de télécollecte des index compteurs, était attendu depuis de nombreuses années par l'ensemble des équipes Primagaz.*

*Nous allons - à des conditions économiquement intéressantes - améliorer nos processus distribution du gaz, facturation client et gestion des stocks, en nous appuyant sur une solution complète, fiable et pérenne dans le temps. In fine, la satisfaction de nos clients s'en trouvera accrue.*

*Au delà de l'amélioration du service rendu et du gain financier, la diminution du nombre de kilomètres parcourus, estimée à 80 000 pour 2009, va contribuer à réduire de l'ordre de 48 tonnes nos émissions annuelles de CO<sub>2</sub>."*

<sup>1</sup> [SMART 2020: Enabling the Low Carbon Economy in the Information Age](#) —Juillet 2008

### la sensibilisation des clients

La réduction de l'impact environnemental liée à l'utilisation de nos produits et services ne peut se faire qu'avec l'implication de nos clients.

C'est pourquoi nous avons engagé plusieurs initiatives visant à sensibiliser nos clients aux enjeux de protection de l'environnement, par exemple en les incitant à rapporter leurs équipements électroniques en fin de vie (cf. p. 46) ou à adopter la facturation électronique (cf. p. 48).

En France, le partenariat stratégique signé entre Orange et le WWF comporte un volet spécifique sur la sensibilisation du grand public.

En 2009, nous prévoyons de renforcer cette démarche de sensibilisation de nos clients aux enjeux environnementaux, en incitant par exemple nos clients à conserver plus longtemps leur téléphone mobile.



**Jérôme Dupuis**

Responsable pôle  
partenariats stratégiques,  
WWF France

« Le WWF est une des plus grandes organisations mondiales de protection de l'environnement. Notre particularité est notre volonté de travailler avec tous les « porteurs de solutions » : grand public, collectivités locales, pouvoirs publics, entreprises... C'est dans cet esprit que nous avons signé en mars 2008 un partenariat stratégique avec Orange en France. En 2008, nos efforts ont porté en priorité sur le dispositif d'affichage environnemental des terminaux. J'ai coutume de dire que les grands succès viennent des décisions courageuses. Pour un distributeur comme Orange, ne fabriquant pas directement les produits, cette démarche n'était pas évidente. Nous sommes très satisfaits de la solution retenue, qui présente une réelle pertinence d'un point de vue environnemental avec un affichage multicritères couvrant l'ensemble du cycle de vie des produits. Ce dispositif répond à une attente forte des consommateurs, qui souhaitent disposer d'informations claires sur l'impact environnemental des produits. C'est aussi un des engagements du Grenelle de l'Environnement\* pour orienter la consommation vers les produits ayant un impact plus faible sur l'environnement. D'autres chantiers sont engagés avec Orange, comme l'éco-rénovation des boutiques ou la sensibilisation du public aux précautions d'usage liées aux ondes électromagnétiques. Nous espérons qu'ils seront menés avec la même énergie. »

### nos réalisations 2008

#### France : affichage écologique des produits

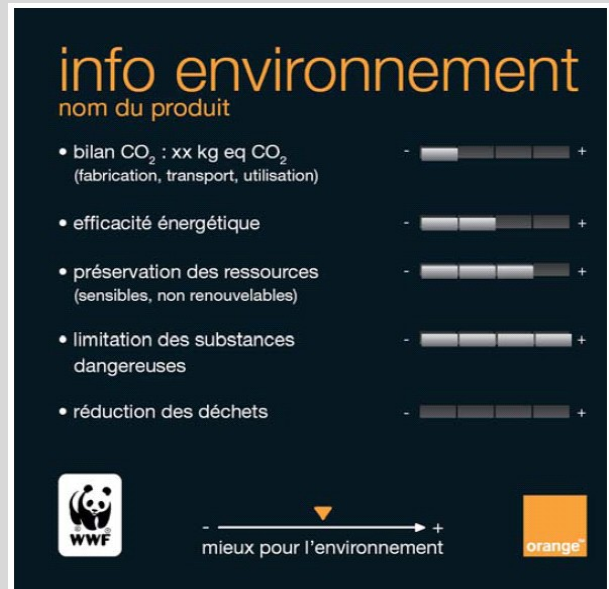
Dans le cadre d'un partenariat signé en mars 2008, Orange et le WWF-France ont lancé un projet d'évaluation de la performance environnementale des produits. Depuis octobre 2008, les consommateurs ont pu découvrir un nouvel affichage écologique sur une trentaine de téléphones fixes et mobiles dans l'ensemble des canaux de distribution d'Orange. Chaque produit est apprécié selon cinq indicateurs phares représentatifs de leur impact environnemental sur l'ensemble du cycle de vie :

- Bilan CO<sub>2</sub>
- Efficacité énergétique
- Préservation des ressources naturelles
- Limitation des substances dangereuses
- Réduction des déchets

La performance environnementale d'un produit est évaluée par rapport aux performances des produits de son domaine, par exemple, un mobile est comparé à un autre mobile.

Les profils écologiques des produits évalués sont disponibles sur le site sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) et seront prochainement affichés dans les boutiques.

Cet affichage écologique, qui constitue une première mondiale pour le secteur des télécoms, sera progressivement étendu en 2009 à l'ensemble des produits commercialisés par Orange en France.



📄 **Pour en savoir plus** : consulter le [communiqué de presse](#) sur [www.orange.com](http://www.orange.com).

# notre feuille de route 2009

Objectifs	Échéance
<b>management environnemental</b>	
<b>Poursuivre le déploiement de SME* en conformité avec la norme ISO 14001* sur le périmètre des 14 pays engagés dans la démarche (en France, au Royaume-Uni, en Pologne, en Espagne ainsi qu'en Belgique, Roumanie, Slovaquie, Egypte, Jordanie, Côte d'Ivoire, Sénégal, Madagascar, Cameroun et Ile Maurice) couvrant 83% du chiffre d'affaires 2008 du Groupe.</b>	<b>2009-2011</b>
<b>Ce déploiement est piloté grâce à trois indicateurs :</b>	
- Manager les principaux risques et impacts environnementaux dans 65% des entités engagées	2009
- Sensibiliser le personnel aux impacts environnementaux liés à ses activités : organiser une campagne « gestes verts » dans 75% des entités engagées	2009
- Evaluer l'implémentation et la performance du SME* au cours de revues managériales dans 50% des entités engagées	2009
<b>changement climatique</b>	
<b>Objectif global : réduire nos émissions totales de gaz à effet de serre de 20% entre 2006 et 2020</b>	
<b>Poursuivre les actions visant à améliorer l'efficacité énergétique au niveau des bâtiments, du réseau et des transports</b>	<b>2009-2020</b>
- Poursuivre le déploiement du programme de virtualisation des serveurs pour économiser 20 GWh en 2009	2009
<b>Poursuivre le renouvellement de la flotte de véhicules pour atteindre un niveau d'émission moyen de 130 g/km en 2020</b>	<b>2006-2020</b>
- Renouveler 4 000 véhicules en 2009	2009
<b>Déployer des solutions utilisant des énergies renouvelables et augmenter leur part dans la consommation énergétique globale</b>	<b>2006-2020</b>
- Acquérir 50 000 tonnes équivalent CO <sub>2</sub> en 2009 en énergies renouvelables ou certificats verts	2009
<b>consommation de papier</b>	
<b>Objectif global : préserver les forêts et réduire les quantités de déchets liés à l'utilisation du papier de bureau</b>	
Atteindre progressivement sur toutes les entités européennes plus de 40% de facturation électronique d'ici à fin 2012	2012
Développer l'utilisation de papier recyclé ou certifié FSC (ou labels équivalents)	2009
Réduire la consommation interne de papier en sensibilisant le personnel aux économies de papier et en configurant les imprimantes en recto/verso	2009
<b>gestion des déchets</b>	
<b>Objectif global : mettre en œuvre les plans d'action par pays sur la gestion des déchets pour les 4 pays principaux d'ici à fin 2009 et progressivement sur les autres d'ici à 2011 selon les trois axes suivants :</b>	
Finaliser les inventaires	2009-2011
Continuer à structurer le traitement des déchets en signant des contrats avec des partenaires locaux et en formalisant les processus complets	2009-2011
Tracer les déchets envoyés aux filières de traitement en réalisant une cartographie des filières de traitement mettant en évidence l'ensemble du processus	2009-2011
Poursuivre la collecte et le recyclage des routeurs de nos clients entreprises en France et la développer à l'international pour atteindre 70% en 2009, 75% en 2010 et 80% en 2011	2009-2011
<b>PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRODUITS ET SERVICES</b>	
Développer les démarches d'éco-conception en partenariat avec nos fournisseurs sur l'ensemble de nos produits et services	2009-2010
Généraliser progressivement les démarches d'analyse de cycle de vie des produits et services	2009-2010
<b>SOLUTIONS AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	
Développer la communication externe sur les bénéfices de nos solutions en termes de développement durable, tant en France qu'à l'international	2009
<b>ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS</b>	
<b>Généraliser à toutes les entités européennes l'affichage écologique pour les terminaux mobiles les plus vendus</b>	<b>2010</b>
- En France, généraliser l'affichage écologique à l'ensemble des produits distribués	2009
<b>Mettre en place des actions de communication et des dispositifs pour inciter nos clients :</b>	
- à conserver plus longtemps leur téléphone mobile	2009
- à recycler leurs téléphones mobiles	