

Rapport Développement Durable

**Nos actions 2010 et nos engagements
pour un monde plus vert,
plus sûr, plus solidaire**



04	Notre politique RSE
07	Le dialogue avec les parties prenantes
20	Reporting : une démarche de progrès continu
22	Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert
41	Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr
67	Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire
96	Avis sur la pertinence du système de reporting développement durable de SFR pour l'année 2010

Notre politique RSE

Renforcer l'égalité des chances dans l'entreprise et dans la société, réduire l'impact environnemental de nos activités, permettre au plus grand nombre d'accéder aux promesses du numérique : notre responsabilité sociétale est au cœur de notre stratégie et de notre activité.

Rendre compte précisément de nos actions et de nos engagements, sur l'ensemble de ces enjeux, est un point essentiel de notre démarche RSE.

C'est le rôle de ce Rapport Développement Durable, fruit d'un travail impliquant tous les métiers de SFR à travers un réseau de plus de 140 ambassadeurs développement durable, soutenu par l'expertise de Vigeo, leader européen de la notation extra financière.

Mesurer les progrès des actions engagées nous aide à orienter celles que nous entreprendrons demain, pour contribuer chaque jour à rendre le monde plus vert, plus sûr, plus solidaire.

La politique RSE de SFR est structurée en 20 enjeux stratégiques, déclinés en engagements et actions concrètes mises en œuvre dans le cadre d'un dialogue avec nos parties prenantes. Ce Rapport Développement Durable rend compte de nos actions et de nos engagements sur ces 20 enjeux.

- **Plus vert**

- Lutter contre le réchauffement climatique

- Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs

- Maîtriser nos consommations de matières premières et la gestion des déchets

- Collaborer avec les parties prenantes pour un développement durable des territoires

- Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental

- **Plus sûr**

- Être à l'écoute des consommateurs

- Renforcer la protection des clients

- Garantir l'éthique des affaires

- Promouvoir les Achats Responsables

- Soutenir la recherche

- Accompagner le déploiement des antennes-relais

- Renforcer l'information des clients, notamment sur les mobiles et la santé

- **Plus solidaire**

- Vis-à-vis des collaborateurs*

- Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs

- Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs

- Favoriser l'emploi durable, promouvoir l'intégration des jeunes

- Promouvoir le dialogue social et la négociation collective

- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

- Vis-à-vis des clients*

- Réduire la fracture numérique

- Développer l'engagement citoyen

- Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation

Le pilotage de la politique RSE

Une gouvernance portée au plus haut niveau de l'entreprise...

SFR s'est doté d'une organisation RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) transverse pilotée par un Comité Développement Durable. Présidé par Frank Esser et composé, notamment, de membres du Comité exécutif, ce comité se réunit chaque trimestre afin de définir les priorités et les objectifs RSE de l'entreprise et suivre leur progression.

Par ailleurs, depuis 2010, tous les membres du Comité exécutif sont amenés à s'engager sur des objectifs de développement durable, dont l'atteinte est prise en compte dans la part variable de leur rémunération.

Un Conseil scientifique, composé d'un médecin épidémiologiste, d'un sociologue de l'innovation et d'une économiste de l'environnement/spécialiste du développement durable, apporte également son expertise et un éclairage extérieur sur l'évolution des activités de SFR, notamment dans les domaines de la santé, de l'environnement et de l'éducation.

...et partagée par tous au travers d'instances opérationnelles

Cette implication forte et transversale du top management va de pair avec celle des collaborateurs, qui assurent la mise en œuvre opérationnelle de cette politique et de ses objectifs à travers des instances opérationnelles dédiées.

Des Comités de pilotages transversaux, parmi lesquels :

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

Une implication forte pour agir au-delà de SFR

SFR est membre fondateur de la FFT(Fédération Française des Télécoms) et de l'AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles), qui viennent de fusionner début 2011. De nombreux sujets y sont traités, notamment au sein de la Commission dédiée au Développement Durable, et du Collège Mobile (ex-AFOM) pour les radiofréquences et la santé.

En 2010, les travaux de la Commission Développement Durable ont ainsi abouti à la signature d'une charte d'engagement volontaire de la profession par la Secrétaire d'Etat chargée de l'Ecologie, la Secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique et le Président de la FFT, Frank Esser.

C'est par ailleurs le Collège Mobile de la FFT qui représente les opérateurs mobiles au sein du Comité opérationnel mis en place par le gouvernement suite à la table ronde « Radiofréquences, santé & environnement » en mai 2009.

Notre politique RSE

De même, la FFT représente SFR au sein de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

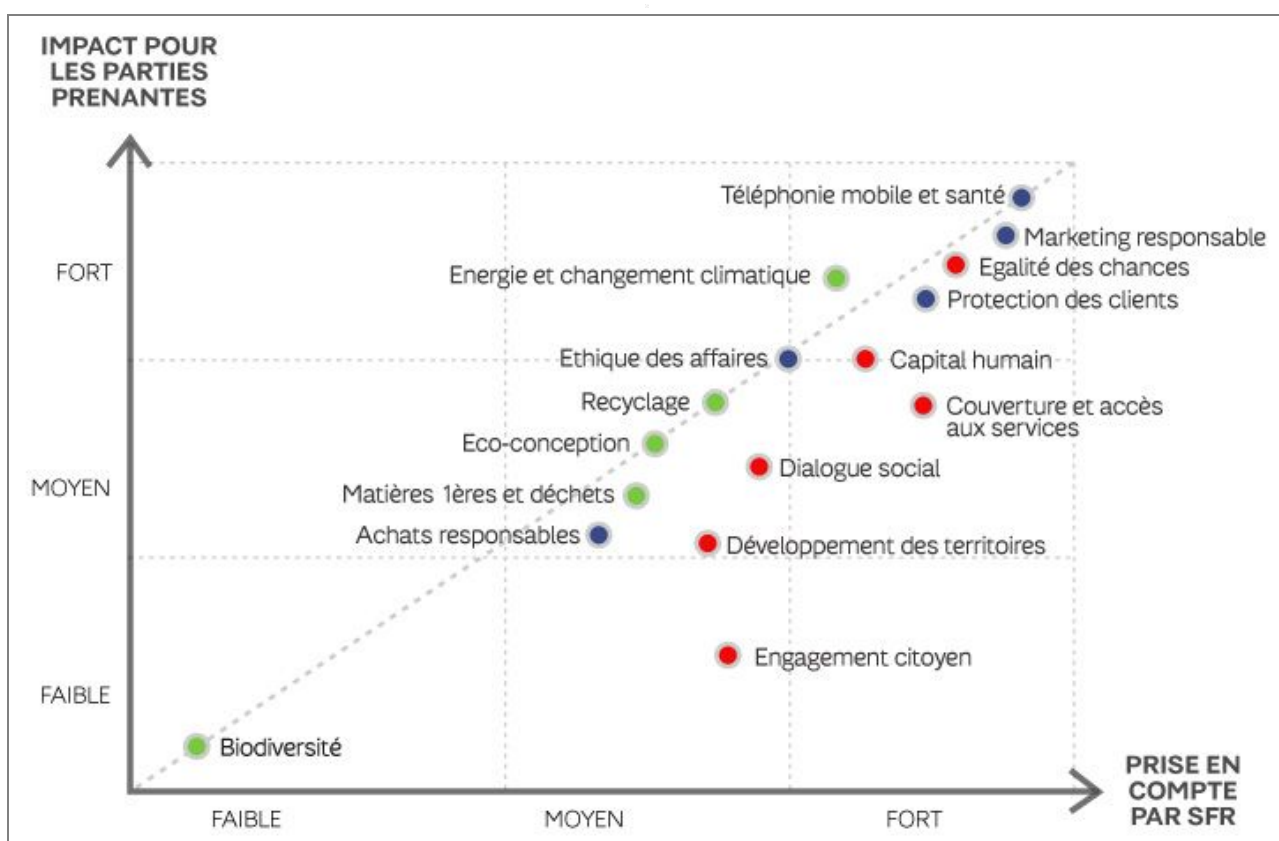
SFR est également adhérent et membre actif de plusieurs organisations et réseaux engagés en matière de développement durable comme : le Comité 21, le club 'Génération Responsable', le C3D, l'ORSE, l'IMS, l'AFMD ou encore l'UDA dont SFR a signé dès sa publication en 2007 la charte pour une communication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

La cartographie des thématiques de développement durable

SFR s'est engagé depuis de nombreuses années dans une politique de développement durable pleinement intégrée à sa stratégie et à ses métiers afin de remplir ses obligations d'entreprise responsable vis-à-vis de ses parties prenantes.

L'identification et la priorisation des thématiques à adresser s'effectue en cohérence avec les recommandations de la GRI (Global Reporting Initiative), par une prise en compte croisée des impacts sur les parties prenantes concernées par les différents enjeux et de leur intérêt pour SFR.

La matrice ci-dessous matérialise cette double approche. Elle a été réalisée avec l'aide de Vigéo et guide l'ensemble de nos actions.



Le dialogue avec les parties prenantes

Clients et Associations de consommateurs

Associations de consommateurs

Sujets et mode de dialogue

En 2010, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises.

Au niveau national :

- Une réunion annuelle avec les associations de consommateurs et la direction générale.
- Trois réunions avec les associations de consommateurs sur des sujets d'actualité avec les experts de l'entreprise concernés.

Au niveau régional :

Des réunions d'information avec les représentants régionaux des associations pour répondre aux principales questions que leur remontent leurs adhérents et faire de la pédagogie sur les nouveaux usages et services.

[Plus de détails sur les réunions 2010 et sujets abordés](#)

A noter également en 2010, une participation active aux travaux du CNC et de la FFT

SFR fut présent à toutes les réunions de concertation avec les associations de consommateurs au sein du CNC (Conseil National de la Consommation) sur l'internet mobile, la transparence de l'information et la maîtrise de la consommation.

Au niveau de la profession, le dialogue s'organise également au sein de la Fédération Française des Télécoms avec de nombreuses avancées sur 2010.

[Plus de détails sur les travaux menés en 2010](#)

Des outils d'information sont à disposition des associations : un numéro vert dédié aux associations de consommateurs et un espace consommateurs sur le site sfr.com qui permet aux associations d'accéder facilement aux informations utiles.

Clients

Sujets et mode de dialogue

SFR est à l'écoute de ses clients Grands Publics et Entreprises et évalue régulièrement leur satisfaction, notamment à travers des enquêtes de satisfaction pour les abonnés mobiles et ASDL.

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

Collaborateurs et partenaires sociaux

Partenaires sociaux

Sujets et mode de dialogue

Des réunions régulières avec le CCE, les CE, les CHSCT et les DP pour dialoguer et étudier les différentes demandes.

Des réunions régulières de négociation avec les organisations syndicales sur des sujets très variés (temps de travail, régime de prévoyance, salaire, intéressement, etc.) : un accord de dialogue social propre à SFR organise et structure le dialogue social dans l'entreprise.

Les sujets ponctuels peuvent être traités lors de réunions extraordinaires.

Rendez-vous informels réguliers lors de petits déjeuners avec la DGRH et les syndicats.

Faits marquants 2010

Poursuite du travail d'harmonisation des statuts suite aux différentes fusions

Accord-cadre sur le temps de travail

Harmonisation du régime prévoyance

Harmonisation des emplois et de la classification

Accord NAO (Négociation Annuelle Obligatoire)

Collaborateurs

Hygiène / Santé / Sécurité

Sujets et mode de dialogue

Des formations sécurité générales (accueil sécurité, incendie) ou spécifiques aux risques rencontrés dans le cadre de l'activité professionnelle (chute de hauteur, risque routier, électrique...) sont dispensées chaque année. En 2010, 2835 personnes ont été formées à la sécurité sur l'ensemble du périmètre SFR.

Les services de santé au travail SFR mènent des actions régulières d'information et de promotion de la santé auprès des collaborateurs notamment sur le sommeil, les gestes d'urgences, l'utilisation des défibrillateurs, et la relaxation.

Faits marquants 2010

Afin d'améliorer l'accessibilité et suite aux audits de tous les sites de l'entreprise, un pilote sur la signalétique "accessible à tous" a été lancé en 2010 sur le site de Meudon. Ce pilote a pour objectif de mettre en place une signalétique facilitant la circulation et adaptée à tous types d'handicaps visuels, auditifs et cognitifs.

Prévention des risques psychosociaux avec une Expertise, un Observatoire pilote et la réalisation d'atelier de relaxation : théâtre, yoga.

Réfection du site de Marseille. Poursuite de la sensibilisation à l'utilisation des défibrillateurs.

Site techniques fixes et mobiles : Etude sur le vieillissement du parc, Etude sur les Atmosphères Explosives, Etude sur l'Amiante. Lancement d'une campagne d'audit sécurité des prestataires travaillant dans le cadre des opérations de déploiement ou d'exploitation du réseau SFR.

Communication interne

Sujets et mode de dialogue

Une communication de proximité, qui donne la parole aux collaborateurs.

Des outils interactifs : MySFR (Intranet 2.0) et un intranet Codor (Comité d'Orientation) destiné à l'information des 300 top managers. Une newsletter bimensuelle, un magazine électronique mensuel et des écrans d'information viennent compléter le dispositif de communication interne.

Les Matinales, organisées tout au long de l'année entre un membre du Comité Exécutif et une trentaine de collaborateurs. Ces moments privilégiés d'échange permettent aux collaborateurs de poser directement leurs questions aux dirigeants. Pas de sélection : ce sont les premiers inscrits qui participent à ces sessions.

Les Forums Flash, permettent également de partager avec les collaborateurs les grands sujets du moment (offre / problématique RH ...)

Enfin, une enquête de communication interne est menée chaque année et une enquête de climat social "La Voix des Collaborateurs" est réalisée.

Faits marquants 2010

Neuf éditions des "Matinales" ont réuni plus de 500 collaborateurs et 30 Forums Flash, qui ont mobilisé plus de 2 000 collaborateurs.

Présentation du projet et de la mission d'entreprise à l'ensemble des collaborateurs.

Mobilisation interne à l'occasion de la Semaine du développement durable et de la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière, en île de France et en régions.

Challenge autour des bonnes pratiques dans le cadre du programme de sensibilisation aux Eco-attitudes.

Fournisseurs et prestataires

Fournisseurs

Sujets et mode de dialogue

SFR inscrit son plan Achats Responsables dans une démarche progressive par l'évaluation, le dialogue, des plans d'améliorations partagés éventuels et des rencontres ponctuelles avec ses fournisseurs.

Faits marquants 2010

Pour valoriser les efforts entrepris et sensibiliser ses fournisseurs, SFR a organisé en 2010 le Challenge « Meilleurs Fournisseurs 2010 » sur des thèmes importants pour SFR : l'innovation, la satisfaction Client et le Développement Durable. Cinquante et un fournisseurs ont participé à ce Challenge. un lauréat a été récompensé sur chacun des 5 domaines achats. Ce challenge nous a permis de renforcer la relation de partenariat avec nos fournisseurs (cf. articles ci-dessous).

[Article ZTE](#)

[Article Le Mediascope](#)

[Article Euronext](#)

Prestataires

Sujets et mode de dialogue

La maintenance des sites techniques et tertiaires est assurée par des entreprises prestataires.

Dans le cadre de sa certification ISO14001, SFR sensibilise ses prestataires à travers différents outils. SFR leur diffuse notamment un « Mémento ISO 14001 » qui reprend, entre autres, la politique de gestion des déchets, les bonnes pratiques...

Actionnaires

Vivendi

Sujets et mode de dialogue

Vivendi est actionnaire majoritaire (56%) de SFR. Nous entretenons ainsi un rapport privilégié qui s'appuie notamment sur :

- un comité de gestion mensuel afin de réaliser un business update.
- un directoire mensuel réunissant les PDG des sociétés de Vivendi.
- un comité des risques.

Vodafone

Sujets et mode de dialogue

Vodafone est actionnaire à 44% de SFR.

Rencontre trimestrielle pour la présentation des résultats.

Milieus Economiques

Fédération Française des Telecoms

Sujets et mode de dialogue

SFR est membre de la FFT. L'association a pour objet de promouvoir le développement des communications électroniques et des entreprises du secteur, en favorisant l'innovation, l'emploi et la qualité du service rendu aux clients.

Le collège Mobile de la Fédération des Télécoms (AFOM) suit notamment les sujets radiofréquences & santé, environnement et handicap, lutte anti-spam et lutte contre le vol des mobiles.

Faits marquants 2010

L'année 2010 est une année très riche en actions proactives de notre Fédération. Elle a annoncé de nouvelles mesures concrètes pour mieux protéger les consommateurs et les aider à mieux maîtriser leurs choix dans quatre domaines : le déverrouillage des téléphones mobiles, les modalités de résiliation, les modalités d'engagement, l'information sur l'utilisation du terme « illimité ». Cette avancée s'inscrit dans la continuité du dialogue constructif et ouvert, établi depuis plusieurs années avec les pouvoirs publics, les partenaires professionnels et institutionnels, pour proposer toujours plus de transparence, de lisibilité et de liberté de choix aux consommateurs.

Par ailleurs, la Fédération participe aux chantiers publics liés à l'accessibilité des services de communication aux personnes handicapées. Elle participe au pilote de centre relais des appels d'urgence et contribue à l'avancée du centre relais des appels de proximité pour les personnes handicapées auditives.

Jeunes Talents

Sujets et mode de dialogue

Depuis 2006, SFR soutient les talents dans le milieu artistique. : artistes, entrepreneurs, sportifs, SFR accompagne tous les talents pour donner à chacun la chance de réaliser ses projets.

[Site SFR Jeunes Talents](#)

Faits marquants 2010

Après avoir investi le champ artistique, SFR élargit son programme d'accompagnement des jeunes talents au sport en lançant en décembre un univers dédié à la glisse.

En partenariat avec Equitel et tout un réseau de professionnels, SFR Jeunes Talents propose de faire bénéficier à huit entrepreneurs sociaux de tout un dispositif d'accompagnement durant un an. Au terme d'une première phase de sélection, vingt projets finalistes ont été soumis à un jury. Parmi ses vingt projets, huit ont été retenus. Parmi eux, figurera donc le Grand Prix SFR Jeunes Talents Entrepreneuriat Social 2011.

SFR Jeunes Talents compte désormais trois domaines : SFR Jeunes Talents Artistes (Music, Photo), SFR Jeunes Talents Entrepreneurs (Social, Start Up et Green Business) et SFR Jeunes Talents Sportifs (Glisse et bientôt Golf). A travers ce dispositif, SFR apporte son soutien aux talents les plus prometteurs et leur donne les moyens de leurs ambitions.

Start Up

Sujets et mode de dialogue

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des start-up pour innover autour de ses métiers présents et futurs (exemple e-santé, e-éducation).

Cette démarche se concrétise par deux dispositifs complémentaires :

- Un véhicule d'investissement (corporate venture) SFR Développement (lien vers sfr.com rubrique sfr développement)
- Un dispositif d'accompagnement opérationnel s'appuyant sur les directions métiers de SFR via le programme SFR Jeunes Talents

Faits marquants 2010

Lancement du dispositif SFR Jeunes Talents Start-Up (25 dossiers déposés, 5 projets lauréats, 2 finalistes) fin 2010 (lien vers [sfrjeunestalents sur sfr.com](http://sfrjeunestalents.sfr.com)) La Fédération a aussi signé la charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable. Convaincus que croissance et écologie peuvent plus que jamais être conciliées, notre secteur a un rôle à jouer, en offrant des solutions techniques permettant de réduire l'empreinte environnementale de l'économie et de la société françaises, tout en améliorant la qualité de vie de chacun. Ces travaux ont notamment confirmé notre position d'interlocuteur de référence de l'ensemble des parties prenantes, ce qui est très positif.

Pouvoirs publics et autorités de régulation

ADEME

Sujets et mode de dialogue

SFR participe à la plate-forme d'échange Ademe-Afnor sur l'affichage environnemental.

Agence Nationale des Fréquences (ANFR)

Sujets et mode de dialogue

SFR participe aux groupes de travail pilotés par l'Agence, notamment ceux concernant l'évolution du protocole de mesure du champ électromagnétique.

Faits marquants 2010

L'Agence réalise des contrôles récurrents, directement en point de vente, de la conformité des terminaux au regard des exigences « santé ».

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)

Sujets et mode de dialogue

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

Parties prenantes gouvernementales

Sujets et mode de dialogue

SFR est en relation continue avec différents ministères tel que le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement (MEDDTL) avec les parlementaires et d'autres parties prenantes dans une optique de dialogue.

Faits marquants 2010

Participation aux groupes de travail installés suite à la table ronde « Radiofréquences, santé et environnement », et notamment ceux concernant les expérimentations sur l'exposition d'une part, et l'information/concertation d'autre part.

SFR a signé, sous l'égide de la FFT, la Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable avec le MEDDTL.

Collectivités locales

Collectivités locales

Sujets et mode dialogue

SFR dialogue de manière systématique avec les collectivités locales, notamment lors de l'implantation de nouvelles antennes relais en s'appliquant à suivre le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'Association des Maires de France en 2004, ainsi que la couverture du réseau fixe (ADSL, WiFi et Fibre Optique).

Sur la téléphonie mobile, SFR termine le programme de couverture des zones blanches en 2G grâce au partenariat initié avec les collectivités locales et l'Etat en 2003.

En 2010, SFR s'est également engagé par un accord réunissant les opérateurs de téléphonie mobile sous l'égide de l'ARCEP à déployer des sites reposant sur la solution « Ran-Sharing 3G » avec un objectif d'achèvement du programme à fin 2013. Cette solution technique de partage actif du réseau permet notamment de déployer la 3G sur l'ensemble des sites en zones blanches 2G contribuant ainsi à lutter contre la fracture numérique des territoires.

Faits marquants 2010

- Raccordement de 400 000 clients à l'ADSL issus du programme de partenariat entre SFR et les collectivités locales.
- 1120 NRA ont été dégroupés via des programmes avec des collectivités dont 150 sur la seule année 2010.
- FTTH sur zones très peu denses (Graveline, Saint-Lô).
- 21 NRA Zone d'Ombre (Zones de foyers trop éloignées d'un central téléphonique le plus proche) ouvert en 2010 sur les DSP Teloise, Medialys, Armor Connectic et Pays Voironnais Network.
- Déploiement de Cantines numériques à Nantes.
- Une approche de concertation avec les collectivités qui reste une priorité avec, par exemple, la présence de SFR sur le Salon des Maires et des Collectivités Locales, ainsi que la participation au groupe de réflexion autour du numérique des régions, « La mêlée numérique ».

Associations partenaires

Associations de personnes handicapées

Sujets et mode de dialogue

SFR s'appuie au quotidien et depuis plusieurs années sur ses partenaires associatifs lui permettant d'avoir une expertise et un soutien continu en regard à l'accessibilité de ses produits et services à destination des consommateurs handicapés.

Faits marquants 2010

Lancement du Pack GOLD en partenariat avec HandiCapZéro : solution accessible pour les personnes déficientes visuelles, notamment aux terminaux tactiles de dernière génération dit "WebPhone".

SFR s'est associé à DEAFI, spécialiste de la relation client adaptée, pour développer une solution d'accessibilité directe de son service client en formant des professionnels déficients auditifs au nouveau métier de vidéo-conseiller. Depuis le mois de juillet 2010, ce sont trois vidéo-conseillers sourds qui assurent la relation avec les clients sourds ou malentendants de SFR. Ils répondent grâce à une webcam en Langue des Signes Française et par tchat.

SFR et Mobile en Ville se sont associés avec Jaccede.com et FaberNovel dans le cadre de Proxima Mobile pour développer en semble une application webphone "JaccedeMobile" à destination des personnes à mobilité réduite.

Associations soutenues par la Fondation

Sujets et mode de dialogue

SFR apporte son soutien à une centaine d'associations œuvrant pour l'égalité des chances, à travers la Fondation SFR.

Faits marquants 2010

Lancement du pacte solidaire qui permet aux clients SFR de soutenir des associations grâce à leur bonus solidarité.

Ateliers du Bocage

Sujets et mode de dialogue

Collecte en interne et auprès des clients pro et entreprises de mobiles usagés au profit des Ateliers du Bocage (entreprise d'insertion).

Faits marquants 2010

Extension du périmètre de collecte au réseau de distribution espace SFR et à l'évènementiel.

En 2010, Ateliers du bocage a créé 11 emplois grâce aux mobiles collectés par SFR.

Comité 21

Sujets et mode de dialogue

SFR est adhérent au Comité 21, réseau d'acteurs (entreprises, collectivités, associations, institutions) engagé dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable.

Le dialogue avec les parties prenantes

Emmaüs Défi

Sujets et mode de dialogue

Avec le soutien de SFR, l'association invente des solutions adaptées pour les plus démunis.

Faits marquants 2010

Le dispositif de téléphonie solidaire s'adresse aux personnes en situation de précarité, orientées par les travailleurs sociaux de la Ville de Paris ou des associations partenaires du projet (SOS Familles, Cresus Île-de-France).

L'accès au dispositif est proposé pour une durée de six mois renouvelable.

La phase pilote du dispositif a démarré en mars 2010 dans le XIXe arrondissement de Paris, où se trouve l'un des bric-à-brac d'Emmaüs Défi. Le dispositif est également déployé au bric-à-brac du boulevard Jourdan (XIVe).

Fédération Française Handisport

Sujets et mode de dialogue

Depuis 2004, SFR, à travers sa Fondation, est partenaire officiel de la Fédération française Handisport.

Faits marquants 2010

Lors des Championnats du monde d'escrime qui se sont déroulés au Grand Palais à Paris, une vingtaine de collaborateurs SFR ont renforcé l'équipe des bénévoles et ont aidé à la réalisation de cette compétition mixte valides et handicapés.

Fondaterra

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire de la fondation Fondaterra depuis 2004 pour la sensibilisation à l'environnement en milieu universitaire.

Faits marquants 2010

Fondaterra organise, en partenariat avec SFR, le 1er challenge Green TIC Campus, un grand concours étudiant sur le thème « vers un campus plus vert grâce aux TIC ». La seconde édition est prévue en 2011.

Génération Responsable

Sujets et mode de dialogue

SFR est adhérent à l'association Génération Responsable, qui a pour objet de promouvoir, dans une perspective de développement durable, l'amélioration de la qualité environnementale des réseaux de distribution

La Voix de l'Enfant

Sujets et mode de dialogue

SFR est partenaire de La Voix De l'Enfant depuis 2001 pour le financement de la création d'Unités d'Accueil Médico-Judiciaires (UAMJ).

Faits marquants 2010

Le 19 novembre SFR a accueilli le Séminaire National des Permanences et Unités d'Accueil Médico-Judiciaires organisé par La Voix De l'Enfant : en 10 années, le partenariat SFR a permis de financer l'ouverture de 40 UAMJ.

Le dialogue avec les parties prenantes

Sidaction

Sujets et mode de dialogue

SFR poursuit l'engagement de Neuf Cegetel en étant cette année encore le partenaire télécom du Sidaction.

La contribution apportée par SFR est triple :

- Prise en charge technique et financière de l'ensemble du dispositif télécoms de l'opération de collecte des promesses de dons : SFR gère l'ensemble des appels reçus au 110 et assure leur acheminement vers les 24 plateaux téléphoniques ouverts pour l'opération.
- Mobilisation de plusieurs centres d'appels et de centaines de collaborateurs SFR bénévoles pour enregistrer les promesses de dons.
- Sensibilisation des clients SFR, afin d'encourager les micro-dons depuis son mobile.

Faits marquants 2010

Le week-end du 27 mars 2010, 400 collaborateurs et proches ont assuré le traitement des appels pour les promesses de dons.

Talent des cités

Sujets et mode de dialogue

Partenaire de Talents des cités, SFR entend faire de l'innovation sociale un axe fort de sa démarche de responsabilité citoyenne de dans laquelle l'entreprise s'est engagée.

Faits marquants 2010

Easy Day, lauréat de la Fondation SFR remporte le Grand Prix Espoir Banlieue de Talents des cités.

Monde éducatif

ARPEJEH

Sujets et mode de dialogue

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

Faits marquants 2010

Ouverture du dispositif en Rhône-Alpes.

MOBI³

Sujets et mode de dialogue

Créé en 2007, ce programme soutenu par SFR,, Dassault Systems, et DLA Piper s'adresse à des collégiens en zone d'éducation prioritaire de 6 collèges de l'académie de Versailles, l'objectif étant de renforcer l'ambition des collégiens, de lever l'autocensure, de leur permettre de donner un sens à leurs études, de se projeter et de leur faire découvrir « de l'intérieur » la culture d'entreprendre, le monde de l'entreprise et l'univers professionnel.

Faits marquants 2010

Mai 2010 : remise des prix lors de la finale Mobi³.

Passeport Avenir

Sujets et mode de dialogue

Un engagement durable de SFR pour l'égalité des chances en matière d'accès aux grandes écoles pour des jeunes issus de zones urbaines sensibles. Programme de tutorat initié par SFR en 2005, élargi à une association d'entreprises depuis 2006.

Accompagnement d'étudiants en classe prépa et en écoles d'ingénieurs et de commerce jusqu'à l'emploi.

Tutorat individuel et collectif.

Faits marquants 2010

148 tuteurs SFR en 2010-2011.

Changement de nom de l'association.

Intégration de nouvelles entreprises partenaires qui ne sont pas dans le domaine des télécoms.

Université du Droit d'Entreprendre

Sujets et mode de dialogue

HEC Paris, la Fondation SFR et Talents des cités ont créé, en 2007, l'Université du Droit d'Entreprendre pour favoriser l'entrepreneuriat social en accompagnement des jeunes créateurs d'entreprise des quartiers dits prioritaires de la politique de la ville, en leur donnant un cadre de réflexion, de formation et de rencontre au travers d'ateliers thématiques et de conseils sur leurs pratiques professionnelles.

Faits marquants 2010

En 2010, l'UDE a organisé une session intermédiaire sous forme d'un atelier de coaching et de partage des meilleures pratiques des entrepreneurs participants.

Ecoles et Universités

Sujets et mode de dialogue

SFR participe aux nombreux temps forts de rencontre entre professionnels et étudiants : SFR développe l'image employeur de l'entreprise afin d'attirer les meilleurs talents.

Faits marquants 2010

116 actions ont été réalisées dans le cadre des Relations Ecoles :

- 37 participation aux forums des écoles et universités partenaires, 15 actions organisées spécifiquement dans le cadre de partenariats (1 dans le cadre de la Chaire HEC, 2 avec Télécom ParisTech, 2 avec l'association La Manu , 10 Fondation Télécom).
- 11 challenges (10 Euromanager : sponsoring et coaching de 10 équipes d'étudiants d'écoles cibles dans le cadre du jeu de stratégie d'entreprise "Global Management Challenge", 1 Projet Challenge Projets d'Entreprendre (Ghislain Duchéné) : SFR a soutenu le Challenge "Projets d'Entreprendre®" organisé pour les élèves de 2ème année de Télécom SudParis et Télécom Ecole de Management et a co-parrainé un prix du Challenge ainsi que la recherche appliquée en entrepreneuriat).
- 5 interventions écoles (1 présentations métiers, 3 simulations d'entretiens, 1 cas marketing).
- 8 invitations à l'évènement SFR Player envoyées aux 8 établissements suivants (étudiants et représentants écoles) : HEC, Télécom ParisTech, Télécom Bretagne, Télécom SudParis et Télécom Ecole de Management, Skema Business School, Centrale Paris, Master ESSEC/Télécom ParisTech.
- 22 nvtations à une Table ronde Alternance à laquelle 22 écoles/universités étaient représentées.
- 12 RDV Relations Ecoles SFR et Représentant des Relations Entreprises.
- 4 interventions pédagogiques de collaborateurs recensées.
- 2 participations aux jurys des concours d'admission recensée (Journée de recrutement Mozaïk RH, Forum Handicap (ESSEC)).

REPORTING : une démarche de progrès continu

20 enjeux structurés autour des 3 axes directeurs de notre politique RSE – plus vert, plus sûr, plus solidaire – couvrent la politique de responsabilité de SFR. Ces 20 enjeux se traduisent en **43 engagements**, dont l'avancement est suivi à travers **163 indicateurs** de performance, définis en cohérence avec les standards nationaux (loi NRE) et internationaux (GRI).

Un reporting spécifique au secteur des télécoms

Comme l'an dernier, SFR s'est appuyé sur l'expertise de Vigéo, leader européen de la notation extra-financière, pour analyser la cohérence de son reporting au regard de l'évolution des enjeux du secteur des télécoms, marqué par une innovation forte tant dans les technologies que dans leurs usages. Cette démarche s'appuie sur le référentiel d'objectifs à partir duquel Vigéo note les entreprises cotées du secteur Telecom, ce qui garantit la cohérence, l'efficacité et l'intelligibilité des indicateurs du reporting SFR.

Ce dispositif est susceptible d'évoluer en fonction du marché et des attentes des parties prenantes.

Un certain nombre d'engagements et leurs indicateurs associés seront désormais transmis à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP).

Une démarche volontaire d'ores et déjà validée par des tiers de confiance

Sans être soumise à la loi NRE, SFR s'est engagé dès 2003 à communiquer de façon volontaire les données relatives à sa performance sociale, sociétale et environnementale.

Une partie de ces données est intégrée au [reporting du Groupe Vivendi](#) et est soumise à la vérification de ses commissaires au compte.

Par ailleurs, SFR a choisi de faire certifier certains volets de sa politique RSE :

- Son Système de Management Environnemental est certifié ISO 14 001 sur un périmètre élargi en 2010, qui couvre désormais l'ensemble des activités de téléphonie mobile mais également les activités fixes et l'île de la Réunion ([Information détaillée](#))
- Sa politique RH (Ressources Humaines) en faveur de l'égalité des chances a bénéficié en novembre 2010 du Label Diversité ([Information détaillée](#))
- Son dispositif relation client est certifié Qualicert et ISO 9001.

Une méthodologie structurante pour l'entreprise

C'est sur la base d'un protocole de reporting environnemental et sociétal décrivant les procédures à suivre pour la collecte et la consolidation des données que SFR rend compte de sa politique RSE. Guide interne pour les Directions Opérationnelles, il est diffusé et appliqué à tous les niveaux de l'entreprise. C'est aussi un référentiel indispensable pour la vérification externe des données.

Un outil informatique centralisé de reporting et de suivi des plans d'actions vient compléter ce protocole. Il contribue à renforcer les contrôles réalisés dans le cadre de la remontée des données et permet ainsi de fiabiliser l'ensemble du reporting. Flexible, il permet de prendre en compte les évolutions réglementaires, organisationnelles, ainsi que les nouvelles orientations RSE du Groupe.

Le périmètre du reporting 2010

L'année 2008 a été marquée par le rachat du Groupe Neuf Cegetel par SFR. Depuis 2009 le reporting couvre l'ensemble du nouveau périmètre.

C'est pourquoi nous avons choisi de faire figurer, aux côtés des résultats 2010, les résultats 2009, comparables car à périmètre constant (sauf cas particuliers spécifiquement signalés dans les commentaires des indicateurs concernés)

Précisions sur le périmètre des données sociales 2009 et 2010 :

Périmètre UES SFR et Groupe SFR

Année 2010		
Périmètre UES SFR	Périmètre Groupe SFR	Commentaires
SFR	SFR	*Transfert des salariés de Jet Multimedia France vers SFR au 1er Janvier 2010 *Transfert des salariés de GHD vers SRR au 1er Février 2010 *LDC devient SFR Collectivité
SFR service client	SFR service client	
SRR	SRR	
SFR Collectivité	SFR Collectivité	
Neuf Assistance	Neuf Assistance	
Neuf Center	Neuf Center	
Année 2009		
Périmètre UES SFR	Périmètre Groupe SFR	Commentaires
SFR	SFR	*Transfert des salariés FrNet 2 vers SFR au 01/01/2009. *Entrée de Neuf Cegetel, LDC, Neuf Assistance et Neuf Center dans l'UES SFR au 01/01/2009. *Transfert des salariés Neuf Cegetel vers SFR au 31/03/2009 au soir. *Entrée de JMF dans l'UES au 30/04/2009. *Entrée de MobiSud France dans le Groupe SFR au 30/06/2009.
SFR service client	SFR service client	
SRR	SRR	
GHD	GHD	
LDC	LDC	
Neuf Assistance	Neuf Assistance	
Neuf Center	Neuf Center	
JMF	JMF	
-	Efixo	
-	MobiSud France	

Vous pouvez consulter les Rapports Développement Durable des années précédentes sur notre site : <http://www.sfr.com/nous-connaître/publications>

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

Réduire notre impact environnemental et celui de nos clients

SFR continue dans la voie tracée depuis plusieurs années déjà : faire de la préservation de l'environnement une priorité au quotidien. Avec des mesures pour limiter l'empreinte environnementale de ses activités, d'une part ; et des actions concrètes en faveur de l'éco-consommation, d'autre part.

Maîtriser et réduire l'impact environnemental de nos activités

Fin 2010, SFR a obtenu, pour la 5^{ème} année consécutive, la certification ISO 14001 de son Système de Management Environnemental sur un périmètre élargi, au-delà de l'ensemble des activités mobiles, aux activités fixes ainsi qu'à celles de la SRR implantée à La Réunion. Cela témoigne non seulement de ses engagements en matière de consommation d'énergie, de réduction des consommations de matières premières, de gestion des équipements en fin de vie, d'optimisation des déplacements... mais aussi de l'implication de l'ensemble de ses salariés. En complément, SFR s'est engagé dans l'établissement du premier bilan carbone de l'ensemble de ses activités (réseaux, tertiaire, points de vente, déplacements, évènementiel...), qui devrait permettre de valoriser les efforts déjà engagés et d'identifier de nouveaux axes de progrès.

La Neufbox Evolution, initiative phare en terme d'éco-conception

Fin 2010, SFR a lancé la Neufbox Evolution : plus petite que les précédentes, moins gourmande en énergie, composée de près de 70% de matériaux recyclables, elle a nécessité presque deux ans de recherche et développement. Au final, ses principaux impacts environnementaux ont été réduits de 30% à 50%. Sa consommation électrique, notamment, est inférieure de 30% à 40% à celle des autres produits concurrents. Trois boutons « Eco », « WiFi » et « on/off » ont été ajoutés pour permettre aux utilisateurs d'optimiser leur consommation d'énergie en fonction de leurs usages. Autre initiative en matière d'éco-conception, en 2010 également, la diffusion de cartes 'EcoSIM', de taille réduite de moitié par rapport à une carte SIM classique, qui va progressivement être généralisée à l'ensemble des clients.

Aider nos clients à agir en éco-consommateurs

SFR souhaite également impliquer ses clients dans sa démarche.

Un affichage de la performance environnementale des mobiles vendus en espace SFR ou sur la boutique en ligne, a été mis en place en avril 2010. Chacun peut ainsi connaître la quantité de CO₂ émise lors du cycle de vie du mobile ou encore son impact en terme d'épuisement des ressources. Fin 2010, tous les téléphones commercialisés en pack SFR (hors produits Apple) disposaient de cet affichage qui comprend par ailleurs un barème de notation simple de 1 à 5 (5 étant la meilleure note).

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

Pour aller plus loin dans l'incitation de ses clients, SFR a aussi lancé, en mars 2010, un nouveau dispositif de recyclage des mobiles permettant à ceux rapportant leur ancien mobile, de bénéficier d'un bon d'achat. Fin 2010, plus de 170 000 mobiles ont ainsi été collectés en espace SFR. Pour compléter ce dispositif, SFR a lancé en juin 2010 la formule « Eco-avantage » offrant une remise mensuelle sur leur abonnement à tous les clients conservant leur téléphone afin de prolonger la durée de vie des mobiles. Une véritable rupture dans le modèle économique de la téléphonie mobile, et une avancée considérable pour l'environnement !

Au-delà des produits dont elle a la complète maîtrise comme la box, SFR s'attache par ailleurs à développer de nouveaux services à valeur environnementale ajoutée, qui font partie intégrante de sa politique d'innovation, que ce soit pour les entreprises ou le grand public. Cloud computing, energy management, télé/visioconférences, optimisation des transports, domotique, téléintervention, e-education, healthcare, pour n'en citer que quelques-uns, offrent en effet des perspectives considérables de réduction de l'empreinte carbone.

5 enjeux " plus vert ":

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

Lutter contre le réchauffement climatique

Les émissions de dioxyde de carbone (CO₂) de l'entreprise sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et aux déplacements des salariés de SFR.

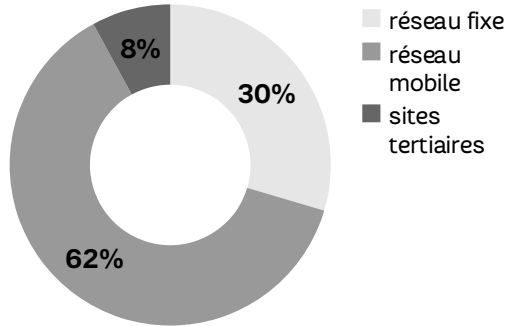
La recherche d'une meilleure maîtrise des consommations passe par une gestion intelligente et optimisée des équipements et des bâtiments : audits énergétiques, systèmes de télémesure, utilisation d'équipements moins énergivores, recours à la ventilation naturelle, expérimentation des énergies renouvelables...

Les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail constituent la deuxième source d'émissions de CO₂ du Groupe. Deux axes de progrès sont poursuivis par SFR : se déplacer moins, en privilégiant la téléconférence (visio / téléprésence...) et se déplacer mieux (utilisation du train par rapport à l'avion, intégration de véhicules hybrides dans le parc auto...). Pour aller plus loin dans cette démarche, SFR a mis en place des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) sur 8 sites : Rennes, Nantes, Lyon Saint-Priest, Séquoia, Rive Défense, Boulogne, Meudon et Le Port à l'île de la Réunion (SRR). Ces plans se traduisent par un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements domicile-travail des salariés, mais aussi l'accessibilité de l'entreprise par tous ses interlocuteurs, clients, fournisseurs, partenaires, visiteurs.

Par ailleurs, SFR a souhaité anticiper, dès cette année, les dispositions du Grenelle de l'environnement en réalisant le premier Bilan Carbone® global de ses activités. Basé sur la méthodologie développée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), ce bilan devrait permettre d'identifier de nouvelles pistes d'améliorations et d'évaluer les gains engendrés par les actions déjà lancées.

- Optimiser nos consommations d'énergie

Remplacement d'équipement réseau par de nouveaux équipement moins énergivore, virtualisation des serveurs, optimisation de la circulation des flux d'air dans les sites, télémonitoring, limitation du recours à la climatisation, rationalisation du parc sont autant de solutions mises en œuvre par SFR pour réduire ses consommation d'énergies. Il s'agit également de maîtriser les consommations d'énergie des boxes et décodeurs TV associés, pour ce faire, SFR s'est engagé à adhérer au [Voluntary Industry Agreement](#) et au [Code of Conduct for Broadband Equipment](#) qui spécifie des seuils de consommations à respecter.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Consommation totale d'énergie (Mwh) (GRI : EN03) dont Electricité dont Gaz naturel dont Combustibles pétroliers - Fuel	548 611 546 856 820 935	562 411 561 558 430 423	Consommation d'électricité  <ul style="list-style-type: none"> ■ réseau fixe ■ réseau mobile ■ sites tertiaires 	Stabiliser, en 2011, les consommations d'énergie des sites tertiaires par rapport à 2010. Mettre en place des équipements photovoltaïques et éoliens sur 2 sites tertiaires.
Consommation d'électricité liée aux réseaux (Fixe et Mobile) (MWh)	508 246	516 912	Augmentation globale de 2% principalement liée à la poursuite du déploiement des nouvelles antennes-relais.	Stabiliser, à horizon 2020, les consommations d'énergie des équipements des réseaux Fixe et Mobile et des centres de données par rapport à 2009, conformément aux engagements pris dans le cadre de la Charte FFT – MEDDTL.
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux consommations d'énergie (en tonnes CO₂) (GRI : EN16) dont Electricité dont Gaz naturel dont Fuel	54 755 54 321 194 240	58 351 58 127 101 123	25% des émissions sont issues des activités de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR).	
Emissions de CO₂ liées aux réseaux (Fixe et Mobile) (en tonnes CO₂)	50 071	53 245		

- Encourager la mobilité durable

En 2010, à l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité, SFR a intégré 5 Smart électriques, dans son parc de véhicules de service, utilisables par les collaborateurs dans le cadre de déplacements intersites en Ile de France. Des animations internes ont également permis aux collaborateurs de découvrir l'éco-conduite à travers des simulateurs et de tester les installations de visioconférence et de téléprésence. Le nombre de réunions à distance a d'ailleurs considérablement augmenté en 2010 grâce notamment aux campagnes de sensibilisation internes autour des éco-attitudes.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements professionnels (en tonnes de CO₂) (GRI : EN 16) dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées aux déplacements en avions, train, véhicules de locations courte durée. dont émissions atmosphériques de CO ₂ liées à la flotte de véhicules Entreprise	9 587 4 099 5 488	9 831 3 938 5 893	Objectif 2010 (-10%) non atteint. Augmentation principalement liée à la flotte de véhicules entreprise. <ul style="list-style-type: none"> ■ avion ■ locations ■ flotte ■ train 	Diminuer des 10% les émissions de CO ₂ engendrées par les déplacements professionnels.
Flotte de véhicules Entreprise (nombre)	1 325	1 532	Augmentation liée à l'intégration du parc Jet Multimédia et autres loueurs.	Continuer la promotion de l'éco-conduite auprès des collaborateurs et former 100% des collaborateurs utilisant un véhicule dans le cadre de leurs fonctions à horizon 2015.
Consommation de carburant (en m³)	1 851	2 002		
Emissions moyennes pour la flotte de véhicules entreprise (en g CO₂/km)	139	132		Atteindre un niveau d'émission moyen de la flotte de véhicules de 130 gCO ₂ /km en 2015.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre d'heures de Visioconférence/Téléprésence/Audiowebconférence	322 167	450 825	Objectif 2010 (+ 25%) dépassé avec une augmentation globale de l'usage des moyens de téléconférence de 39%. Les salles visio et téléprésence arrivent quant à elle à saturation avec une augmentation moyenne de 20%/mois par rapport à 2009.	Augmenter de 10% le nombre d'heure de visioconférence /téléprésence.
dont nombre d'heures de Visioconférence/Téléprésence	1 886 (sep à déc)	9 001		
dont nombre d'heures d'Audio/Webconférences	320 281	441 824		
Emissions atmosphériques de CO₂ liées aux déplacements domicile-travail des collaborateurs (en tonnes de CO₂) (GRI : EN16)	16 800	17 468	Conformément à l'objectif 2010, un nouveau PDE a été lancé à l'île de la Réunion.	Animer les 8 Plans de Déplacements Entreprises déjà lancés et continuer à encourager les modes alternatifs à la voiture individuelle auprès des collaborateurs.

Permettre à nos clients d'être éco-consommateurs

L'année 2010 a confirmé la volonté de SFR de faire de ses clients des éco-consommateurs à travers :

- de nouvelles offres telles que l'offre Eco-avantage, qui permet aux clients choisissant de ne pas renouveler leur mobile de bénéficier d'une réduction sur leur facture mensuelle ;
- le nouveau dispositif de recyclage permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en espace SFR de bénéficier d'un bon d'achat ;
- l'affichage environnemental des mobiles commercialisés qui guide les clients dans le choix d'un téléphone plus respectueux de l'environnement ;
- le lancement fin 2010 de la nouvelle neufbox EVOLUTION, entièrement éco-conçue dont les principaux impacts environnementaux ont été réduits de 30% à 50% par rapport à la précédente génération ;
- La poursuite de la politique de dématérialisation, que ce soit pour les factures ou les contrats en point de vente.

- Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures

Au total, 48% des clients (Fixe et Mobile) reçoivent une facture électronique, ce qui représente une économie annuelle de papier de 2 103 tonnes.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs								
Nombre total de clients dématérialisés	7 338 000	8 391 269	Objectif 2010 (5,3 M) non atteint côté clients Mobile du fait d'un taux de résiliation du service deux fois plus important qu'en 2009.	Poursuivre le déploiement de la dématérialisation des factures sur Internet pour toucher 9,7 millions de clients (Fixe + Mobile).								
dont clients Mobile	3 638 000	4 484 000										
dont clients Fixe	3 700 000	3 907 269										
Consommation de papier évitée grâce au déploiement de la facturation électronique (en tonnes)	1 326	2 103	<p>Consommation de papier évitée grâce au déploiement de la facture électronique (en tonnes)</p> <table border="1"> <caption>Consommation de papier évitée (en tonnes)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Consommation évitée (tonnes)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>490</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1326</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2103</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Consommation évitée (tonnes)	2008	490	2009	1326	2010	2103	
Année	Consommation évitée (tonnes)											
2008	490											
2009	1326											
2010	2103											

- Augmenter la collecte des téléphones mobiles usagés

Depuis mars 2010, SFR propose à tout particulier (client SFR ou non) de bénéficier d'un bon d'achat lorsqu'il rapporte un mobile usagé en espace SFR, sous réserve qu'il soit valorisable. Ils peuvent évaluer la valeur de leurs anciens mobiles sur le site www.sfr.fr/recyclage/reprise-mobile/comment-ca-marche.jsp ou en espace SFR. Un argus des mobiles est établi et actualisé chaque mois par le prestataire de SFR (Anovo). La valorisation du mobile est fonction du modèle et de son état. Les particuliers se voient remettre un bon d'achat équivalent à la valeur du mobile rapporté, valable le jour même dans l'espace SFR concerné, sur l'ensemble des produits et accessoires.

Pour chaque mobile valorisé, SFR reverse 4€ à des associations partenaires comme [La Voix de l'Enfant](#) (fédération d'associations mobilisées pour la protection de l'enfance maltraitée) ou [Fondaterra](#) (fondation œuvrant en faveur de la sensibilisation et de l'éducation des jeunes à la préservation de l'environnement). Lorsqu'ils sont réutilisables, les mobiles collectés sont reconditionnés, soit par Anovo pour être revendus dans les pays où la téléphonie mobile peut être un accélérateur de développement, soit par les [Ateliers du Bocage](#) pour rentrer dans le réseau d'économie solidaire d'Emmaüs France. Dans le cas contraire, les mobiles (batteries et accessoires) sont recyclés dans le respect de l'environnement, selon une filière agréée par l'éco-organisme [Eco-systèmes](#).

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs								
Nombre total de mobiles collectés dont mobiles collectés hors SAV/VPC/invendus (espace SFR, événementiel, SRR, Business Team, interne)	231 657 125 020	351 359 186 076	Objectif 2010 (200 000 mobiles) quasiment atteint avec une augmentation notable du nombre de mobiles collectés : + 48% par rapport à 2009. Par ailleurs, 55% des mobiles collectés ont été réutilisés. Le reste est recyclé dans le respect de l'environnement.	Collecter 250 000 mobiles dans le réseau de distribution Espace SFR, auprès des clients Business Team, lors des événements SFR et à l'île de la Réunion								
			<table border="1"> <caption>Nombre de mobiles collectés (2008-2010)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre de mobiles collectés</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>164 951</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>231 657</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>351 359</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Nombre de mobiles collectés	2008	164 951	2009	231 657	2010	351 359	
Année	Nombre de mobiles collectés											
2008	164 951											
2009	231 657											
2010	351 359											
Nombre de box ADSL et décodeurs collectés	1 627 632	1 590 348	77% des boxes et décodeurs collectés ont été réutilisés									
Poids total de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) ménagers collectés (en tonnes)	994	1 073										

- Renforcer la politique d'éco-conception des produits

SFR a déployé une démarche globale d'éco-conception qui concerne aussi bien sa box que les cartes SIM (carte « EcoSIM » dont la taille a été réduite de moitié), les points de vente, ou encore l'événementiel (éco-conception des stands SFR présents sur les festivals musicaux). SFR s'engage à poursuivre et renforcer cette démarche en 2011 et s'attachera par ailleurs à ne commercialiser que des mobiles intégrant un chargeur universel (sous réserve de sa mise à disposition).

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de produits éco-conçus commercialisés	0	2	- Lancement de la nouvelle neufbox EVOLUTION fin 2010. - Pilote de cartes SIM éco-conçues en renouvellement sur un parc de 400 000 clients	Généraliser la carte SIM éco-conçue à l'ensemble des clients
Nombre d'Analyses de Cycle de Vie (ACV) réalisées (GRI : PR01)	4	7	1 box et 6 modèles de cartes SIM analysées	

- Déployer l'affichage environnemental

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

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Pourcentage de terminaux en catalogue disposant d'un affichage environnemental	0%	100%	Affichage déployé sur tous les packs et coffrets mobiles SFR (hors produits Apple), au-delà de l'objectif 2010 (80%).	Poursuivre le déploiement de l'affichage environnemental pour 100% des packs et coffrets mobiles (hors produits Apple) vendus en espace SFR et sur la Boutique en Ligne

Maîtriser nos consommations de matières premières et la gestion des déchets

- Maîtriser nos consommations d'eau

Dans le cadre du Systeme de Management Environnemental, des actions sont mises en œuvre pour réduire les consommations d'eau des sites tertiaires, principaux consommateurs à l'échelle du Groupe. Cela passe notamment par l'installation de réducteurs de pressions, de chasse d'eau double commandes mais surtout par la sensibilisation des collaborateurs dans le cadre du programme éco-attitude.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Consommations d'eau (en m³) (GRI : EN08)	91 433	134 030	La traçabilité a été renforcée sur ce volet en 2010 et a permis d'être plus exhaustif que l'an passé, ce qui explique que l'objectif 2010 (-3%) n'ait pas été atteint.	Stabiliser, en 2011, les consommations d'eau des sites tertiaires par rapport à 2010

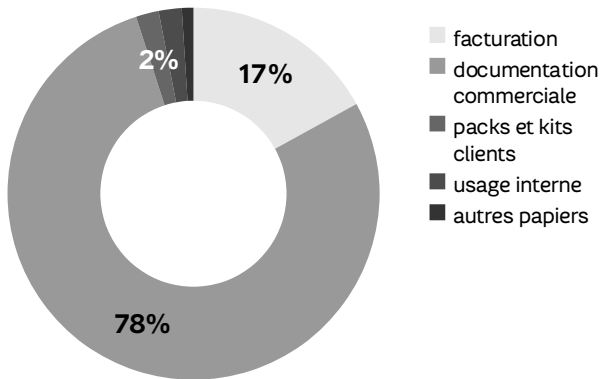
- Optimiser la gestion de nos déchets

SFR a déployé le tri sélectif sur l'ensemble des sites tertiaire. 58% des Déchets Non Dangereux (DND) produits sont ainsi recyclés (papier, carton, canettes...). Par ailleurs, pour les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques réseaux (DEEE), SFR privilégie la réutilisation dans le cadre de nouveaux projets de déploiement lorsque cela est possible. 84 tonnes d'équipements ont ainsi été réemployés en 2010.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Déchets Non Dangereux (DND) (en tonnes) (GRI : EN22)	2 095	1 939		
dont DND recyclés	1263	1 128		
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes) (GRI : EN24)	381	237	Variation annuelle en fonction du programme de renouvellement des batteries (tous les 5 ans)	
dont batteries	309	189		
Déchets Equipements Electriques et Electroniques Professionnels (DEEE) (en tonnes) (GRI : EN24)	419	286	Variation annuelle en fonction du programme renouvellement des équipements réseaux	
dont infrastructures réseaux (Fixe et Mobile)	373	170		
dont infrastructures et équipements bureautiques	46	116		
Déchets Equipements Electriques et Electroniques Professionnels réutilisés (en tonnes)	83	84		Viser un minimum de 20% d'équipements réseaux et bureautique réemployés en 2011

- Diminuer nos consommations de papier et privilégier l'utilisation de supports de communication respectueux de l'environnement

Au-delà des efforts menés pour réduire les consommations de papier, SFR privilégie l'utilisation de supports respectueux de l'environnement. Ainsi, en 2010, 22% du papier consommé par SFR provenait de fibres recyclées tandis que 74% des supports ont été réalisés à partir de papiers certifiés FSC ou PEFC (papiers issus de forêts gérées durablement). SFR vise aussi la dématérialisation de la totalité des contrats clients à horizon 2012.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Consommation totale de papier (en tonnes) (GRI : EN01)	13 450	8 792	<p>Diminution globale de 34% principalement liée à une meilleure traçabilité, à la réduction du nombre et du format des supports de communication.</p> <p>Au-delà de l'objectif fixé en 2010 (-5%), la consommation interne a quant à elle été réduite de 6% en particulier grâce aux actions de communication interne.</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ facturation ■ documentation commerciale ■ packs et kits clients ■ usage interne ■ autres papiers 	<p>Diminuer, en 2011, la consommation de papier de 5% pour les usages internes ;</p>
dont facturation	2 001	1 462		
dont documentation commerciale et mailings marketing	10 303	6 891		
dont packs et kits clients	828	190		
dont usage interne	190	178		
dont autres papiers	128	71		

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
% de papier recyclé, PEFC ou FSC utilisé dans la consommation totale de papier (GRI : EN02)	78%	95%	Objectif 2010 (30%) non atteint pour le papier recyclé. Le Minimag a en effet vu sa volumétrie, ainsi que son format nettement réduits. Objectif 2010 (65%) dépassé pour le papier FSC/PEFC.	Viser un usage de 95% de papier recyclé / PEFC ou FSC dans la consommation globale de papier de SFR.
dont % papier recyclé	22%	22%		
dont % de papier FSC/PEFC	61%	74%		
% d'imprimeurs référencés bénéficiant du label FSC/PEFC	83%	100%	Objectif 2010 (100%) atteint.	Maintenir un objectif de 100% des imprimeurs référencés labellisés FSC/PEFC.

- Réduire les consommations de matières premières dans les activités de production et de logistique

La refonte du kit carte SIM (passage d'un format DVD à une pochette), la suppression de cartons de regroupement, la réutilisation des emballages fournisseurs ont permis de réduire de près de 20% les consommations de matières premières liées aux activités de production et de logistique.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Consommation de matières premières (carton, plastique) liées aux activités de production et de logistique (en tonnes) (GRI : EN01)	2 638	2 118	Objectif 2010 atteint (-350 tonnes) grâce notamment à la refonte du kit carte SIM dont le format a été sensiblement réduit	

Collaborer avec les parties prenantes pour un développement durable des territoires

SFR s'engage pour un développement durable des territoires :

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

- Poursuivre l'intégration des nouvelles antennes-relais déployées, à leur environnement

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
% de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement en métropole	89%	98%	Objectif 2010 dépassé (96%)	Intégrer 96% des nouvelles antennes-relais à leur environnement (sites en propre, hors sites zones blanches et sites TDF)
% de nouvelles antennes-relais intégrées à leur environnement à l'île de la Réunion	75%	85%	Objectif 2010 dépassé (50%)	Intégrer 75% des nouvelles antennes-relais à leur environnement à l'île de la Réunion

Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental

- Etendre progressivement le Système de Management Environnemental (SME) certifié ISO 14001

SFR a obtenu la [certification ISO 14001](#) de son [Système de Management Environnemental](#) pour l'année 2010, sur un périmètre toujours plus ambitieux, qui couvre désormais ses activités fixes et l'île de la Réunion. Cette certification salue la démarche de progrès continue engagée par SFR depuis de nombreuses années, qui intègre avec constance et efficacité l'ensemble des enjeux environnementaux qui touche ses activités. SFR a en effet obtenu pour la cinquième année consécutive cette certification pour 4 types d'activités (contre 2 auparavant) soit :

- les activités de télécommunication Mobile, c'est à dire les activités de maintenance et de déploiement des sites stratégiques et des antennes-relais ;
- les activités d'exploitation et de maintenance des principaux sites tertiaires, soit 12 sites (dont 2 nouveaux à Meudon et Marseille) ;

Les 2 nouvelles activités concernées étant :

- les activités de télécommunication Fixe soit les activités de maintenance, déploiement et hébergement de clients des datacenters de Marseille et Rennes ;
- les activités de télécommunication Fixe et Mobile, tertiaires, et commerciales du site du Port et les activités de maintenance et déploiement des antennes-relais de la SRR à l'île de la Réunion.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus vert

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

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
% de sites couverts par un SME certifié ISO 14001	100% des sites techniques du réseau mobile 48% des sites tertiaires	96% des sites techniques du réseau mobile et fixe 60% des sites tertiaire	Objectif 2010 atteint : Certification ISO 14001 étendue en 2010 aux netcenters de Marseille et Rennes, ainsi qu'aux sites tertiaires de Meudon et Marseille et au site mixte du Port à la Réunion.	Etendre le certificat à 15 nouveaux sites. Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation - Démarche HQE ® sur les sites de Lyon et Rennes. Viser la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE ® et BREEAM dans le cadre de la construction du nouveau siège à Saint-Denis à horizon 2013.
% des effectifs couverts par un SME certifié ISO 14001	68%	86%		Elaborer et diffuser un guide de bonnes pratiques à destination des maîtres d'ouvrage pour diminuer les impacts environnementaux des nouveaux points de vente.

- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales et renforcer le dispositif de formation des nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration

SFR a mis en place un « parcours d'intégration » sur 2 jours qui intègre un module de formation à la politique environnementale du Groupe auquel participe tout nouvel arrivant. Les campagnes de sensibilisation interne autour des bonnes pratiques environnementales (énergie, déplacements, déchets, eau, papier) permettent également de maintenir un bon niveau d'implication dans l'ensemble de l'entreprise.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de collaborateurs et prestataires formés à l'environnement	291	248		Maintenir la sensibilisation de 100% des collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales, via le programme « Eco attitudes » et la formation de 100% des nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration
Pourcentage de collaborateurs et prestataires sensibilisés à l'environnement	100%	100%	Objectif 2010 atteint (100%)	

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

Pour SFR, être responsable implique de mieux prendre en compte les attentes de ses clients et les informer, dans une logique de transparence et de dialogue.

A l'écoute des consommateurs

En 2010, SFR a mis en place un nouveau dispositif permettant à ses clients de mieux maîtriser leurs factures. Ainsi, un client séjournant à l'étranger est automatiquement alerté dès son passage sur le réseau d'un autre étranger ainsi que sur le franchissement de seuils de consommation de données. Avec la même volonté de toujours mieux informer, SFR a poursuivi son dialogue avec les associations de consommateurs. Et, après les avoir consultées, SFR a refondu sa brochure commerciale pour une meilleure lisibilité de ses différentes offres. Ainsi, des informations majeures pour les consommateurs ont été rendues plus visibles comme les tarifs sur mois dans le cadre de forfaits mobiles ou les frais de fermeture d'accès à Internet. Pour les parents, SFR a mis en ligne un espace Internet dédié au premier équipement mobile, rassemblant conseils et services pour les aider à encadrer leurs adolescents dans l'utilisation de leur téléphone mobile.

Mieux informer sur la téléphonie mobile et la santé

Même si « aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé », selon les propres termes du Gouvernement, la vigilance reste de mise et l'information des utilisateurs, un devoir. C'est pourquoi SFR a mis en ligne, en avril 2010, un nouveau site à vocation pédagogique, www.mobile-et-radiofrequences.com permettant notamment aux utilisateurs de s'informer sur les précautions d'usage pour réduire leur exposition aux ondes radio, ou encore de prendre connaissance des dernières études scientifiques. Le soutien à la recherche reste d'ailleurs, en 2010, un axe d'engagement fort pour SFR. Concernant l'installation des antennes-relais, la démarche de dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de la table ronde « radiofréquences, santé et environnement » lancée en 2009, se poursuit également. En parallèle, SFR renforce son approche proactive d'information des riverains dans le cadre de l'installation de nouvelles antennes-relais et répond systématiquement à toute demande de mesure de champs électromagnétiques.

7 enjeux "plus sûr":

- [Etre à l'écoute des consommateurs](#)
- [Renforcer la protection des clients](#)
- [Garantir l'éthique des affaires](#)
- [Promouvoir les Achats Responsables](#)
- [Soutenir la recherche](#)
- [Accompagner le déploiement des antennes-relais](#)
- [Renforcer l'information des clients, notamment sur les mobiles et la santé](#)

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

Être à l'écoute des consommateurs

- Améliorer la satisfaction et la Qualité de la Relation Client

Pour répondre de manière optimale aux attentes de qualité de ses clients, la direction qualité de SFR a développé en 2010 un nouvel axe : l'expérience client de manière transverse à l'entreprise avec pour mission principale de mettre le client final au cœur des actions d'optimisation et de création des grands processus.

Pour cela, SFR s'applique à optimiser les processus majeurs et transversaux du groupe SFR : sécurisation des lancements majeurs (Espace SFR Solution, SFR et les réseaux sociaux), traitement des réclamations écrites des clients ADSL, traitement des incidents réseau, QOS Roaming,...

SFR oriente ses efforts sur les détections des " Anomalies " via l'Institut de Mesures avec le programme Tapis Rouge. L'objectif de ce programme est de renforcer la représentativité clients et le suivi des plans. A travers des études de mesures / benchmarks SFR objective son positionnement concurrentiel (couverture, SC, facturation).

Pour permettre de répondre de la manière la plus adéquate aux attentes des clients, SFR contrôle la qualité des Lancements Majeurs et post-lancement, et assure le suivi des actions de correction en y intégrant les données issues du contrôle qualité.

Pour compléter son dispositif, SFR a mis en place l'Observatoire de l'Expérience Clients Multi-canal. Cette observatoire a pour mission de simplifier, factueliser et synthétiser les données clients de qualité perçue (GP et Entreprises), favoriser l'émergence de plans d'actions qui viennent compléter les deux premières activités sous l'angle de la perception, en assurer le suivi et de mener en collaboration avec la Direction des Etudes les opérations Voix du client.



Pour redevenir n°1 de la relation client Grand Public et regagner la confiance de ses clients, SFR Service Client a lancé en début d'année 2010 le programme SFR Touch. Son ambition : replacer le client au centre de nos priorités et gagner en efficacité, dès le premier appel ou avec le suivi personnalisé de bout en bout.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

Toujours en partant des attentes du client, un programme d'actions, mobilisant l'ensemble des services de SFR Service Client a été conçu et est mis en place , « SFR Touch » : garder le contact avec le client, mettre la qualité relationnelle au cœur de ce dispositif. C'est l'objet de la charte d'appels destinée aux chargés de clientèle (CC) : **faire confiance au client, l'écouter, s'adapter à sa situation, s'engager à lui trouver une solution**. Un cursus de formation au « savoir être SFR Touch » désormais intégré à la formation initiale et continue des CC, a été spécifiquement conçu par les équipes de la Qualité, de la Formation et de la Communication. Plus de 11 000 CC ont été sensibilisés à la SFR Touch.

Pour aider les managers dans leur mission d'Animateur, la « **SFR Touch Academy** » a été créée. Le but de **cette structure de formation axée sur la qualité relationnelle** est de leur donner les moyens de comprendre la qualité de traitement des clients attendue, de fédérer autour des valeurs de SFR. Pour appuyer ce programme, SFR mène mensuellement une enquête de satisfaction auprès de ses clients : « SFR Preftracker ». Cette enquête permet de mesurer la perception de la qualité du service client auprès des clients et d'en tirer les enseignements. Par ailleurs, pour répondre à nos obligations auprès de l'ARCEP, nous publions chaque année des indicateurs spécifiques Quality of Service (QoS) concernant l'activité fixe Grand Public.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Note de satisfaction issue de l'enquête de satisfaction clients SFR grand public/10 (Réf. GRI : PR5)		(Rappel objectif 2010 : >7)		Pour 2011: Etre opérateur numéro 1
Abonnés mobiles	7	6,5		Obtenir une note de satisfaction supérieure à 7
ADSL commerciale	7	6,9		Obtenir une note de satisfaction supérieure à 7
ADSL technique	7	6,1		Obtenir une note de satisfaction supérieure à 7
Taux de résolution (en %) au premier appel (Réf. GRI : PR5)		(Rappel objectif 2010 : >80 %)		Atteindre un taux de résolution au premier appel supérieur à :
Abonnés mobiles	70 %	72 %		80 %
ADSL commerciale	66 %	65 %		80 %
ADSL technique	81 %	78 %		80 %
Taux d'appels perdus Service Clients Grand Public (en %) (Réf GRI : PR5)	4,40%	18,8% (Rappel objectif 2010 : < 8 %)		Pour 2011 Atteindre un taux d'appels perdus inférieur à 8 % Initier un Service client via Tchat pour le fixe Améliorer l'accessibilité par l'augmentation du nombre de chargé de clientèle (CC) Renforcer la formation des CC
Proportion de courriers et réclamations non traités sous 5 jours ouvrés abonnés mobiles Grand Public (en %)	--	6 % (Rappel objectif 2010 : < 10 % en moins de 5 jours)	En 2009, l'indicateur couvrait un délai de 20 jours. La proportion de courriers non traités était alors de 7,9%. En 2010 l'exigence de délai a été revue, passant de 20 à 5 jours.	Maintenir un taux de réclamations non traitées inférieur à 10 % en moins de 5 jours

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr



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

La satisfaction client est un engagement soutenu par notre démarche d'amélioration continue qui se traduit par :

- Des objectifs et des indicateurs pour la qualité du service et de la relation client déclinés dans toutes les activités de l'entreprise.
- Des programmes d'actions associés pour ancrer la satisfaction clients dans toutes les pratiques métiers de SFR Business Team.

La démarche d'amélioration continue est pilotée au plus haut niveau de l'entreprise par le Comité de Direction, qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, pilote la mise en œuvre et décide des actions.

L'ensemble des sujets Qualité est examiné lors des Comités de Direction mensuels.

Le Directeur de l'Expérience Client, membre du comité de Direction, a la responsabilité et l'autorité pour assurer la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité, le rendre toujours plus efficace et renforcer l'orientation client dans l'entreprise.

SFR Business Team réalise périodiquement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients sur la qualité de ses services.

L'ensemble des processus et des engagements de SFR Business Team est audité tous les trois ans. Chaque audit fait l'objet d'un rapport et donne lieu à des plans d'actions. Les revues de processus et les audits ultérieurs sont les instances de suivi de ces plans d'amélioration.

Pour appuyer son engagement de qualité, SFR Business Team est audité tous les ans pour la certification ISO 9001 et la certification de services Qualicert. L'ensemble des informations collectées est analysé afin de décider des actions d'amélioration nécessaires. En 2010, SFR Business Team a étendu sa certification ISO 9001 à l'ensemble de son offre de service fixe mobile et hébergement.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

Les objectifs globaux 2011 de qualité SFR Business Team sont :

- Elargir le pilotage du SMQ (Système de Management de la Qualité) à l'Expérience Client;
- Simplifier et fluidifier les parcours clients correspondants;
- Communiquer proactivement auprès de nos clients les preuves de nos engagements en termes de qualité, environnement et développement durable;
- Elargir le comité de Direction aux enjeux de développement durable;
- Créer un nouveau programme sur l'expérience client qui se déclinera en de nouvelles ambitions sur trois ans.

Pour plus d'information sur SFR Business Team cliquez [ici](#).

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Note de satisfaction sur la prestation de SFR Business Team/10 (Réf. GRI : PR5)	7,4	7,3 (Rappel Objectif 2010 : >7,5)		Obtenir une note supérieure à 7,5 en 2011.
Taux d'appels perdus Service Client SFR Business Team Fixe et mobile (en %)	4,40 %	4,80 % (Rappel objectif 2010 : < 7%)		Maintenir un taux d'appels perdus inférieur à 7 % en 2011.
Proportions de réclamations non traitées (en %) Délais de traitement : en moins de 15 jours pour les abonnés fixe et en moins de 10 jours pour les abonnés mobiles Business Team	7,9 % (mobiles uniquement en moins de 10 jours)	25 % (Rappel objectif 2010 : <20 %)	A noter qu'en 2010 le périmètre de l'indicateur s'est élargi aux abonnés mobiles. Un changement exceptionnel notable post fusion d'organisation et d'outil induit en début d'année des difficultés en particulier sur le traitement des réclamations.	En 2011 Harmoniser à 10 jours les délais de traitement des réclamations fixe et mobile. Atteindre un taux de réclamations non traitées inférieur à 20%.

- Poursuivre la politique de dialogue avec les associations de consommateurs

La politique de dialogue repose sur trois axes :

- écoute pour mieux comprendre les attentes consoméristes,
- respect des opinions des associations,
- transparence dans l'explication de nos services, contraintes et décisions.

C'est grâce à cette posture que nous avons pu construire au fil des années des relations de confiance avec les représentants des consommateurs.

En 2010, SFR a rencontré les représentants nationaux des associations de consommateurs à plusieurs reprises.

- Une rencontre annuelle avec la direction générale SFR

SFR est revenu sur le bilan 2009 et a partagé avec eux les enjeux 2010. Plus précisément, des sujets comme le marché et l'innovation, la qualité et la satisfaction client ainsi que la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise ont été abordés. Ce moment d'échanges a été l'occasion pour les représentants des associations de consommateurs d'exprimer leurs points de vue et de poser librement toutes leurs questions.

- Trois tables rondes de travail réparties sur l'année

Ces rencontres régulières permettent de poursuivre un dialogue constructif avec ces mêmes interlocuteurs sur des sujets qui les intéressent et font l'actualité. A l'écoute de leurs demandes et de leurs réactions lors de ces rendez-vous, SFR en profite aussi à chaque fois pour leur faire un retour sur la prise en compte de leurs attentes.

Ainsi, SFR a par exemple présenté :

- la nouvelle brochure « Guide des offres »,
- le programme multi-packs (remises tarifaires dès le 2^{ème} abonnement),
- les principes de l'offre éco-avantage (remise sur le forfait si le client conserve son mobile),
- la méthodologie d'affichage de la performance environnementale des mobiles.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

- Des rencontres avec les antennes locales et leurs adhérents

A un niveau local, sur demandes des associations de consommateurs ou à l'initiative de SFR, des réunions sont organisées ponctuellement.

Quelques exemples :

Une réunion d'information et d'échanges fut par exemple organisée à Vendôme, pour répondre aux différentes questions des adhérents de l'UFC relatives à un dysfonctionnement ponctuel du réseau adsl.

Toujours dans un souci de qualité de service et de transparence, SFR s'est déplacé à l'UFC Argenteuil pour apporter des réponses très précises sur les préoccupations et interrogations des adhérents de cette association.

Des outils d'information sont à disposition des associations : un numéro vert dédié aux associations de consommateurs, une newsletter, et un [espace consommateurs](#) sur le site sfr.com qui permet aux associations d'accéder facilement aux informations utiles. Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

A noter également en 2010, une participation active aux travaux du CNC et de la FFT.

SFR fut présent à toutes les réunions de concertation avec les associations de consommateurs au sein du CNC (Conseil National de la Consommation) sur l'internet mobile, la transparence de l'information et la maîtrise de la consommation.

Au niveau de la profession, le dialogue s'organise également au sein de la Fédération Française des Télécoms avec de nombreuses avancées sur 2010. Quelques exemples de travaux menés en 2010:

- des engagements en faveur des consommateurs dans 4 domaines : le déverrouillage des téléphones mobiles, les modalités de résiliation, les modalités d'engagement, l'information sur l'utilisation du terme « illimité ».
- la poursuite de **la lutte contre les SMS indésirables et un bilan très encourageant du dispositif 33700**
- **plus de transparence pour les Services à Valeur Ajoutée** avec la mise en œuvre d'un serveur d'information tarifaire mais aussi une refonte des recommandations déontologiques et l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques
- une amélioration continue des délais de traitement des changements de ligne non sollicités (coupure de l'accès internet à tort) dans le cadre de la procédure de retour rapide au service, sans frais et avec indemnisation.

Les associations de consommateurs et SFR se retrouvent sur un objectif commun qui est la satisfaction clients. Le dialogue et la participation aux travaux de concertation sont donc une priorité pour SFR qui se doit de réagir rapidement aux problèmes soulevés et de mettre en place des solutions adaptées.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations (Réf. GRI: S01)	15	12		Poursuivre le développement de notre politique de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	--	15	Représentants nationaux des associations de consommateurs agréées. + des rencontres avec des associations locales comme par exemple : UFC Argenteuil UFC Vendôme CTRC Corse	
Pourcentage de recours traités en moins d'1 mois	90 %	90 %	90% des recours traités sous 15 jours.	90% des recours traités sous 15 jours.

- Renforcer la transparence de l'information clients

SFR, dans un souci de transparence, travaille à l'amélioration des outils mis à disposition des consommateurs pour leur permettre une meilleure maîtrise de leur facture.

Ainsi, SFR a développé un service gratuit de multi-alerting qui informe régulièrement le client de sa consommation internet à l'international en temps réel. Pour éviter les dépassements de facture liés à l'utilisation de l'internet en mobilité à l'international, SFR est allé au-delà de la réglementation européenne de blocage à 60 euros. Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)

SFR a fait un travail de fond pour réduire au maximum les mentions légales et notamment faciliter l'aide aux choix et améliorer son « Guide des offres » : lecture de l'offre plus aérée, mise en place d'un lexique pour mieux expliquer la terminologie utilisée, une double page pour expliciter le terme illimité...

Pour accéder à la brochure, [cliquez ici](#)

Parcours de réclamation : En cas de réclamation, le client doit suivre le parcours en 3 niveaux : Service Client, puis Service Consommateurs, puis Médiateur des communications électroniques. SFR informe ses clients de l'existence de ce parcours dans les contrats (Conditions générales d'abonnement), sur son site sfr.fr et sur chacune de ses factures mensuelles.

Rappelons également que conformément à la réglementation en vigueur, en l'absence de réponse de la part du Service client dans un délai de 1 mois suivant la réclamation faite par le client, l'abonné peut saisir directement le Service consommateurs.

Mode de résiliation : En 2009, SFR a souhaité faciliter la vie de ses clients en allant plus loin dans son dispositif de résiliation mobile : chaque client a la possibilité de pouvoir résilier son abonnement par simple appel auprès du Service Client. Un contrôle de l'identité de l'appelant est effectué, puis un courrier de confirmation lui est adressé.

Ces avancées doivent beaucoup aux travaux de concertation et d'échanges en amont avec les associations de consommateurs.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité (en %) (Réf. GRI : PR7)	0	0		Maintenir une haute vigilance concernant les contenus publicitaires.
Nombre de sessions de sensibilisation des collaborateurs (Réf. GRI : PA10)	1	10	Intervention lors de comités et réunion pour sensibiliser.	
Nombre d'outils à disposition des clients pour maîtriser la facture	--	11	Infoconso Alerte Conso Alerte Conso Hors et au-delà du forfait (DATA uniquement) Alerte Push Conso – Aide conso (non commercialisé mais accessible en cas d'impayés par exemple) Limitation d'accès aux services de contenu (services Sympa concernés uniquement) Facture détaillée Bilan conso Blocage Europe Option multi-alerting Monde Limitation d'appels internationaux (vers et depuis l'étranger) Dispositif Prévention surconso	En 2011, mettre à disposition des clients un outil de calcul des frais de résiliation d'abonnement mobile.

Renforcer la protection des clients

- Lutter contre le spam

En 2010, SFR a étendu son action de lutte contre le spam à la lutte contre le phishing. SFR est également devenu membre actif de l'association Signal-Spam, regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables et a contribué, sous l'égide de la GSMA (Association Internationale des Opérateurs GSM), à un projet pilote de signalement des spams internationaux en évaluant l'activité SPAM sur les offres SFR pour définir des plans d'actions curatifs et préventifs.

SFR a maintenu en 2010 une présence active au sein du groupe de travail **33700** de lutte contre le spam sms et vocal de la Fédération Française des Télécom. Pour rappel, en appui des initiatives déployées par les opérateurs, le secrétaire d'Etat à la Consommation et la Fédération française des télécoms ont mis en place depuis le 15 novembre 2008, un dispositif "anti-arnaque par SMS". Objectif : repérer les émetteurs de SPAM via le **33700** et les sanctionner en fermant des numéros surtaxés, voire en transférant certains dossiers aux autorités compétentes.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de numéros SMS suspendus suite à un signalement client	11	18	Le nombre de suspensions dépend des déclarations faites à SFR par les utilisateurs.	Maintenir notre effort dans la lutte contre le spam.
Nombre de numéros vocaux surtaxés coupés suspendus suite à un signalement client	622	659		

- Renforcer la protection de la jeunesse

Soucieux de la protection de la jeunesse, SFR s'engage dans l'accompagnement des parents dans l'usage du numérique par les plus jeunes. SFR va plus loin que la réglementation sur le contrôle parental et met à disposition des parents deux niveaux de protection :

Pour le mobile : le Contrôle Parental qui est plus particulièrement adapté aux adolescents et le Contrôle Parental Renforcé qui concerne plus généralement les enfants. Pour plus d'information [cliquez ici](#)

Pour le fixe (ADSL/Fibre) : le Contrôle Parental propose un mode enfant (principe de liste blanche : seul le contenu accessible depuis un portail spécifiquement dédié aux enfants est accessible) et un mode adolescent (principe de liste noire : tout est autorisé, sauf ce qui est interdit, par exemple : pornographie, incitation à la haine raciale, apologie des produits stupéfiants, incitation au suicide...). Pour plus d'information [cliquez ici](#)

En 2010, SFR a lancé un espace dédié aux parents mettant à leur disposition des outils d'accompagnement de leurs enfants dans leurs usages du mobile (<http://www.sfr.fr/parents/securite-mobile.jsp>). SFR a développé dans le cadre de ce programme un atelier dédié aux parents (<http://ateliers-espace.sfr.fr/>).

Pour aller plus loin dans son engagement, SFR soutient des associations et événements en faveur de la protection de la jeunesse (financement, relais d'informations...). SFR relaie des événements et initiatives comme « 119 allô enfance en danger » (assistance téléphonique à l'enfance maltraitée) et à travers l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès et de services internet). De plus, la moitié des bénéfices issus du dispositif de recyclage des mobiles est reversée à la Voix de l'Enfant pour permettre l'ouverture d'unités d'accueil médico-judiciaires.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de brochures d'information sur le Contrôle Parental diffusées (Réf. GRI : PA11)	6 500 000	6 900 000	Discours sur le contrôle parental dans le Guide SFR présent dans nos 829 espaces SFR et 4000 Points de Vente Grandes Enseignes.	Poursuivre la politique d'accompagnement des parents Renforcer le contrôle parental mobile pour l'adapter aux nouveaux usages. Elargir le contrôle parental fixe à tous les terminaux connectés à la box SFR.

- Protéger la confidentialité des données clients

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

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

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

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

En interne, SFR met à disposition 4 outils d'encadrement salariés pour sensibiliser et faire appliquer la législation en vigueur :

- le contrat de travail
- le règlement intérieur
- le Code d'Ethique et d'Engagements
- SFR s'est doté d'une Direction spécifique chargée d'avertir et conseiller les équipes en matière de loi Informatique et Libertés.

De plus, 100% des collaborateurs sont invités à suivre le module e-Learning "Sécurité de l'information". Les nouveaux entrants sont également systématiquement inscrits à cette formation.

- **Traçabilité des accès et usages des données.**

SFR a également mis en place des outils afin d'analyser et tracer les accès aux données sensibles de nos clients. En cas d'anomalie observée, des investigations sont conduites. Des sanctions, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prises si un cas de fraude avéré est constaté.

A fin 2010, une traçabilité sur les environnements Bureautiques et les outils Service Client Mobile était opérationnelle. L'extension aux outils du Service Client Fixe a été engagée fin 2010.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

Pour permettre d'améliorer ses process, la Direction de la Sécurité de l'Information et de la Fraude coordonne un plan annuel d'audits internes et externes. Ces audits ont pour objectifs :

- Le contrôle des processus de maîtrise des risques Sécurité et Fraude
- L'évaluation de l'efficacité des dispositifs de sécurité déployés.

Ces audits s'appliquent sur le périmètre interne SFR ainsi que sur les périmètres et processus de gestion de nos partenaires. 40 audits Sécurité ont été réalisés en 2010 sur les périmètres SI, Réseaux et Produits. Les éventuels plans d'actions afférents font l'objet d'un suivi par les Métiers concernés.

SFR communique des recommandations de sécurité auprès de ses clients sur le site « sfr.fr », rubrique "Protection de vos données".

Dans certains cas de trafic anormal détecté, SFR informe le client victime de piratage et recommande des mesures correctives et préventives. Pour ce faire, une cellule spécialisée opère une veille permanente sur les menaces et met en œuvre les plans correctifs associés.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Collaborateurs sensibilisés sur les directives de la CNIL	--	2 000	Sensibilisation à la protection des Données Personnelles et à la sécurité de l'Information sous format d'un e-learning. 100% des collaborateurs invités à participer au module de formation. 20% des collaborateurs ont participé au module d'e-learning à fin décembre 2010.	Initier des sessions pilotes de formations dédiées aux équipes techniques informatique : 200 collaborateurs prévus en 2011.

Garantir l'éthique des affaires

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

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

Ce Code prouve la volonté affirmée d'un respect rigoureux des lois et règlements, notamment :

- les pratiques anticoncurrentielles;
- la corruption et fraude;
- les règles inhérentes à la propriété intellectuelle;
- le recours à la sous traitance;

ainsi qu'un engagement au-delà de nos obligations légales sur des principes propres à SFR.

Pour s'assurer de l'application de ce Code, plusieurs actions concrètes ont été mises en place, comme, notamment, la création d'une structure d'écoute et de conseil ainsi que la formation des nouveaux collaborateurs entrant dans le groupe. Afin de renforcer les dispositifs en place, des formations récurrentes de nos collaborateurs à la concurrence, l'éthique dans les affaires et le délit de marchandage sont planifiées et permettent de répondre notamment aux demandes des collaborateurs qui peuvent potentiellement se retrouver en situation de risque éthique. En effet, SFR s'assure que les principaux managers du groupe reçoivent une formation spécifique sur l'application de ce Code et ont la responsabilité de sensibiliser leurs équipes. En outre, ils doivent s'assurer de l'exemplarité de leur comportement en toute circonstance, promouvoir les principes et les engagements du Code et veiller au respect des principes cités par leurs équipes. Par ailleurs, une partie dédiée de l'intranet du groupe y est consacrée et des interventions en séminaire d'équipe sont organisées.

- Prévenir les pratiques anti-concurrentielles

Les pratiques anticoncurrentielles font l'objet d'une attention particulière au sein du groupe SFR.

Notre engagement se décline opérationnellement comme suit :

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

- Prévenir la corruption passive et active

Dans le cadre de sa politique de prévention, SFR s'engage à prévenir les délits d'initiés, l'utilisation indue des informations confidentielles ou privilégiées, notamment par la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et la formation des principaux managers du groupe SFR à l'interdiction formelle d'utiliser des informations privilégiées ou confidentielles dont ils auraient connaissance, afin de réaliser ou permettre, directement ou par personnes interposées, une opération interdite par la loi sur un marché réglementé ou d'agir ainsi pour leur profit personnel, pour celui d'un tiers, ou plus généralement dans un but spéculatif.

Cette interdiction s'applique en particulier pour toute opération (achat ou vente d'actions) liée à la levée d'options attribuées aux collaborateurs, qui font l'objet de dispositions précises fixées par SFR et disponibles à la direction juridique.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

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

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

Promouvoir les Achats Responsables

SFR inscrit son plan Achats Responsables dans une démarche progressive.

En 2010, SFR s'est engagé dans un plan de formation à destination de tous les acheteurs pour les former aux achats responsables.

Afin d'évaluer les risques potentiels de ses achats, SFR a élaboré une cartographie achat des risques. Cette démarche a permis d'opérer l'évaluation de certains fournisseurs par une société experte en évaluation RSE. Cette évaluation donne à SFR les moyens d'identifier des plans d'action correctifs et assurer un suivi de ces actions. Un focus particulier est fait sur les fournisseurs ayant des notes au-dessous de la moyenne. Ils font l'objet d'un suivi spécifique sur leurs points faibles, avec des réunions régulières organisées par les acheteurs. SFR leur demandera par la suite de se soumettre à une nouvelle évaluation afin de suivre les évolutions.

En parallèle SFR poursuit la mise en place de clauses RSE dans ses appels d'offres. Les efforts se sont concentrés sur l'homogénéisation des clauses des contrats et le soutien d'une démarche solidaire en développant l'activité avec le secteur protégé/adapté.

Pour rendre les achats responsables accessibles à tous, un intranet achats intégrant un volet achats responsables a été mis en place. En renfort de cet outil, SFR poursuit l'animation au sein de chaque Direction Achats des correspondants achats responsables.

Pour que le Développement Durable soit également l'affaire de nos fournisseurs, SFR échange systématiquement avec eux sur le Développement Durable lors des réunions suivi qualité.

Pour valoriser les efforts entrepris et sensibiliser ses fournisseurs, SFR a organisé en 2010 le Challenge

« Meilleurs Fournisseurs 2010 » sur des thèmes importants pour SFR : l'innovation, la satisfaction Client et le Développement Durable. 51 fournisseurs ont participé à ce Challenge. Un lauréat a été récompensé sur chacun des 5 domaines achats. Ce challenge nous a permis de renforcer la relation de partenariat avec nos fournisseurs.

Pour en savoir plus, consultez les articles suivants:

[ZTE remporte le « Challenge SFR Fournisseurs 2010 »](#)

[Steria remporte le « Challenge SFR Fournisseurs 2010 »](#)

- Accompagner et évaluer les fournisseurs sur leurs performances RSE

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de campagne annuelle de mesure du taux de dépendance moyen (fréquence)	2	2	Assurer un suivi régulier de l'influence d'un client vis-à-vis de son fournisseur au niveau financier. Si constat d'un taux de dépendance trop important, un échange avec le fournisseur est alors engagé pour lui expliquer la situation et trouver des solutions pour revenir à une situation acceptable.	Auditer certains fournisseurs
Nombre de fournisseurs évalués sur la partie RSE	47	147	Evaluation effectuée par un tiers Ecovadis. Le questionnaire se décompose en 4 parties : Sociale, environnementale, éthique et achat responsable. (formalisation de leur politique et suivi des indicateurs)	Identifier des plans d'actions et mettre en place un suivi qualité adapté. Les fournisseurs évalués doivent avoir à minima 5 sur 10.
Pourcentage en valeur (% de notre CA Achat) des fournisseurs évalués	>39 %	80 %	Fournisseurs représentant 80% de notre CA Achat	Maintenir à 80 %
Taux de retour des évaluations fournisseurs	93%	99 % (Rappel objectif 2010 : 80 %)	Sur 100 demandes d'évaluation, nous avons eu 99 réponses.	Maintenir un taux de retour supérieur à 90 %
Suivi spécifique de la qualité des fournisseurs	54	12	Cet indicateur ne sera plus suivi en 2011. Le suivi qualité est désormais intégré dans l'évaluation générale des fournisseurs	

- S'engager en faveur du secteur protégé et de l'insertion

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
CA réalisé avec le secteur protégé (en € HT)	1 275 441 €	1 745 238 € (Rappel Objectif 2010 : 1 800 000 €)		Augmenter de 50%
CA annuel réalisé avec les entreprises d'insertion professionnelle prestataires (en € HT)	133 126 €	463 009 €	L'effort se porte sur le nombre d'entreprises partenaires.	Maintenir le nombre d'entreprises d'insertion prestataires
Nombre d'entreprises d'insertion professionnelle prestataires	3	6	Plusieurs structures du groupe SOS ALTERNA ARES La petite Reine Transpro Ateliers du Bocage Cat Bastille	Continuer à accompagner des personnes en insertion vers l'emploi

- Sensibiliser les équipes achats

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Effectifs achats formés aux 'Achats Responsables' (en %)	Cadrage du plan de formation	100 % (Rappel objectif 2010 : 70%)	Une formation de 2 jours « Comment intégrer le développement durable dans les achats ? » couvrant les enjeux du DD, les outils d'identification d'une offre durable, la mise en œuvre d'achats durable (préparation, réalisation, évaluation et suivi).	100% des acheteurs formés. Mettre à disposition la formation dans notre catalogue ouvert à tout SFR Tout nouvel acheteur sera formé

Soutenir la recherche

De 2004 à 2009, SFR a apporté son soutien à la Fondation Santé et Radiofréquences, reconnue d'utilité publique en 2005. En 2010, la Fondation a intégré l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire ([Anses](#)), fusion de l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa) et de l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (Afsset). Cette agence est désormais en charge de l'évaluation des risques et de la définition des programmes de recherche scientifique et technique dans le domaine des radiofréquences et de la santé.

- Soutenir la recherche sur le sujet « radiofréquences et santé »

SFR poursuivra son soutien à la recherche au travers des nouveaux mécanismes de financement qui doivent être mis en place par les pouvoirs publics.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Objectifs
Soutien à la recherche sur les éventuels effets des radiofréquences sur la santé	Soutien à la Fondation Santé & Radiofréquences 730 000€ sur 5 ans (2004 à 2009)	2010 marque la fin de la période de 5 ans correspondant au financement de la Fondation Santé et Radiofréquences et l'arrivée de nouveaux mécanismes de financement à mettre en place par les pouvoirs publics. L'ANSES reprend désormais l'ensemble des missions de la Fondation. Financement d'une thèse en dosimétrie.	Soutenir la recherche et la diffusion des connaissances à travers les nouveaux mécanismes qui restent à mettre en place par les pouvoirs publics.

Accompagner le déploiement des antennes-relais

Sur les thèmes liés à l'implantation des antennes-relais, SFR adopte une démarche d'information et de concertation renforcée avec ses parties prenantes, qu'il s'agisse des élus, dans le cadre du « Guide des relations entre communes et opérateurs », signé entre l'Association des maires de France (AMF) et l'Association française des opérateurs mobiles (AFOM), ou du grand public, avec la diffusion du dépliant « Une antenne près de chez moi », édité par l'AFOM. La mobilisation des équipes techniques régionales de SFR reste constante, avec des campagnes de mesures de champs électromagnétiques renforcées et la tenue de nombreuses réunions publiques d'information.

- Poursuivre les efforts concernant les mesures de champs électromagnétiques

Le site internet de l'Agence Nationale des Fréquences www.cartoradio.fr, répertorie les résultats de plus de 10 000 mesures effectuées à ce jour sur l'ensemble du territoire, ainsi que l'emplacement de tous les équipements émettant des ondes radio : radio, télévision, téléphonie mobile et réseaux privés. A noter : 2010 est une année de transition concernant les mesures, avec l'arrivée de nouveaux mécanismes qui restent à mettre en place par les pouvoirs publics.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de mesures de champs électromagnétiques prises en charge par SFR	948	586	100% des mesures réalisées sont conformes à la réglementation Elles fluctuent selon la demande qui a baissé en 2010	En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes par les pouvoirs publics, en 2011, SFR continue de respecter les engagements pris dans le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'AMF.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

- Poursuivre les efforts d'information concernant le déploiement des antennes-relais

Depuis 2009, SFR va encore plus loin en accompagnant le déploiement de ses nouvelles antennes-relais au moyen d'un dispositif d'information des riverains dédié.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de réunions d'information sur la santé	287	316	Les réunions d'information sont organisées en réponse à des demandes exprimées par des riverains, municipalités, bailleurs, CHSCT etc...	En attendant la mise en place de nouveaux mécanismes d'information et de concertation par les pouvoirs publics, en 2011, SFR continue de respecter les engagements pris dans le Guide des Relations entre Opérateurs et Communes signé avec l'AMF
Nombre de courriers santé traités par SFR	418	382	Les courriers correspondent à des demandes adressées à SFR par voie électronique ou postale traitant spécifiquement du sujet 'mobile et santé'.	

Renforcer l'information des clients, notamment sur les mobiles et la santé

SFR poursuit ses actions d'information envers ses clients notamment à travers la diffusion massive du dépliant de la profession « Mon mobile et ma santé », mis à jour fin 2010 (version 4), avec les kits cartes SIM, en espace SFR et sur Internet. SFR diffuse également une information destinée aux parents pour les accompagner dans la démarche de premier équipement de leur enfant ; diffuser notamment le Guide AFOM à l'usage des Parents.

Plus généralement, SFR relaie les précautions d'usage permettant de réduire son exposition aux ondes radio notamment l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les packs SFR) et affiche le niveau maximal d'exposition (DAS) des terminaux mobiles qu'elle commercialise.

Par ailleurs, conformément aux objectifs fixés en 2009, SFR a lancé un nouveau site web dédié : www.mobile-et-radiofrequences.com, régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité, afin d'apporter une information pédagogique, et mieux faire connaître ses engagements et ses actions. En 2011, SFR s'attachera en particulier à continuer de promouvoir le kit oreillette dans les supports de communication, notamment dans les brochures commerciales et en espace.

- Renforcer la visibilité de l'information santé auprès des clients

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de dépliants AFOM "Mon mobile et ma santé" diffusés (en millions)	12.5	8.4	100% des kits carte SIM incluent le dépliant « Mon mobile et ma santé » En 2009, une diffusion spéciale du dépliant avec la facture client a été réalisée. Elle a été remplacée en 2010 par un message dédié intégré à la facture client d'août.	Poursuivre la diffusion du dépliant 'Mon mobile et ma santé' de façon systématique avec les kits carte SIM.
Nombre de kits oreillette distribués par SFR en 2009 - (en millions) packs SFR + mobiles nus	6.4	6.6	100% des packs SFR intègrent un kit oreillette.	Poursuivre la mise à disposition de kits oreillettes dans tous les packs SFR.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus sûr

- Renforcer la sensibilisation des forces de vente et des collaborateurs

Au-delà des actions de formation des collaborateurs habituellement menées, SFR a lancé en 2010 un Quizz sur le sujet radiofréquences et santé à destination des forces de vente du réseau de distribution SFR, afin qu'elles soient en mesure de mieux répondre aux attentes des clients.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de collaborateurs formés à la politique santé	291	214		Poursuivre la formation des collaborateurs et des forces de vente, notamment à travers le Quizz dédié.
Nombre de vendeurs ayant réalisé le Quizz radiofréquences et santé	--	3 865	Quasiment tous les vendeurs ont participé à ce Quizz.	

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

SFR, entreprise responsable vis-à-vis de ses collaborateurs et de la société

SFR évolue dans un secteur en pleine croissance, qui change le monde et le quotidien de chacun, générant de nouvelles attentes et de nouvelles responsabilités. C'est pourquoi SFR a à cœur d'agir pour réduire la fracture numérique, favoriser le développement économique des territoires, accompagner les publics les plus fragiles. Tout en favorisant l'emploi durable et l'épanouissement personnel et professionnel de ses salariés.

Plus solidaire envers ses collaborateurs

L'obtention en octobre 2010 du Label Diversité délivré par l'AFNOR valide l'engagement de toute l'entreprise en faveur de l'égalité des chances et de la non-discrimination et inscrit cette priorité de la politique Ressources Humaines (RH) dans la durée. Cet engagement s'est notamment concrétisé en 2010 par une campagne de sensibilisation interne « La diversité, on a tous à y gagner. » déployée tout au long de l'année auprès de l'ensemble des collaborateurs. Au total, tous les collaborateurs ont pu recevoir une information complète, et sur les 2 années 2010 et 2011, ce sont les 2000 Directeurs et managers de proximité qui seront formés au management de la diversité et aux règles de non-discrimination.

L'intégration des jeunes est un autre engagement fort de la politique RH de SFR, avec un ambitieux plan de recrutement d'alternants : au 31 décembre 2010, 606 jeunes alternants (apprentis ou contrat de professionnalisation) étaient en poste chez SFR, soit 6 % des effectifs. SFR a veillé à diversifier ses sources de recrutement en s'attachant, notamment grâce à un partenariat avec le cabinet associatif Mozaïk RH, à embaucher des jeunes issus de l'université et des quartiers populaires.

Plus solidaire envers la société

En 2010, en partenariat avec Emmaüs Défi, SFR a engagé une expérimentation de téléphonie solidaire pour les plus démunis. Ce programme inclut des cartes prépayées sans engagement à un tarif très réduit, ainsi qu'un accompagnement pédagogique personnalisé pour réduire durablement le budget téléphonie dans les budgets des bénéficiaires. Ces bénéficiaires sont identifiés par les équipes de terrain des associations partenaires du programme, comme Cresus île-de-France et SOS Familles Paris. A fin février 2011, 280 personnes bénéficiaient de cette offre, l'objectif étant d'atteindre 500 bénéficiaires à la fin de l'année.

Autre programme en faveur de l'accessibilité du numérique au plus grand nombre, l'association avec DEAFI, spécialiste de l'employabilité des travailleurs sourds. Depuis juillet 2010, trois conseillers de clientèles sourds, préalablement formés aux offres et services SFR, assurent la relation avec nos clients sourds et malentendants. Ils répondent par webcam en langage des signes ou par tchat. Signe de leur intégration au sein des équipes, de nombreux conseillers SFR ont souhaité apprendre la langue des signes via leur DIF (Droit Individuel à la Formation).

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

Et parce que ces actions reposent sur l'engagement citoyen de ses collaborateurs, SFR a poursuivi sa politique volontariste en la matière. Ainsi, le partenariat avec Emmaüs Défi s'est appuyé sur les compétences de près de 70 collaborateurs sur l'année. Autre exemple : 300 salariés se sont mobilisés le week-end du 28 mars pour le Sidaction. Au total, 661 collaborateurs se sont impliqués, en 2010, dans des actions solidaires, par le biais notamment de la Fondation SFR, dotée d'un budget de 1,15 million d'euro, et qui a soutenu 128 projets associatifs cette année !

8 enjeux "plus solidaire" :

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

Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs

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

- Attirer, intégrer et fidéliser les talents;
- Garantir l'employabilité et accompagner le développement des collaborateurs;
- Favoriser l'engagement citoyen et renforcer la responsabilité sociale de l'entreprise.

- Favoriser le développement des collaborateurs

La Gestion des Carrières et des Compétences

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

Après un premier accord signé en 2006 et amendé en 2008 au moment du rapprochement avec Neuf Cegetel, un nouvel accord de Gestion des Carrières et des Compétences a été signé en mai 2010. Il est composé de deux volets :

- Un volet qui permet d'accompagner tous les collaborateurs qui souhaitent concrétiser et mettre en œuvre un projet professionnel qui n'est pas forcément en lien avec les besoins de l'entreprise ;
- Un volet qui permet un accompagnement renforcé pour les collaborateurs dont l'emploi serait amené à évoluer fortement ou à être supprimé.

Cet accord d'envergure, complet et exigeant, repose sur l'engagement de tous les managers d'anticiper leurs besoins en compétences à 18 mois. Ainsi, tous les dispositifs d'évolution de carrière nécessaires peuvent être mis en place.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

Encourager les mobilités

L'ambition de la DGRH est de créer un cercle vertueux à la fois pour l'entreprise et pour les collaborateurs. Elle met en place les conditions favorables à la montée en compétences afin d'accompagner au mieux le développement de chacun et la réussite de l'entreprise. Dans ce cadre, la DG RH souhaite favoriser la mobilité interne et notamment la mobilité transverse. Pour atteindre cet objectif, tous les postes à pourvoir sont réservés et diffusés en priorité en interne. Chaque collaborateur peut accéder aux offres et postuler en ligne. Afin d'alimenter sa réflexion sur son projet professionnel et envisager des perspectives d'évolution, il est possible de consulter les définitions d'emploi ou les vidéos de quelques métiers de l'entreprise. Il est également possible de se documenter sur les opportunités de mobilités chez SFR ainsi que sur les tendances du marché de l'emploi dans les « Espaces Métiers».

SFR a mis en place une gestion de carrières centrée sur les compétences facilitant ainsi la mobilité inter-métiers. En 2010, 10% de mobilité globale ont eu lieu avec pour objectif 2011, 14% de mobilité globale dont 10% inter-métier.

La formation

SFR souhaite s'assurer que les compétences de ses collaborateurs sont en phase avec ses besoins et anticiper celles qui répondront aux enjeux de demain. Pour cela, la direction générale des ressources humaines, en collaboration avec les managers, fait régulièrement l'analyse des compétences clés de l'entreprise et propose une offre de formation élaborée autour des compétences transverses et métier dont elle a besoin.

- Des offres « transverses » aux métiers du groupe : pilotage d'activité, management, communication, etc. Les formats pédagogiques ont évolué vers des ateliers de co-développement sous forme de coaching individuel en situation de groupe. Ces ateliers permettent à chaque participant d'aborder sa problématique, de la confronter au groupe et de repartir avec des solutions pratiques et un plan d'action individuel.

Afin de développer la proximité des 300 top managers de l'entreprise avec la réalité du terrain et faire en sorte qu'ils s'approprient les réalités des métiers de la vente et de la relation client, SFR a mis en place le programme « Xperience Client ». SFR poursuit également le déploiement de programmes centrés sur les comportements managériaux (SFR Révolution, Diversité, Management centré sur la personne).

- Les offres « métier » visent quant à elles au développement d'une expertise par la professionnalisation des collaborateurs et leur contribution aux enjeux stratégiques et business de l'entreprise.

Certains parcours, notamment sous forme « d'universités métiers » permettent un accompagnement sur mesure via différents modules, de la connaissance et l'optimisation de son écosystème, à l'accompagnement technique, en passant par la négociation. Ces parcours peuvent s'étaler sur deux ans.

Afin d'être en adéquation avec les besoins en compétences de SFR, l'offre de formation est régulièrement revue et enrichie.

La formation répond aussi plus largement aux besoins des collaborateurs notamment par le biais de modules DIF (Droit Individuel à la Formation). Un dispositif de formation en e-learning vient compléter le dispositif en présentiel, en apportant les éléments théoriques et fondamentaux en amont ou en permettant de valider certains acquis en aval. Plus de 80% des collaborateurs ont suivi une formation en 2010, avec une moyenne de 4 jours par formation.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation et de développement professionnel(en %) (Réf. GRI : LA11)	88	89	La politique de formation du Groupe présente moins de collaborateurs formés du fait de l'application de la démarche compétence mais elle affiche une durée plus longue de formation pour chaque collaborateur NB : les résultats 2010 correspondent à la collecte des demandes de formation en 2009.	Généraliser la démarche compétence par : <ul style="list-style-type: none"> la déclinaison de cette démarche sur les formations métiers (versus transverses en 2009) la création de 140 nouveaux modules en 2010 pour les actions de formation 2011
Nombre de mobilité	1 072	644		
Nombre de promotion interne	218	388		
Nombre de collaborateurs formés	7 509	7 298		
Nombre de départs en formation (actions de formation)	30 604	32 775		
Nombre d'heures de formation	232 698	249 996		
Taux d'accès à la formation	80	78		
Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur (Réf. GRI : LA10)	31	34		
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	4,33	4,38		
Durée moyenne d'une action de formation (en heures)	7,1	8		

- Favoriser l'équilibre vie professionnelle / vie privée

En 2010, un accord-cadre sur le temps de travail a été signé et conclu pour une durée indéterminée comprenant les volets suivants :

collaborateurs soumis aux horaires collectifs ; collaborateurs soumis aux forfaits jours ; temps partiel ; réduction du temps de travail ; contrats d'alternance ; congés payés ; journée de solidarité.

Pour un équilibre vie professionnelle - vie personnelle

Des discussions avec les partenaires sociaux sont actuellement en cours sur la mise en place d'un pilote « travail à distance » en mai, sur un échantillon de 150 personnes. Des discussions reprendront à l'automne sur la base du pilote dans la volonté d'aboutir à un accord.

Des discussions avec nos partenaires sociaux sont actuellement en cours sur la mise en place d'un Compte Epargne Temps (CET). Elles pourraient aboutir prochainement à un accord en offrant la possibilité de placer chaque année 7 jours de congés payés dans le CET et de transférer 5 jours du CET vers le PERCO SFR, avec abondement. La capitalisation des jours ainsi obtenus pourrait être utilisée pour indemniser en tout ou partie une période d'absence (congé parental d'éducation, congé sabbatique, congé pour création ou reprise d'entreprise) ou pour anticiper un départ en retraite.

Le régime Complémentaire Santé a évolué **pour les salariés ex-Neuf Cegetel, Neuf Assistance et Neuf Center à compter du 1er octobre 2010.**

Le bénéfice des garanties Frais de santé SFR leur est étendu. Un nouveau régime unique et obligatoire de Frais de Santé a été mis en place au sein de l'UES SFR à compter du 1er octobre 2010.

Il est de la responsabilité de l'entreprise de s'assurer que ses collaborateurs vont bien et qu'ils disposent de toutes les conditions qui contribuent à leur bien-être au travail. Des discussions avec les partenaires sociaux vont démarrer cet été dans l'objectif d'aboutir à un accord « Bien-être au travail » qui encadrera et complètera l'existant.

Des évaluations régulières pour mesurer le ressenti des collaborateurs

Une enquête « Voix des collaborateurs » menée tous les deux ans ainsi qu'une enquête spécifique au bien-être au travail menée en 2010, montrent l'homogénéité des ressentis au regard de la reconnaissance et du sens du travail, et traduit également l'importance de la fierté d'appartenance au groupe SFR. Pour autant, des axes d'améliorations ont été identifiés et seront approfondis grâce à une enquête qualitative qui va être prochainement menée auprès d'un échantillon de collaborateurs. L'objectif étant d'examiner la réalité du terrain, en distinguant les métiers qui ont des caractéristiques communes à chaque site, de ceux qui montrent des difficultés sur certains sites, ainsi que d'autres pour lesquels les CHSCT ont demandé des approfondissements particuliers.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Taux d'acceptation des demandes de passage à temps partiel choisi	98 %	100%		
Nombre de collaborateurs prenant un congé paternité / ayant déclaré la naissance d'un enfant (en %)	352 collaborateurs	269 collaborateurs soit 78%		
Nombre de collaborateurs bénéficiant du congé parental d'éducation / nombre de collaborateurs ayant droit (en %)	442 collaborateurs	753 collaborateurs soit 41%	Cette donnée comprend les congés parentaux temps plein (242) et temps partiel (511)	

Garantir la sécurité et la santé des collaborateurs

Des formations sécurité générales (accueil sécurité, incendie) ou spécifiques aux risques rencontrés dans le cadre de l'activité professionnelle (chute de hauteur, risque routier, électrique...) sont dispensées chaque année. En 2010, 2835 personnes ont été formées à la sécurité sur l'ensemble du périmètre SFR.

Les services de santé au travail SFR mènent des actions régulières d'information et de promotion de la santé auprès des collaborateurs notamment sur le sommeil, les gestes d'urgences, l'utilisation des défibrillateurs, et la relaxation.

Afin d'améliorer l'accessibilité et suite aux audits de tous les sites de l'entreprise, un pilote sur la signalétique "accessible à tous" a été lancé en 2010 sur le site de Meudon. Ce pilote a pour objectif de mettre en place une signalétique facilitant la circulation et adaptée à tous types d'handicaps visuels, auditifs et cognitifs.

SFR veille également à la protection des données collaborateurs. Deux principaux systèmes permettent la gestion administrative des ressources humaines chez SFR. Un premier concerne la gestion des effectifs (Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)) et l'autre concerne les rémunérations (système de gestion de la Paie.).

L'outil de gestion des effectifs (SIRH) est **sécurisé** par des profils d'accès différents selon les cas d'usage (RH, assistantes et managers) avec un login et mot de passe. Toute modification dans l'outil est tracée grâce à l'indication du nom de l'utilisateur ainsi que de l'heure de modification. De plus, les processus de validation pour les fiches de demandes d'interne (embauches ou réembauche) peuvent avoir 4 voire 8 niveaux de validation avant d'être enregistrés : demandeur, manager, n+2, RRH, n+3, DRH, membre du COMEX, DGRH.

Une équipe dédiée à la **gestion de l'outil** est en place au sein de SFR afin de s'assurer du bon fonctionnement et des évolutions à mettre en œuvre, dont la sécurité. Par ailleurs, un contrôle des effectifs est régulièrement opéré par les équipes Données sociales au sein de la DRH.

Une formation (pour les équipes RH) et un manuel d'utilisation sont à disposition pour tout acteur ayant un droit d'utilisation sur l'outil.

Par ailleurs, **le système de gestion de la paie** est hébergé de manière **sécurisé** au sein du groupe SFR. Tous les gestionnaires de paie en interne ont des périmètres bien cloisonnés. Chaque gestionnaire de paie présente un profil : accès à un domaine bien particulier, actes de gestion spécifiques, périmètre de lecture. Chaque accès est donné par une méthodologie standard d'attribution de login et mot de passe (celui-ci doit être changé tous les deux mois) et tracé dans un outil.

Toute modification dans l'outil de paie des **données dites sensibles** (salaire, RIB...) est tracée grâce à l'indication du nom de l'utilisateur ainsi que de l'heure de modification. Tous les **flux informatiques sortants de l'outil de gestion** sont bien entendu **cryptés**, comme les virements de salaire envoyés à la banque et l'édition des bulletins de paie qui est effectuée à l'externe.

SFR effectue des **audits** de manière récurrente sur la **gestion des données**. Le dernier en date est celui de fin 2009 dont les recommandations d'amélioration ont

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

été prises en compte dès avril 2010 pour être testées fin de la même année. L'audit interne et les Commissaires aux Comptes ont noté le processus comme valable et les tests comme concluants.

De plus, les équipes du contrôle interne vérifient l'application des contrôles des données sensibles : en exemple, tous les salaires modifiés sont contrôlés mensuellement. Des contrôles croisés sont entrepris chaque mois afin de prévenir la fraude.

Dès le mois d'avril de chaque année, SFR et les équipes de contrôle se mettent en ordre de marche pour la venue des **Commissaires aux Comptes au mois d'octobre** afin de vérifier les processus de paie et de comptabilité.

SFR accompagne et forme ses gestionnaires de paie. Un tutorat interne pendant 3 mois est assuré au nouvel arrivant. Une formation par un organisme externe est ensuite dispensée pour une mise en situation sur un périmètre paie bien défini avec un apprentissage « risques et fraudes » accentué.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de salariés formés à la sécurité (Réf. GRI : IO3)	2317	2835	100% de nouveaux embauchés bénéficiant d'une formation d'accueil sécurité en e-learning « Sécurité et Bonnes pratiques »	Faire bénéficier 100% des nouveaux embauchés de la formation d'accueil sécurité en e-learning « Sécurité et Bonnes pratiques »
Taux de fréquence (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre d'accidents de travail avec arrêt*1 000 000)/ (nombre de salariés*heures annuelles travaillées)	2 %	4 % (Rappel objectif 2010 : >1,5 %)	En 2010, forte augmentation des accidents de travail "plain-pied" sur les sites et sur le trajet domicile travail lié aux mauvaises conditions climatiques de la fin d'année 2010 (notamment importantes chutes de neige et verglas).	Maintenir un taux de fréquence inférieur à 2%
Taux de gravité (en %) des accidents du travail (Réf. GRI : LA7) (nombre de jours perdus pour accidents de travail*1 000)/ (nombre de salariés*heures annuelles travaillées)	0 %	0 %		Maintenir un taux de gravité des accidents du travail inférieur à 0,1%
Taux d'absentéisme (Réf. GRI : LA7)	5%	5,31%		
Audits sécurité sur les sites techniques	101 +7 % du parc SFR	1542 7 % du parc SFR	Parc SFR : 18 760 sites techniques en janvier 2010 En 2010, en plus des sites du réseau mobile, les sites réseau fixes (ex-Neuf) ont été intégrés au parc SFR.	

Favoriser l'emploi durable, promouvoir l'intégration des jeunes

SFR intervenant sur un marché mature, le nombre de ses recrutements est stable : 550 en 2011 vs 500 en 2010 correspondant au turn-over naturel de l'entreprise, la légère hausse étant due au renforcement du service client entreprises.

SFR s'est engagé, dans le cadre de la Charte de l'apprentissage, à atteindre 5 % de taux d'alternants en 2010 sur l'ensemble de ses effectifs. En 2010, SFR a ainsi signé 600 contrats en alternance (5,9% des effectifs).

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Effectif inscrit au 31/12 (Réf. GRI : LA1)	9 945	9 021		Atteindre 550 recrutements en CDI dont 1/3 de jeunes diplômés et 2/3 de confirmés. Maintenir notre présence dans les temps forts des écoles/universités.
Pourcentage de CDI au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	93 %	91 %		
Pourcentage de CDD au 31/12, par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	7 %	9 %		

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Taux de turnover externe (Réf. GRI : LA2) (taux de turn over externe des CDI/ effectif permanent CDI)	11 %	6 %	La diminution du taux de turnover CDI s'explique par le plan de départ volontaire en 2009, ce qui n'a pas été le cas en 2010.	Diversifier les sources de recrutement en accentuant notre présence dans les universités et en poursuivant notre implication dans la communauté universitaire avec La Manu. Poursuivre les actions de proximité (Chaire HEC, Fondation Télécom ...) et en développer de nouvelles. Développer un Business Game propre à SFR vs la participation au jeu d'entreprise «Global Management Challenge».
Nombre de contrats en alternance au 31/12 (Réf. GRI : LA1) (apprentissage + contrats de professionnalisation)	494	606 (Rappel objectif 2010 : supérieur à 500)		Atteindre 33% de taux d'embauche en CDI/CDD des contrats en alternance dans l'écosystème de SFR.
Pourcentage de contrats en alternance au 31 décembre par rapport à l'effectif total (Réf. GRI : LA1)	5,20%	6 % (Rappel objectif 2010 : supérieur à 5%)		
Taux d'embauche (en %) des contrats en alternance (nombre de contrats en alternance conclus en 2009 / total des embauches de 2009 (CDI + CDD + contrats en alternance))	35,40%	34 %		
Nombre de personnes en insertion accompagnées vers l'emploi	14	35	SFR organise des journées de rencontres professionnelles entre ses prestataires et des entreprises d'insertion. En 2010: 77 candidats inscrits 50 candidats présents 61 entretiens 35 candidats retenus sur 45 postes	

Promouvoir le dialogue social et la négociation collective

La volonté de faire vivre un dialogue social, confiant et positif, doit caractériser l'attitude de tous les acteurs de l'entreprise.

Ce dialogue doit :

- Contribuer à la qualité de la vie au travail pour chaque collaborateur ;
- Permettre de résoudre, par la discussion ou la négociation, les difficultés ou divergences inhérentes à toute activité professionnelle. Il est convenu sur le dialogue, et non le conflit, constitue le moyen privilégié pour rechercher les solutions appropriées aux problèmes qui peuvent se présenter.

Le dialogue social ainsi conçu, doit imprégner tous les aspects de la vie de l'entreprise, tant dans le style de management que dans les relations avec les représentants des salariés.

Mode de dialogue :

- Des réunions régulières avec le CCE, les CE, les CHSCT et les DP pour dialoguer et étudier les différentes demandes.
- Des réunions régulières de négociation avec les organisations syndicales sur des sujets très variés (temps de travail, régime de prévoyance, salaire, intéressement, etc.) : un accord de dialogue social propre à SFR organise et structure le dialogue social dans l'entreprise.
- Les sujets ponctuels peuvent être traités lors de réunions extraordinaires.
- Rendez-vous informels réguliers lors de petits déjeuners avec la DGRH et les syndicats.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	20	11	Faits marquants 2010 : > Poursuite du travail d'harmonisation des statuts suite aux différentes fusions. > Accord-cadre sur le temps de travail. > Harmonisation du régime prévoyance. > Harmonisation des emplois et de la classification. > Accord NAO (Négociation Annuelle Obligatoire).	<p>Pour 2011: Installer un nouveau process d'élection des représentants du personnel.</p> <p>Poursuivre le travail d'harmonisation des statuts.</p> <p>Harmoniser la structure de rémunération.</p> <p>Volonté de mettre en œuvre un compte épargne temps.</p> <p>Volonté de lancer un comité de pilotage sur le travail à distance avec pour vocation la mise en place d'une expérimentation qui nourrira la réflexion pour cadrer un éventuel accord.</p> <p>Prévoir des négociation sur les thèmes de la diversité, la santé, le bien-être au travail.</p>
dont accords relatifs aux rémunérations	7	4		
dont accords relatifs à la santé/sécurité et conditions de travail	0	2		
dont accords relatifs aux plans sociaux	0	0		
dont accords relatifs au dialogue social	8	1		
autres accords	5	4		
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE)	110	50		
Nombre de réunions du CHSCT	116	223		
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	214	231		

Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de l'engagement de SFR. Elles structurent notre politique RH ainsi que nos actions citoyennes.

Nos efforts en faveur de l'égalité des chances et de la non-discrimination ont été couronnés par l'obtention du Label Diversité en novembre 2010 : SFR est le premier opérateur de télécommunications à l'obtenir, après audit approfondi de l'AFNOR. Ce label concerne tous les aspects de la gestion RH, du recrutement à la mobilité, en passant par l'accès à la formation, la rémunération,...

Cet effort c'est traduit en 2010 par la mise en œuvre d'un important plan d'actions interne :

- Mise en place de processus RH qui ont pour seules règles la non-discrimination et l'évaluation des compétences (recrutement, accès à la formation, mobilité interne, rémunération);
- Lancement d'un plan de formation : sur la période 2010-2011, tous les managers de proximité puis tous les collaborateurs des ressources humaines en charge du recrutement;
- Information et sensibilisation de tous les collaborateurs à la non-discrimination via une campagne de communication interne « La diversité, on a tous à y gagner ! » portée par la présidence;
- Mise en place d'une alerte interne qui permet aux collaborateurs et aux candidats de faire connaître les éventuelles discriminations dont ils seraient victimes;
- Diversification des sources de recrutement notamment en recrutant dans les universités et les quartiers de la politique de la ville.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité	--	735		En 2011: Former l'ensemble des 2000 managers. Lancer un plan de formation à destination de tous les collaborateurs.

- Pour le handicap

En 2010, SFR a mis en place un dispositif de communication comprenant un intranet adapté et dédié au handicap et, depuis le 1er juin 2010, une hotline dédiée au handicap pour répondre à toutes les questions des collaborateurs et leurs proches sur le handicap.

Signé en 2009, le 3ème accord triennal permet à SFR de renforcer son engagement dans l'accompagnement des collaborateurs et candidats handicapés. Il engage SFR à :

- Atteindre un taux de 4% en 2011 (vs 2,25% en 2009) pour se rapprocher progressivement du seuil légal de 6%;
- Favoriser l'embauche des personnes handicapées (Objectif de 10 recrutements de TH /an);
- Développer la collaboration avec les entreprises du secteur protégé et adapté;
- Mettre en place des mesures spécifiques pour les collaborateurs qui déclarent leur handicap ou dont le handicap survient au cours de leur carrière professionnelle (attribution de "Chèque Emploi Service Universel" (CESU), aménagements de poste, télétravail...);
- Proposer des dispositions pour l'entourage des collaborateurs en situation de handicap (jours de congés supplémentaires attribués aux salariés ayant un enfant, un parent ou un conjoint handicapé);
- Mettre en place une hotline handicap;
- Mise en place du multiposting qui permet l'envoi automatique des candidatures vers 9 sites d'emploi dédiés.

Plan d'actions 2011

- Développement de partenariats avec des agences de recrutements spécialisées;
- Identification et mise en place de nouveaux marchés à confier aux entreprises du secteur protégé;
- Montée en compétence du service clients sourd effectué par une entreprise adaptée.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Taux d'emploi (en %) des personnes handicapées	2,25%	2,34%		Atteindre un taux d'emploi de TH de 4 % dans le cadre du 3ème accord handicap.
Pourcentage de travailleurs handicapés (TH) dans l'UES SFR (hors secteur protégé)	1,48 %	2 %		
Nombre de personnes handicapées embauchées	14	12 (rappel objectif 2010 : recruter au moins 10 TH/an)		Maintenir à minima le nombre de recrutement à 10 TH/an.

- Pour les seniors

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

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de collaborateurs âgés de 55 ans et + présents dans l'entreprise au 31 décembre	2,64 % (245 collaborateurs)	2,92 % (275 collaborateurs)	Ce calcul s'appuie sur l'effectif UES SFR hors alternants	3,5% en 2012

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

– Pour l'égalité Hommes / Femmes

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Pourcentage de femmes dans l'effectif global (Réf. GRI : LA13)	41 %	41 %	Haut du formulaire Toutes sociétés et tous contrats confondus	En 2011, ouvrir une renégociation de l'accord
Pourcentage de femmes dans l'effectif global cadres (Réf. GRI : LA13)	31,5 %	32 %	Toutes sociétés et tous contrats confondus	
Répartition hommes/femmes des promotions (en %) (Réf. GRI : LA13)	Hommes : 58,41% Femmes : 41,59%	Hommes : 60,51% Femmes : 39,49%		
Pourcentage de femmes à l'embauche (Réf. GRI : LA13)	50 %	50 %	Calcul fait par rapport aux embauches en CDI/CDD	
Pourcentage Homme/Femme des temps partiels	Hommes : 11,5% Femmes : 88,5%	Hommes : 11,6% Femmes : 88,4%		

Réduire la fracture numérique

- S'impliquer dans la vie de la cité auprès des acteurs publics

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

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de réunions d'information avec les acteurs publics (instances régionales, départementales, locales)	287	316		

- Réduire la fracture numérique dans les zones mal desservies



En 2010, LD Collectivités est devenu SFR Collectivités, une entité spécifique dédiée aux Collectivités Territoriales pour accompagner la stratégie de déploiement des réseaux et des services du groupe SFR.

SFR à travers SFR Collectivités accompagne le développement des relations institutionnelles de SFR en région. SFR développe une relation de confiance, faite de dialogue et de transparence avec les principaux acteurs et décideurs sur ces territoires (élus, maires, parlementaires, représentants de l'état, agents NTIC ...). SFR se doit d'expliquer sa stratégie, défendre ses positions, faire comprendre et accepter ses nouveaux déploiements de réseaux, initier des collaborations porteuses d'efficacité ou de nouveaux services. Cela demande une bonne connaissance et compréhension des environnements locaux, des acteurs et forces en présence, et bien sûr de tisser des liens de proximité avec nos interlocuteurs.

SFR accompagne les évolutions numériques, la pédagogie et l'appropriation de ces nouveaux usages par les utilisateurs. De nouveaux services tels que l'é-éducation (titres de transport, paiement de la cantine), e-santé (le lien entre les personnes âgées et leur famille), m-paiement (stationnement payé par SMS et le programme NFC à Nice) ont déjà été déployés.

Dans l'ensemble de ses régions, SFR investit aussi dans des lieux qui reflètent le dynamisme numérique. A travers les partenariats noués avec les Cantines (des espaces de travail collaboratif en réseau affiliées à la Cantine de Silicon Sentier à Paris), pépinières d'entreprises, start-ups locales, SFR aide des porteurs de projets à concrétiser leurs idées.

SFR ne réserve pas l'innovation et les offres phares aux mégalopoles (Paris, Lyon, Marseille...) mais s'affaire à les rendre accessibles à tous.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Taux de couverture de la population en GSM/GPRS (Réf. GRI : PA4)	99%	99%		Supérieur à 99%
Taux de couverture de la population 3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	81%	92%		99,3% à fin 2013 (engagement licence)
Taux de couverture de la population Edge/3G/3G+ (Réf. GRI : PA4)	97%	97%		99,3% à fin 2013 (engagement licence) notamment par l'extension la couverture Edge sur les zones urbaines.
Nombre de communes couvertes dans le cadre du programme Zones Blanches (Réf. GRI : PA1)	959	993		
Nombre de stations de base WiFi déployées couvrant des zones blanches ADSL (Réf. GRI: PA1)	434	514	Certains déploiements de WIFI sont remplacés par des dispositifs NRA pour les Zones d'Ombres	Pour 2015 : déployer le FTTH en zones moyennement denses (programme concernant plus de 300 villes).
Nombre de lignes dégroupages de NRA (central FT DSL) de moins de 1000 lignes en accord avec les Délégations de Service Public (Réf. GRI : PA1)	220 000	250 000		
Nombre de kilomètres de fibre déployé en partenariat avec les collectivités (sites publics, ZAC..) (Réf. GRI : PA4)	9 100	9 300		Expérimenter un modèle économique, architectural et d'ingénierie contractuelle pour lancer des projets sur zones très peu denses.

- Agir en faveur de l'autonomie des personnes (personnes handicapés, en perte d'autonomie, seniors)

Faciliter l'accès de la téléphonie mobile aux personnes handicapées

Depuis 1997, SFR répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées avec le soutien de nombreux partenaires et associations reconnues. L'opérateur propose gratuitement, en fonction des évolutions technologiques, des services et solutions adaptés. Cette responsabilité se décline en 4 engagements formalisés depuis 2005 sous l'égide d'une Charte d'engagements de l'AFOM (association française des opérateurs mobiles), aujourd'hui devenue la FFT (Fédération Française des Télécoms) :

Proposer des téléphones mobiles adaptés pour les personnes handicapées,

Développer l'offre de services destinés à favoriser leur autonomie,

Informier le grand public des offres destinées aux personnes handicapées,

S'inscrire durablement dans une démarche de progrès.

Découvrir les offres et services adaptés sur sfr.fr

La prise en compte des seniors

La population française bénéficie d'une espérance de vie parmi les plus élevées au monde : 77 ans pour les hommes et 84 ans pour les femmes. Parallèlement, l'allongement de la durée de vie conduit à un vieillissement progressif de la population. Au début des années 1900, la proportion de « 60 ans et plus » restait stable à 12,8 %. en 2010, elle est estimée à 22,9 %*.

Les progrès médicaux, de même qu'une certaine volonté politique, facilitent le maintien à domicile des personnes âgées dans de bonnes conditions. Les nouvelles technologies et la diffusion du haut débit offrent également des solutions novatrices pour réduire l'isolement et favoriser le lien social.

SFR propose ainsi la solution [SFR Family Connect](#), qui s'appuie sur la télévision, le média favori des seniors. Cette offre a été conçue en partenariat avec la société Technosens, une start-up grenobloise lauréate du concours Oseo 2007 « Création d'Entreprises de Technologies Innovantes ».

Pour en savoir plus, cliquez [ici](#)

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

Par ailleurs, SFR complète son offre aux seniors par un nouveau téléphone mobile et en l'associant à une option déjà proposée : l'option Assistance Santé 24h/24 en partenariat avec Europ Assistance. L'opérateur enrichit ainsi son catalogue de terminaux du « Doro PhoneEasy 410s » (principe du clapet, simplifie la prise d'appel, clavier à larges touches et à grands caractères, menus simplifiés et une compatibilité avec toutes sortes d'appareils auditifs, une touche d'appel d'urgence, touche SMS d'alerte.).

Nouvelles formes d'exclusion, nouveaux défis

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

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

Il comporte trois volets :

- **Une offre de téléphonie mobile solidaire**

Les bénéficiaires se voient proposer des cartes prépayées sans engagement à un tarif solidaire, quatre à cinq fois inférieur aux tarifs du marché (soit environ 5€ pour une heure de communication en France) pour réduire immédiatement leur budget de téléphonie mobile. En tant qu'opérateur partenaire, SFR prend en charge le financement des cartes prépayées à un tarif solidaire. Les bénéficiaires peuvent ensuite accéder à des recharges à 5€ ou à 8€30.

- **Un accompagnement pédagogique**

Une information simple avec des repères sur les bons usages du téléphone est fournie aux bénéficiaires pour permettre une réduction durable du budget de téléphonie dans le foyer. Cette information est dispensée dans les bric-à-brac d'Emmaüs Défi.

- **Un accompagnement social**

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

*Source INSEE

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de panels de test d'accessibilité (Réf. GRI : PA2)	--	1	Panel de test d'accessibilité du site sfr.fr	Contribuer à la transposition de la Charte Mobile de 2005 de l'AFOM aux Communications Electroniques au sein de la FFT. Amorcer un panel de test sur la NeufBox Evolution.
Nombre d'offres et services adaptés aux personnes handicapées (Réf. GRI : PA2)	11	12 (Rappel objectif 2010 : 12)	<ul style="list-style-type: none"> > Installation du logiciel Mobile Speak. > Installation du logiciel Mobile Magnifier. > Installation du logiciel Color Recognizer. > Factures et documents en braille ou audio. > Une sélection actualisée de mobiles recommandés. > Application "Jaccede Mobile". > Option visio personnes sourdes ou malentendantes. > Information quotidienne en LSF (Langues des Signes Française). > Relation client accessible aux personnes déficientes auditives. > Mise en place d'un outil de relais d'information en Espaces SFR. > Mise en place des pictogrammes Handicap sur les mobiles en Espaces SFR. > Mise en place des pictogrammes Handicap sur la boutique en ligne. 	Proposer les services d'accessibilité à la Réunion (SFR Réunion).
Nombre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes en situation de fragilité hors handicap (Réf. GRI : PA2)	14	6 (Rappel objectif 2010 : 3)	<ul style="list-style-type: none"> > Les 3 services à destination des seniors (option EuropAssistance, SFR Family Connect, Tel&âge) > Les 2 services à destination des personnes en situation de précarité (offre RSA, offre de téléphonie solidaire Emmaus Défi) > Le Bonus Solidaire dans le dispositif de fidélité client "Le Pacte" 	Favoriser le nombre de souscription aux dispositifs déjà en place.
Nombre de logiciels adaptés au handicap visuel mis à disposition gratuitement aux clients (Réf. GRI : PA2)	888	768	Pour rappel, l'atteinte de l'objectif reste dépendant de la demande des personnes handicapées prospects ou clients. L'objectif pris début 2010 de dépasser les 900 installations n'a pas pu se concrétiser car SFR (et ses partenaires) a fait le choix de travailler à rendre accessible les terminaux de dernière génération, les webphones à écran tactiles sans clavier physique. Les travaux à cet égard ont pris un temps durant lequel il était difficile de paralléliser d'une part les installations des logiciels et d'autre part le développement de la nouvelle interface.	Rendre compatible les logiciels adaptés sur le système d'exploitation Android.

Nos enjeux et nos engagements pour un monde plus solidaire

- Contribuer au développement de l'e-éducation

SFR souhaite contribuer activement au développement du numérique dans les établissements.

En s'appuyant conjointement sur SFR Business Team, SFR collectivités et sa Direction Générale Innovation, Services et Contenus, SFR a décidé en 2010 de mettre en place une démarche progressive montrant la présence pertinente de SFR sur ce secteur, à travers une approche « Test and Learn » visant à découvrir les nouveaux usages et les nouveaux marchés.

Lancée en Septembre 2009 dans un collège, l'expérimentation classe ultra-mobile est étendue à 5 nouveaux collèges à la rentrée 2010 en partenariat avec le département du Rhône. Cette expérimentation avec du matériel simple (mini PC et tablettes, meuble de rangement) s'est centrée sur l'appropriation et le développement des usages.

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de pilotes de services éducatifs	1	2	> Classe Ultra mobile > Smartphone et baladodiffusion	Constituer dès 2011 une première série de propositions centrées sur les usages, en partenariat avec des acteurs choisis. Développer en association avec l'académie de Rouen et des partenaires industriels, une expérimentation autour du Mobile Learning.

Développer l'engagement citoyen

- Soutenir l'action de la Fondation SFR au service de l'égalité des chances

Créée en 2006, la Fondation SFR prolonge et amplifie les actions de mécénat menées par l'entreprise pour promouvoir l'égalité des chances. Agissant au plus près du terrain, la Fondation SFR soutient chaque année une centaine de projets associatifs en France, parrainés par des collaborateurs de l'entreprise. Ce soutien peut être financier ou humain, via le bénévolat ou le mécénat de compétences.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Budget de la Fondation (en €)	1 150 00€	1 150 000 €		Prolonger la Fondation pour 5 nouvelles années (2011-2015).
Nombre d'associations soutenues (mécénats financier et de compétences)	98	128	Ce chiffre regroupe les associations soutenues via le mécénat financier et le mécénat de compétences.	En 2011, créer un appel à projets extérieur récompensant des projets plaçant le numérique au service de l'égalité des chances. Maintenir le nombre d'associations soutenues supérieur à 100.

- Favoriser l'engagement citoyen des collaborateurs et des clients

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

- Le fonds de soutien citoyen : permet le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur;
- Le statut du collaborateur citoyen (mécénat de compétences) : permet aux collaborateurs de mener une mission dans une association (6 à 15 jours par an sur le temps de travail).

SFR est la seule entreprise française à avoir négocié un accord d'entreprise à propos du mécénat de compétences.

- Le congé solidaire : permet aux collaborateurs de participer à une mission internationale d'aide au développement (éducation, formation);
- Le tutorat : permet aux collaborateurs d'accompagner un jeune de milieu modeste ou en situation de handicap vers les études supérieures ou dans la construction de son projet professionnel;
- L'engagement collectif : permet de contribuer ponctuellement à une action de bénévolat (ex : Sidaction, Emmaüs défi, Handisport ...).

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre total de collaborateurs impliqués dans un programme d'engagement	661	654 (Rappel objectif 2010 : 700)		Maintenir le nombre de collaborateurs engagés dans nos différents programmes à 700.
Estimation du temps consacré par les collaborateurs à un programme d'engagement (en heures)	6 036	9 567 (Rappel objectif 2010 : >6000)		Maintenir le temps consacré par nos collaborateurs à nos différents programmes supérieur à 6000 heures
Nombre de dispositifs et d'outils permettant l'engagement des clients	3	11	> 11 projets associatifs co-financés par la Fondation SFR et les clients grâce aux Bonus solidaires du dispositif de fidélité client « Le pacte » > recyclage des mobiles > mail for good	Soutenir un projet associatif par mois via les bonus solidaires Poursuivre la promotion de l'engagement solidaire auprès de nos clients via les dispositifs existants.

- Développer des programmes éducatifs à destination des jeunes en situation de fragilité

La Fondation SFR s'attache à développer des programmes éducatifs à destination des jeunes en situation de fragilité.

Au collège, dans le cadre de l'option Découverte Professionnelle 3 heures enseignée dans les collèges, Mobi³ propose aux élèves une découverte de l'entreprise, de ses métiers, des professionnels. En parallèle de ces rencontres, les élèves travaillent en mode projet pour imaginer le mobile du futur.

Dans l'enseignement supérieur, SFR crée en 2005 Passeport Avenir, un programme permettant d'accompagner vers les grandes écoles d'ingénieurs et de management 3 160 jeunes sur 2010/2011 notamment à travers le tutorat (individuel et collectif).

Pour en savoir plus <http://www.passeport-avenir.com/>

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre d'établissements partenaires dans le cadre de programmes éducatifs	124	148 (Rappel objectif 2010 : > 120)		Maintenir le nombre d'établissements scolaires accompagnés supérieur à 120
Nombre d'actions dans le cadre du soutien aux écoles, universités et filières de formation locales	99	116		Lancer un pilote sous forme d'un programme incluant le numérique au service de l'égalité des chances

Contribuer au développement économique et à l'emploi dans les territoires d'implantation

SFR a fait le choix de s'appuyer sur des start-up pour innover autour de ses métiers présents et futurs (exemple e-santé, e-éducation).

Cette démarche se concrétise par deux dispositifs complémentaires :

- Un véhicule d'investissement (corporate venture) [SFR Développement](#)
- Un dispositif d'accompagnement opérationnel s'appuyant sur les directions métiers de SFR via le programme [SFR Jeunes Talents Start-up](#) déployée fin 2010

Ce dispositif s'appuie sur une veille et une présence actives dans l'écosystème des start-up (pôles de compétitivité, événements dédiés, salons d'innovation...)

Pour en savoir plus [cliquez ici](#)

	Résultats 2009	Résultats 2010	Commentaires	Objectifs
Nombre de start-up innovantes financées par SFR Développement	16	18		En 2011 Structurer un écosystème innovant et pertinent par rapport à l'activité de SFR à travers : - un support financier pour soutenir des paris technologiques à long terme. - la mise à disposition des ressources opérationnelles de SFR au service de l'accompagnement et du développement d'une sélection de start-up en lien avec nos métiers. - l'accompagnement de 28 entrepreneurs.
Accompagnement opérationnel des start-up innovantes	--	Lancement du programme SFR Jeunes Talents Start-up en Novembre 2010		

AVIS SUR LA PERTINENCE DU SYSTEME DE REPORTING DEVELOPPEMENT DURABLE DE SFR POUR L'ANNEE 2010

NATURE DE LA MISSION – ELÉMENTS DE MÉTHODE

SFR a demandé à Vigeo de formuler **un avis sur la pertinence de son reporting Développement Durable** pour l'année 2010

La pertinence du reporting est analysée par Vigeo selon les trois critères suivants, adossés aux lignes directrices de la GRI (Global Reporting Initiative – Version 3.1)

- **Exhaustivité** du système de reporting vis-à-vis des objectifs de développement durable opposables* à l'entreprise (couverture des indicateurs qualitatifs et quantitatifs délivrés par rapport à ces objectifs)
- **Efficienc**e : capacité du reporting à rendre compte de façon précise de la performance managériale de SFR et à informer le lecteur sur son niveau de maîtrise des risques de responsabilité sociale
- **Intelligibilité** : comparabilité, périodicité, simplicité et clarté des indicateurs produits

Nous avons conduit les diligences suivantes sur les mois de mai et juin 2011 :

- Revue du Rapport de développement durable 2010
- Revue du site internet de SFR (rubrique dédiée à la responsabilité sociale de SFR), dans lequel figure ce rapport assorti d'informations complémentaires
- Conduite de quelques entretiens au siège avec les collaborateurs de SFR en charge du reporting

Nous ne nous exprimons pas dans cet avis sur la fiabilité des informations publiées dans le reporting : nous n'avons pas procédé à une vérification sur pièce et sur place de l'exactitude des données reportées

PERTINENCE DU SYSTÈME DE REPORTING

Exhaustivité

Le reporting est exhaustif : il couvre les 20 engagements pris par SFR et les objectifs de responsabilité sociale ou de développement durable opposables à l'entreprise.

- Chaque engagement fait l'objet d'une explication sur la sensibilité de SFR aux enjeux qu'il recouvre
- Les engagements sont déclinés dans 43 principes d'action opérationnels qui les précisent
- Ils sont assortis d'objectifs ou de mesures à prendre dont l'échéance est fixée

Certains engagements mériteraient toutefois d'être explicités (Gouvernement d'entreprise, risques psycho sociaux), d'autres ne sont pas assortis d'objectifs opérationnels (Ethique des affaires)

Efficienc

Le reporting, **sensiblement plus renseigné que les années précédentes**, est efficace, il rend compte pour chaque engagement :

- D'indicateurs qualitatifs sur les mesures mises en place et les modalités de leur déploiement : avec la mise en ligne du rapport, SFR a renforcé l'accessibilité à ces informations en proposant des liens avec un certain nombre de documents internes pertinents
- D'indicateurs de performance

Intelligibilité

Le reporting renseigne 163 indicateurs de résultats, dont l'intelligibilité est assurée par les éléments suivants :

- Le système d'indicateurs de SFR est établi en référence aux standards internationaux (GRI), nationaux (Loi NRE) et sectoriels dans certains cas (Fédération française des TELECOMS, ...), ce qui assure un niveau satisfaisant de clarté et de comparabilité des indicateurs
- Le périmètre du reporting couvre toutes les activités de SFR
- Un historique est disponible : les indicateurs 2010 figurent aux côtés de ceux de 2009 (périmètre comparable, sauf exceptions signalées) ; les rapports des années précédentes sont accessibles sur le site
- Des explications sont le plus souvent données en cas de dégradation de la performance par rapport à l'année précédente

Nos observations portent sur :

- Des définitions insuffisamment précises des indicateurs dans certains cas (ex. mobilité / promotions internes ; indicateurs de suivi des clients)
- Certains indicateurs ne sont pas normalisés, ce qui affecte leur lisibilité (Environnement, politique de formation)

CONCLUSION

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

- Un système de reporting exhaustif au regard des objectifs opposables
- Des indicateurs qui rendent compte du déploiement des actions et des résultats obtenus
- Des indicateurs qui permettent la comparabilité des performances d'une année sur l'autre

A Paris, le 10 juin 2011

Florence Fouquier

Directrice de mission

Vigeo

Corporate Social Responsibility Ratings Agency

T : + 33 1 55 82 32 47

M : + 33 6 32 71 53 19

F : + 33 1 55 82 32 50

florence.fouquier@vigeo.com

*** Opposabilité** : La pertinence du système de reporting de SFR est évaluée par rapport aux objectifs de responsabilité sociale opposables à l'entreprise compte tenu de son secteur d'activité et de ses implantations. Ces objectifs sont issus de conventions internationales, recommandations et principes directeurs reconnus comme légitimes. Ils ont été contextualisés par Vigeo au secteur Telecom, et pondérés en fonction de leur criticité. Ils sont regroupés dans 6 domaines (Environnement, Comportements sur les marchés, Ressources humaines, Droits humains, Engagement sociétal et Gouvernement d'entreprise)

GLOSSAIRE

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

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AFA : Association des Fournisseurs d'Accès et de services internet

AFMD : Association Française des Managers de la Diversité

AFNOR : Association Française de Normalisation

AFOM : Association Française des Opérateurs Mobiles

AMF : Association des Maires de France

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

Box : Equipement numérique utilisant la technologie ADSL permettant l'accès au service de téléphonie, internet et TV à domicile

C3D : Collège des Directeurs du Développement Durable

CA : Chiffre d'Affaires

CC : Chargé de Clientèle

CE : Comité d'Entreprise

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

CNC : Conseil National de la Consommation

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CP : Contrôle Parental

Data : Donnée numérique transitant sur les réseaux de communication mobile et fixe

DEEE : Déchets Equipements Electriques et Electroniques

DIF : Droit Individuel à la Formation

DP : Délégué du Personnel

FFT : Fédération Française des Télécoms

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

GP : Grand Public

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

GRI : Global Reporting Initiative

GSM : Le GSM est la première norme de téléphonie mobile

GSMA : Association internationale des opérateurs GSM

IMS : Créé en 1986, IMS-Entreprendre pour la Cité fédère un réseau de 200 entreprises. Sa vocation est de

les aider à intégrer, dans leur politique de Responsabilité Sociale, des démarches d'Engagement Sociétal innovantes, répondant à la fois à leurs enjeux de développement et aux attentes de la Société

IRP : Instances Représentatives du Personnel

JMF : Jet Multimedia France

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

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

NAO : Négociation Annuelle Obligatoire

NRA : Nœud de Raccordement d'Abonnés

NRE : "La loi n° 2001-420 relative aux nouvelles régulations économiques est une loi française promulguée par le gouvernement Jospin le 15 mai 2001, qui concerne les entreprises cotées en Bourse. Le rapport annuel d'activité doit prendre en compte les conséquences environnementales de son activité, y compris les émissions dans l'air de gaz à effet de serre [réf. nécessaire].

L'art. 116 concerne la façon dont les entreprises prennent en compte les conséquences sociales et environnementales de leur activité"

ORSE : Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

Pdv : Point de vente

PSE : Plan de Sauvegarde de l'Emploi

Push : "La technologie push est une technologie permettant de recevoir des informations sur son mobile automatiquement."

QoS : Quality of Service

Qualicert : La certification de services comme Qualicert permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients sont conformes à un référentiel, validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics

RH : Ressources Humaines

Roaming : Le roaming désigne la capacité des clients à accéder à leurs services de téléphonie mobile (voix ou données) depuis des réseaux visités, ou, dit plus simplement, à partir d'un réseau ou pays étranger

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SC / SVC : Service Client

SFR : Société Française du Radiotéléphone

SI : Système d'informations

SIM : La carte SIM (de l'anglais Subscriber Identity Module) est une puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire pour les appareils communicants avec un réseau GSM

SME : Système de Management Environnemental

SMQ : Système de Management Qualité

SMS : Le service de messagerie SMS, plus connu sous le sigle SMS de la désignation anglaise Short Message Service, permet de transmettre de courts messages textuels

SPAM : Le spam est une communication électronique non sollicitée

SRR : Société Réunionnaise du Radiotéléphone

Tchat : Echange de données textuelles en temps réel via une interface sur PC ou mobile

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

UAMJ : Unités d'Accueil Médico-Judiciaire

UDA : Union des Annonceurs

UDE : Université du Droit d'Entreprendre

UES : Unité Economique et Social

Ce document est complémentaire du rapport d'activité et de développement durable SFR 2010,
disponible sur sfr.com

Créé dans une optique de respect de l'environnement, ce rapport est destiné à être imprimé en utilisant un minimum d'encre. Vous pouvez optimiser votre impression en vous servant des paramètres d'impression de votre imprimante et en sélectionnant "niveau de gris".
Enfin, ce document respecte les standards d'accessibilité.

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

Coordination développement durable, direction santé environnement
et direction de la communication SFR - Mai 2011
Conception et réalisation : Textuel La Mine

Les marques citées dans ce document sont des marques déposées par SFR, ses filiales, ses actionnaires ou ses partenaires. Ces marques ne peuvent pas être utilisées et/ou reproduites sans l'accord préalable écrit de leur propriétaire. Le périmètre des données contenues dans ce rapport englobe les sociétés SFR, SFR Service Client et SRR (Société réunionnaise du radiotéléphone) au 31 décembre 2010.



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