

rapport responsabilité d'entreprise
et développement durable 2007
France Télécom





sommaire

message de Didier Lombard Président-Directeur Général	p. 03
un groupe international	p. 04
un groupe responsable	p. 06
nos grands enjeux de développement durable	p. 20
l'avancement de notre démarche	p. 48

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

principes du Pacte Mondial

	pages
Droits de l'Homme	
principe 1. Respecter et promouvoir la protection internationale des Droits de l'Homme par l'intermédiaire de sa sphère d'influence.	p. 08, 38-39
principe 2. S'assurer que notre propre entreprise n'est pas complice d'atteintes aux Droits de l'Homme.	p. 08, 14-19
conditions de travail	
principe 3. Promouvoir la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective.	p. 08, 33
principe 4. Éliminer toutes formes de travail forcé ou obligatoire.	p. 08, 14-19
principe 5. Abolir de manière effective le travail des enfants.	p. 08, 14-19
principe 6. Éliminer toutes formes de discriminations.	p. 08, 37
protection de l'environnement	
principe 7. Adopter une attitude préventive face aux enjeux environnementaux.	p. 08, 14-19, 44-47, 58-59, 62
principe 8. Mener des initiatives pour promouvoir une meilleure prise en compte de l'environnement.	p. 11, 13, 24, 58
principe 9. Encourager le développement et la diffusion des technologies préservant l'environnement.	p. 24-25
lutte contre la corruption	
principe 10. Lutter contre toute forme de corruption.	p. 08, 14-19

à propos de ce rapport

Ce rapport vise à fournir une vision juste et équilibrée de notre performance globale au titre de l'année civile 2007. Il s'efforce de répondre aux principales attentes d'information exprimées par nos parties prenantes, tout en conservant un format clair et synthétique.

périmètre et méthodologie de reporting

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

Les indicateurs ont été collectés, calculés et consolidés avec l'appui d'outils informatiques dédiés. Les données présentées couvrent les principaux pays où le Groupe est présent. Le périmètre de chaque indicateur est précisé en pages 56-57 et 60-61 du rapport. Une note méthodologique détaillant les méthodes de calcul de chacun de nos indicateurs est disponible sur notre site www.orange.com.

vérification du rapport

En 2007, nous avons demandé à l'un de nos Commissaires aux comptes de réaliser une revue des principales réalisations décrites dans nos feuilles de route (pages 50, 54 et 58) ainsi qu'une sélection de six indicateurs clés de performance. Les éléments ayant fait l'objet d'une vérification externe sont identifiés par le symbole .

Les conclusions de ces travaux de vérification figurent en pages 63-64.

application des principes de l'AA1000

L'élaboration de notre Rapport de responsabilité d'entreprise 2007 a tenu compte des principes d'exhaustivité, de matérialité et de réactivité édictés par la norme AA1000, référentiel en matière de responsabilité sociale des entreprises, axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes (www.accountability21.net).

exhaustivité

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

Nous avons choisi dans ce rapport de détailler nos actions sur un nombre limité d'enjeux clés, figurant en pages 24-34. Les feuilles de route présentées en pages 50, 54 et 58 du rapport fournissent une vue plus complète du niveau de réalisation de nos différents engagements.

matérialité

La sélection des enjeux de développement durable que nous considérons les plus significatifs pour nos activités tient compte des attentes exprimées par nos parties prenantes et d'une hiérarchisation interne des risques, réévaluée régulièrement (voir page 10 pour plus de détails).

réactivité

L'identification des enjeux de développement durable significatifs pour nos activités donne lieu à l'élaboration de plans d'actions réévalués annuellement, et présentés en pages 50-51, 54-55 et 58-59 du rapport. Notre rapport constitue un élément de réponse essentiel aux attentes exprimées par nos parties prenantes. Publié annuellement, il permet de rendre compte de nos impacts et des progrès réalisés par rapport aux engagements pris vis-à-vis de ces parties prenantes. Nous tenons compte des suggestions d'amélioration transmises par nos lecteurs, ainsi que des conclusions issues des travaux de vérification pour améliorer la qualité de notre reporting.

message de Didier Lombard

Président-Directeur général



Le développement durable n'est plus un débat de spécialistes, encore moins un effet de mode.

Aujourd'hui, nos clients, les pouvoirs publics, l'ensemble de la société, sont de plus en plus sensibles à ces questions et attendent que les entreprises prennent en compte les enjeux de développement durable de façon responsable. Ces attentes, nous les mesurons tous les jours au travers des échanges que nous menons avec nos différentes parties prenantes.

En tant qu'opérateur global de télécommunications, nous avons un rôle clé à jouer pour aider nos clients à relever le défi du développement durable.

Ce défi offre aussi des opportunités d'innovation et de création de valeur, que nous sommes déterminés à saisir. Nous souhaitons aider nos clients à réduire leurs propres impacts, en promouvant des services et des produits plus respectueux de l'environnement. Nos solutions de travail à distance, de gestion des flottes automobiles ou de virtualisation de serveurs contribuent ainsi, de façon très concrète, à la lutte contre le changement climatique, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de nos clients. Nous apportons aussi des solutions innovantes pour répondre aux nouveaux enjeux de santé et de dépendance.

Nous voulons également être exemplaires,

en réduisant nos propres impacts environnementaux et en agissant en entreprise responsable vis-à-vis de nos collaborateurs et de nos parties prenantes externes, conformément aux principes d'actions édictés par notre charte de déontologie. En 2007, nous avons ainsi poursuivi nos efforts pour améliorer notre qualité de service, promouvoir le bon usage des télécommunications, diffuser les principes de développement durable et responsable auprès de nos fournisseurs et de nos sous-traitants, répondre aux préoccupations sur l'impact de nos produits et services, réduire nos consommations d'énergie ou optimiser la gestion de nos déchets. Nous agissons aussi, au travers de notre Fondation et avec nos partenaires, au cœur de la société, en contribuant notamment à l'aide aux personnes souffrant de troubles de la communication, à la lutte contre l'illettrisme ou à l'éducation des filles dans les pays en développement.

Toutes ces actions ne sont possibles que grâce à la mobilisation de nos collaborateurs,

principaux acteurs et garants de notre démarche. Face à l'émergence de nouveaux usages et de nouvelles technologies de communication, nous devons réorganiser en profondeur nos métiers et favoriser le déploiement vers des fonctions d'avenir. Dans le cadre du programme act: et avec l'appui d'un dialogue social renforcé, nous mettons en place des dispositifs adaptés pour accompagner les salariés dans les évolutions des métiers du Groupe et réussir ensemble sa transformation. Nous veillons aussi à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à favoriser la diversité de nos équipes.

Les nombreux prix obtenus cette année attestent de l'engagement de nos équipes et nous encourage à poursuivre sur cette voie. Des progrès restent bien sûr à accomplir. Progresser en faveur de la protection des enfants ou dans la lutte contre la fracture numérique suppose une action concertée au plan international, avec nos partenaires et les pouvoirs publics. C'est pourquoi nous soutenons les initiatives sectorielles initiées par l'ETNO* ou GSM Europe et travaillons avec nos concurrents et fournisseurs pour assurer une meilleure prise en compte des enjeux de développement durable dans l'ensemble du secteur.

Le développement durable est une affaire de longue haleine.

L'ensemble du groupe France Télécom et ses partenaires sont pleinement et durablement engagés pour y contribuer.

un groupe international

France Télécom est un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Le Groupe sert plus de 170 millions de clients sur les cinq continents, dont les deux tiers sous sa marque phare, Orange. France Télécom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 52,9 milliards d'euros en 2007.

Orange Business Services

Implanté dans 166 pays, Orange Business Services répond aux besoins de ses clients dans 220 pays et territoires. Nous fournissons 3 750 multinationales en réseaux et services IP et 1 million d'entreprises en solutions mobiles.

- effectifs au 31/12/2007 : 19 439 personnes réparties dans les différents pays
- CA : 13,78% du CA Groupe
- consommation d'énergie : 18 GWh hors France, soit 0,4 % de la consommation totale Groupe



chiffres clés

	2006	2007
chiffre d'affaires net en millions d'euros	51 702	52 959
nombre de clients au 31/12/2007, en milliers, sociétés contrôlées	156 596	170 149
dont mobile	97 633	109 662
dont fixe	48 691	47 386
dont Internet	12 282	13 102
effectifs Groupe actifs au 31/12/2007 (CDD + CDI)	192 751	188 138

Les pays représentés sur cette carte couvrent 98,86% du chiffre d'affaires et 95% des effectifs Groupe. Pour le chiffre d'affaires (CA), les 1,14% non présentés concernent Orange Pays-Bas (1,06%) qui a été cédé mi-2007, et divers pays mineurs représentant 0,08% du CA Groupe. Pour les effectifs, les 5% non représentés concernent essentiellement Orange Business Services et les Orange Labs.



un groupe responsable

L'intégration des enjeux de développement durable dans notre stratégie et dans nos politiques contribue à l'amélioration de notre performance globale, en favorisant la création de valeur à long terme.

Notre démarche de responsabilité d'entreprise repose sur la recherche d'un juste équilibre entre compétitivité économique, progrès social et sociétal et respect de l'environnement.

Elle assure la prise en compte des enjeux de développement durable par l'ensemble des collaborateurs, en étroite interaction avec les parties prenantes externes.

Notre démarche se traduit par des engagements qui, année après année, reflètent notre volonté d'agir en entreprise responsable.

nos engagements p. 08

notre démarche p. 10

le déploiement dans les pays p. 14



nos engagements

une démarche éthique

Notre engagement pour une croissance responsable puise ses racines dans nos valeurs formalisées dans la charte de déontologie du Groupe. Profondément ancrées dans notre culture d'entreprise, ces valeurs guident nos comportements individuels et nos principes d'actions à l'égard de nos clients, de nos actionnaires, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs, de nos concurrents et de l'environnement dans les pays où nous sommes présents.

Pierre angulaire de notre approche de responsabilité d'entreprise, la charte de déontologie s'inscrit dans le cadre de principes fondamentaux, tels ceux de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, de l'Organisation Internationale du Travail, du Pacte Mondial des Nations unies et de l'OCDE.

Le comité de déontologie du Groupe, composé de quatre membres nommés par le Président, veille à l'application homogène des principes de la charte et conseille les entités sur leur mise en œuvre. Il examine les situations particulières que lui soumettent les collaborateurs du Groupe, ou leur hiérarchie, dans des conditions garantissant la confidentialité.

Un réseau de conseillers éthiques mis en place dans chaque pays ou entité contribue à l'animation de la démarche en prenant en compte les spécificités réglementaires ou culturelles locales.

Pour faciliter l'appropriation de la charte, un module de e-learning disponible en huit langues permet à chaque collaborateur de se sensibiliser aux comportements éthiques par des mises en situation pratiques. Des exemples concrets de situations professionnelles sont par ailleurs repris dans les formations métiers.

En 2007, la charte a été mise en harmonie avec la nouvelle identité graphique du Groupe. Elle reprend sous une forme plus personnelle et conviviale les principes d'actions et de comportements individuels définis dans la première édition. La communication menée autour du lancement de cette nouvelle édition de la charte a renforcé la sensibilisation à l'éthique, tant au niveau Groupe que dans les pays, avec l'appui du management et du réseau de correspondants éthiques.

Pour en savoir plus, notre charte éthique est disponible sur notre site Internet

www.orange.com/fr_FR/responsabilite

un engagement international

Nous portons la plus grande attention à l'impact que nos activités pourraient avoir pour les générations actuelles et futures. Cet engagement en faveur du développement durable se traduit depuis plusieurs années par des convictions affirmées sur la scène internationale : signataires de la charte environnement de l'ETNO* dès 1996, nous avons aussi été l'une des premières entreprises à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU*, en juillet 2000. Nous participons à plusieurs initiatives destinées à promouvoir les principes du développement durable au sein du secteur des télécommunications, comme la Global e-Sustainability Initiative (GeSI*), la Mobile Phone Partnership Initiative (MPPI*) ou les groupes de travail développement durable, énergie et changement climatique de l'ETNO*.

le respect des règles de gouvernance

Notre organisation tient compte des normes et des recommandations en matière de gouvernance d'entreprise en vigueur en Europe et aux États-Unis.

La gouvernance du Groupe s'articule autour du conseil d'administration, de ses travaux et des différents comités qui régissent la stratégie, en veillant à l'application de la charte de déontologie.

Afin de mettre en œuvre les recommandations du rapport Medef/Afep d'octobre 2003, notre conseil d'administration a adopté un règlement intérieur qui fixe les principes directeurs de son fonctionnement et les modalités selon lesquelles il exerce sa mission.

Le Groupe ne se conforme pas entièrement aux recommandations du rapport Medef/Afep en ce qui concerne le nombre d'administrateurs indépendants au sein du comité d'audit et du comité de rémunération, de sélection et de gouvernance. Cette situation tient aux règles légales particulières qui régissent la composition de notre conseil d'administration et qui se traduisent par le fait qu'à la date du présent document, huit membres du conseil (le Président-Directeur général, trois représentants de l'Etat, trois représentants des salariés et un représentant des actionnaires salariés) ne peuvent, par définition, répondre aux critères d'indépendance retenus dans le rapport Medef/Afep.

Pour en savoir plus sur nos structures de gouvernance, consultez notre document de référence ou notre site Internet

www.orange.com/fr_FR/groupe

une gestion attentive des risques

Chaque entité a établi une cartographie de ses risques majeurs. Ce processus s'inscrit dans une démarche Groupe, pilotée par la direction de l'audit et du contrôle des risques. Nos principaux risques sont régulièrement étudiés dans le cadre des comités de direction de nos différentes entités. Ils sont transcrits en enjeux prioritaires et font l'objet de plans d'actions adaptés. Nos processus de dialogue avec les parties prenantes nous permettent aussi d'identifier les risques émergents.

Pour faire face efficacement aux crises et incidents pouvant intervenir dans nos activités d'opérateur (notamment en ce qui concerne les réseaux), nous avons défini des procédures de gestion de crise.

Une mission des infrastructures vitales vise par ailleurs à assurer la continuité de service dans des situations extrêmes telles que les tremblements de terre, les cyclones, les inondations ou les risques de pandémie (grippe, grippe aviaire). Un plan de continuité d'activité en cas de pandémie a ainsi été défini en 2006 et déployé en 2007 dans l'ensemble des entités du Groupe.

Pour en savoir plus sur notre dispositif de gestion des risques, notre document de référence 2007 est disponible sur notre site

www.orange.com/fr_FR/finance/documentation/doc-reference



les valeurs du Groupe,
extrait de la charte de déontologie

dates clés

de notre engagement en faveur du développement durable

- 1996 : signature de la charte environnement de l'ETNO*
- 2000 : adhésion au Pacte Mondial de l'ONU*
- 2003 : formalisation de la charte de déontologie du Groupe
- 2004 : signature de la charte développement durable de l'ETNO*
- 2006 : signature de l'accord Groupe avec l'alliance syndicale mondiale UNI* sur le respect des Droits de l'Homme
- 2007 : signature du cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone mobile par les jeunes adolescents et les enfants



notre démarche

identifier nos enjeux

Nous avons mis en place au niveau Groupe un processus d'identification des enjeux de développement durable significatifs pour nos activités, basé sur plusieurs éléments complémentaires :

- l'analyse des attentes de nos différentes parties prenantes, identifiées via des échanges directs et des études internes ou externes régulières (voir page 12) ;
- la mesure des impacts environnementaux, sociaux et économiques de nos activités ;
- notre participation à plusieurs groupes de travail sectoriels et instances de réflexion dédiées à la responsabilité sociale des entreprises (voir page 13) ;
- l'étude des engagements et pratiques de nos concurrents ;
- une évaluation interne régulière des risques et des opportunités en matière de développement durable, menée au niveau Groupe et dans les principaux pays.

L'appréciation de l'importance de nos enjeux tient compte de l'importance des risques et du niveau d'attente des parties prenantes. Elle est réévaluée régulièrement selon l'évolution du contexte.

déployer nos programmes

Intégrés à notre stratégie de développement, les objectifs de responsabilité d'entreprise sont déclinés dans les différentes politiques du Groupe (relations clients, ressources humaines, environnement, mécénat...) et pris en compte dans les processus clés de gestion tels que les achats, la sécurité, le déploiement des réseaux, le marketing stratégique, la recherche et le développement. Ils donnent lieu à la définition de feuilles de route par domaine, dont une synthèse figure en pages 50-51, 54-55 et 58-59.

une organisation en réseau

Rattachée au secrétariat général du Groupe, la délégation à la responsabilité d'entreprise et au développement durable (RE&DD) assure le pilotage et l'animation de la démarche. Elle s'appuie sur un réseau de correspondants dans nos différentes entités (pays et directions fonctionnelles).

Un comité de pilotage RE&DD réunissant l'ensemble des correspondants métiers et pays fait régulièrement le point sur le déploiement de la démarche. En 2007, trois séminaires ont permis de définir les priorités d'action et de renforcer l'échange de bonnes pratiques au sein du Groupe.

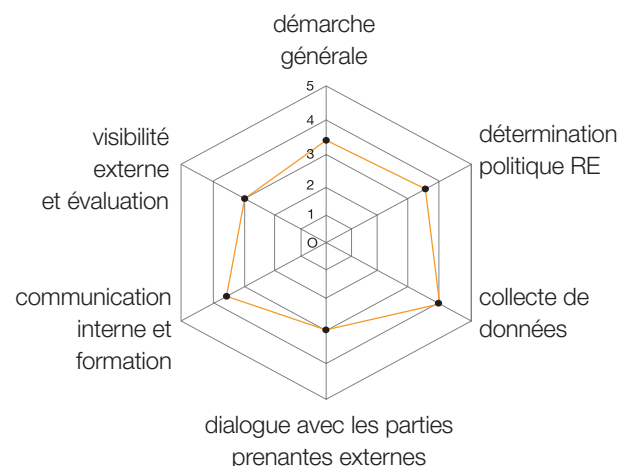
des outils de pilotage et de gestion dédiés

Plusieurs outils permettent de piloter le déploiement de notre démarche :

- notre outil de reporting Indicia mesure l'évolution des performances de nos entités grâce à des questionnaires qualitatifs et quantitatifs. Les données sociales sont collectées via l'outil RH Info ;
- une méthodologie d'évaluation des impacts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux de nos produits et services permet d'intégrer les critères de développement durable dès la conception de nos nouveaux projets (voir page 26) ;
- notre dispositif Qredic® évalue régulièrement la performance globale de nos fournisseurs et permet de définir, si nécessaire, des plans d'amélioration (voir page 38) ;
- des systèmes de management de l'environnement fondés sur le référentiel ISO 14001* sont en cours de déploiement dans l'ensemble des entités (voir page 62) ;
- un extranet dédié permet à chaque membre du réseau d'accéder aux documentations utiles et de partager les bonnes pratiques.

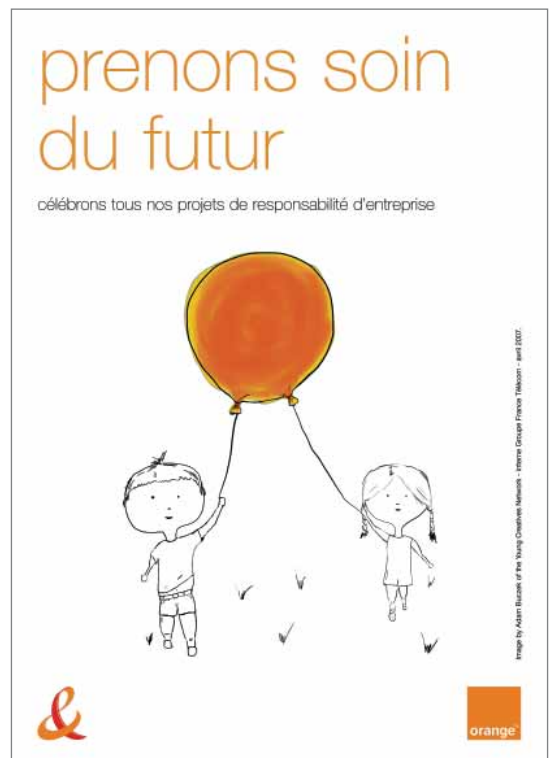
En 2007, nous avons optimisé l'outil de reporting Indicia pour faciliter la collecte d'information dans chaque pays et l'interprétation des résultats au niveau du Groupe. Nous avons aussi défini des indicateurs clés de performance par domaine, et élaboré deux grilles d'autoévaluation permettant à chaque entité d'apprécier d'une part le niveau de déploiement de sa démarche et d'autre part ses performances par domaine pour construire des plans d'action adaptés.

exemple d'évaluation de la démarche responsabilité d'entreprise





affiche de la campagne « Green IT »



concours interne « Prenons soin du futur »

la sensibilisation de nos collaborateurs

Des actions de sensibilisation et d'échange permettent à chacun de nos collaborateurs d'intégrer les objectifs de croissance responsable dans leurs activités quotidiennes. Un accent particulier est mis sur la sensibilisation de l'encadrement, qui joue un rôle clé de relais auprès des équipes. Des formations dédiées sont déployées depuis 2005. En 2007, cinq sessions de formation ont permis de sensibiliser 65 managers de plusieurs pays à la démarche de responsabilité d'entreprise. Un manuel de formation à la démarche de responsabilité d'entreprise est en cours d'élaboration et sera diffusé en 2008.

Pour renforcer le partage des meilleures pratiques de responsabilité d'entreprise au sein du Groupe, un concours interne multi-pays baptisé « Prenons soin du futur » a été lancé en 2007. 12 000 salariés de 16 pays ont participé à la sélection des projets les plus emblématiques de nos engagements d'entreprise responsable. Les projets primés sont indiqués dans les pages dédiées aux actions de nos pays.

Pour en savoir plus sur l'organisation de notre démarche, consultez notre site

www.orange.com/fr_FR/responsabilite



notre démarche

entretenir le dialogue avec nos parties prenantes

Le dialogue avec nos parties prenantes est un élément central de notre démarche de responsabilité d'entreprise. Pour identifier les attentes de la société, nous menons des échanges réguliers avec les principaux groupes de parties prenantes suivants :

	Exemples d'outils de dialogue utilisés
clients et associations de consommateurs	<p>Enquêtes de satisfaction client internes et externes. (voir pages 30-31 et 52-53)</p> <p>Programme Customer Value Analysis : analyse multipays des attentes des clients grand public.</p> <p>Mesure de la satisfaction des clients entreprises via le Customer Loyalty Index.</p> <p>Rencontres régulières avec les principales associations de consommateurs.</p>
actionnaires et investisseurs	<p>Portails d'information dédiés aux actionnaires et aux investisseurs.</p> <p>Service des relations avec les actionnaires joignables par téléphone ou par e-mail.</p> <p>Club France Télécom.</p> <p><i>Lettre de l'actionnaire</i>, webzine en actions.</p> <p>Cercle consultatif d'actionnaires Inter@action.</p> <p>Rencontres régulières avec les analystes financiers et agences de notation (exemple : Journée Investisseurs du 05 décembre 2007).</p> <p>Dialogue spécifique avec les principaux fonds et agences de notation ISR (réponse aux questionnaires, organisation de réunions pour présenter la démarche RE&DD du Groupe).</p>
collaborateurs et partenaires sociaux	<p>Près de 400 instances de représentation du personnel dans le Groupe.</p> <p>Comité de Groupe européen.</p> <p>Échanges réguliers avec l'UNI* (Union Network International) dans le cadre de l'accord Groupe signé en 2006.</p> <p>Outils d'information et de dialogue avec les collaborateurs : intranet, magazines internes, dispositif d'innovation participative.</p>
fournisseurs	<p>Dialogue sur les valeurs et les engagements du Groupe lors de la phase de consultation et dans le cadre du suivi des contrats.</p> <p>Questionnaires responsabilité d'entreprise et développement durable.</p> <p>Outil Qredic® (voir page 38).</p> <p>Réunions et groupes de travail pour développer l'écoconception des produits.</p>
pouvoirs publics et collectivités locales	<p>Dialogue avec les instances européennes – délégation permanente du Groupe à Bruxelles.</p> <p>Dialogue permanent avec les instances de régulation des télécommunications de chaque pays (exemples : Arcep* en France, CMT* en Espagne, Ofcom* au Royaume-Uni, Uke* en Pologne).</p> <p>Concertation avec les collectivités locales sur l'implantation des antennes relais (voir pages 40-41).</p> <p>Dialogue avec les associations d'élus.</p>
ONG et monde associatif	<p>Fondation Orange déployant une politique de mécénat, nouant des partenariats avec l'Unicef, le Samu social international, PlanetFinance (voir pages 42-43).</p> <p>Partenariats locaux dans les principaux pays (voir pages 14-19).</p> <p>Travail spécifique sur le bon usage des services avec des associations comme le réseau Insafe, European Schoolnet, The Family Online Safety Institute.</p> <p>Partenariat Groupe avec Business Action for Africa.</p>



En complément de ces échanges directs, nous avons mené en 2006, avec l'aide d'un cabinet spécialisé, une étude des attentes de nos parties prenantes dans nos principaux pays pour la téléphonie mobile et Internet. Des études locales seront conduites en 2008 dans nos principaux pays.

Nous mettons à la disposition du grand public divers outils d'information : sites Internet, Rapport de responsabilité d'entreprise, publications spécifiques disponibles dans plusieurs pays comme les guides parentaux (voir pages 31-32), les guides d'information sur les impacts des ondes électromagnétiques (voir pages 40-41) ou des lettres d'information (France, Royaume-Uni).

Nous participons à divers groupes de réflexion dédiés à la responsabilité d'entreprise tels que CSR Europe, Business for Social Responsibility ou l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE). Notre implication dans les grandes initiatives du secteur des télécoms comme GeSI*, MPPI* ou les groupes de travail de l'ETNO* nous permet également d'échanger avec d'autres grands groupes sur les enjeux et les meilleures pratiques en matière de développement durable.

En 2007, nos équipes en France ont contribué activement aux débats organisés dans le cadre du « Grenelle de l'environnement ». Nous avons également invité les internautes à contribuer aux débats via notre site orange.fr en organisant un vote en ligne sur les propositions du Grenelle et un chat avec M. Borloo, ministre de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables.

France Télécom Espagne a engagé en 2007 un processus de planification stratégique pour élaborer son programme de responsabilité d'entreprise avec l'accompagnement de la fondation Ecología y Desarrollo (écologie et développement). Ce processus s'est appuyé sur l'organisation d'ateliers participatifs réunissant des représentants de toutes les fonctions de l'entreprise. Ces ateliers ont donné lieu à un autodiagnostic permettant à France Télécom Espagne d'identifier ses parties prenantes, ses impacts et les risques et opportunités de ses activités dans une perspective de développement durable. Sur cette base ont été définis les objectifs et actions prioritaires constituant le plan directeur 2008-2011. Pouvoir contribuer à ce que l'entreprise développe une attitude pro-active et responsable face aux impacts de ses activités a été une expérience très gratifiante. ”

Eva Ramos, Directrice du programme de responsabilité sociale des entreprises, fondation Ecología y Desarrollo (www.ecodes.org).

créer de la valeur pour nos parties prenantes

7 108 M€ investissements corporels et incorporels nets
894 M€ dépenses de Recherche et Développement

sommes réinvesties dans le Groupe pour assurer sa pérennité

clients (chiffre d'affaires) 52 959 M€

sommes attribuées aux parties prenantes

- ▶ 9 405 M€ collaborateurs (charges de personnel)
- ▶ 23 156 M€ fournisseurs (achats de biens et services)
- ▶ 3 794 M€ actionnaires (dividendes versés)
- ▶ 2 521 M€ banques et investisseurs obligataires (charges financières nettes)
- ▶ 2 272 M€ pouvoirs publics (impôts et taxes)
- ▶ 10 M€ mécénat



le déploiement dans les pays

France

Le programme de responsabilité d'entreprise d'Opérations France est fondé sur :

- le déploiement de la charte de déontologie du Groupe dans les métiers ;
- l'écoute et le dialogue avec les parties prenantes ;
- la mise en place d'un système de management environnemental pour réduire l'empreinte écologique de nos activités ;
- la sensibilisation des collaborateurs, des clients et de nos parties prenantes à nos ambitions et valeurs d'entreprise responsable.

Une équipe dédiée d'une dizaine de personnes est en charge de l'animation de ce programme. Elle s'appuie sur un réseau de correspondants dans les différentes directions métiers et unités opérationnelles.

déploiement de la démarche éthique

Suite à l'actualisation de la charte de déontologie du Groupe, un important travail de sensibilisation des collaborateurs a été mené sous l'impulsion de la direction des opérations France. La forte mobilisation de l'encadrement a permis de sensibiliser plus de 60% de nos collaborateurs, à fin 2007, via des formations collectives ou individuelles et le module de sensibilisation en ligne développé par le Groupe (voir page 9). La charte de déontologie a été personnellement adressée à chacun de nos collaborateurs. L'objectif pour 2008 est de décliner concrètement les principes de comportement qu'elle édicte dans des codes éthiques métiers.

activités

fixe, mobile, Internet et services numériques

- 1^{er} opérateur mobile, avec 43,8 % de part de marché (hors MVNO), et 24,2 millions de clients
- 1^{er} opérateur de téléphonie fixe et Internet, avec 42,1 millions de clients
- 1^{er} fournisseur Internet Haut Débit, avec 49,4 % de part de marché
- 1^{er} opérateur de voix sur IP
- 1^{er} opérateur de télévision sur ADSL*
- 684 boutiques France Télécom et 169 « Mobistores » Orange

dialogue avec les parties prenantes

Nous avons mené fin 2007 une vaste consultation de nos parties prenantes dans les domaines professionnels et grand public. Les plans d'action définis par les directions concernées seront publiés sur notre site Web et mis en œuvre en 2008.

En concertation avec les pouvoirs publics et les associations, nous avons signé en 2007 un engagement sur la qualité des publicités du secteur des communications électroniques.

Nous avons poursuivi des échanges fréquents avec les associations de consommateurs. Trois réunions plénières ont été organisées, avec notamment un point sur la mise en œuvre des engagements pris avec le conseil national de la consommation.

société

Dans le prolongement du partenariat Groupe avec l'Unicef, Orange France a contribué au financement de programmes d'éducation dans les pays en développement grâce à deux journées de SMS*-partage. Le 15 septembre et le 20 novembre 2007 (anniversaire de la signature de la Convention des droits de l'enfant), nous avons reversé 5 centimes d'euro pour chaque SMS* envoyé depuis un mobile Orange. Les fonds collectés ont permis de financer l'approvisionnement en eau potable et l'assainissement de 40 écoles à Madagascar, de 20 écoles au Sénégal, de renforcer les capacités des enseignants et du ministère de l'Éducation au Mali et de relancer l'éducation dans les zones d'urgence du nord-ouest de la République centrafricaine.

environnement

En 2007, nous avons poursuivi notre partenariat avec le WWF pour inciter nos clients grand public à adopter la facture électronique. Près de 3 millions de clients (fixe et mobile) y ont souscrit, ce qui a permis d'économiser 380 tonnes de papier sur l'année. Ce partenariat sera prolongé et étendu à d'autres préoccupations environnementales en 2008.

Nous avons également poursuivi notre travail de fiabilisation des filières de traitement des déchets, en particulier des DEEE* (voir page 46).

Le dernier bâtiment du siège des Opérations France, Orange Village à Arcueil, livré en novembre 2007, est conforme aux exigences HQE (haute qualité environnementale).

Ces exemples font partie d'un vaste programme encadré par notre système de management environnemental.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Orange responsable » de notre site Internet

www.orange.fr

Royaume-Uni

Le programme de responsabilité d'entreprise d'Orange UK s'articule autour de trois engagements majeurs :

- promouvoir un usage sûr et responsable des services de télécommunications ;
- réduire les impacts environnementaux de nos activités ;
- contribuer au développement des communautés et à la solidarité.

Une équipe dédiée à la responsabilité d'entreprise est en charge de l'animation de ce programme. Elle s'appuie sur un groupe de travail constitué des membres de l'encadrement de toutes les fonctions de l'entreprise, qui se réunit trois fois par an pour faire le point sur le déploiement de la démarche, analyser les attentes des parties prenantes et définir les objectifs pour l'année suivante.

bon usage des services

Afin de promouvoir un usage sûr et responsable des services de télécommunications, nous avons lancé en 2007 un site Web dédié (www.orange.co.uk/safety). Les utilisateurs peuvent y trouver des informations utiles sur les enjeux liés à l'utilisation d'Internet ou de la téléphonie mobile, et des conseils pratiques pour utiliser ces services en toute sécurité. Ce site complète les sources d'information existantes, comme le Guide à l'usage des parents, disponible depuis 2007 dans tous les magasins Orange du pays.

Nous avons lancé un film de sensibilisation destiné aux jeunes sur le phénomène du harcèlement par SMS*. Ce film est désormais utilisé dans près de 43 % des écoles du pays pour faciliter le débat sur ce sujet. Nous avons aussi participé à un groupe de travail visant à développer un code de conduite sur l'usage responsable des sites de réseaux sociaux.

Notre dispositif « Ambassadeurs Orange » permet également aux collaborateurs volontaires de mener des actions de sensibilisation sur le bon usage des télécommunications dans les écoles et les lycées. Plus de 370 employés participent déjà à ce programme.

mécénat

En 2007, nous avons versé plus de 670 000 euros à l'ONG Sense, notre partenaire national en matière de mécénat, qui mène des actions en faveur des personnes sourdes et malvoyantes. Plus de 450 collaborateurs ont accepté de verser une partie de leur salaire à Sense dans le cadre du programme « Last Hours' Salary ».

environnement

Notre réseau représente environ 60 % de notre consommation d'électricité. Nous assurons l'alimentation de nos centres de transmission par des sources d'énergie à faibles émissions de gaz à effet de serre (cogénération). Pour les sites isolés, nous développons l'utilisation d'énergies renouvelables, comme sur notre antenne relais d'Elan au pays de Galles alimentée à partir d'énergie éolienne et solaire.

Dans nos boutiques et nos bureaux, nous collectons les terminaux mobiles usagés avec l'aide de la société Fonebak (www.fonebak.co.uk). Les mobiles en état sont remis à neuf et revendus à faible prix dans les pays émergents. Ceux qui ne peuvent être remis en état sont démantelés, et leurs composants recyclés.

Pour nos clients, nous avons développé un service de facturation électronique permettant de réduire notre consommation de papier. Nous offrons aussi un tarif privilégié « carte SIM uniquement » aux clients conservant leur ancien mobile.

Nous avons mis en place dans tous nos bureaux un dispositif de recyclage des déchets (cannettes, papiers, gobelets plastique). En 2007, nous avons ainsi recyclé 632 tonnes de déchets.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique « responsabilité d'entreprise » de notre site Internet

www.orange.co.uk/responsibility

activités

fixe, mobile, Internet

- 4^e opérateur mobile, avec 21,5 % de part de marché et 15,6 millions de clients
- 1,14 million de clients ADSL*
- 5^e opérateur sur le Haut Débit, avec 7,6 % de part de marché
- 336 boutiques Orange



le déploiement dans les pays

Pologne

Notre filiale polonaise est historiquement très engagée en faveur du développement durable. TP a ainsi été l'une des premières entreprises polonaises à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU*.

réduction de la fracture numérique

En tant qu'opérateur de télécommunications, nos engagements prioritaires sont de contribuer au développement d'une société de l'information en Pologne, et de permettre au plus grand nombre d'accéder à l'éducation.

Pour réduire la fracture numérique, nous agissons à la fois sur le développement des accès et la formation des utilisateurs.

Nous coopérons avec les autorités locales pour développer l'accès à l'Internet Haut Débit dans les zones rurales, avec le soutien financier de l'Union européenne.

Dans le cadre du programme « Education with TP's Internet », nous proposons des accès Internet à tarif très préférentiel pour les écoles et contribuons à la formation des enseignants. À ce jour, 13 500 écoles bénéficient d'un accès Internet Haut Débit à tarif préférentiel.

Nous participons également au projet « République d'Internet » afin de favoriser l'utilisation d'Internet dans les zones rurales (voir page 28).

des écoles sans violence

Face à la montée croissante des problèmes de violence à l'école, nous avons lancé le programme « Des écoles sans violence » pour sensibiliser élèves, parents et enseignants et les aider à mettre en place des programmes de prévention. Près de 5 000 écoles ont déjà rejoint ce programme. Cette initiative a reçu le prix de la meilleure campagne d'éducation dans le cadre des Golden Clip 2007, grand concours national en matière de relations publiques.

bon usage des services

Nous sommes aussi attentifs à promouvoir un usage sûr d'Internet auprès des jeunes : package sécurité gratuit pour les écoles, compétition « ok! Internet », campagne « Un enfant sur le réseau », développée en collaboration avec la Fondation No One's Children... Nos actions nous ont valu d'être le seul fournisseur d'accès à Internet en Pologne labellisé « Child Friendly » par l'ONG Child's Rights Protection. En 2007, nous avons étendu nos actions aux activités mobile en signant avec les autres opérateurs du pays un code de conduite sur la vérification de l'âge, les contrôles d'accès et la classification des contenus.

environnement : limiter l'impact visuel des antennes

Les églises et leurs clochers sont souvent le point le plus élevé et donc le plus indiqué pour installer un relais de téléphonie mobile. Néanmoins, ces installations ne doivent pas défigurer les sites choisis, souvent historiques. Ce projet a permis de trouver des solutions pour intégrer au mieux les antennes en s'appuyant sur l'architecture existante. Il a reçu le premier prix de la catégorie environnement du concours Groupe « Prenons soin du futur ».

Pour en savoir plus, consultez la rubrique « responsabilité d'entreprise » (en polonais) de notre site Internet

www.tp.pl/prt/pl/o_nas/edukacja/

activités

fixe, mobile, Internet et services numériques

- leader du marché du mobile en Pologne, avec 34,1 % de part de marché et 14,2 millions de clients
- 1^{er} fournisseur d'accès Internet, avec 2,2 millions de clients
- 9,5 millions de clients de téléphonie fixe
- 1^{er} réseau de distribution de téléphonie, avec plus de 1 000 boutiques

Espagne

En Espagne, l'année 2007 a été consacrée en priorité à l'amélioration du management de la responsabilité d'entreprise. L'organisation a été renforcée avec la nomination de 15 coordinateurs, couvrant l'ensemble des fonctions de l'entreprise, et la mise en place d'un comité chargé de valider la stratégie de responsabilité d'entreprise. Six ateliers de travail sur les clients, les collaborateurs, la société, les fournisseurs, l'environnement et les instances de régulation ont permis de définir les objectifs du programme de responsabilité d'entreprise, en cohérence avec les orientations Groupe.

bon usage des services

Afin de renforcer les mesures de protection des mineurs, nous avons signé en février 2007 un accord avec le défenseur des enfants de la communauté de Madrid. En décembre, nous avons également signé, aux côtés des autres opérateurs mobile, la version espagnole du cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone mobile par les jeunes adolescents et les enfants (voir page 31). Nous avons aussi été le premier opérateur espagnol à diffuser un Guide familial pour sensibiliser les parents au bon usage des services de télécommunications par les enfants.

partage des réseaux

En octobre 2006, nous avons signé avec Vodafone un accord de mutualisation de nos réseaux de téléphonie mobile en Espagne dans les communes de moins de 25 000 habitants. Ce projet permet à la fois d'étendre la couverture en services mobile de 3^e génération dans les zones à faible densité de population, et de limiter l'impact de nos installations sur les paysages et la biodiversité.

dialogue social

Un nouvel accord a été conclu en 2007 avec les partenaires sociaux. Il porte notamment sur les plans de couverture sociale, le développement des carrières et l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. En 2007, nous figurons parmi les 63 meilleures entreprises où travailler en Espagne, selon une étude menée par CRF International.

Orange Espagne a aussi obtenu en 2007 la certification OHSAS* de son système de management de la santé-sécurité au travail (voir page 35).

mécénat

Dans le cadre de la Fondation Orange, nous contribuons à plusieurs projets visant à faciliter l'accès à l'information pour tous. Par exemple, nous avons mis en place un dispositif de visites guidées en langue des signes au Musée national Reina Sofia, et étendons actuellement ce projet au Musée d'art roman de Mérida.

environnement

La certification ISO 14001* a été étendue en 2007 à tous les bâtiments ; l'extension aux réseaux de téléphonie fixe est en cours. Notre campagne « Efecto Orange » a permis de sensibiliser nos employés aux conséquences du changement climatique et aux moyens d'y faire face, avec des conseils pratiques pour favoriser les économies d'énergie et de papier dans les bureaux. Nous participons également au challenge européen Energy Trophy (www.energytrophy.org) visant à favoriser les économies d'énergie dans les bureaux.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique « responsabilité d'entreprise » de notre site Internet

http://acercadeorange.orange.es/responsabilidad_corporativa/

activités

fixe, mobile, Internet et services numériques

- 2^e opérateur mobile, avec 11,1 millions de clients
- 3^e opérateur sur le Haut Débit (depuis l'acquisition de Ya.com en juillet 2007), avec 15 % de part de marché à fin 2007 et près de 1,2 million de clients
- plus de 4 000 points de vente



le déploiement dans les pays

Europe et Moyen-Orient

L'année 2007 a été l'occasion de compléter le réseau des correspondants, d'améliorer le reporting et de mener des actions autour de quatre axes principaux : bon usage des services, salariés, mécénat et environnement.

Six pays sur sept ont des correspondants responsabilité d'entreprise dédiés, la Moldavie s'étant engagée à s'en doter en 2008. Outre le séminaire Groupe annuel, deux séminaires EME ont été organisés en 2007 pour faire connaître les priorités d'action du Groupe, partager les expériences et les bonnes pratiques, et mieux percevoir les évolutions sur la zone.

bon usage des services

Les entités EME se sont fortement mobilisées en 2007 pour mettre en place l'ensemble des mesures recommandées par le cadre de référence européen élaboré par les opérateurs pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants (voir pages 31-32).

Orange Slovaquie a notamment conduit en 2007 une étude majeure sur l'utilisation du portable et d'Internet par les enfants, avec l'aide d'un psychologue spécialisé. Les résultats de cette étude ont donné lieu à une importante campagne d'information destinée à sensibiliser les parents et le milieu scolaire aux risques liés à un mauvais usage des téléphones portables par les enfants.

repères

- 7 pays sont pris en compte pour la zone EME (Europe et Moyen-Orient) dans ce rapport : Suisse, Belgique, Roumanie, Slovaquie, Moldavie, Égypte, République dominicaine. Nous avons cédé en 2007 nos activités aux Pays-Bas dans les domaines mobile et Internet.
- Orange occupe une position de leader sur la zone, avec le premier ou deuxième rang sur tous ces marchés, et 32,2 millions de clients.

salariés

Nos réalisations principales dans le domaine social concernent :

- la mise en place d'un forum des salariés en Slovaquie, qui s'inscrit dans la politique ayant conduit à leur mise en place en Suisse et en Roumanie ;
- le déploiement d'un système de management santé-sécurité certifié OHSAS 18001* en Égypte et lancement de projets similaires en Belgique et en Roumanie ;
- le développement des compétences de nos collaborateurs par le biais du dispositif Management, lancé fin 2007 sur la zone et en cours de déploiement sur l'ensemble des entités EME.

mécénat

Les pays de la zone sont très impliqués dans des actions de solidarité en faveur des personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives, ou dans le domaine de l'éducation, souvent dans le cadre d'actions conjointes avec la Fondation Orange (voir pages 42-43).

Citons, par exemple, les actions entreprises par Orange Suisse en faveur des personnes sourdes et malvoyantes, par Mobistar dans le domaine de l'autisme, par Mobinil dans le domaine de l'éducation des filles (partenariat entre la Fondation Orange et le Samu social international) ou par Orange Dominicana pour apporter une aide d'urgence suite au passage du cyclone Noël.

L'action entreprise en Roumanie en partenariat avec la Fondation Light into Europe a par ailleurs remporté le prix spécial de la Fondation Orange, dans le cadre du challenge interne « Prenons soin du futur ».

environnement

En matière d'environnement, nos efforts ont porté en priorité sur :

- le déploiement de systèmes de management environnemental (SME*) suivant le référentiel ISO 14001*, avec le lancement de projets à cet effet en Belgique et en Roumanie ;
- la lutte contre le changement climatique (voir pages 44-45) ;
- la gestion de fin de vie des produits (voir pages 46-47).

Afrique, Moyen-Orient et Asie

L'année 2007 a aussi permis de mener à bien des actions sur les axes environnement, salariés et société, et de restructurer le réseau de nos correspondants responsabilité d'entreprise dans les pays.

La politique d'Orange sur la zone est en cohérence avec les engagements pris par le Groupe. Nos priorités en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie tiennent compte des spécificités de nos marchés : services de base (information, santé, services financiers), fracture numérique (communautés rurales, populations à bas revenus) et Droits de l'Homme (liberté d'expression, droits culturels, corruption).

clients

Nos priorités d'action en matière de relations clients portent notamment sur la réduction de la fracture numérique et l'amélioration constante de la qualité de service.

Ainsi nous développons des offres pour les personnes à revenus modestes (voir page 27) et assurons par nos services mobile le décloisonnement rapide de zones d'accès difficile. Par exemple, nous avons raccordé plus de 2000 villages dans des zones enclavées du Sénégal via la technologie CDMA*, en offrant le service à des prix équivalents aux tarifs du fixe.

Nous mettons aussi en place des services bancaires mobiles permettant aux émigrants africains d'envoyer plus facilement de l'argent à leur famille dans leur pays d'origine (voir pages 44-45)

À Madagascar, la rationalisation du réseau de distribution indirecte engagé par Orange avec le concept « Botika » a largement contribué à la professionnalisation du secteur et a permis de stabiliser de nombreux emplois.

salariés

Nos salariés ont pu, cette année encore, bénéficier de formations adaptées aux différentes filières métiers (programmes Groupe Marketing Excellence et ITN Excellence), pour les soutenir au mieux dans leur travail et accompagner leur évolution vers les métiers de demain.

Les plus talentueux d'entre eux ne sont pas en reste : le dispositif Talent Sharing a permis depuis le début de l'opération à 186 salariés de la zone AMEA (dont 75 en 2007) d'effectuer un passage dans une entité européenne pour approfondir leurs connaissances, partager leurs expériences et favoriser ainsi la convergence des savoir-faire au sein du Groupe. Dans ce cadre, l'échange entre la Guinée équatoriale et l'agence distribution Île-de-France Ouest a remporté le prix Salarié du challenge interne « Prenons soin du futur ».

Une sensibilisation des managers aux enjeux de prévention de la corruption a aussi été menée en 2007 dans les pays sensibles.

société

Au Cameroun, le projet Action Handicap Orange contribue à l'insertion sociale et professionnelle des handicapés moteurs. Ce projet a remporté le prix Société du challenge interne « Prenons soin du futur ».

Une sensibilisation des managers aux enjeux de prévention de la corruption a aussi été menée en 2007 dans les pays sensibles.

environnement

En matière d'environnement, nos efforts ont porté en priorité sur :

- le développement de l'utilisation des énergies renouvelables, notamment au Sénégal et à Madagascar (voir page 45) ;
- la mise en œuvre de projets visant à optimiser la gestion des déchets en Jordanie et à Madagascar (voir pages 46-47).

repères

- La zone AMEA (Afrique, Moyen-Orient et Asie) compte à présent 16 pays dans les activités du fixe, du mobile et de l'Internet.
- En 2007, notre zone s'est étendue avec l'entrée de 6 nouveaux pays : Bahreïn, Guinée-Bissau, Guinée Conakry, République centrafricaine, Niger et Kenya.
- Nous occupons une position de leader dans la plupart de ces pays, avec désormais plus de 15 millions de clients.



nos grands enjeux de développement durable

Nos activités d'opérateur de télécommunications sont au cœur des enjeux de développement durable. Elles jouent un rôle clé dans le développement économique des pays industrialisés et émergents, et le désenclavement des zones rurales.

Elles apportent à nos clients des solutions concrètes aux enjeux liés au changement climatique, à la dématérialisation ou à la santé et à la dépendance.

Elles soulèvent aussi des interrogations auxquelles nous devons répondre, notamment en matière de protection des enfants, de confidentialité des données privées ou d'ondes électromagnétiques. Comme toute activité, elles s'accompagnent d'impacts environnementaux que nous nous efforçons de limiter.

innover au service du développement durable	p. 24
développer des accès pour tous	p. 27
répondre aux attentes de nos clients	p. 30
mobiliser nos collaborateurs	p. 33
les achats responsables	p. 38
répondre aux questions sur les ondes électromagnétiques	p. 40
créer des liens de solidarité	p. 42
lutter contre le changement climatique	p. 44
optimiser la gestion des déchets	p. 46

nos grands enjeux de développement durable

clients

- Améliorer en permanence notre qualité de service.
- Développer des accès pour tous.
- Protéger la confidentialité des données privées.
- Protéger les mineurs contre les dérives d'Internet et de la téléphonie mobile.
- Promouvoir un usage responsable des services.
- Assurer la lisibilité de la politique tarifaire.

- Enquêtes de satisfaction client, programme Simplicity et mise en place de centres de tests en situation réelle.
- Solutions à bas prix dans les pays émergents, accessibilité des offres aux personnes âgées ou handicapées et mise en accessibilité des sites Web internes et externes du Groupe.
- Groupe de travail dédié à la confidentialité des données privées.
- Participation aux initiatives nationales et internationales en matière de protection des enfants, mise en place de filtres, de guides parentaux.
- Campagnes de sensibilisation sur le bon usage des services.
- Concertation avec les pouvoirs publics et les instances de régulation sur le tarif des produits et services.

actionnaires et investisseurs

- Protéger la réputation de l'entreprise.
- Maîtriser les risques environnementaux et éthiques pouvant nuire à la situation financière de l'entreprise.
- Assurer la transparence de l'information financière.

- Charte de déontologie, dispositif d'alerte interne.
- Organisation répondant aux normes de gouvernement d'entreprise.
- Dispositif de contrôle interne, cartographie des risques pour chaque entité.
- Mise en place d'outils d'information dédiés aux actionnaires et aux investisseurs (portail Web, lettre de l'actionnaire, webzine *en actions*...).

collaborateurs

- Assurer l'application de la charte de déontologie par les collaborateurs.
- Accompagner les évolutions du Groupe.
- Développer le dialogue social.
- Développer les compétences et l'employabilité.
- Préserver la santé de nos collaborateurs.
- Promouvoir la diversité au travail.

- Module de sensibilisation à l'éthique en huit langues.
- Recentrage des effectifs sur les métiers prioritaires, cellules d'écoute et d'accompagnement.
- Mise en place d'instances de représentation du personnel, comité de Groupe européen.
- Déploiement du programme act: dans toutes nos entités.
- Déploiement d'une politique santé-sécurité dans toutes nos entités.
- Promotion de l'égalité hommes-femmes, insertion des travailleurs handicapés.

fournisseurs

- Maîtriser les risques éthiques et environnementaux liés à nos achats.
- Promouvoir le respect des principes de développement durable chez nos fournisseurs et nos sous-traitants.

- Règles complémentaires pour la fonction achats de la charte de déontologie.
- Intégration d'une clause éthique et environnement dans les contrats.
- Sensibilisation des fournisseurs et des acteurs internes à la politique d'achats responsables.
- Communication de l'accord UNI sur les droits sociaux.

société civile et collectivités locales

- Répondre aux questions sur les ondes électromagnétiques (OEM*), informer et se concerter pour l'implantation des antennes relais.
- Contribuer au désenclavement des zones rurales et au développement local.
- Soutenir des projets de solidarité locale et internationale.

- Participation aux recherches sur la dosimétrie*, mesure des niveaux d'exposition, sensibilisation aux précautions d'usage...
- Développement de technologies alternatives pour apporter des accès aux télécommunications dans les zones rurales et les pays émergents.
- Fondation Orange.

environnement

- Lutter contre les changements climatiques.
- Optimiser la gestion des déchets.
- Aider nos clients à réduire leurs impacts environnementaux.
- Développer l'écoconception des produits.
- Favoriser la dématérialisation.

- Optimisation de nos consommations d'énergie, recours aux énergies renouvelables, choix de véhicules « verts ».
- Mise en place de filières adaptées à chaque type de déchets, développement du tri sélectif, collecte des mobiles usagés.
- Solutions de travail à distance, de dématérialisation, de gestion des flottes, d'alertes environnementales, d'optimisation des infrastructures...
- Optimisation des performances environnementales des nouvelles Livebox.
- Incitation de nos clients à adopter la facturation électronique.

nos principaux enjeux

nos actions



innover au service du développement durable

nos ambitions

- **Aider nos clients à relever le défi du développement durable.**
- **Répondre aux nouveaux enjeux dans le domaine de la santé et de la dépendance.**
- **Développer l'écoconception des produits.**

aider nos clients à relever le défi du développement durable

Au-delà de la réduction de nos propres impacts environnementaux, notre entité Orange Business Services met à la disposition de nos clients professionnels des solutions concrètes :

- **limiter les déplacements** : nous offrons une large gamme de solutions de travail à distance (accès en mobilité à l'environnement de travail, téléconférence ou visioconférence, outils de travail collaboratif via Internet...). Notre solution Business Everywhere, qui permet d'accéder à son environnement de travail en mobilité et quel que soit le réseau disponible est déjà utilisée par plus de 850 000 utilisateurs dans le monde ;
- **améliorer la gestion des flottes de véhicules** : avec nos solutions de machine à machine (M2M*) comme Fleet Advanced,

nos clients peuvent réduire leurs émissions de CO₂ grâce à l'optimisation des trajets et la maintenance à distance de leurs flottes de véhicules (réduction des distances parcourues, moteurs mieux réglés donc moins polluants) ;

- **dématérialiser les échanges** : nous proposons une large gamme de solutions de dématérialisation telles que les factures électroniques, le Web EDI, le Contact Everyone...
- **optimiser les infrastructures** en mutualisant les serveurs et en « virtualisant » les postes de travail. En moyenne, la durée de vie d'un poste de travail virtuel est plus longue que celle d'un poste ordinaire (cinq ans au lieu de deux) et consomme dix fois moins d'électricité. Utilisant moins d'électronique, il est aussi plus facile à recycler ;
- **aider les collectivités locales à prévenir les risques environnementaux** : nous offrons des services de prévention des risques écologiques et d'économie des ressources naturelles et d'énergie basés sur la technologie M2M* ;
- **améliorer le quotidien des personnes** : avec des solutions d'accès à distance aux services administratifs comme le Point Visio Public (voir page 28), nous facilitons la vie des citoyens et contribuons aussi à réduire leurs déplacements.

nos réalisations 2007

une Livebox économe en énergie

Une étude récente du magazine *60 millions de consommateurs* sur les consommations d'électricité des box classe notre Livebox 1.1 comme la plus économe.

écoconception

Le travail d'écoconception réalisé sur la nouvelle génération de Livebox (1.2 ou « mini », commercialisée à partir de 2008) a permis de réduire son empreinte environnementale de 20 % :

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

campagne « Green IT »

Afin de sensibiliser nos clients professionnels aux enjeux du développement durable, nous avons lancé en décembre 2007 une campagne de presse en France, relayée par la mise en place d'un site dédié en français et en anglais : www.orange-business.com/green et www.orange-business.com/greener. Cette campagne sera étendue à d'autres pays en 2008.

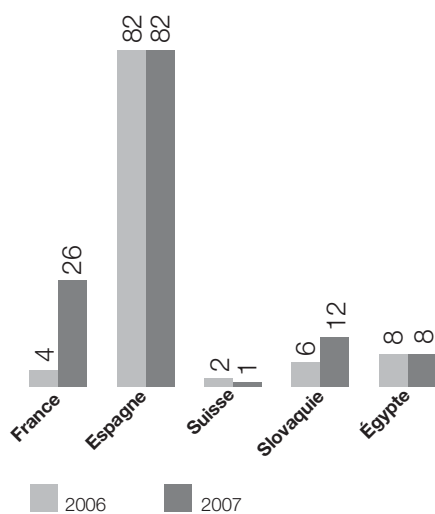
santé

Lancée en 2007, l'offre « Connected Hospital » est une solution de communication modulable qui propose de nouveaux services d'ergonomie du travail, de confort et de sécurité aux professionnels de santé et à leurs patients.

Disponible en France depuis avril 2007, notre solution « Connected Emergency » permet une meilleure communication entre tous les services impliqués dans les soins d'urgence (ambulanciers, unités de coordination régionale, antennes locales, hôpitaux) par le biais d'un portail mobile sécurisé offrant une information en temps réel.

indicateurs

% de clients recevant une facture électronique, services résidentiels



répondre aux nouveaux enjeux de la santé

Depuis plus de dix ans, nous mettons en place des solutions adaptées aux nouveaux enjeux en matière de santé et de dépendance. Notre ambition dans ce domaine s'est illustrée par le lancement en 2007 d'une ligne de service dédiée à l'e-santé, Orange Healthcare.

Une vaste gamme d'offres est déjà disponible en France, au Royaume-Uni, en Suisse, en Espagne et en Pologne :

- les applications M2M* peuvent éviter une hospitalisation permanente aux personnes nécessitant des contrôles médicaux réguliers (diabétiques et asthmatiques par exemple) ;
- Columba by Orange est une solution permettant d'améliorer la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer grâce à la géolocalisation ;
- notre solution Autonomie Visio permet aux personnes âgées de maintenir un lien social et médical à domicile ;
- des solutions pour la gestion des maladies chroniques (diabète, affections cardio-vasculaires) sont en cours d'expérimentation ;
- le programme Hostonautes® permet aux enfants de rester en relation avec leur école et leur famille depuis sept hôpitaux de France.

ville durable : une nouvelle offre au service des collectivités

Un nouveau service de collecte de données environnementales baptisé « ville durable » est expérimenté dans la ville de Cagnes-sur-Mer. Basé sur la technologie M2M*, il permet à la mairie de contrôler automatiquement et en temps réel des paramètres de son environnement naturel (température, niveaux de nuisances sonores, indice UV...). Cette expérimentation ouvre des perspectives de développement d'une multitude de services à offrir aux collectivités locales et aux administrés afin d'augmenter la sécurité, le confort et le respect de l'environnement.

innovation : quatre trophées pour le Groupe

Le 25 octobre, Orange a reçu le prix Best Innovator 2007, attribué par le cabinet de conseil en stratégie A.T. Kearney en partenariat avec le journal *Les Échos*. Ce prix récompense la nouvelle chaîne d'innovation du Groupe et plus spécifiquement la création du Technocentre. Le 16 novembre, nous avons reçu le trophée Frost & Sullivan d'excellence environnementale en matière d'innovation produit (European Green Excellence in Product Innovation).

Nous avons aussi été récompensés dans le cadre du Carrefour 2007 de l'innovation participative, pour la mobilisation de nos salariés et la simplicité de notre dispositif d'innovation. Entre février et décembre 2007, 10000 salariés ont

déposé plus de 23000 idées, et près d'un millier d'idées sont déjà en cours d'expérimentation.

Enfin, une innovation issue de notre R&D, la ventilation optimisée, a reçu en novembre 2007 le trophée ADEME des Technologies économes et propres dans la catégorie « grandes entreprises » (voir page 44).



gestion à distance de l'éclairage public du bord de mer (ville de Cagnes-sur-Mer)



innover au service
du développement
durable



développer l'écoconception des produits

Depuis 2004, nous développons une méthodologie pour prendre en compte dès la conception des projets de R&D les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos produits et services.

Fondée sur l'utilisation d'une méthode d'évaluation de l'impact de nos solutions, cette démarche implique les différents services du Groupe et, notamment, le marketing stratégique pour intégrer les exigences du développement durable dans les processus de lancement de projets.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs pour développer les démarches d'écoconception des produits que nous distribuons.

En novembre 2007, nous avons ainsi signé un partenariat stratégique avec Sagem Communications pour concevoir des produits dont l'impact sur l'environnement sera sensiblement réduit. Ce partenariat concerne l'ensemble des Livebox, déco-deurs TV et téléphones fixes fournis par Sagem Communications.

Pour en savoir plus sur notre offre de services responsables, consultez le site

www.orange-business.com/green

Il y a deux ans, nous avons lancé 12 initiatives inscrites dans une démarche globale en faveur d'un développement responsable et durable. Parmi la palette d'outils adoptés alors, la visioconférence s'est tout de suite imposée. D'abord parce qu'elle répondait à une très forte attente de nos collaborateurs mais surtout parce qu'elle nous a permis de diminuer notre empreinte carbone tout en réduisant nos factures de transport. Cela s'est traduit par un gain de bien-être et de productivité. Grâce à sa simplicité, nous avons pu déployer la solution Orange Business Services sur nos 31 sites régionaux ainsi que dans notre centre de formation et au siège parisien en seulement trois mois, pilote compris. Le système est utilisé quotidiennement à hauteur de trois visioconférences par jour et par centre. ”

Hélène Valade, Directrice déléguée stratégie et développement durable, et Laurent Chevallier, Directeur des systèmes d'information, Lyonnaise des Eaux.

nos capacités d'innovation

Le réseau des Orange Labs est le réseau mondial d'innovation du groupe France Télécom. Il regroupe 5000 collaborateurs (dont 3800 chercheurs) sur quatre continents, et compte un portefeuille de plus de 8500 brevets. Au Technocentre et à l'Explocentre, basés à Paris, et aux huit laboratoires de R&D basés en France (à Issy-les-Moulineaux, Belfort,

Caen, Grenoble, Lannion, La Turbie, Rennes et Sofia Antipolis) viennent s'ajouter huit laboratoires de R&D à Pékin, Séoul, Tokyo, Londres, Madrid, Varsovie, Boston et San Francisco, un nouveau centre au Caire, en Égypte (ouverture début janvier 2008) et un Technocentre à Amman en Jordanie (ouverture fin février 2008). Chaque Orange Labs est

ainsi intégré à son propre écosystème géographique lui permettant de saisir et d'anticiper les avancées technologiques et l'évolution des usages partout dans le monde.

Pour en savoir plus sur nos capacités d'innovation, consultez notre rapport annuel ou la rubrique « Innovation » de notre site Internet

www.orange.com



développer des accès pour tous

nos ambitions

- **Lutter contre la fracture numérique.**
- **Contribuer au développement économique local.**
- **Assurer l'accessibilité de nos solutions aux personnes en situation de déficience.**

désenclaver les zones rurales

Pour lutter contre la fracture numérique qui affecte certaines zones isolées, nous étendons en permanence la couverture de nos réseaux de haut débit, de téléphonie fixe et de téléphonie mobile. Nous finançons aussi des projets spécifiques pour permettre aux pays en voie de développement d'accéder à une infrastructure de communication.

Internet

Nous avons déployé l'un des plus vastes réseaux Internet Haut Débit d'Europe, avec plus de 11,6 millions de clients grand public à fin 2007. Dans les zones non desservies par l'ADSL* (première technologie de déploiement du haut débit), nous utilisons des solutions alternatives pour connecter autant de personnes que possible à Internet :

- en France, l'offre Pack Surf Wi-Fi Site permet aux communes situées dans les zones non desservies par l'ADSL* de bénéficier des avantages de l'Internet rapide. Nous travaillons actuellement sur une nouvelle solution consistant à réduire la distance entre le domicile du client et le central téléphonique en installant un nouveau nœud de raccordement appelé « NRA zone d'ombre » ;
- sur l'île de La Réunion, nous avons lancé une offre basée sur la technologie RE-ADSL*, qui permet à 5 000 foyers jusqu'alors inéligibles d'accéder à l'Internet Haut Débit ;
- au Mali, nous offrons des services Internet basés sur la boucle locale radio.

Outre les aspects techniques, nous accompagnons le développement des usages en dispensant des formations gratuites à l'utilisation d'Internet, par exemple en Pologne ou en Roumanie.

En Jordanie, le programme « Jordan Education Initiative » contribue aussi à favoriser l'accès des étudiants à Internet et développe des outils pédagogiques en ligne pour animer des classes de langue arabe (e-teaching).

téléphonie mobile

Nous faisons en sorte d'offrir au plus grand nombre l'accès à des services de téléphonie mobile.

Par exemple, à Madagascar, le réseau Botika est un concept d'espace de distribution indirecte des services mobiles. Ces boutiques aux couleurs d'Orange permettent de désenclaver les zones rurales les plus éloignées et contribuent au développement économique rapide de Madagascar. Aujourd'hui, il existe 55 botikas opérationnelles. Ce dispositif a reçu le prix Clients du challenge interne « Prenons soin du futur ». Il s'exporte aujourd'hui dans d'autres pays des zones Afrique, Moyen-Orient et Asie.

la téléphonie publique, des solutions adaptées aux zones isolées

Quel que soit le lieu où nous offrons nos services, nous facilitons l'accès à la téléphonie publique à l'aide de toute une gamme de solutions innovantes :

- au Sénégal, nous installons gratuitement des cabines téléphoniques dans certains villages ;
- en Roumanie, nous nous sommes engagés à favoriser l'accès des zones rurales aux technologies de l'information et de la communication en développant des télécentres offrant un accès au réseau de téléphonie public et à des services fax et Internet. 29 nouveaux télécentres ont ouvert en 2007, et sept autres sont en cours de mise en place.

adapter nos offres aux personnes à faibles ressources

Afin de permettre au plus grand nombre d'accéder aux solutions de télécommunications, nous développons des offres tarifaires adaptées aux faibles revenus, notamment dans les pays émergents.

Ainsi, nous avons développé pour la zone Afrique et Moyen-Orient un dispositif de transfert de crédit permettant aux utilisateurs de transférer une partie de leur carte prépayée à d'autres personnes de leur choix.

Au Sénégal, nous déployons une offre de téléphonie à bas prix destinée aux populations à faibles revenus des zones isolées, accessible sans abonnement via une subvention du terminal. Nous avons aussi testé en 2007 une offre de téléphone mobile *low cost* que nous prévoyons d'étendre à d'autres pays africains. En Jordanie, nous déployons depuis 2007 une offre Internet sécurisée à prix réduit spécialement conçue pour les enfants et étudiants. Baptisée Edfun, cette offre permet aussi d'acquérir un ordinateur à faible coût et propose des services et contenus sécurisés aux familles.



développer
des accès pour tous

contribuer au développement local

Au-delà du déploiement de nos infrastructures, nous accompagnons le développement économique des territoires où nous offrons nos services en favorisant l'appropriation des nouveaux usages de télécommunications, notamment dans les zones défavorisées.

En Pologne, nous contribuons au développement économique et social des communes rurales du pays au travers du projet « République d'Internet », mené en collaboration avec les Nations unies.

En Roumanie, nous soutenons également un projet de développement économique de zones rurales en Transylvanie.

En France, le plan ZAE (zones d'activités économiques) vise à apporter le très haut débit à 2 000 ZAE irriguant le tissu des petites, moyennes et grandes entreprises, avec des tarifs compétitifs. À fin 2007, un peu plus de 900 ZAE ont été ouvertes.

Nous soutenons par ailleurs des recherches sur l'impact socio-économique des technologies de la communication. Ainsi, Orange Cameroun a participé à une étude visant à mieux comprendre son impact sur l'économie locale.

prendre en compte les besoins des personnes en situation de déficience

Pilotée par la direction de l'Accessibilité du Groupe, notre stratégie de « Design for all » vise à prendre en compte les besoins spécifiques des personnes âgées ou handicapées dans la conception de nos produits et services grand public. Trois leviers assurent la prise en compte de l'accessibilité dans tous les processus Groupe, de la R&D jusqu'à l'après-vente :

- évaluation de l'accessibilité de chaque produit et service en amont du lancement ;
- conception d'offres simples et ergonomiques utilisables par tous ;
- adaptation du réseau de distribution et de formation dédiée des vendeurs, webmasters et techniciens.

En France, un catalogue complet *Les Offres Autonomie*, à *chacun sa solution* est publié deux fois par an. Ces produits et services adaptés sont disponibles dans 150 boutiques labellisées « Solution handicap », dont trois agences Arc-en-Ciel totalement

nos réalisations 2007

Pologne

Le projet « République d'Internet » reçoit le prix du Meilleur projet Haut Débit dans le cadre du concours Haut débit 2007 organisé par l'hebdomadaire *Computer-world*. Ce projet est le plus vaste programme d'aide aux zones rurales du pays, financé par des fonds privés. Il vise à réduire la fracture numérique pénalisant les régions rurales les plus pauvres de Pologne en encourageant l'utilisation d'Internet dans les domaines de l'éducation, du développement et du tourisme. Depuis le début du projet, nous avons financé 170 plans de développement local pour un montant total de 1,4 million d'euros, et formé gratuitement 28 000 personnes à l'utilisation d'Internet.

France

Des partenariats exemplaires pour désenclaver les zones rurales :

- le 10 octobre 2007, le conseil régional d'Auvergne et France Télécom ont signé un partenariat pour la résorption des « zones d'ombre », non desservies en haut débit. Ce plan Auvergne Haut Débit est le premier partenariat public-privé d'une telle ampleur dans les télécommunications
- en décembre 2007, France Télécom et le conseil général du Morbihan ont signé une convention pilote pour expérimenter la technologie « NRA zones d'ombres » permettant un accès Internet Haut Débit dans les zones non éligibles à l'ADSL⁺.

le Point Visio-Public® reçoit le 1^{er} prix des Broadband Awards 2007

La Commission européenne a lancé début 2007 un appel à projets pour sélectionner les initiatives remarquables de l'Europe numérique de demain, illustrant le rôle clé des technologies de l'information en matière de désenclavement et de développement économique et social. Sur 163 projets déposés, 51 ont été retenus, et le Point Visio-Public® déployé depuis 2005 par la région Auvergne a reçu le premier prix. Innovation du Groupe, le Point Visio-Public® est un service de mise en relation permettant de rapprocher les citoyens de leurs services publics dans une atmosphère conviviale et sécurisée.



dédiées, via un service joignable par téléphone (numéro Vert 0800 11 22 33), fax (numéro Vert 0800 24 69 96), e-mail (offre.autonomie@francetelecom.fr) ou notre site Web (www.francetelecom.fr.autonomie). Près de 3 400 vendeurs, webmestres et techniciens, ont suivi un programme de formation au handicap et aux offres autonomie.

Nos solutions handicap sont en cours de déploiement en Pologne, au Royaume-Uni, en Belgique, en Espagne et au Luxembourg. En Espagne, le service Mensavoz offre par exemple aux clients malvoyants une lecture audio des messages SMS* ou MMS. Un service similaire intitulé « Cronos » sera prochainement proposé en Roumanie.

Un projet visant à améliorer l'accessibilité de nos sites Internet internes et externes est également en cours de réalisation. Nos équipes de chercheurs ont mis au point OCAWA, un outil gratuit permettant d'évaluer l'accessibilité des sites Web aux déficients visuels. La charte graphique du Groupe intègre désormais les normes internationales sur l'accessibilité des sites Web.

Nous avons apprécié, à sa juste valeur, l'apport considérable des experts d'Orange dans le cadre de la refonte de notre site Internet. Nous voulions depuis plusieurs années un site beaucoup plus accessible pour les malvoyants, et bénéficiant des normes en vigueur dans le domaine. Durant plus d'une année, Orange a mis au point le site de notre association avec la participation active du personnel du siège de Retina France. Cette collaboration, fruit d'un travail d'équipe, a été présentée récemment par notre webmestre Nicolas Graner, lui-même malvoyant. C'est une réussite incontestable pour nous, malvoyants, et je m'en félicite. Encore merci à l'ensemble des acteurs. ”

Jean-Jacques Frayssinet, Président d'honneur de Retina France (www.retina.fr).

des services mobiles bancaires dans les pays émergents

Orange collabore avec PlanetFinance pour développer des services bancaires mobiles destinés aux personnes à revenus modestes dans les pays émergents. Après un premier test en Côte d'Ivoire, des études de faisabilité ont été lancées en 2007 en Égypte, en Jordanie et au Sénégal. Le projet sera déployé ultérieurement dans trois autres pays d'Afrique de l'Ouest.

un service client accessible en langue des signes

En novembre 2007, nous avons lancé une expérimentation de contact direct par Internet. L'accès est très simple, le client se connecte sur www.autonomie.france-

telecom.fr et choisit son mode de communication pour dialoguer en direct avec un conseiller en langue des signes française (visioconférence avec possibilité de surtitrage) ou en texte (via un chat). Cette expérience est prolongée jusqu'en avril 2008 et pourrait être généralisée.

l'Assistant vocal : une nouvelle offre mobile pour les déficients visuels

Choisi parmi les produits et services phares du Groupe pour notre collection printemps 2007, l'Assistant vocal est une application disponible sur le téléphone mobile SPV C100 permettant aux déficients visuels d'utiliser un téléphone mobile grand public de manière autonome, grâce à un logiciel de synthèse vocale. Des

paramètres d'affichage modifiables (tailles des caractères, contrastes des couleurs) garantissent une meilleure visibilité des informations pour les malvoyants.



interface « Assistant vocal » sur SPV C100



répondre aux attentes de nos clients

nos ambitions

- Devenir l'opérateur de référence en matière de qualité de service.
- Assurer la confidentialité des données privées.
- Promouvoir un usage responsable des services de télécommunications.

la qualité de service, une priorité

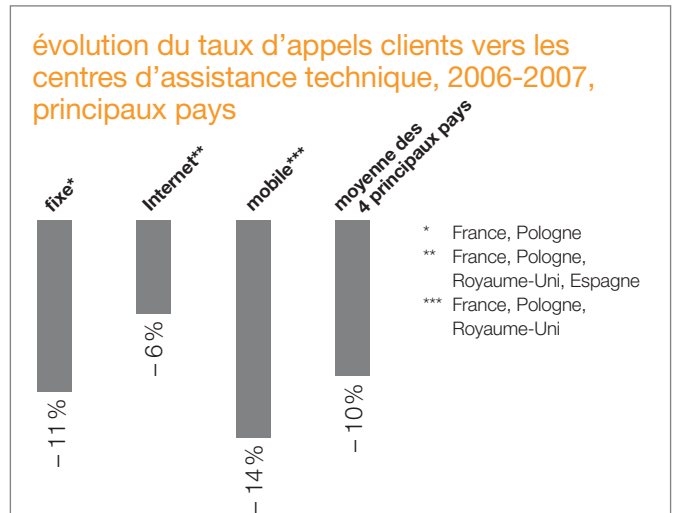
un suivi régulier de nos performances

Afin de progresser, nous mesurons régulièrement la qualité de service sur nos différents marchés par des études internes et externes.

accompagner le développement des produits

Avant de lancer un nouveau produit, nous passons en revue les besoins du client afin de lui donner toute l'information utile sur l'installation, l'utilisation ainsi que sur le fonctionnement du service après-vente. Nous développons également des programmes d'assistance spécifiques pour accompagner le lancement de nouveaux services comme Orange TV ou l'offre VoIP Entreprise.

Notre programme Simplicity+ vise à assurer la simplicité du parcours clients, aussi bien pour les clients grand public que pour les professionnels et entreprises. Pour cela, nous avons mis en place des centres de tests clients permettant d'observer et d'analyser les retours des clients en situation réelle. À fin 2007, deux centres sont opérationnels en France, et un en Pologne. Cette expertise sera développée en 2008 en Espagne, en Jordanie et en Égypte.



assurer la confidentialité des données des clients

La protection des données privées est une attente forte de nos clients. Nous appliquons des politiques conformes à la norme ISO 27001, pratique d'excellence pour la gestion de la sécurité de l'information.

Dans chacune de nos filiales, nous mettons en œuvre tout ce qui est nécessaire pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données qui nous sont confiées :

nos réalisations 2007

une satisfaction client en progression

En 2007, des progrès notables ont été accomplis sur nos principaux marchés. Dans nos quatre pays clés (France, Pologne, Royaume-Uni et Espagne), nous avons reçu en moyenne 10% d'appels clients en moins vers nos centres d'assistance technique en 2007.

Cette amélioration est particulièrement importante sur les services ADSL* en France, avec une baisse de l'ordre de 40% sur les derniers mois.

une qualité de service reconnue par de nombreux trophées en 2007 :

- pour la deuxième année consécutive, Orange Business Services a obtenu le prix du meilleur opérateur global aux World Communication Awards 2007 ;
- en Belgique, Mobistar a été primé en octobre 2007 pour la qualité de son service d'assistance ADSL* ;
- en Espagne, Qualytel a obtenu la médaille d'or du meilleur service client dans les centres d'appels du secteur des télécommunications, dans le cadre des trophées CRC 2007 organisés par l'IFAES et l'association Contact Center Expert ;

- en France, Orange se classe « dernier en mécontentement » (source : AFUTT) et « premier en qualité » (source : Witbe/SIVM) ;
- en Pologne, Neostrada TP a obtenu la « statuette d'or de la fiabilité de marque » dans la catégorie Internet ;
- au Royaume-Uni, Orange est l'une des dix entreprises à avoir obtenu quatre étoiles à l'European Foundation for Quality Management ;
- le 7 décembre 2007, Orange Botswana a été élu meilleur opérateur mobile Afrique australe et de l'Est par Africa Telecom People.

- nous incluons la protection des données dans nos contrats de travail. Nous sensibilisons nos employés des risques encourus par les données et, nous exigeons d'eux qu'ils rendent compte immédiatement de tout incident ;
- nous limitons et identifions clairement les personnes autorisées à accéder à nos bases de données ;
- nous contrôlons l'identité des personnes concernées par des moyens d'authentification forts ;
- nous avons mis en place des contrôles de détection et de prévention contre les logiciels malveillants, et un dépistage d'attaques de nos systèmes avec traçage de toutes les connexions ;
- nous bénéficions également de systèmes de sauvegarde pour que nos services redeviennent très rapidement opérationnels en cas d'interruption.

Un responsable de la protection des données personnelles a été nommé au sein du Groupe.

Un groupe de travail dédié aux enjeux de protection des données privées de nos clients, créé au sein de la direction Recherche et Développement passe en revue les nouveaux risques et définit des solutions appropriées. Nous menons également des échanges réguliers sur les questions de confidentialité des données et de liberté d'expression avec des partenaires externes tels que Business for Social Responsibility ou Privacy Enhanced Technology Partnerships.

En 2007, nous avons participé à un atelier de réflexion multipartite réunissant des entreprises du secteur et des représentants de la société civile, dans le but de développer les principes de confidentialité des données. Une politique Groupe a été définie et sera mise en œuvre dès 2008. Nos guides de marketing responsable visent aussi à assurer que les données privées ne sont utilisées à des fins commerciales qu'avec l'accord du client. Nous intégrons ces exigences dans les contrats avec nos partenaires commerciaux.

promouvoir un usage sûr et responsable des services

Nous veillons à informer nos clients et le grand public des risques liés aux mauvais usages des services de télécommunications, et des moyens de s'en prémunir. Notre site Internet dispose d'une section dédiée au bon usage des services, fournissant des conseils pratiques pour se prémunir contre le vol des téléphones portables, lutter contre les messages non sollicités, et insistant sur l'importance de ne pas téléphoner au volant. Une déclinaison locale est en cours de mise en place dans chacune de nos entités européennes.

la protection des enfants, un enjeu prioritaire

Pour l'Internet mobile, nous proposons un service de contrôle parental gratuit permettant de limiter l'accès des jeunes utilisateurs à des contenus adaptés à leur âge. Déjà disponible en Espagne, en France et au Royaume-Uni, il est en cours de

signature du cadre de référence Européen

En février 2007, nous avons signé le cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants (European Framework for Safer Mobile Use by Younger Teenagers and Children) aux côtés de 14 autres opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs de contenus, réunis au sein de GSM Europe. Initiative volontaire du secteur, ce cadre de référence vise à généraliser le déploiement de codes de conduite nationaux en matière de protection des enfants. Toutes nos entités européennes se sont fortement

mobilisées en 2007 pour mettre en place les mesures recommandées.

alliance contre la pornographie infantile

En 2007, nous avons activement contribué au sein de la GSM Association au développement de l'Alliance pour la lutte contre la pornographie infantile, lancée officiellement en février 2008.

des études pour mieux comprendre les besoins des familles

En 2007, nous avons mené des études en France et au Royaume-Uni pour mieux comprendre les besoins des familles en matière de protection des enfants.

Orange Slovaquie a aussi réalisé une étude majeure sur l'utilisation du portable et d'Internet par les enfants (voir page 19).



répondre
aux attentes
de nos clients



déploiement dans toutes nos entités européennes. Nous permettons aux parents qui le souhaitent de bloquer totalement l'accès Internet sur le téléphone mobile de leurs enfants. Nous assurons une modération de tous nos forums de discussion, et mettons en place des dispositifs de vérification de l'âge pour les services en ligne non adaptés aux mineurs. Sur nos sites Web, nous sensibilisons nos clients au bon usage des services en précisant comment signaler les abus au service client ou aux autorités nationales.

Pour l'Internet sur ordinateur, un contrôle parental est aussi disponible en Espagne, en France, au Royaume-Uni et en Pologne ; nous prévoyons de l'étendre d'ici à fin 2008 à toutes nos entités européennes. Un service de contrôle parental est aussi disponible pour nos offres de télévision par Internet.

Au-delà des mesures techniques, nous poursuivons un vaste programme de sensibilisation des parents, des enfants et du milieu scolaire. Nous avons élaboré des guides fournissant aux parents des conseils simples et efficaces pour permettre aux enfants d'utiliser leur téléphone mobile ou Internet en toute sécurité. Ces guides sont aujourd'hui disponibles en sept langues et téléchargeables gratuitement sur les sites de toutes nos entités européennes, excepté la Belgique et la Pologne.

Nous travaillons en partenariat avec des associations spécialisées comme European Schoolnet ou le Family Online Safety Institute pour sensibiliser les familles et le milieu scolaire à ces enjeux. Au Royaume-Uni, une campagne de sensibilisation au phénomène de harcèlement par SMS* à l'école a ainsi été menée en 2007 (voir page 15). Nous collaborons aussi avec les fournisseurs de sites de réseaux sociaux pour mettre en place des mesures de protection des enfants.

Nous avons développé des guides de marketing responsable pour nous assurer que nos campagnes publicitaires respectent les codes de conduite internationaux et ne ciblent pas les enfants.

La téléphonie mobile a ouvert un nouvel univers de communication, de créativité et de liberté d'expression ces dernières années. Notre organisme travaille avec des enseignants de toute l'Europe pour ouvrir de nouveaux horizons éducatifs ; notre responsabilité est de les aider à intégrer des outils innovants dans leur pratique quotidienne tout en s'assurant que la technologie est utilisée de façon éthique, efficace et sûre. Orange est un précurseur dans le secteur de la téléphonie mobile. Le Groupe a non seulement mis en place des moyens sûrs pour éduquer et sensibiliser les usagers mais il s'est avéré un partenaire dévoué d'European Schoolnet dans notre mission éducative. Il nous aide à faire face aux enjeux auxquels se confrontent quotidiennement les enseignants, alors que les jeunes explorent les multiples facettes du monde ouvert par les nouvelles technologies. ”

**Marc Durando, Executive Director,
European Schoolnet (www.eun.org).**

les mesures de protection des mineurs dans nos entités européennes

activités	France	Royaume-Uni	Espagne	Pologne	Belgique	Suisse	Slovaquie	Roumanie
guide parental	oui ⁽¹⁾	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
information du milieu scolaire	2008	oui	2008	oui	2008	2008	oui	2008
code de conduite local pour l'Internet mobile	oui	oui	oui	oui	2008		oui	oui
classification des contenus pour l'Internet mobile	oui ⁽²⁾	oui ⁽²⁾	oui	2008	oui ⁽³⁾		oui	2008
vérification de l'âge pour l'Internet mobile	oui	oui	oui	2008	oui	oui	oui	2008
filtre/contrôle parental pour l'Internet mobile	oui	oui	oui		2008			
blocage total de l'accès Internet pour l'Internet mobile	oui	oui				oui	oui	
contrôle parental pour l'Internet via l'ordinateur	oui	oui	oui	oui				
vérification de l'âge pour la TV sur Internet	oui	2008	na	2008	na	na	na	na
modération des forums de discussion	oui	oui	oui					

(1) guide AFOM – (2) organisme indépendant – (3) code opérateurs – na : non applicable



mobiliser nos collaborateurs

nos ambitions

- **Accompagner nos collaborateurs dans la transformation du Groupe.**
- **Créer, développer et entretenir un dialogue social dynamique à tous les niveaux.**
- **Développer les compétences de nos collaborateurs et augmenter leur valeur professionnelle.**
- **Faire de la santé et de la sécurité au travail un réflexe quotidien.**
- **Promouvoir la diversité au sein de l'entreprise.**

accompagner la transformation du Groupe

Dans le cadre du plan NEXT, nous avons engagé une refonte complète de notre organisation visant à nous rendre plus efficaces et innovants sur nos différents marchés et à renforcer nos ressources sur les activités à valeur ajoutée. Les perspectives d'activités sur la période 2006-2008 induisent une diminution nette des effectifs permanents d'environ 17 000 personnes, dont 16 000 en France. Cette évolution en France résultera d'environ 6 000 recrutements de nouveaux talents et 22 000 départs. Ces flux de personnels s'appuient sur les départs en retraite, la mobilité vers la fonction publique et les départs volontaires. En France, il y a eu en 2007, 1 600 départs en retraite, 1 073 départs volontaires pour création d'entreprise ou autre projet personnel, et 1 061 mobilités vers la fonction publique.

Nous poursuivons par ailleurs une politique de mobilité interne et de recrutements ciblés sur les métiers prioritaires, notamment dans le domaine de la relation client, des services aux entreprises, de l'innovation ou la gestion technique des réseaux et des systèmes d'information. En 2007, 14 649 nouveaux collaborateurs ont été recrutés dans le monde, dont 1 916 en France.

favoriser le dialogue social

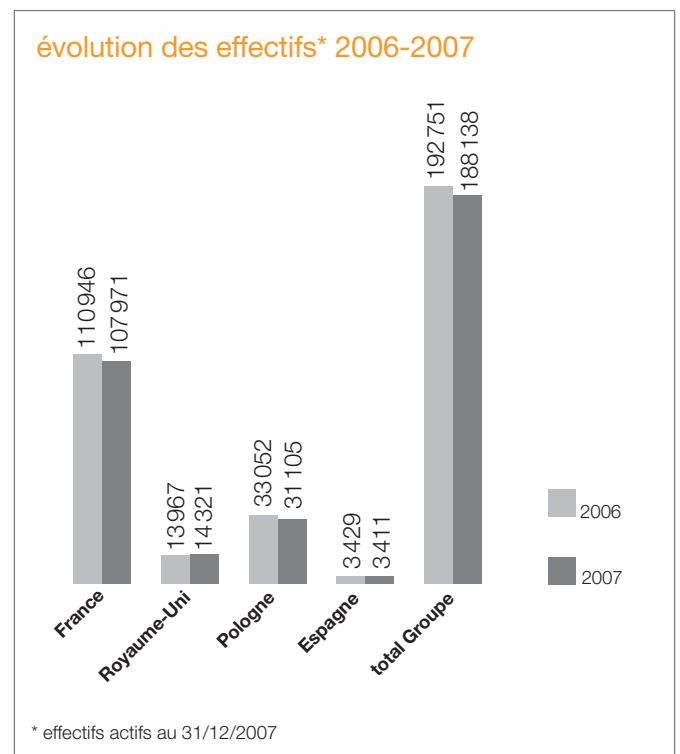
Le dialogue social est un outil essentiel du développement de notre Groupe, qui doit être adapté aux réalités locales. La dimension internationale de notre Groupe est un moteur clé de notre croissance, elle doit aussi être présente dans le dialogue social. Dans cette optique, notre comité de Groupe européen se réunit au moins trois fois par an et participe à des conférences téléphoniques trimestrielles. 19 pays y sont représentés (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Italie, Irlande, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Roumanie, Slovaquie et Suède). La Suisse y participe en tant que membre associé.

Dans cette même logique, nous avons décidé d'entamer des négociations afin de constituer un comité de Groupe mondial. À l'échelle locale, près de 400 instances représentatives du personnel sont en place dans le Groupe, en Europe principalement mais aussi en Afrique.

L'accord Groupe sur les droits sociaux fondamentaux conclu fin 2006 avec l'Alliance syndicale mondiale (Union Network International – UNI*) réaffirme aussi l'importance du dialogue social. En cas de difficultés, l'UNI* et France Télécom s'engagent à se concerter pour trouver ensemble des solutions, avant de recourir à de quelconques initiatives externes.

le développement des compétences, un enjeu majeur

Notre programme act: (anticipation et compétences pour la transformation) vise à développer les compétences de nos salariés en mettant à leur disposition des solutions personnalisées pour optimiser leur carrière. Il se déploie progressivement au sein de toutes les entités du Groupe.





mobiliser nos collaborateurs

des opportunités clairement identifiées pour chaque métier

Donner aux collaborateurs une visibilité sur les opportunités d'évolution qui leur sont offertes est un engagement majeur de notre programme. En France et en Espagne, une cartographie des métiers et la liste des postes à pourvoir sont accessibles à tous depuis l'intranet. Nos autres entités mettent en place des solutions équivalentes adaptées au contexte local.

des outils de développement des carrières personnalisés

Nous mettons progressivement en place des outils permettant à chaque salarié de construire son propre projet professionnel, en cohérence avec la stratégie du Groupe :

- en France et en Pologne, les conseillers développement des Espaces développement permettent d'aider les collaborateurs désireux d'améliorer leurs performances, leurs compétences et leurs perspectives d'évolution. Onze Espaces développement sont en place en France, et cinq en Pologne ;
- au Royaume-Uni, des coaches sont à la disposition des collaborateurs souhaitant optimiser leur carrière ;
- en Espagne, l'accent est mis sur la formation individuelle.

Attirer et retenir les talents est un enjeu clé. Dans toutes nos entités, nous mettons en œuvre des dispositifs pour détecter les profils prometteurs et leur offrir des évolutions de carrière motivantes.

renforcer l'engagement de l'équipe de management

La mise en œuvre du programme act: exige un accompagnement soutenu de la part de nos managers. Pour les aider à obtenir l'adhésion de leurs équipes et les encourager à progresser, des écoles de management ont été mises en place en France, en Espagne, en Pologne, au Royaume-Uni, en Jordanie ainsi que pour la zone EME et notre entité Orange Business Services.

La plupart des pays ont mis en place des dispositifs d'évaluation des performances, selon des modalités variées.

En France, un engagement personnel d'évolution de carrière formalise le plan de carrière professionnel du salarié. Un dispositif similaire est en cours de déploiement en Espagne.

un vaste effort de formation

Le programme act: s'accompagne d'une vaste augmentation de notre plan de formation : entre 2006 et 2008, nous avons prévu d'augmenter de 25% notre effort global de formation (en nombre d'heures totales) sur l'ensemble du Groupe. À fin 2007, le nombre d'heures de formation fournies en France a augmenté de plus de 25% par rapport à 2006. Dans le reste du Groupe, cette augmentation a atteint plus de 11%.

nos réalisations 2007

mise en place d'un forum des salariés en Slovaquie

Créé en mars 2007, ce nouveau forum des salariés s'est réuni deux fois au cours de l'année pour faire le point sur les résultats de l'entreprise et débattre des attentes des salariés.

engagement de négociations pour mettre en place un comité de Groupe mondial

En 2007, des discussions préliminaires ont eu lieu avec l'UNI* pour étudier les

modalités de mise en place d'une instance de dialogue couvrant l'ensemble des implantations du Groupe. Ces négociations se poursuivront en 2008.

gestion du stress

Notre Groupe est engagé depuis plusieurs années dans une transformation majeure susceptible d'engendrer, pour certains salariés, des situations difficiles. C'est pourquoi nous avons mis en place, dès janvier 2000, une commission dédiée à la prévention du stress. Celle-ci réunit des

représentants des organisations syndicales et de la direction. Ses travaux permettent de proposer des mesures concrètes, améliorant l'environnement de travail.

Pour mieux faire face à la complexité des situations individuelles, nous avons décidé de mettre en place en 2007, sur tout le territoire français, des cellules d'écoute et d'accompagnement pour apporter une réponse à des situations de travail génératrices de mal-être. De composition pluridisciplinaire, elles offrent

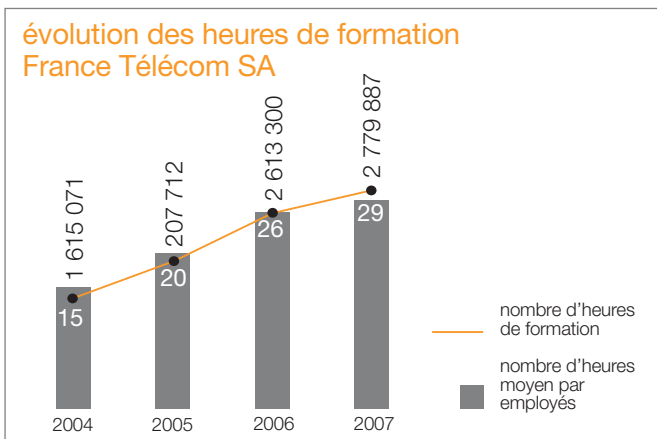


En tant qu'entreprise technologique, nous représentons le progrès ; les gens attendent que nous montrions l'exemple. Protéger nos employés en fournissant un environnement de travail sûr et sain, répondant aux réglementations locales et internationales, est un engagement majeur clairement affirmé dans notre politique environnement, santé et sécurité. La certification OHSAS* est une reconnaissance des progrès accomplis à ce jour pour mettre en œuvre notre programme de santé-sécurité au travail. Cette démarche a déjà apporté plusieurs bénéfices :

- réduction des accidents et des maladies professionnelles, et des coûts associés ;
 - affirmation de notre image de leader en responsabilité d'entreprise ;
 - amélioration de notre efficacité opérationnelle ;
 - réduction des risques judiciaires et pénaux grâce au respect de la réglementation locale.
- Notre performance est mesurée et vérifiée par des audits réguliers des stations de base, bureaux et entrepôts, ainsi que par un reporting dédié. Les critères d'audit ont été développés par des membres du personnel ; cela afin d'assurer une approche réaliste et efficace dans une logique d'amélioration continue. ”

**Sherif ISSA, Directeur
Environnement-Santé-Sécurité, Mobinil.**

évolution des heures de formation France Télécom SA



santé et sécurité au travail : une attention permanente

Préserver la santé de nos collaborateurs et de nos sous-traitants en garantissant leur sécurité sur le lieu de travail est un engagement majeur clairement énoncé dans notre politique santé-sécurité.

La direction santé-sécurité assure le déploiement du programme progressif de management de la santé et de la sécurité au travail, en assistant les entités dans la mise en œuvre de leurs plans d'action.

une aide confidentielle, personnalisée et capitalisent sur les actions déjà menées, en vue de dégager des solutions encore plus préventives, pérennes et innovantes. Pour en savoir plus, consultez notre dossier « gestion du stress », www.orange.com/fr_FR/presse/dossiers/att00003781/DPstressvDEF.pdf

actionnariat salarié : un engagement salué

Pour la quatrième année consécutive, la Fédération française des associations

d'actionnaires salariés (FAS) distinguait les meilleures pratiques des entreprises favorisant l'actionnariat salarié en France. Le Groupe a reçu le prix spécial de la meilleure progression 2006-2007.

l'Espagne et l'Égypte obtiennent la certification OHSAS

En 2007, Orange Espagne et notre entité égyptienne Mobinil ont toutes deux été certifiées OHSAS* (Occupational Health & Safety Assessment Series), norme

mondialement reconnue en matière de santé-sécurité au travail.

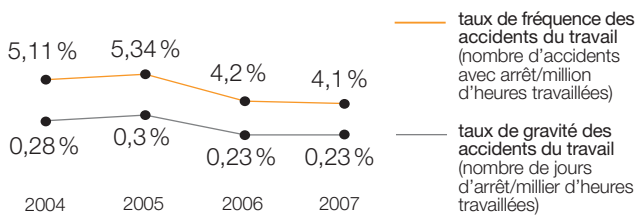
campagne de prévention des infections

Des brochures en anglais, en français et en espagnol expliquant de manière simple et explicite comment se laver les mains efficacement pour prévenir les infections virales ou bactériennes (grippe, rhume, gastro-entérites) ont été adressées en 2007 à toutes les entités du Groupe.



mobiliser
nos collaborateurs

taux de fréquence et de gravité des accidents du travail – France Télécom SA



compte-tenu des différences de définitions et de méthodes de calcul dans les autres pays, cet indicateur ne peut être consolidé à un niveau Groupe

Un réseau de responsables santé-sécurité a été mis en place dans toutes les entités de plus de 1 000 salariés. Une conférence téléphonique bimestrielle permet de faire le point sur les objectifs, les plans d'actions, les campagnes engagées, et de partager les expériences et les bonnes pratiques. En novembre 2007, un séminaire organisé sur deux jours a permis de renforcer cet échange. Il sera reconduit tous les ans.

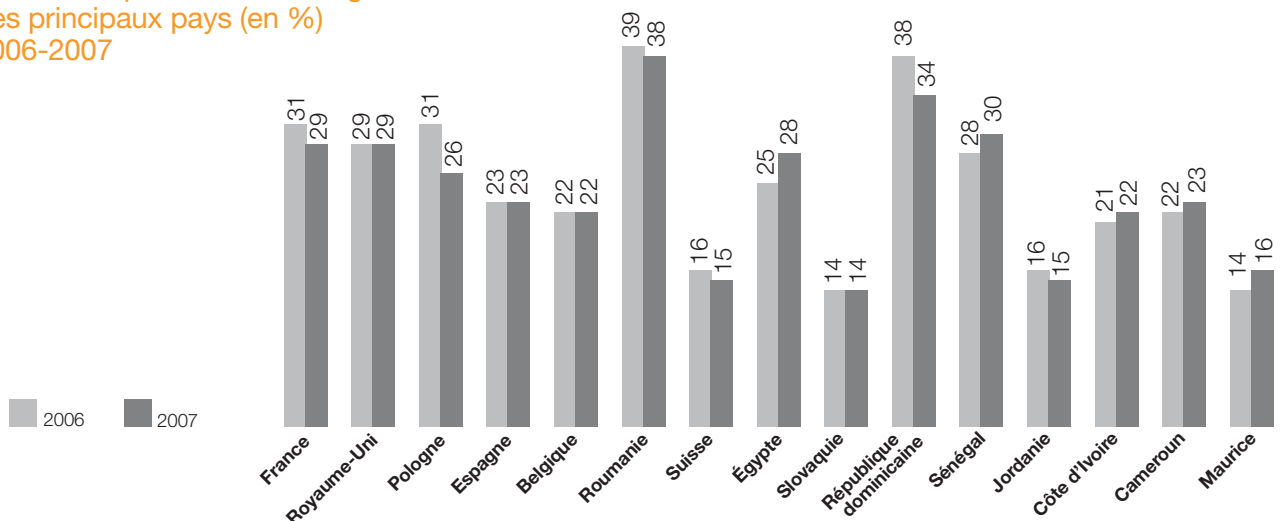
Le Groupe a engagé depuis 2006 une politique visant à ce que chaque entité mette en place un système de management santé-sécurité au travail en rapport avec ses activités professionnelles, son contexte local et le cadre réglementaire la concernant. En France, une évaluation par audit a été menée sur le second semestre 2006 et l'année 2007. L'analyse des audits a permis de développer un programme d'actions dont la mise en œuvre se poursuivra en 2008.

Dans le cadre de la prévention, Orange Madagascar a engagé depuis 2006 un programme de lutte contre le sida. 25 éducateurs formés spécifiquement ont pour rôle d'informer leurs collaborateurs des risques de propagation et des mesures de prévention de cette pandémie, de sensibiliser au dépistage et d'éduquer afin de ne pas stigmatiser les collaborateurs pouvant être atteints. 80% des collaborateurs d'Orange Madagascar ont participé à ce programme de dépistage volontaire et confidentiel. Des actions de sensibilisation sont aussi menées auprès des clients et du grand public.

Pour en savoir plus sur les actions de nos entités, consultez notre site

www.orange.com/fr_FR/responsabilite

femmes en position de management des principaux pays (en %) 2006-2007



la diversité, un atout pour le Groupe

Avec une présence dans plus de 140 pays, nos salariés apportent au Groupe la diversité de leurs origines et de leurs cultures. Nous sommes profondément convaincus que la diversité de nos équipes est un moteur de progrès pour notre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous avons signé en 2004 la charte de la diversité dans l'entreprise.

Deux grands programmes témoignent de notre engagement.

promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes

Depuis son lancement en 2005, nous participons activement au Women's Forum for the Economy and Society (le Forum des femmes sur l'évolution économique et sociétale). Nous sommes également membres du Cercle InterElles, créé en 2001 à l'initiative de plusieurs femmes chefs d'entreprise, dont un ancien membre du comité de direction de notre Groupe, qui œuvre à promouvoir l'égalité des chances au travail.

Nous avons rejoint fin 2007 l'EPWN (European Professional Women Network), instance de réflexion et de proposition pour faire évoluer le pourcentage de femmes accédant aux responsabilités.

insertion professionnelle des personnes handicapées

En France, la Mission insertion handicap a pour mission de favoriser le recrutement, l'insertion et l'emploi en continu de collaborateurs handicapés. Des moyens d'information spécifiques sont mis à la disposition des candidats handicapés. Plusieurs mesures permettent de faciliter leur insertion : adaptation des postes de travail, claviers en Braille, synthèse vocale, logiciels de grossissement de l'image, formation et financement de services de langage des signes... Des journées de sensibilisation sont aussi menées régulièrement pour démystifier le handicap au sein de l'entreprise et favoriser l'insertion des travailleurs handicapés.

nos réalisations 2007

France : deux nouveaux accords en faveur de la diversité

Le 24 octobre 2007, un accord sur l'égalité professionnelle a été conclu entre France Télécom SA et cinq organisations syndicales (CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD) pour la période 2008-2010.

Un nouvel accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes handicapées a aussi été signé le 29 novembre 2007 avec les partenaires sociaux. Il précise les objectifs visés sur la période 2008-2010 en termes d'embauche, d'insertion et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Pologne : un partenariat pour favoriser l'emploi des personnes handicapées

En 2007, TP a signé un accord de coopération avec la société WYG International pour accueillir des handicapés physiques

lors de stages de trois mois. Quatre stagiaires ont déjà été accueillis dans le service relation clients de TP.

Orange s'engage pour faciliter l'insertion des jeunes dans le monde du travail

Orange participe avec l'Institut d'études politiques de Paris à un programme expérimental s'adressant à des lycéens de Seine-Saint-Denis et visant à lever les freins qui pourraient les empêcher de se lancer dans des études longues quand ils en ont le potentiel. Dans le cadre du Cercle Passeport Télécom, Orange accompagne des étudiants afin qu'ils intègrent des grandes écoles. Orange est également partenaire de Nos quartiers ont des talents, initiative fondée par un collaborateur du Groupe pour aider les jeunes diplômés issus des quartiers sensibles à trouver un premier emploi.

Ces jeunes sont souvent victimes de « discriminations par l'adresse » et manquent de repères pour décrypter les codes du marché du travail. Nos quartiers ont des talents leur offre l'aide de cadres confirmés qui les conseillent et leur ouvrent leur carnet d'adresses.





les achats responsables

nos ambitions

- **Maîtriser les risques éthiques, sociétaux et environnementaux liés à nos achats.**
- **Contribuer à une meilleure prise en compte des principes de développement durable chez nos fournisseurs et nos sous-traitants.**
- **Renforcer les compétences des acteurs achats sur les contraintes et les opportunités du développement durable.**

un engagement contractuel

Nous soulignons à nos fournisseurs, dès la phase de consultation, l'importance qu'a pour nous le respect des objectifs de développement durable.

Tous nos contrats avec les fournisseurs référencés au niveau du Groupe contiennent une clause éthique et environnement. Notre objectif est de l'intégrer à terme dans tous les contrats locaux. C'est déjà le cas en France, en Espagne, en Pologne et en Suisse. Au Sénégal, un code éthique fournisseurs a été élaboré en 2007 et sera désormais joint à tous les dossiers de consultation.

évaluer les performances

Outre le triptyque qualité-délais-coûts, l'évaluation des fournisseurs tient notamment compte :

- du respect des lois et des réglementations applicables ;
- du respect des règles de confidentialité, de loyauté et de sous-traitance ;
- de l'existence d'engagements et de principes d'action clairement formalisés ;
- de leur consommation d'énergie et de ressources naturelles ;
- des actions de maîtrise des risques environnementaux et sociétaux.

Lors de la phase de consultation, des questionnaires adaptés aux catégories d'achats sont proposés. Ces questionnaires portent sur l'organisation et la localisation des fournisseurs, les processus mis en œuvre afin d'en déterminer les risques environnementaux et sociétaux. Leur analyse alimente en particulier la cotation des offres et les négociations nécessaires.

En suivi du contrat, notre dispositif Qredic® permet d'analyser la performance globale des fournisseurs.

L'outil est déployé sur l'ensemble des contrats d'achats Groupe,

couvrant plusieurs pays d'implantation. Chaque contrat est évalué une à deux fois par an, avec l'appui des principaux pays. Les résultats sont présentés aux fournisseurs et font l'objet d'un plan d'amélioration si nécessaire. Depuis 2007, les résultats peuvent être déclinés pays par pays. Une déclinaison locale de Qredic® est en cours de déploiement au Royaume-Uni et en Pologne.

Pour les catégories d'achats déterminées à risque critique ou majeur, un questionnaire responsabilité d'entreprise-développement durable est envoyé chaque année.

Ces évaluations sont adaptées en fonction des principaux types d'achats que nous effectuons. Nous tenons compte, par exemple, de la nouvelle réglementation européenne Reach sur les substances chimiques, et les règles européennes sur les déchets électriques et électroniques ont été discutées avec les fournisseurs d'équipements.

Les évaluations des fournisseurs sont accessibles à tous les pays depuis l'intranet Groupe.

Afin de sécuriser l'intégration des fournisseurs asiatiques dans les achats du Groupe, notre équipe achats implantée en Chine (huit personnes) a mis en œuvre un processus complémentaire :

- d'identification des fournisseurs potentiels et d'évaluation de leur capacité à répondre aux attentes de France Télécom ;
- de maîtrise des fournisseurs après contractualisation pour s'assurer de leur bonne compréhension des attentes du Groupe.

sensibiliser les acteurs internes

Le bon déploiement de notre politique d'achats responsables repose aussi sur la sensibilisation des acteurs impliqués dans le processus achats (acheteurs, donneurs d'ordre). Un module de formation a été spécifiquement conçu pour sensibiliser ces acteurs aux risques et opportunités en matière de développement durable et à la politique du Groupe. 49 personnes ont assisté aux cinq sessions organisées en 2007.

Sur 356 contrats Groupe évalués

67%

des fournisseurs ont mis en œuvre un système ou des dispositions de management environnemental

31,7%

ont un système de management de l'environnement (SME*) certifié ISO 14001* ou EMAS*

25%

ont des dispositions sociales reconnues par un certificat, label, agrément reconnaissant leur performance sociale (OHSAS*, SA 8000* ou ILO OSH 2001*)



nos réalisations 2007

des efforts ciblés sur les fournisseurs « à risque »

En 2007, nous avons tenu compte de la cartographie des risques achats établie en 2006 pour concentrer nos efforts sur les catégories d'achats estimées à risques. Seuls les fournisseurs de ces catégories d'achats ont été interpellés sur leur démarche globale de responsabilité d'entreprise développement durable lors de la campagne 2007. Cela nous a permis d'améliorer le taux de retour pour atteindre 71 % des fournisseurs en 2007, contre 67 % en 2006.

La campagne 2007 a eu pour but :

- de comprendre la logique de développement durable poursuivie par les fournisseurs ;
- d'évaluer leur positionnement par rapport à l'année précédente, et vis-à-vis de la réglementation ;
- de mettre à jour la cartographie des risques environnementaux et sociétaux.

communication de l'accord UNI* à nos fournisseurs

L'accord Groupe UNI* sur les droits sociaux fondamentaux signé en 2006 comprend trois obligations concernant directement les fournisseurs et sur lesquelles ils doivent s'engager s'ils veulent travailler pour le Groupe :

- l'interdiction du travail des enfants ;
- la lutte contre toute forme de travail obligatoire ou forcé ;
- la non-discrimination.

Cet accord est consultable sur notre site Internet

http://www.orange.com/fr_FR/responsabilite/parties_prenantes/UNI.html

Nous avons demandé à tous les pays de décliner au plus tôt l'accord UNI* et de le communiquer à leurs fournisseurs locaux.



répondre aux questions sur les ondes électromagnétiques

nos ambitions

- Informer les parties prenantes à l'aide d'outils de communication adaptés et répondre avec clarté aux questions concernant les ondes électromagnétiques (OEM*) et les technologies de communication.
- Encourager les utilisateurs à adopter les bons usages.
- Assurer une veille internationale des études scientifiques relatives aux OEM* et faciliter l'accès des parties prenantes aux résultats des principales recherches.
- Appliquer les recommandations internationales sur les niveaux d'exposition en l'absence de réglementations nationales.

un dialogue local renforcé

Au-delà des obligations réglementaires, nous favorisons l'information, la concertation et la préservation de l'environnement avec les autorités locales et les riverains concernés par nos nouveaux projets d'implantation ou de modification d'antennes relais. En France, au Royaume-Uni, en Suisse et en Espagne, nous appliquons ainsi les guides de bonnes pratiques élaborés par les autorités locales ou nationales et les associations d'opérateurs mobiles, et nous faisons réaliser des mesures d'exposition gratuites, sur demande, par des bureaux de contrôle indépendants. Ces mesures sont ensuite rendues publiques sur les sites des autorités nationales tels que l'Agence nationale des

fréquences en France (www.cartoradio.fr), l'Office of Communications (OFCOM*) au Royaume-Uni (www.sitefinder.ofcom.org.uk) ou le ministère de l'Industrie, du Tourisme et du Commerce en Espagne (www.mityc.es/nivelesexposicion).

des outils de communication adaptés

Nous avons demandé à toutes nos entités de renforcer et d'harmoniser les actions de communication relatives à l'impact des OEM*. La majeure partie de nos entités en Europe, ainsi que Mobinil en Égypte, mettent déjà à disposition sur leur site Internet des informations scientifiques, réglementaires et techniques et des liens vers les organismes et les associations de référence dans le domaine.

En Espagne, en Égypte, en France, en Roumanie, au Royaume-Uni et en Suisse, des guides d'information reprenant ces sujets sont remis aux collectivités locales et au grand public lors de réunions d'information et dans certains points de vente.

Nous relayons ainsi le plus largement possible les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et des autorités sanitaires nationales.

Notre politique Groupe sur les OEM* prévoit notamment de généraliser l'affichage des DAS* (Débit d'Absorption Spécifique d'un mobile, désignant le niveau maximal d'ondes radio auquel peut être exposé l'utilisateur) dans nos points de vente ou sur nos sites

nos réalisations 2007

une démarche Groupe renforcée

Plusieurs actions ont permis de renforcer et de structurer la prise en compte des enjeux liés aux OEM* dans nos différentes entités :

- nomination d'un responsable dédié aux OEM* au niveau Groupe, mise en place d'un réseau de correspondants OEM* dans toutes les entités du Groupe, animation de réunions régulières sur le sujet ;
- formalisation de la politique OEM* du Groupe et du système de pilotage des actions OEM*, qui aide à la mise en place des plans d'actions par pays ;

- facilitation de l'accès à l'information pour toutes les entités via un extranet ;
- organisation d'un séminaire interne multipays destiné à présenter les grands enjeux, faire un point sur les plans d'actions et échanger les bonnes pratiques.

14^e colloque annuel sur les OEM*

En 2007, nous avons organisé la 14^e édition de notre colloque externe annuel sur les ondes électromagnétiques, auquel étaient conviés des scientifiques, des

représentants des autorités, et des industriels du secteur. Le but : faire le point sur les recherches en cours, les nouvelles technologies sans fil et les futurs programmes de recherche.

France : des mesures très inférieures aux limites réglementaires

En France, Orange a effectué 416 mesures de champ en 2007 à la demande de riverains, de bailleurs et de collectivités locales à proximité de ses antennes relais. Par

Internet et de sensibiliser les clients aux bons usages. Un site Web d'information grand public sur les ondes électromagnétiques est également en développement au sein du Groupe.

le contrôle des niveaux d'exposition

Notre objectif est que toutes nos entités respectent les limites d'exposition fixées par les recommandations internationales de l'ICNIRP* (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) et du Conseil européen, en l'absence de réglementation locale.

Nous menons des campagnes de mesure régulière autour de nos relais pour nous assurer du respect de ces limites.

Tous les téléphones mobiles commercialisés par Orange respectent les normes de l'ICNIRP* et ont un DAS* inférieur à 2W/kg.

une participation active aux recherches

Nous assurons une veille scientifique permanente sur l'ensemble des recherches liées aux OEM* au plan international, et soutenons les programmes inscrits dans l'agenda de l'Organisation Mondiale de la Santé.

Nos chercheurs travaillent depuis plus de dix ans pour mieux connaître les OEM* et mesurer l'impact des solutions développées (antennes, terminaux mobiles, installations Wi-Fi). Ils ont notamment conçu un logiciel de visualisation des champs électromagnétiques en 3D, EMF Visual, qui permet de déterminer le périmètre de sécurité nécessaire autour d'une antenne relais. Nous avons aussi mis au point un dosimètre individuel permettant de mesurer très facilement l'intensité des ondes émises dans l'environnement.

Nous sommes membres de la Fondation santé radiofréquence (www.sante-radiofrequences.org) en France et de la Fondation de recherche suisse sur la communication mobile (www.mobile-research.ethz.ch). Au Royaume-Uni, nous soutenons les programmes MTHR. Dans ce cadre nous contribuons à l'étude épidémiologique internationale CEFALO sur les enfants et les jeunes adolescents.

Dans le domaine de la dosimétrie*, après le projet ADONIS sur l'analyse dosimétrique de l'exposition des enfants, nous sommes actuellement en charge du projet MULTIPAF de l'Agence nationale de la recherche sur l'analyse dosimétrique des nouveaux signaux et de l'exposition des sources multiples.

Nous participons également aux travaux des organismes internationaux de normalisation du secteur tels que l'European Telecommunications Standards Institute (ETSI), l'International Electrotechnical Commission (IEC) ou le CENELEC (comité européen de normalisation électronique) dans le but de contribuer à renforcer la transparence et la traçabilité des méthodes de certification et d'installation des équipements de télécommunications.

ailleurs, le panorama 2007 de l'Agence nationale des fréquences montre que les moyennes des mesures de champ par réseau représentent moins de 2 % des valeurs limites fixées par le décret du 3 mai 2002, qui réglemente l'exposition du public aux champs électromagnétiques. Tous les résultats sont inférieurs aux seuils réglementaires, et 97 % des mesures n'atteignent pas 10 % de ces valeurs limites. Toutes les mesures réalisées sont mises en ligne sur le site de l'ANFR, www.cartoradio.fr.

Roumanie : nouvelle formation en ligne

En Roumanie, un module de formation en ligne a été élaboré pour permettre aux employés de mieux comprendre les ondes électromagnétiques et répondre aux interrogations du public. Le personnel des boutiques Orange et du service client a été formé en priorité.



mesure de champ par dosimètre près d'une antenne relais



créer des liens de solidarité

nos ambitions

- Rompre l'isolement des personnes atteintes de troubles de la communication.
- Participer à la lutte contre l'illettrisme et contribuer à l'éducation des filles dans les pays en développement.
- Soutenir la pratique collective de la musique vocale.
- Favoriser l'implication des salariés dans des projets de bénévolat et de parrainage.

la Fondation Orange, vingt ans d'engagement dans le mécénat

Créée en 1987, la Fondation Orange mène depuis sa création un important programme de mécénat qui s'inscrit dans le prolongement de la mission de l'entreprise : favoriser la communication sous toutes ses formes en luttant notamment contre l'isolement sensoriel, l'isolement social et en favorisant l'épanouissement culturel.

Les actions de mécénat de la Fondation se déploient dans trois domaines spécifiques :

- **la santé/le handicap**, en venant en aide aux personnes autistes, et en cherchant à améliorer l'autonomie et la qualité de vie des personnes souffrant de déficience visuelle ou auditive ;
- **l'éducation**, en participant à la lutte contre l'illettrisme et en favorisant l'éducation des filles dans les pays en développement ;
- **la culture**, en encourageant la pratique collective de la musique vocale.

Afin de sélectionner les projets, la Fondation Orange a mis en place des comités d'experts. Ces comités se réunissent deux à quatre fois par an et sont composés de personnalités choisies pour leurs compétences dans le domaine concerné.

Une composante majeure du mécénat du Groupe porte sur l'implication des salariés à travers le bénévolat et le parrainage. Le bénévolat a démarré au sein de la Fondation en 1991 grâce à l'association Volontaires pour les autistes. Des bénévoles donnent de leur temps libre pour partager des activités de loisirs avec des personnes autistes et contribuer ainsi à soulager leurs familles. Une seconde association, Orange Solidarité, a été créée en 2007 pour permettre aux salariés de s'investir dans les autres domaines de mécénat.

plus de **500** conventions
signées dans 23 pays

dont **372**

projets en France pour
un montant global de plus
de 10 millions d'euros

Une politique de parrainage permet également aux salariés d'associer leur engagement personnel à celui de l'entreprise en proposant des projets portés par une association dans laquelle ils sont engagés bénévolement.

Au-delà de son action en France, la Fondation Orange fédère et coordonne l'ensemble des actions de mécénat du Groupe à travers le monde. Des projets sont ainsi soutenus, ou vont l'être prochainement, dans 27 pays (10 fondations) en Europe, en Asie, au Moyen-Orient et en Afrique. La Fondation Orange travaille dans tous ces pays avec des ONG ou des associations locales et internationales dans les domaines choisis (santé/handicap, éducation, culture), en tenant compte des spécificités culturelles et des nécessités stratégiques de chaque pays.

Pour en savoir plus sur les actions de la Fondation, consultez notre site

www.orange.com/fondation

nos réalisations 2007

Quelques exemples de projets soutenus en 2007 par la Fondation.

santé/handicap

Autisme : en 2007, la Fondation a soutenu 103 projets et 17 bourses et programmes de recherche sur l'autisme.

En Belgique, notre filiale Mobistar a lancé le projet Participe! en association avec sept centres d'étude de l'autisme et deux associations de parents d'autistes pour améliorer la vie des personnes autistes et de leurs familles. En 2007, un site de sensibilisation et d'information sur cette maladie a été développé : www.participe-autism.be.

Déficience visuelle : la Fondation Orange soutient en priorité des projets destinés à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cécité totale, profonde ou sévère en leur facilitant l'accès à l'éducation, à l'information et à la culture et en les aidant à acquérir plus d'autonomie. En 2007, 19 projets en faveur des personnes déficientes visuelles ont été soutenus. On peut ainsi citer le partenariat avec le Groupement des intellectuels aveugles ou amblyopes pour promouvoir le système Daisy permettant l'accès au livre sous format audionumérique ; l'audiodescription d'œuvres dans plusieurs maisons d'opéra ainsi que de films en salle et en DVD ; divers projets visant à améliorer l'accessibilité des sites culturels comme la nouvelle galerie tactile au musée du Louvre.

Déficience auditive : en 2007, la Fondation Orange a soutenu 37 projets en lien avec l'accès à l'éducation, à l'information et à la culture dont l'objectif privilégié est de contribuer à l'enseignement et à la diffusion de modes de communication tels que la langue des signes française (LSF) et le code langage parlé complété (LPC). On peut citer le soutien apporté au musée du Louvre pour la création du guide multimédia permettant aux visiteurs sourds de disposer d'explications sur les œuvres en LSF, ou encore le sous-titrage de films donnant ainsi la possibilité aux cinéphiles déficients auditifs de retrouver le plaisir du cinéma.

éducation

En 2007, la Fondation Orange a soutenu 74 projets de lutte contre l'illettrisme en France, à Madagascar et en Côte d'Ivoire et 21 projets en faveur de l'éducation des filles dans les pays en développement.



éducation des filles au Mali

En Égypte, la Fondation Orange et la filiale locale Mobinil ont soutenu un projet d'apprentissage de la lecture et de l'écriture pour 550 adultes jamais scolarisés, en majorité des femmes.

Au Sénégal, au Mali, en Côte d'Ivoire ou encore à Madagascar, plus de 10000 filles sont scolarisées chaque année grâce à la Fondation Orange.

En Chine, le projet de l'association Couleurs de Chine permet de financer la scolarisation au lycée et à l'université de 50 jeunes filles faisant partie des minorités chinoises dans les provinces du Guangxi et du Guizhou, au sud de la Chine.

Au Mali, le projet de l'association Électriciens sans frontières, parrainé par un salarié du groupe France Télécom, a permis l'électrification d'une école de 12 classes accueillant plus de 1000 élèves à Sido Soninkoura, dans le Cercle de Ségou.

culture

La Fondation a soutenu, en plus de vingt ans, le développement de plus de 100 chœurs, ensembles vocaux et maîtrises dans les répertoires médiéval, baroque, contemporain et musique du monde. L'ensemble Matheus, Les Cris de Paris, Musicatreize, Accentus, Le Concert d'Astrée, Le Cercle de l'harmonie ou encore les chœurs d'enfants Sotto Voce et du Crea d'Aulnay-sous-Bois ont bénéficié de l'aide de la Fondation.

En janvier 2008, la Fondation a reçu la médaille de grand mécène du ministère français de la Culture et de la Communication en reconnaissance de son engagement dans la culture et, plus particulièrement, dans la musique, comme formidable vecteur pour relier les hommes.

L'insertion professionnelle des jeunes chanteurs et l'accès à la musique des publics isolés sont aussi des enjeux prioritaires de notre mécénat. Plus de 70 projets musicaux ont ainsi été accompagnés en 2007.



Lutter contre le changement climatique

nos ambitions

Réduire nos émissions de gaz à effet de serre par client de 20 % entre 2006 et 2020 :

- en limitant les consommations d'énergie de nos réseaux et de nos bâtiments ;
- en réduisant les émissions de CO₂ liées à notre flotte de véhicules et aux déplacements professionnels ;
- en augmentant la part des énergies renouvelables.

réduire la consommation d'énergie des réseaux

Le fonctionnement des réseaux de télécommunications représente 69 % de notre consommation totale d'énergie. Avec l'aide d'un outil de modélisation de la consommation du réseau mis au point par Orange Labs, nous avons élaboré un plan directeur visant à réduire la consommation d'électricité de nos centres de traitement des données via plusieurs leviers :

- l'optimisation du dimensionnement et de l'implantation des équipements peut apporter des gains de consommation de 10 % à 50 % pour certains sites ;
- la virtualisation des serveurs : en France, un programme vise à réduire le nombre de serveurs physiques de 40 % d'ici à 2010 ;
- la mutualisation des applications pour réduire les besoins

d'hébergement : plus de 600 applications locales ont été supprimées depuis 2006 ;

- le passage à une alimentation en courant continu haute tension (HVDC – High Voltage Direct Current), solution que nous préconisons en normalisation, pourrait réduire encore la consommation d'énergie de 10 % environ.

Nous sommes par ailleurs leader du projet de recherche européen OPERA-Net (Optimising Power Efficiency in mobile RAdio Networks) qui vise à optimiser les consommations d'énergie des réseaux mobiles.

des bâtiments plus économes en énergie

Nous déployons différents types de mesures visant à optimiser la consommation d'énergie des bâtiments, selon deux axes :

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

nos réalisations 2007

virtualisation des serveurs

Près de 300 serveurs ont été virtualisés en 2007. Ces serveurs virtuels ont optimisé les ressources informatiques et énergétiques associées et permettront de faire face aux demandes futures (nouveaux clients, services) sans avoir à augmenter proportionnellement notre parc informatique.

un trophée pour la ventilation optimisée

Notre système de ventilation optimisée est lauréat, dans la catégorie « Grandes entreprises », des Trophées 2007 des technologies économes et propres décernés par l'ADEME et le magazine *Industries et Technologies*.

une flotte moins polluante

Le catalogue « véhicules propres » du Groupe comprend désormais des véhicules électriques, hybrides, Flex-fuel fonctionnant à partir de biocarburants, ou encore des véhicules équipés du système « Stop and Start » et des petites cylindrées de type HDI. Leur point commun : de faibles émissions de CO₂.

Depuis 2006, 15 000 nouveaux véhicules ont été acquis dont 50 % émettant moins de 130 g de CO₂/km.

limiter les déplacements professionnels

En 2007, la réalisation de 520 000 réunions CoopNet (service interne de visioconférence utilisant l'intranet) a permis d'éviter 1,7 million de déplacements, soit l'équivalent de 34 000 tonnes de CO₂.

mobistar primé pour la gestion « verte » de sa flotte

Notre filiale belge Mobistar a été nommée en 2007 dans la catégorie « meilleure innovation écologique » des Europe Fleet Awards.

énergies renouvelables

Notre projet Oryx vise à déployer des stations solaires en zones rurales. Réalisé courant 2007 sur 35 sites au Sénégal, ce projet permet d'étendre la couverture du réseau mobile dans les zones dépourvues d'alimentation électrique, avec un impact réduit sur l'environnement et des coûts de fonctionnement modestes, tout en créant de l'emploi local. Nous prévoyons de l'étendre à 500 nouveaux sites en Côte d'Ivoire, Madagascar, Guinée et Mali d'ici à fin 2009.

Parmi ces mesures, la ventilation optimisée est un système mis au point par Orange Labs qui exploite les variations naturelles de température et l'inertie thermique des bâtiments. Ce système permet de réduire d'un facteur 6 à 7 la consommation d'énergie par rapport à une climatisation classique, tout en supprimant l'utilisation de fluides frigorigènes nocifs pour l'environnement. Il a été déployé sur 400 sites techniques en France.

réduire les émissions liées au transport

Nous disposons d'une flotte de 50 000 véhicules société, qui représente environ 12 % de nos émissions de CO₂. Notre objectif global est de tendre vers un niveau d'émission moyen de 130 g de CO₂/km, grâce à :

- un remplacement plus régulier des véhicules (tous les trois ans), tout en réduisant notre parc ;
- la mise à disposition d'un catalogue de véhicules « propres » à faible niveau d'émission ;
- la mise en place d'un système incitatif pour encourager les managers ayant un véhicule de fonction à adopter un de ces véhicules propres.

Plusieurs entités ont mis en place des dispositifs visant à limiter l'usage de la voiture individuelle (plans de déplacement entreprise, dispositif de covoiturage, financement de titres de transport collectif...).

Nous mettons à la disposition de nos collaborateurs un panel de solutions permettant de limiter les déplacements professionnels (visioconférence, téléconférence, outils de travail collaboratif à distance...). 5 000 cadres sont ainsi équipés de notre solution nomade Business Everywhere, facilitant le télétravail.

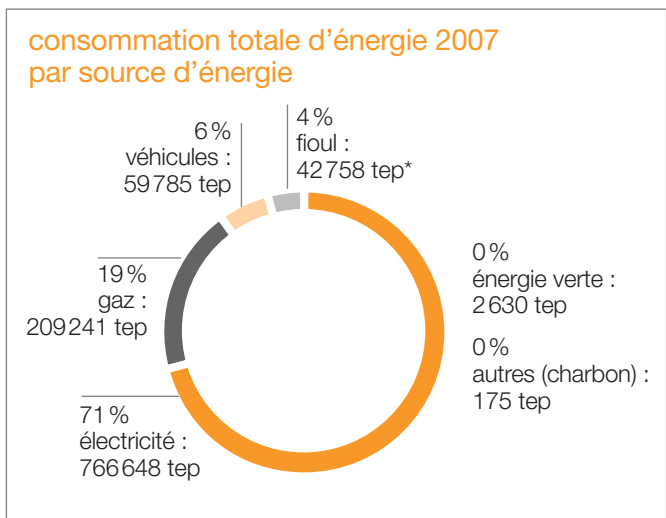
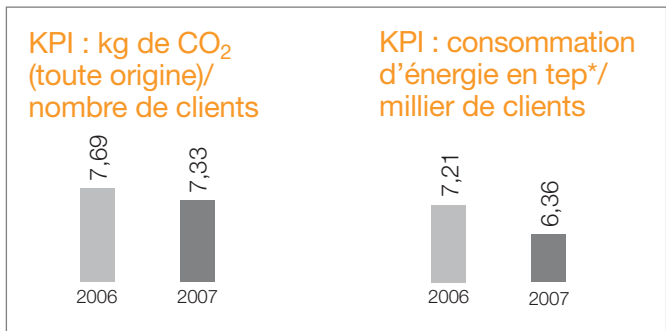
Nous proposons également à nos clients diverses solutions permettant de limiter leurs émissions de gaz à de serre (voir page 24).

favoriser l'utilisation des énergies renouvelables

Depuis plus de trente ans, notre R&D mène des recherches sur l'application des énergies renouvelables à nos activités qui ont débouché sur le déploiement de sites alimentés en solaire dès 1975. Des projets concrets sont aujourd'hui en cours dans plusieurs entités.

Au Sénégal, à Madagascar et en Égypte, plusieurs sites sont alimentés à l'énergie solaire.

L'antenne relais du site d'Élan au pays de Galles est alimentée par de l'énergie solaire et éolienne.



* tep : tonne équivalent pétrole (1 tep = 11 628 kWh)

Nous testons également l'utilisation de piles à combustible qui pourraient être utilisées comme source d'énergie de secours en remplacement des groupes électrogènes.

une réflexion étendue à la consommation des produits

Outre les efforts déployés pour réduire nos propres consommations d'énergie, nous encourageons le développement de terminaux téléphoniques plus sobres en énergie au travers de nos partenariats d'écoconception (voir page 26).

Nous soutenons également le principe d'un « chargeur universel intelligent » qui s'arrêterait automatiquement dès que la charge est atteinte, permettant ainsi de réduire les gaspillages.



optimiser la gestion des déchets

nos ambitions

- **Mettre en place dans toutes nos entités des dispositifs de collecte et de traitement adaptés à chaque type de déchets, en tenant compte des réglementations et des spécificités locales.**
- **Assurer la traçabilité des déchets confiés jusqu'à leur traitement final.**
- **Favoriser le traitement des équipements électroniques en fin de vie.**

des filières de traitement clairement identifiées

Nos activités génèrent trois grandes catégories de déchets :

- les déchets liés aux réseaux : câbles, poteaux, tubes fluorescents, batteries, déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE*), autres déchets dangereux et non dangereux ;
- les déchets « tertiaires » liés à nos bureaux et centres d'appels : équipements informatiques et autres DEEE*, cartouches d'encre, papiers et cartons, autres déchets banals ;
- les déchets « clients » collectés dans nos boutiques ou chez nos clients : DEEE*, batteries et accumulateurs, emballages.

Pour chaque type de déchets, nous faisons en sorte d'identifier les filières de traitement les plus adaptées en favorisant les solutions offrant le meilleur équilibre entre efficacité environnementale et maîtrise des coûts. Nous veillons aussi à ce que les prestataires

à qui nous confions nos déchets respectent les réglementations environnementales.

Notre division achats a ainsi dressé la cartographie des filières de traitement pour les principaux types de déchets collectés en France. Cette cartographie a reçu le prix environnement de notre challenge interne « Prenons soin du futur ». Notre feuille de route 2007-2011 prévoit la structuration des filières et leur cartographie sur l'ensemble des pays concernés.

favoriser le traitement des équipements électriques et électroniques en fin de vie

La directive européenne sur les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE*) a pour but de limiter la quantité de DEEE* rejetés sur des sites d'enfouissement en encourageant leur réutilisation ou leur recyclage. Dans nos entités européennes, concernées par cette réglementation, les clients peuvent retourner leurs équipements téléphoniques dans les boutiques, voire par la poste comme au Royaume-Uni. Les appareils collectés sont ensuite remis à des organismes de traitement agréés.

D'autres pays non directement concernés par la directive DEEE* contribuent cependant à soutenir les dispositifs de reprise des DEEE*. Ainsi, en Suisse, Orange est membre de l'éco-organisme SWICO qui assure l'élimination des équipements électroniques défectueux, tout en protégeant l'environnement.

nos réalisations 2007

mise en place d'un portail dédié aux déchets sur l'extranet Groupe

Depuis 2007, une section dédiée aux déchets est disponible sur l'extranet Groupe. Elle permet aux membres du réseau environnement d'accéder à la documentation utile (lignes directrices, cartographie des filières, indicateurs clés de performance...), de prendre connaissance des objectifs et des plans d'actions et de partager les bonnes pratiques entre filiales.

collecte des équipements informatiques en fin de vie

L'entité responsable de la gestion du parc des équipements informatiques des collaborateurs sur l'ensemble des sites France a mis en place une filière de collecte, de démantèlement et de recyclage des équipements informatiques en fin de vie. Ce programme opérationnel a permis de recycler 920 tonnes d'équipements en fin de vie en 2007, dont plus de 40 000 ordinateurs et plus de 18 000 écrans d'ordinateurs.

définition de lignes directrices Groupe sur la gestion des déchets

Nous avons mis en place en 2007 un groupe de travail « gestion des déchets » réunissant des correspondants de chaque entité et fonction du Groupe. Son objectif : définir les lignes directrices du Groupe en matière de gestion des déchets, en précisant les exigences minimales à respecter en l'absence de réglementation locale.

Trois grands principes de gestion des déchets applicables à tous les pays ont ainsi été définis :

- mesurer les quantités de déchets générés par nos activités, en réalisant des inven-

une seconde vie pour les téléphones portables

Dans un nombre croissant de pays, les mobiles de nos clients et de nos collaborateurs ainsi que les accessoires (chargeurs, notamment) sont collectés puis sont envoyés vers des filières de traitement appropriées.

Les terminaux réutilisables sont reconditionnés et vendus à de nouveaux clients à des tarifs attractifs. Les mobiles hors d'usage sont démantelés et les différents composants recyclés dans des filières adaptées à chaque matière. On assiste dans les deux cas à une seconde vie du mobile.

Afin d'améliorer le suivi du devenir de ces téléphones, un traçage des volumes réutilisés et recyclés est en cours de réalisation.

encourager le tri des déchets de bureau

La plupart de nos entités mettent en place des dispositifs de tri des déchets de bureau (exemples : papiers et cartons, cartouches d'encre). Des actions de communication, comme la campagne « Gestes verts », sensibilisent régulièrement nos collaborateurs à l'importance du tri. Des mesures simples comme le paramétrage recto verso des imprimantes contribuent également à réduire la production de déchets à la source.

taires dans toutes nos entités selon la classification définie au niveau Groupe ;

- organiser le traitement de ces déchets dans des filières adaptées au contexte local ;
- assurer la traçabilité sur le devenir de ces déchets, en généralisant le principe de cartographie des filières initié en France.

Ces lignes directrices permettront d'optimiser la gestion des déchets dans toutes nos entités, notamment dans les pays où l'absence de réglementation locale rend difficile la mise en place d'un dispositif de collecte adapté. Plusieurs actions sont déjà en cours dans nos entités d'Afrique et du Moyen-Orient :

- un projet de recyclage des déchets a ainsi été lancé en Jordanie, en collaboration avec l'ONG Jordan Environment Society ;
- à Madagascar, un contrat de partenariat signé avec la chaîne de magasins Jumbo Score vise à remplacer les sacs de caisse en plastique par des sacs recyclables et des *Sobika*, grands paniers en osier ou en rabane, pratiques, solides et biodégradables, fabriqués par des artisans locaux ;
- en Égypte, le dispositif de recyclage des déchets mis en place depuis 2001 pour les déchets de bureau s'étend chaque année à d'autres types de déchets. Les

batteries des téléphones mobiles sont par exemple collectées et envoyées pour traitement en Angleterre. Mobinil contribue également à mettre en place des systèmes de collecte des déchets dans les communautés défavorisées, via l'initiative « Clean up the world ».



le *sobika*,
une alternative écologique au
sac plastique

40 000

mobiles collectés chaque mois
au Royaume-Uni

16 000

en France

12 000

en Belgique

8 000

en Suisse

KPI : tonnes de déchets internes traités par million d'euros de chiffre d'affaires





Le suivi de nos performances économiques, sociales et environnementales est un élément clé de notre démarche d'amélioration continue.

Les annexes suivantes présentent le niveau de réalisation de nos objectifs 2007, les perspectives 2008 et les principales données sociales et environnementales de nos entités.

Des éléments complémentaires sur nos engagements et nos performances en matière de développement durable sont disponibles sur notre site www.orange.com.

l'avancement de notre démarche

performance économique	p. 50
performance sociale et sociétale	p. 54
performance environnementale	p. 58
avis externe	p. 63
pour en savoir plus	



performance économique

bilan 2007

objectifs	échéance	statut*	principales réalisations 2007
qualité de service			
améliorer la satisfaction de nos clients sur nos différents marchés et définir des plans d'actions ciblés sur les points à améliorer	2007	☺	baisse du nombre d'appels clients vers les centres d'assistance technique de -13 % en France et de -12 % au Royaume-Uni ☑ (voir page 30)
sécurité			
déployer un système de management de la sécurité (SMS) conforme aux normes internationales	2007	→	formalisation de la politique sécurité Groupe ☑ 2 reporting Groupe effectués sur 16 entités (9 pays et 7 divisions fonctionnelles) en 2007 conformément à la norme ISO 27001
relations actionnaires			
renforcer le dialogue avec les ISR dans le cadre de réunions périodiques	2007	☺	organisation de trois réunions avec les analystes ISR mise en place de roadshows pour les investisseurs institutionnels
achats responsables			
structurer notre démarche dans les principaux pays pour étendre notre approche RE&DD et la déployer sur un nombre significatif de fournisseurs locaux	2007-2008	→	initialisation d'un dialogue CSR/achats dans les pays communication sur l'accord UNI* auprès des fournisseurs (voir pages 38-39) actualisation et déploiement des règles de conduite achats par diffusion aux pays (voir pages 38-39)
adapter les contrats locaux pour maîtriser les risques inhérents au contexte pays et être en cohérence avec la politique et les stratégies locales	2007-2008	→	suite à l'accord UNI*, diffusion d'un modèle de clause éthique aux responsables achats des pays – déploiement en cours dans les contrats ☑ (voir pages 38-39)
suivre les plans d'actions mis en œuvre suite à l'élaboration de la carte des risques achats	2007-2008	→	12 plans d'actions suivis – action en cours
solutions au service du développement durable			
pour 2007, lancer une nouvelle gamme de solutions concernant la gestion des maladies chroniques à distance	2007	☺	expérimentation d'une solution de gestion du diabète à distance lancement d'une solution de gestion à distance de l'hypertension artérielle avec AXA
poursuivre l'adaptation de nos offres et de nos réseaux de distribution aux besoins des clients handicapés et âgés	2007-2010	→	lancement de l'Assistant Vocal (voir page 29) expérimentation d'un service commercial à distance dédié aux personnes handicapées, accessible aux personnes sourdes et malentendantes (voir page 29)
déploiement des réseaux			
poursuivre le déploiement des connexions résidentielles très haut débit par fibre optique en France et en Slovaquie	2007-2008	→	France : déploiement commercial de la fibre optique en région parisienne et dans cinq villes de province, 146 000 foyers couverts à fin 2007 Slovaquie : lancement en septembre 2007 de l'offre fibre optique, près de 200 000 foyers couverts à fin 2007

* ☑ élément revu par Deloitte ☺ objectif atteint → projet en cours

feuille de route 2008

objectifs	échéance
solutions au service du développement durable	
élargir la démarche Green IT au marché international	2008
mettre à la disposition de nos clients un outil permettant de calculer leur empreinte carbone et d'évaluer les gains associés aux solutions Green IT	2008
e-santé : poursuivre le développement des offres de gestion des maladies chroniques à distance	2008-2009
lutte contre la fracture numérique	
mettre en place un groupe de travail « fracture numérique » ; lancer des études pour mieux comprendre les besoins des populations concernées et intégrer ces questions dans le développement des produits et services	2008
couvrir l'ensemble des communes du Sénégal avec la technologie CDMA*	fin 2008
déployer le concept du réseau Botika, développé à Madagascar, dans d'autres pays des zones Afrique, Moyen-Orient et Asie	2008-2009
offrir des services de transferts monétaires mobiles et des téléphones <i>low cost</i> dans plus de pays	2008
accessibilité aux personnes âgées ou handicapées	
établir un réseau international de correspondants Accessibilité poursuivre le déploiement des offres Autonomie dans les pays	2008-2009
auditer et mettre en accessibilité les sites Web internes et externes du Groupe	2010
rendre accessible aux personnes âgées ou handicapées les offres majeures fixe, mobile, Internet du Groupe	2008-2009
qualité de service	
poursuivre le déploiement du programme Simplicity+ dans les pays en ouvrant de nouveaux centres de test en Espagne, en Jordanie, en Égypte et au Royaume-Uni	2008
poursuivre le déploiement des plans d'actions destinés à améliorer la qualité de service	2008
sécurité et protection des données privées	
déployer le système de management de la sécurité dans les grands pays et poursuivre le reporting Groupe	2008-2009
collaborer avec les principales parties prenantes concernées pour développer des normes en matière de liberté d'expression et de confidentialité des données privées	2008
définir des lignes directrices Groupe pour la publicité et les réseaux sociaux	2008
renforcer la formation des employés à la politique de protection des données privées	2008
achats responsables	
identifier un correspondant « achats responsables » dans chaque équipe d'approvisionnement locale	2008
mettre en place une approche structurée et spécifique en Europe et dans les autres pays	2008
poursuivre l'intégration de la clause éthique et environnement dans les contrats locaux	2008



performance
économique

notre performance vue par les agences de notation

SAM/Indice Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

France Télécom se soumet depuis 2002 aux évaluations de l'agence SAM, qui constate une progression régulière de la démarche de responsabilité d'entreprise, notamment dans le domaine environnemental (+ 13 points en 2007). En 2007, la performance globale est en progrès de + 7 points. En février 2008, SAM nous a inclus dans la catégorie « SAM Silver Class » dans son « 2008 Sustainability Yearbook ».

EIRIS/Indice FTSE4Good

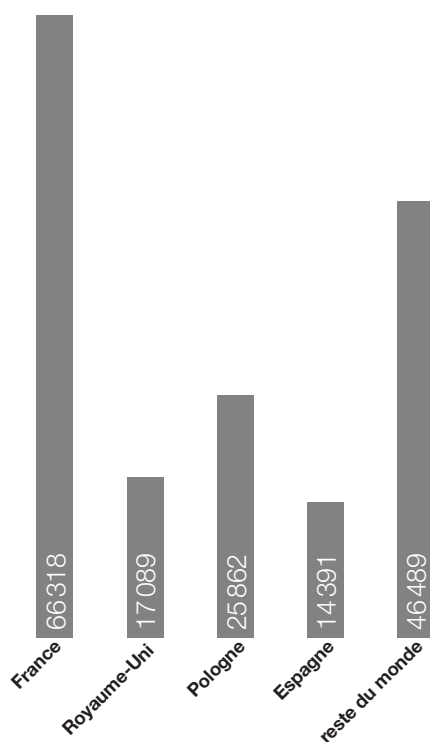
France Télécom est intégrée dans l'indice FTSE4Good depuis 2002.

Vigeo/Indice ASPI Eurozone

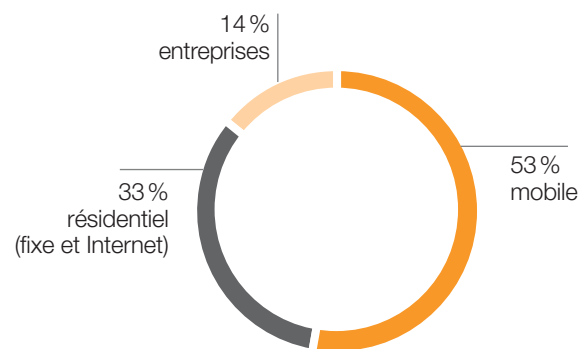
France Télécom est intégrée dans l'indice ASPI Eurozone depuis juin 2006.

Vigeo classe France Télécom parmi les entreprises les plus engagées de son secteur dans les domaines de la contribution aux communautés (leader sectoriel), du respect des Droits de l'Homme et des ressources humaines.

nombre de clients (en milliers) au 31/12/2007



répartition du chiffre d'affaires 2007 par activité

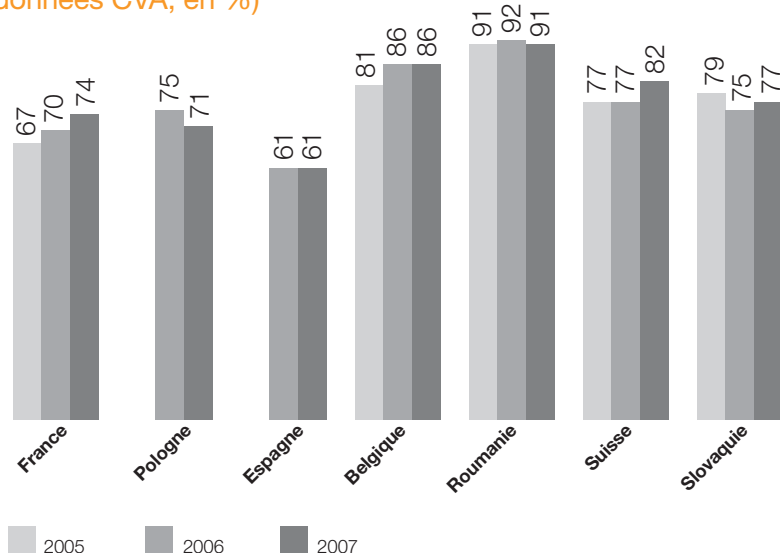


définitions

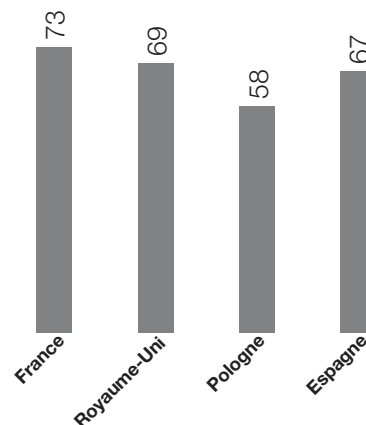
clients

- Le nombre de clients mobile correspond au nombre de titulaires d'une carte SIM et de détenteurs d'une carte prépayée ayant passé au moins un appel.
- Le nombre de clients fixe représente le nombre total de lignes analogiques standards et des accès RNIS en service, y compris les lignes en dégroupage total vendus, les cabines publiques et l'autoconsommation du Groupe ainsi que le nombre d'accès à très haut débit (sans l'abonnement au service téléphonique de base).
- Le nombre de clients Internet correspond au nombre d'abonnements mensuels payants (forfait).

taux de satisfaction des clients services mobiles – 2005-2007
(données CVA, en %)



taux de satisfaction des clients Internet Haut Débit,
2nd semestre 2007
(données CVA, en %)



top 10 des principales attentes des clients :
services de réseaux de données*

Orange Business Services 2006 Orange Business Services 2007

fiabilité des réseaux	32,42 %	31,3 %
disponibilité des réseaux	28,13 %	17,4 %
transfert de données sécurisé	31,04 %	35,8 %
processus de remontée des erreurs	16,66 %	18,6 %
précision des factures	13,67 %	10,0 %
capacité à répondre aux demandes	18,00 %	23,3 %
absence de coûts cachés dans les factures	18,54 %	14,0 %
garanties d'installation	23,73 %	25,1 %
respect des délais d'installation	18,80 %	15,8 %
rapport qualité/prix	1,99 %	12,7 %

□ insuffisant ■ correct ■ bon ■ excellent ■ exceptionnel

*Source : extrait des études « Global dataVPN : Issue 4 - Win, Keep and Nurture » (mars 2008) et « DataVPN Executive Briefing » (avril 2008) de Telemark (www.telemarkservices.com).



performance sociale et sociétale

bilan 2007

objectifs	échéance	statut*	principales réalisations 2007
management RH			
renforcer notre engagement en faveur de la diversité	2007-2008	→	France : signature d'un accord égalité hommes-femmes <input checked="" type="checkbox"/> (voir page 37) France : nouvel accord d'entreprise en faveur de l'emploi des handicapés (voir page 37)
relations sociales			
renforcer le dialogue social dans le Groupe	2007-2008	😊	mise en place d'un forum salariés en Slovaquie <input checked="" type="checkbox"/> (voir page 34) engagement de négociations pour la mise en place d'un comité de Groupe monde
développement des compétences			
poursuivre l'engagement de croissance de + 25% de l'effort global de formation sur la période 2006-2008	2006-2008	😊	pour la France, moyenne de 27 heures de formation par employé (19,9 heures en 2005), soit une croissance de 35% (voir page 35)
santé-sécurité			
renforcer les échanges de bonnes pratiques entre les filiales en matière de santé-sécurité au travail	2007	😊	mise en place d'un réseau international de responsables santé-sécurité (voir page 36) organisation d'un séminaire santé-sécurité pour partager les bonnes pratiques (voir page 35)
sensibiliser les salariés et le management à l'importance de la problématique santé-sécurité	2007-2008	😊	lancement de plusieurs actions de sensibilisation au niveau des principales entités certification OHSAS* en Espagne et en Égypte campagne de sensibilisation sur les mesures de prévention des infections virales et bactériennes, avec affiches disponibles en anglais et en français dans toutes les entités (voir page 35)
marketing responsable			
déployer nos guides sur l'utilisation du téléphone portable par les enfants dans toutes nos entités européennes	2007	→	guide adapté en sept langues, mis en ligne sur les sites Internet des entités européennes (sauf Belgique et Pologne), disponible sous format papier dans nos trois plus grands marchés (France, Royaume-Uni, Espagne) ainsi qu'en Slovaquie (voir page 32) <input checked="" type="checkbox"/>
s'assurer que nos guides marketing responsable sont pris en compte dans la conception de nouveaux produits et services	2007	→	création d'un groupe de travail sur la protection des enfants et des données privées avec la direction R&D pour s'assurer que ces deux thématiques sont systématiquement prises en compte dans le développement des produits et services

* élément revu par Deloitte 😊 objectif atteint → projet en cours

feuille de route 2008

objectifs	échéance
relations sociales	
finaliser la mise en place du comité de Groupe monde	2008-2009
développement des compétences	
poursuivre le déploiement du programme act: dans toutes nos entités	2008-2009
formaliser la politique Groupe en matière de gestion des talents	2008
santé-sécurité	
poursuivre la définition du cadre de référence Groupe en matière de management de la santé-sécurité (principes de base communs aux différentes entités)	2008-2009
mettre en place un reporting central pour tous les accidents majeurs et mortels concernant nos collaborateurs, sous-traitants et visiteurs intervenant sur nos sites	2008
diversité	
formaliser la politique Groupe en matière de gestion de la diversité	2008
marketing responsable	
mettre en place dans toutes nos entités européennes un site Internet dédié au bon usage des services	2008
protection des mineurs	
poursuivre la diffusion du guide parental dans tous les pays	2008
mettre en place dans toutes nos entités les mesures recommandées par le cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants	2008-2009
mettre en œuvre les recommandations de l'alliance GSMA pour la lutte contre la pornographie infantile	2008-2010
définir des plans de déploiement des filtres Internet dans tous les pays	2008
mener des actions d'information des enseignants sur un usage sûr d'Internet dans toutes nos entités européennes	2008
ondes électromagnétiques	
finaliser la définition des plans d'action OEM* dans tous les pays	2008
lancer le site Internet Groupe sur les OEM*	2008
mettre en place une cellule de veille Groupe sur les OEM* pour assurer le même niveau d'information dans tous les pays	2008
respect des Droits de l'Homme	
développer la concertation avec les parties prenantes concernées par les Droits de l'Homme pour mieux comprendre les risques liés aux technologies de la communication	2008



performance
sociale et sociétale

données sociales

pays	corres-pondance GRI	périmètre (en % des effectifs Groupe)	EME							Suisse	EME				AMEA					total du périmètre de reporting
			France	Royaume-Uni	Pologne	Espagne	Belgique	Roumanie	Égypte		Slovaquie	République dominicaine	Sénégal	Jordanie	Côte d'Ivoire	Cameroon	Madagascar	Maurice		
effectifs totaux (CDI + CDD actifs fin de période)	total 2007	LA1	95%	107 971 ✓	14 321 ✓	31 105 ✓	3 411 ✓	1 674	2 851	1 651	4 294	1 484 ✓	1 008	1 871	2 669 ✓	1 990	509	499	1 869	179 177
	rappel 2006		95%	110 946	13 967	33 052	3 429	1 820	2 539	1 613	3 717	1 448	874	1 793	3 048	1 938	578	414	1 854	183 030
répartition hommes-femmes (effectifs CDI actifs fin de période)	hommes	LA2	95%	67 713	7 948	16 713	1 987	1 095	1 222	1 147	2 995	935	481	1 280	2 109	1 150	327	223	1 269	108 594
	femmes	LA2	95%	38 578	6 158	13 496	1 394	576	1 211	449	1 299	455	526	591	486	537	182	205	416	66 559
	total	LA1	95%	106 291 ✓	14 106 ✓	30 209 ✓	3 381 ✓	1 671	2 433	1 596	4 294	1 390 ✓	1 007	1 871	2 595 ✓	1 687	509	428	1 685	175 153
	% de femmes 2007	LA2	95%	36,29% ✓	43,7% ✓	44,7% ✓	41,2% ✓	34,5%	49,8%	28,1%	30,3%	32,7% ✓	52,2%	31,6%	18,7% ✓	31,8%	35,8%	47,9%	24,7%	38%
	rappel 2006	LA2	95%	36,87%	44,9%	44,9%	40,8%	34,2%	48,6%	27,9%	29,0%	35,9%	52,6%	30,3%	17,4%	31,9%	36,5%	47,5%	25,0%	38%
répartition hommes-femmes dans l'encadrement (CDI actifs fin de période)	hommes	LA2 ; LA13	95%	17 719	1 975	2 369	318	515	328	616	617	400	27	385	58	155	140	17	98	25 737
	femmes	LA2 ; LA13	95%	7 204	799	828	93	145	202	112	242	66	14	167	10	43	43	2	19	9 989
	total	LA1	95%	24 923	2 774	3 197	411	660	530	728	859	466	41	552	68	198	183	19	117	35 726
	% de femmes 2007	LA2 ; LA13	95%	28,91%	28,8%	25,9%	22,6%	22,0%	38,1%	15,4%	28,2%	14,2%	34,1%	30,3%	14,7%	21,7%	23,5%	10,5%	16,2%	28%
	rappel 2006	LA2 ; LA13	95%	30,57%	28,5%	31,1%	23,2%	22,1%	39,3%	15,9%	25,0%	14,5%	38,5%	28,0%	15,6%	20,8%	22,2%	ND	14,3%	28%
santé et sécurité	nombre d'accidents mortels	LA7	95%	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	existence de mesures antistress		95%	oui	oui	non	non	oui	oui	non	non	oui	non	non	non	non	non	ND	oui	NA
dialogue social	existences de structures de dialogue social		94%	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	ND	ND	NA
emploi	moyenne d'âge du personnel	LA2	95%	44,9	32,7	39,4	35,7	36,3	29,4	35,7	28,7	31,7	28,0	40,5	35,9	39,8	35,4	31,7	40,4	41,4
	nombre de départs (à l'exception des retraites, dispositifs de pré-retraite et départs accidentels)	LA2	95%	6 315	4 036	6 921	328	263	375	367	609	191	197	81	670	80	27	32	44	20 536
	%	LA2	95%	5,9%	28,6%	22,9%	9,7%	15,7%	15,4%	23,0%	14,2%	13,7%	19,6%	4,3%	25,8%	4,7%	5,3%	7,5%	2,6%	12%
	nombre de recrutements externes		95%	1 369 ✓	4 507 ✓	1 932 ✓	271 ✓	273	652	324	1 419	219 ✓	323	152	276 ✓	117	69	100	169	12 172
	%		95%	1,3%	32,0%	6,4%	8%	16,3%	26,8%	20%	33,0%	15,8%	32,1%	8,1%	10,6%	6,9%	13,6%	23,4%	10,0%	7%
diversité	existence d'une politique de gestion de la diversité		95%	oui	oui	non	oui	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	non	NA

✓ élément revu par Deloitte ND : non disponible NA : non applicable

effectifs en CDI :

- les salariés en congé maladie de plus de 105 jours calendaires à la fin du mois précédent sont considérés comme non actif et ne sont donc pas comptabilisés dans les effectifs actifs.

effectifs Orange Business Services :

- les effectifs d'Orange Business Services sont comptabilisés dans les effectifs de chaque pays.

• les données ci-dessus sont issues du système de reporting RH info et intègrent l'ensemble du Groupe à l'exception de 23 filiales : Corsica haut débit, SPM Telecom, Ten, Groupe Diwan, Wirefree Services Belgium + Nederland, Orange Dominica, Atlas Services Belgique, FT Espana ISP, Orange Liechtenstein, Vanuatu Telecom, Sofrecom Services Maroc, Sonatel Business Solutions, Orange Centrafrique, Silicomp Canada + Belgique + Benelux + Asia PTE + Malaysia + India + Taiwan, Telecom Systems, Feima.

• les données sont consolidées en prenant en compte l'ensemble des effectifs de la filiale quelle que soit la part financière de France Télécom.



performance environnementale

bilan 2007

objectifs	échéance	statut	principales réalisations 2007
management environnemental			
poursuivre le déploiement de systèmes de management de l'environnement (SME*) en conformité avec la norme ISO 14001*	2007-2008	→	à fin 2007, 14 pays ont engagé le déploiement de SME* fondés sur la norme ISO 14001*, soit 83 % du chiffre d'affaires du Groupe le périmètre certifié représente 13 % des activités du Groupe la couverture des SME* non certifiés représente 44 % des activités du Groupe
déployer des actions de sensibilisation aux « gestes verts » dans nos principales entités européennes	2007	→	support de de sensibilisation aux « gestes verts » diffusé dans tous les pays du Groupe
changement climatique			
poursuivre les efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) : réseau, véhicules, transport, bâtiments	2008-2012	→	réduction de la consommation d'énergie (hors transport) de 6 % entre 2006 et 2007 (voir pages 60-61) • mise en place d'un catalogue « véhicules verts » Groupe • déploiement de la ventilation optimisée sur au moins 223 sites en France <input checked="" type="checkbox"/> • déploiement du projet Oryx pour implanter des stations solaires au Sénégal • test d'utilisation de pile à combustible en France et au Royaume-Uni • étude de datacenter verts • audit de la fonction chauffage des bâtiments
consommation de papier			
poursuivre les efforts engagés pour réduire nos consommations de papier	2007-2008	→	poursuite du déploiement de la facturation électronique : • en France, 33 % de nos clients résidentiels • en Slovaquie, 12 % de nos clients résidentiels • Pologne, lancement fin 2007 en 2007, Orange Business Services a économisé 6,5 millions de pages, soit près de 15 tonnes de papier en dématérialisant sa relation client
gestion des déchets			
élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices Groupe pour la gestion des déchets	2006-2008	→	création du groupe de travail transversal « Gestion des déchets » ; élaboration de lignes directrices Groupe et définition de plans d'actions par pays <input checked="" type="checkbox"/>
performance environnementale des produits			
tester une première gamme de produits écoresponsables dans nos circuits de distribution	fin 2007	...	lancement repoussé à fin 2008

élément revu par Deloitte → projet en cours ... projet annulé ou repoussé

feuille de route 2008

objectifs	échéance
management environnemental	
poursuivre le déploiement de systèmes de management de l'environnement (SME*) en conformité avec la norme ISO 14001* dans les 4 grands pays ainsi qu'en Jordanie, au Sénégal, en Côte d'Ivoire, à Madagascar, au Cameroun, en Égypte, en Slovaquie, en Belgique et en Roumanie manager les principaux risques et impacts environnementaux : 40 % des entités en 2008 sensibiliser le personnel aux impacts environnementaux liés à ses activités : 50 % des entités en 2008 évaluer l'implémentation et la performance du SME* au travers de revues managériales : 40 % des entités en 2008	2008-2011
changement climatique	
poursuivre la réduction de nos consommations énergétiques afin de diminuer notre empreinte CO ₂ de -20 % entre 2006 et 2020 : • améliorer les mesures des consommations d'énergie et l'efficacité énergétique au niveau des bâtiments, du réseau et des transports (obtenir toutes les facturations en 2008) • poursuivre le renouvellement de la flotte de véhicules pour atteindre un niveau d'émission moyen de 130 g CO ₂ /km (renouveler 2000 véhicules en 2008) • déployer des solutions utilisant des énergies renouvelables et augmenter leur part dans la consommation énergétique globale : acquérir 60000 tonnes équivalent CO ₂ en 2008 en énergie renouvelable ou « certificats verts »	2008-2011
consommation de papier	
atteindre progressivement sur tous les pays plus de 40 % de facturation électronique d'ici à fin 2009 développer l'utilisation de papier FSC ou recyclé réduire la consommation interne de papier en sensibilisant le personnel aux économies de papier et en configurant les imprimantes en recto verso	2008-2009
gestion des déchets	
mettre en œuvre les plans d'actions pays sur la gestion des déchets pour les 4 principaux pays en 2008 et progressivement sur les autres d'ici à 2011 selon les trois axes suivants : • finaliser les inventaires • continuer à structurer le traitement des déchets en signant des contrats avec des partenaires locaux et en formalisant les processus complets • tracer les déchets envoyés aux filières de traitement en réalisant une cartographie des filières de traitement mettant en évidence l'ensemble du processus	2008-2011
performance environnementale des produits	
développer les démarches d'écoconception en partenariat avec nos fournisseurs	2008
évaluer les performances environnementales de produits constructeurs	2008
afficher la performance environnementale d'une trentaine de produits dans nos agences de distribution en France en partenariat avec le WWF	2008
lancer la nouvelle Livebox 1.2 « mini » (offrant des performances environnementales optimisées) sur nos différents marchés	2008-2009
élaborer un guide d'écoconception pour les chefs produits du Technocentre	2008
engager des travaux avec nos partenaires industriels pour réduire d'un tiers le volume et le poids des emballages et notices des produits distribués sous la marque Orange	2008-2009

indicateurs	unités	correspondance GRI*	périmètre (% du CA Groupe)	principaux pays					EME	EME					AMEA				Orange Business Services et divers (4)	total Groupe																																		
				France (1)	Royaume-Uni	Pologne	Espagne	Belgique		Roumanie	Suisse	Égypte	Slovaquie	République Dominicaine	Sénégal	Jordanie	Côte d'Ivoire	Madagascar		2007	rappel 2006																																	
installations à risques																																																						
cuves à fioul	unités		86,6%	1 902	24	1 498	248	0																																														
consommation d'énergie																																																						
fioul (bâtiments)	m³	EN3	93,3%	21 866	42	3 905	1 748																																															
gaz	m³		95,9%	18 416 819	2 316 130	4 094 072	0	544 838																																														
charbon	tonnes		100,0%				284																																															
électrique	GWh	EN4	95,5%	1 836	342	712	215	9																																														
dont énergie verte	GWh		97,0%	7	0	0	0																																															
total énergie hors transport	GWh		94,9%	2 271	366	798	235	15																																														
total CO ₂ induit hors transport	tonnes	EN16	94,9%	176 425 ☑	164 030	492 665 ☑	87 147 ☑	3 588																																														
essence-GPL véhicules société	litres		88,9%	986 269	273 715	7 813 380	83 339	0																																														
diesel véhicules	litres		87,4%	33 239 413	960 477	2 732 856	299 423	1 949 322																																														
distances parcourues - avion (2)	km		100,0%	123 372 432	23 835 511	4 890 628	11 474 255	1 259 682																																														
distances parcourues - train (2)	km		100,0%	57 421 466	20 275 307	1 267 118	976 368	790 621																																														
total CO ₂ transport	tonnes		94,1%	116 644 ☑	9172	27 004 ☑	3 137 ☑	5 626																																														
total CO ₂ émis	tonnes		95,5%	293 069 ☑	173 202	519 669 ☑	90 284 ☑	9 214																																														
KPI : consommation d'électricité/client	kWh/client		95,5%	27,68	19,99	27,54	14,96	2,29																																														
KPI : CO ₂ électricité seule/client	kg/client		94,5%	1,24	9,33	18,31	5,73	0,64																																														
KPI : consommation totale d'énergie/client	tep/1 000 clients		94,5%	9,28	5,63	8,05	3,46	2,16																																														
KPI : CO ₂ toutes énergies/client	kg/client		94,5%	4,42 ☑	10,13	20,09 ☑	6,27 ☑	2,34																																														
eau consommée (m³)																																																						
papier et carton : usage interne (bureau) et externe (marketing, facturation, annuaires, emballages...)	tonnes	EN1	47,0%	18 352	7 969	3 503	1 251	0																																														
déchets internes traités																																																						
déchets industriels banals	tonnes		73,1%	8 566	2 261	0	0																																															
DEEE* internes (réseaux et tertiaires)	tonnes		80,4%	1 634 (2)	1 098	65	4	0																																														
poteaux métalliques	tonnes		82,0%	1 625		0																																																
poteaux bois	tonnes		98,0%	9 848		1 013																																																
câbles	tonnes		98,0%	6 378		728																																																
batteries	tonnes		98,0%	2 142	156	54	15																																															
tubes fluorescents	tonnes		82,3%	4	1	1	6																																															
papier carton	tonnes		82,9%	1 677	777	145	28																																															
cartouches imprimantes	tonnes		78,6%	43	3	5	2																																															
autres déchets dangereux	tonnes		69,1%	213		8	0																																															
autres déchets non dangereux	tonnes		40,0%	0	0	829	0																																															
total déchets internes traités	tonnes		80,2%	32 130 (3)	4 296	2 848	55	0																																														
KPI : tous déchets internes traités	tonnes/M€ de CA		91,5%	1,427 ☑	0,663	0,595 ☑	0,014 ☑																																															
déchets clients DEEE* collectés	tonnes		83,0%	1 709 (2)	48	169	29	2																																														
KPI DEEE* collectés auprès des clients	kg/1000 clients		78,7%	25,769 ☑ (2)	2,814	6,535 ☑	2,019 ☑	0,518																																														
KPI SME* : Importance des sites ou activités certifiés ISO14001	%		83,0%		0,0%	14,0% ☑	90,0% ☑	0,0%																																														
KPI SME* : Importance des sites ou activités sous SME* (partie non certifiée)			83,0%	56,0%	76,3%	21,8%	4,8%	52,3%																																														

énergie : les consommations d'énergie des data-centers et des réseaux, partagés avec d'autres opérateurs, sont comptabilisées en partie ou en totalité. Les consommations d'énergie des équipements mixtes en France (réseau et mobile) sont totalement affectées à l'indicateur couvrant les consommations des réseaux hors activité mobile. Les consommations d'énergie des locaux, en particulier les boutiques, pour lesquels le groupe France Télécom ne paye pas de facture directe, ne sont pas reportées. La consommation d'énergie issue des centrales de chauffage urbain n'est pas comptabilisée du fait de la difficulté d'estimer les émissions de CO₂ associées. Les données relatives à la consommation d'énergie d'Orange Royaume-Uni n'incluent pas les boutiques d'Orange Royaume-Uni.

transports : les données de transport en train et en avion proviennent de la société Carlson Wagon Lit qui couvre plus de 80% des kilomètres parcourus par les salariés. Les distances parcourues lors des déplacements en train et en avion sont estimées par l'intermédiaire de la route orthodromique (plus courte distance entre deux points sur la surface de la Terre). Le facteur d'émission de CO₂ du transport en avion « court courrier » du GHG Protocol (180 g CO₂/passager.km) a été utilisé pour l'ensemble des vols. Le facteur d'émission de CO₂ du transport en train est issu de la méthode « Bilan carbone™ », lorsque ce dernier est disponible pour le pays correspondant. Dans les autres pays, un facteur standard de 100 g de CO₂ par passager.km est utilisé. Cette modification méthodologique par rapport à l'exercice 2006 engendre mécaniquement une légère variation des émissions de CO₂.

émissions de CO₂ : l'ensemble des facteurs d'émissions est issu du GHG Protocol, à l'exception du facteur d'émission de l'électricité en France provenant d'EDF. Le facteur d'émissions des entités d'Orange Business Services couvrant plusieurs pays correspond au facteur « monde » du GHG Protocol.

DEEE* des clients : les DEEE* collectés auprès des « clients particuliers » correspondent aux DEEE* rapportés dans les boutiques du Groupe. Cet indicateur inclut les téléphones mobiles des salariés du Groupe. En France, les DEEE* provenant des « clients entreprises » sont uniquement composés des téléphones et n'intègrent pas les équipements et appareils liés aux réseaux.

déchets traités : pour les déchets tertiaires et de réseaux hors DEEE* clients, en France, seuls les déchets pris en charge par des prestataires ayant signé un contrat cadre avec le groupe France Télécom sont intégrés au reporting. La quantité de poteaux métalliques correspond à la quantité déposée, et non à la part traitée. Pour les sites sous contrat de location, les déchets ménagers ou assimilés ne sont pas reportés, la gestion étant assurée par le bailleur. Les données relatives aux déchets internes d'Orange Royaume-Uni n'incluent pas les boutiques d'Orange Royaume-Uni.

système de management environnemental : le taux de couverture par un SME* résulte d'une pondération de la présence ou absence d'un SME* par la consommation électrique sur le périmètre couvert.

(1) le périmètre France couvre FTSA, Orange France, le siège du Groupe, FT Marine, FT R&D et les entités d'Orange Business Services opérant sur le territoire français. Toutes les données de la France à l'exception des données liées aux PCB* et aux transports en voiture, train et avion n'incluent pas les sites situés en Corse et dans les DOM-TOM. (2) n'inclut pas les entités d'Orange Business Services en France. (3) parmi les entités d'Orange Business Services en France, seul Equant reporte une donnée. (4) le périmètre inclut des implantations d'Orange Business Services hors de France.

La variation significative de certains indicateurs par rapport à l'exercice 2006 s'explique en partie par l'amélioration du processus et de l'exhaustivité de reporting mis en œuvre en 2007.

Les valeurs moyennes Groupe des KPIs sont calculées hors Orange Business Services monde et divers.



performance
environnementale

une approche Groupe pour le management des impacts environnementaux

Bien que nos activités de télécommunications ne présentent pas d'impacts environnementaux importants, nous souhaitons adopter une approche pro-active de gestion des risques et des impacts en vue de donner confiance à nos parties prenantes.

Pour structurer notre système de management environnemental, nous avons choisi de nous fonder sur le référentiel ISO 14001*, norme internationalement reconnue et éprouvée.

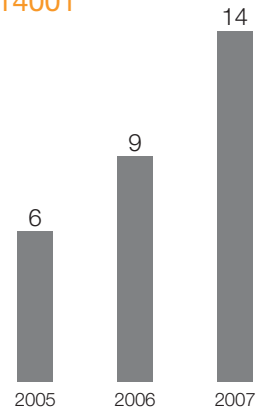
À cet effet, notre Groupe a développé un cadre de référence pour le management environnemental. Ce cadre s'applique à l'ensemble des pays et zones où nous exerçons nos activités et vise à faciliter l'implémentation de l'ISO 14001* ; il est constitué d'indicateurs et de processus clés organisés autour d'une méthodologie de déploiement phasée.

Depuis deux ans, le nombre de pays engagés dans la démarche a ainsi fortement progressé.

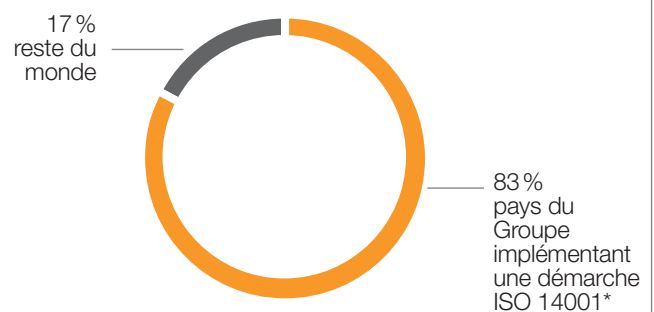
Deux indicateurs de performance au niveau Groupe évaluent l'axe SME* de notre politique :

1. Importance des sites ou activités certifiés ISO 14001*.
 2. Importance des sites ou activités construisant un SME* selon l'ISO 14001* mais non certifiés.
1. Le fait de se faire certifier ISO 14001* n'était pas en 2007 un objectif du Groupe, ce choix était laissé aux pays et zones en fonction des attentes spécifiques de leurs parties prenantes nationales.
 2. L'importance du SME* en cours de construction est évaluée en prenant en compte deux critères :
 - l'importance relative des périmètres concernés par ces SME* ;
 - le niveau de prise en compte des exigences du référentiel ISO 14001* sur ces périmètres, évalué par des indicateurs du cadre de référence SME* du Groupe.

nombre de pays implémentant une démarche de management environnemental suivant l'ISO 14001*



pourcentage du chiffre d'affaires du Groupe réalisé par les pays ayant une démarche management environnemental ISO 14001* en cours (décembre 2007)





Rapport d'examen limité du Commissaire aux comptes sur le processus de reporting ainsi que sur une sélection de réalisations et d'indicateurs de responsabilité d'entreprise

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de France Télécom, nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur « le Processus de reporting et les informations sélectionnées en matière de responsabilité d'entreprise », publiés dans le Rapport de responsabilité d'entreprise et de développement durable du groupe France Télécom pour l'exercice 2007 (« le Rapport ») et comprenant :

Au niveau siège :

– le processus de reporting de responsabilité d'entreprise au regard des principes de matérialité, d'exhaustivité et de réactivité de l'AA 1000 AS (Accountability AA1000 Assurance Standard).

Au niveau siège et au niveau d'une sélection d'entités :

– les réalisations de France Télécom en matière de responsabilité d'entreprise sélectionnées par France Télécom et identifiées par le symbole  dans les pages 50, 54 et 58 du rapport ;
– des indicateurs de performance de responsabilité d'entreprise sélectionnés par France Télécom et identifiés par le symbole  dans les pages 56, 57, 60 et 61 du rapport.

Le processus de reporting et les informations sélectionnées en matière de responsabilité d'entreprise, qui sont de la responsabilité du management de France Télécom, ont été préparés en accord avec les référentiels internes suivants :

– la description faite par France Télécom, en pages 2 et 60-61 du rapport, de la compréhension et de l'application des principes de matérialité, d'exhaustivité et de réactivité définis dans l'AA1000 AS ;
– les politiques et lignes directrices relatives aux réalisations de responsabilité d'entreprise sélectionnées ;
– l'ensemble des procédures relatives au reporting des indicateurs environnement et social.

Ces référentiels sont disponibles pour consultation à la délégation à la responsabilité d'entreprise et au développement durable, sur Internet et résumés aux pages 56, 57, 60 et 61 du rapport.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion conformément à la norme ISAE 3000 sur le Processus de reporting et les informations sélectionnées en matière de responsabilité d'entreprise telles que définies précédemment.

nature et étendue des travaux

Nous avons mis en œuvre des diligences limitées visant à obtenir une assurance modérée sur le fait que le Processus de reporting de responsabilité d'entreprise au niveau du siège et les informations sélectionnées en matière de responsabilité d'entreprise reportées par les entités sélectionnées ne comportent pas d'anomalies significatives. Une assurance de niveau plus élevé aurait nécessité des travaux plus étendus.

• Nous avons apprécié les référentiels utilisés pour élaborer le processus de reporting et les informations sélectionnées en matière de responsabilité d'entreprise, au regard de leur pertinence, de leur fiabilité, de leur objectivité, de leur caractère compréhensible et de leur exhaustivité.

• Nous avons rencontré les personnes responsables de l'application du référentiel de reporting au niveau du siège de France Télécom (délégation de la responsabilité d'entreprise et du développement durable, direction des ressources humaines, direction du contrôle de gestion) et d'un échantillon d'entités juridiques dans les pays suivants : France (FT Marine, FTSA, Orange France), Pologne (TP SA et PTK Centertel), Royaume-Uni (Orange UK), Espagne (Orange Spain), Jordanie (Orange Jordan) et Slovaquie (Orange Slovensko), représentant 81 % de l'effectif et 88 % de l'énergie consommée, 85 % des émissions de CO₂, 91 % des déchets électriques et électroniques et 99 % des déchets internes (tertiaire et réseau) publiés par le Groupe.

• Nous avons réalisé des tests de validation sur une sélection de réalisations et d'indicateurs de responsabilité d'entreprise au niveau du siège et des entités sélectionnées.

• Nous avons réalisé une revue analytique et des tests de cohérence au siège de France Télécom sur les entités sélectionnées pour examiner, sur la base d'un échantillon, les calculs et les données reportées.

• Nous avons analysé et testé au niveau siège les structures, processus, procédures et contrôles relatifs à :

– l'identification des parties prenantes et de leurs attentes ;
– l'identification des principaux enjeux de responsabilité d'entreprise ;

– la mise en œuvre des politiques et lignes directrices en matière de responsabilité d'entreprise.

• Nous avons revu le contenu du rapport au regard des résultats de nos travaux.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, aux experts environnement et développement durable de notre cabinet.

commentaires sur les référentiels de reporting

France Télécom a développé au niveau du siège des lignes directrices et un processus de reporting en matière de responsabilité d'entreprise et les a déclinés dans les pays où le Groupe est présent. Ces éléments appellent de notre part les commentaires suivants :

Exhaustivité

- France Télécom a identifié les principales catégories de parties prenantes et leurs attentes au niveau siège et pour ses activités en France. Le processus de sélection des représentants des parties prenantes pour chaque catégorie devrait être précisé et complété au niveau des autres pays où le Groupe est présent.
- Le périmètre de reporting est défini dans les pages 2, 56 et 60 du rapport. Les règles de définition de ce périmètre devraient être précisées au niveau des entités.

Matérialité

- France Télécom a élaboré au niveau du siège un processus pour identifier les enjeux de responsabilité d'entreprise sur la base d'une analyse des attentes des parties prenantes et a sélectionné les principaux enjeux de responsabilité d'entreprise à partir d'une évaluation des risques.
- France Télécom a déployé des lignes directrices et des bonnes pratiques pour traiter les principaux enjeux de responsabilité d'entreprise. Cette démarche devrait être renforcée au niveau des entités de façon à assurer une approche plus homogène à travers le Groupe.

Réactivité

- France Télécom a mis en place un réseau de correspondants de responsabilité d'entreprise couvrant les différentes fonctions au niveau du siège et des principaux pays où le Groupe est présent. Le Groupe a défini un ensemble d'engagements sur les principaux enjeux de responsabilité d'entreprise et a élaboré un processus de reporting coordonné au niveau du siège.
- Les principales thématiques de responsabilité d'entreprise relatives à l'activité de France Télécom, telles qu'identifiées dans les pratiques et référentiels sectoriels existant ont été présentées dans le rapport. Certains indicateurs relatifs aux engagements de responsabilité d'entreprise pourraient être consolidés au niveau Groupe afin d'améliorer le suivi des performances.
- Les procédures de contrôle sur le périmètre de reporting et sur les données reportées par les entités pour les indicateurs environnementaux devraient être formalisées et renforcées.

conclusion

Sur la base de nos travaux, nos conclusions sur chacun des thèmes sélectionnés par France Télécom sont les suivantes :

Processus de reporting de responsabilité d'entreprise au niveau du siège

Nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que le processus de reporting de responsabilité d'entreprise au niveau siège a été établi dans tous ses aspects significatifs conformément au référentiel mentionné.

Réalisations de responsabilité d'entreprise sélectionnées

Nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les réalisations présentées dans les pages 50, 54 et 58 du Rapport et identifiées par sont matériellement correctes.

Indicateurs de responsabilité d'entreprise sélectionnés

Pour ce qui concerne les indicateurs sociaux, nous n'avons pas, au cours de nos travaux, constaté d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les indicateurs examinés pour les pays sélectionnés et identifié par ont été, dans tous leurs aspects significatifs, établis conformément aux référentiels mentionnés.

Pour les indicateurs environnementaux reportés par le Royaume-Uni et la Jordanie, nous avons constaté au cours de nos travaux certaines anomalies potentiellement significatives sur le périmètre de reporting et la traçabilité de l'information qui ne nous permettent pas de nous prononcer sur les données reportées par ces pays.

Pour les indicateurs environnementaux reportés par les autres pays sélectionnés (France, Espagne, Pologne et Slovaquie), à l'exception du mode de collecte de la quantité des déchets internes reportés par la France qui ne permet pas un inventaire exhaustif des flux traités, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les données examinées pour ces pays et identifiées par ont été, dans tous leurs aspects significatifs, établies conformément aux référentiels mentionnés.

Neuilly-sur-Seine, le 30 avril 2008.

Le Commissaire aux Comptes

Deloitte & Associés

Étienne Jacquemin



pour en savoir plus

sites du groupe France Télécom

Groupe France Télécom
www.orange.com

Principales entités

Orange Business Services
www.orange-business.com

Orange France
www.orange.fr

Orange Royaume-Uni
www.orange.co.uk

Orange Espagne
www.orange.es

Orange Pologne
www.orange.pl

Europe

Mobistar (Belgique)
www.mobistar.be

Orange Moldavie
www.orange.md

Orange Roumanie
www.orange.ro

Orange Slovaquie
www.orange.sk

Orange Suisse
www.orange.ch

Afrique, Moyen-Orient

Orange Botswana
www.orange.co.bw

Orange Côte d'Ivoire
www.orange.ci

Orange Cameroun
www.orange.cm

MobiNil (Égypte)
www.mobinil.com

Orange Guinée équatoriale
www.orange.gq

Orange Jordanie
www.orange.jo

Orange Mali
www.orangemali.com

Orange Madagascar
www.orange.mg

Mauritius Telecom
www.mauritiustelecom.com

Orange Réunion
www.orange.re

Orange République centrafricaine
www.orange.cf

Orange Sénégal
www.orange.sn

Caraïbes

Orange Caraïbe
www.orangecaraibe.com

Orange République Dominicaine
www.orange.com.do

autres sites

AFOM
www.afom.fr

ANFR
www.anfr.fr

ARCEP
www.art-telecom.fr

Business for Social Responsibility
www.bsr.org

CMT
www.cmt.es

Commission européenne
www.europa.eu.int

CSR Europe
www.csreurope.org

ETNO
www.etno.be

GeSI
www.gesi.org

Global Compact
www.unglobalcompact.org

GRI (Global Reporting Initiative)
www.globalreporting.org

GSM Europe
www.gsmworld.com/gsm europe

Mobile Phone Partnership Initiative (MPPI)
www.basel.int/industry/mppi

OCDE
www.oecd.org

OFCOM
www.ofcom.org.uk

OMS
www.who.int/fr

ORSE
www.orse.org

PNUE
www.unep.ch

UKE
www.urtip.gov.pl

contacts

Pour toute question ou commentaire sur ce rapport, merci de vous adresser à :

France Télécom : délégation à la responsabilité d'entreprise et au développement durable
6, place d'Alleray – 75505 Paris Cedex 15 – e-mail : developpement.durable@orange-ftgroup.com

glossaire

ADSL (Assymetric Digital Suscriber Line)

Technologie de transmission de données à Haut Débit sur le réseau téléphonique traditionnel.

p.14 – p. 15 – p. 27 – p. 28 – p. 30

ARCEP

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (France).

p.12

CDMA (Code Division Multiple Access)

Accès multiple par répartition de code. La technologie CDMA, et plus précisément son évolution W-CDMA, a servi de base au standard de téléphonie mobile de troisième génération UMTS.

p.19 – p.51

CMT (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones)

Instance nationale de régulation des télécommunications en Espagne.

p.12

DEEE

Directive européenne du 27 janvier 2003 2002/96/CE, portant sur les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE).

p.14 – p.46 – p.60 – p.61

DAS (Débit d'Absorption Spécifique)

Niveau d'exposition personnel aux champs électromagnétiques liés à son téléphone.

p.40 – p.41

Dosimétrie

Détermination par évaluation ou par mesure de la dose de rayonnement absorbée par une substance ou un individu. Méthode de mesure visant par exemple à valider la conformité des radiotéléphones et antennes mis sur le marché en fonction du DAS*.

p.23 – p.41

ETNO (European Telecommunication Network Operators)

Association européenne des opérateurs de télécommunications.

p.3 – p.8 – p.9 – p.13

EMAS

Eco Management and Audit Scheme : règlement créée en 1995 par la commission européenne. Révisé en 2002, il permet, à l'entreprise et à toute organisation qui le désire, d'évaluer, d'améliorer et de rendre compte de ses performances environnementales.

p.39

GeSI (Global e-Sustainable Initiative)

Initiative portée par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et le Programme des Nations Unies pour l'environnement PNUE regroupant industriels et opérateurs du secteur des télécommunications.

p.8 – p.13

GRI (Global Reporting Initiative)

Initiative internationale et multipartie lancée en 1997, dont l'objet est d'élaborer et de diffuser des lignes directrices pour la production de rapports sur le développement durable.

p.2

ICNIRP (International Commission on Non Ionizing Radiation Protection)

Commission internationale liée à l'Organisation Mondiale de la Santé. Elle a défini des limites d'exposition pour protéger les individus contre les effets des OEM sur la santé. Ces valeurs limites sont reprises dans la recommandation européenne 1999/519/CE du 12 juillet 1999.

- Pour les antennes relais, les seuils d'exposition du public aux OEM sont 41v/m pour le GSM 900, 58v/m pour le GSM 1800 et 61v/m pour l'UMTS.

- Pour les mobiles, la puissance absorbée par la tête d'un utilisateur ne doit pas dépasser 2W/kg. C'est le débit d'absorption spécifique (DAS*) autorisé.

p.41

ISO 14001

Norme internationale prescrivant les exigences de mise en place et de certification d'un SME*.

p.10 – p.17 – p.18 – p.39 – p.58 – p.59 – p.62

ILO OSH 2001

Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, développés par l'OIT*.
p.39

M2M (Machine to Machine)

Solutions permettant à des équipements distants de communiquer entre eux via une centralisation des données sur une plateforme et via des réseaux fixes ou mobiles, sans intervention humaine.
p.24 – p.25

MPPI (Mobile Phone Partnership Initiative)

Sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, la MPPI regroupe les principaux équipementiers et des opérateurs qui souhaitent contribuer au développement de codes de bonne conduite pour la collecte, les mouvements transfrontières et le reconditionnement des téléphones mobiles usagés.
p.8 – p.13

OHSAS 18001

La spécification OHSAS 18001, publiée en 1999, est une spécification internationale qui s'applique à tous les types d'organisations (entreprises industrielles, de services...) quelles que soient leur taille et leurs activités. Elle permet d'évaluer et de certifier leur système de management de la santé et de la sécurité au travail.
p.17 – p.18 – p.35 – p.39 – p.54

OEM (Onde électromagnétique)

Propagation d'une énergie électrique et magnétique par voie hertzienne, à travers les airs.
p.22 – p.40 – p.41 – p.55

OFCOM (Office of Communications)

Instance nationale de régulation des télécommunications au Royaume-Uni.
p.12 – p.40

OIT

Organisation Internationale du Travail.

ONU

Organisation des Nations Unies.
p.2 – p.8 – p.9 – p.16

PCB (polychlorobiphényles)

Substances, telles que le pyralène, pratiquement pas solubles dans l'eau, chimiquement et thermiquement stables utilisées au sein de France Télécom pour l'isolation des transformateurs et de certains condensateurs.
p.61

SA8000

La norme SA 8000 est la première norme qui labellise la responsabilité sociale des entreprises, sur la base des conventions signées par l'OIT*, la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Convention de l'ONU* sur les droits de l'enfant.
p.39

SME (Système de Management de l'Environnement)

Processus systématique et formalisé permettant aux entreprises de recenser et de minimiser les impacts de leurs activités sur l'environnement, de prévenir les incidents et de fixer un plan d'action pour améliorer leurs performances environnementales de façon continue.
p.18 – p.39 – p.58 – p.59 – p.61 – p.62

SMS (Short Message Service)

Permet de recevoir des messages écrits qui s'affichent sur un écran de téléphone mobile.
p.14 – p.15 – p.29 – p.32

UNI (Union Network International)

Alliance syndicale mondiale constituant le plus grand groupement de syndicats individuels du monde.
p.9 – p.12 – p.33 – p.34 – p.39 – p.50

UKE (Urząd Komunikacji Elektronicznej)

Instance nationale de régulation des télécommunications en Pologne.
p.12

Groupe France Télécom

6, place d'Alleray

75505 Paris Cedex 15

Tél. : 33 (0)1 44 44 22 22

www.orange.com

www.francetelecom.com