



ORANGE – RESPONSABILITE SOCIALE D'ENTREPRISE

Note méthodologique Reporting 2016

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

Des informations plus détaillées sur les engagements, les impacts et les performances sociales, sociétales et environnementales sont disponibles [en ligne](#): ainsi que sur les pages "[Reporting RSE](#)" du groupe Orange. L'ensemble des indicateurs quantitatifs y sont également présentés.

PERIODE DE REPORTING

Le rapport RSE 2016 couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016.

PERIMETRE DE REPORTING

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

Le reporting RSE englobe les filiales consolidées (voir le détail des filiales couvertes dans la base de données : <https://www.orange.com/fr/Engagements/Responsabilite/reporting/base-de-donnees-RSE>

En ce qui concerne l'évolution du périmètre de *reporting* 2016, par rapport à 2015, les modifications sont les suivantes : pays entrant : le Maroc et Jazztel acquis par Orange Espagne; pays sortant : aucun.

Le périmètre de reporting 2016 couvre en moyenne 99,6 % du chiffre d'affaires du Groupe ; le Burkina Faso, Sierra Leone et Liberia ne sont pas encore intégrés. Le taux de couverture, estimé en pourcentage du chiffre d'affaires des entités incluses dans le périmètre de reporting, est précisé pour chaque indicateur dans le tableau de données environnementales et dans le tableau des données sociales.

METHODOLOGIE 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 des activités du Groupe. Le choix de ces indicateurs a tenu compte des recommandations d'organismes internationaux de référence comme la norme AA1000 APS (2008), la *Global Reporting Initiative* (GRI), le Pacte mondial des Nations unies, les principes directeurs de l'OCDE et la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des organisations.

Application des principes de la norme AA1000

Le processus d'élaboration du rapport de responsabilité sociale d'entreprise 2016 respecte, dans ses aspects significatifs, les trois principes (inclusion, matérialité et réactivité) de la norme AA1000 APS (2008), référentiel en matière de responsabilité sociale des entreprises axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes.

Inclusion

L'identification des attentes de nos parties prenantes est un élément déterminant de notre processus d'identification des enjeux de développement durable. Voir la liste des principales parties prenantes du Groupe : <http://www.orange.com/fr/responsabilite/engagement/Parties-prenantes>)



Matérialité

La sélection des enjeux de développement durable les plus significatifs compte tenu des activités du Groupe tient compte des attentes exprimées par les parties prenantes et d'une hiérarchisation interne des risques réévaluée régulièrement. (<http://www.orange.com/fr/responsabilite/engagement/Parties-prenantes/Materialite>)

Réactivité

L'identification des enjeux de développement durable significatifs pour les activités du Groupe Orange donne lieu à l'élaboration de plans d'action réévalués annuellement, et présentés dans les [feuilles de route](#) figurant dans la page "Rapport RSE détaillé 2016"

VERIFICATION DU RAPPORT

Comme les années précédentes, Orange a demandé à l'un de ses commissaires aux comptes, KPMG, de vérifier la présence et la sincérité des informations à caractère social, environnemental et sociétal devant figurer dans le rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée générale. Orange a également demandé à KPMG une vérification plus approfondie d'un certain nombre de points (voir le détail de la mission dans le rapport d'assurance à la rubrique "Assurance" de la page "Reporting RSE" afin d'obtenir une assurance raisonnable ou modérée.

La vérification des informations RSE les plus importantes ont été menés auprès d'une sélection limitée d'entités contributrices, en combinant audits sur site et à distance. Ces travaux ont été complétés par une revue particulièrement approfondie de la consolidation des informations. Cette méthodologie est adaptée à notre organisation, caractérisée par de nombreuses implantations dont les impacts sur les données Groupe divergent.

Les informations ayant fait l'objet d'une vérification externe sont identifiées par des encarts dans les pages du rapport concernées et, pour les indicateurs quantitatifs, par des encadrés,

- de couleur noire pour le niveau d'assurance modérée
- de couleur orange pour le niveau d'assurance raisonnable.

Les conclusions de ces travaux de vérification figurent dans le rapport d'assurance de KPMG .

DONNEES SOCIALES

Le reporting social de ce document repose principalement sur un système d'information RH (HR-Info). Pour le rapport annuel et le document de référence, ces données HR-Info sont complétées par celles issues d'un SI Financier (Magnitude). Seul le système d'information HR-Info permet une distinction par genre et par catégorie socioprofessionnelle.

Répartition hommes-femmes dans l'encadrement (effectifs CDI fin de période)

La règle de calcul de l'indicateur « personnel d'encadrement » se fonde sur l'effectif actif en contrat à durée indéterminée (CDI).

L'indicateur « personnel d'encadrement » comptabilise les salariés appartenant à la catégorie « cadres supérieurs », laquelle correspond à la consolidation des niveaux E, F et G de la Convention collective nationale des télécommunications (CCNT).

Les entités hors France s'appuient sur un document décrivant chaque niveau de la CCNT, pour associer, à chacun de leur salarié, le niveau CCNT pertinent.

Pourcentage de femmes dans le réseau « leaders »

Le réseau « leaders » est un réseau de management comptant 1086 cadres à fin 2016. Ces cadres occupent des postes à très forts enjeux de responsabilité pour le Groupe Orange.

Nombre de départs

Les indicateurs « nombre de démissions », « nombre de licenciements » et « nombre de départs par genre » ne tiennent compte que des départs de salariés en activité sous contrat à durée indéterminée. Ainsi, les départs de salariés temporairement éloignés du service (en inactivité : congés longue maladie, mise en disponibilité, congé sans traitement, etc.) ne sont pas inclus dans ces indicateurs.



Heures de formation

Le reporting est en phase de stabilisation sur le périmètre international. Il couvre désormais plus de 96 % des effectifs.

Indicateurs santé-sécurité

Le taux de couverture de ces indicateurs est de plus de 95 % des effectifs à fin 2016, Les accidents reportés par les pays le sont en conformité avec la réglementation locale.

Quelques définitions

TFRAC : le taux de fréquence des accidents de travail (TFRAC) correspond au nombre d'accidents de travail avec arrêt par million d'heures théoriques travaillées sur l'année.

TGRAC : le taux de gravité des accidents de travail (TGRAC) correspond au nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par millier d'heures théoriques travaillées sur l'année.

Le nombre d'heures théoriques travaillées sur l'année fluctue en fonction des pays. Il est calculé à partir de l'effectif en activité (équivalent temps plein), du nombre de jours théoriques travaillés annuels et du nombre d'heures théoriques travaillées par jour dans chacun des pays d'implantation du Groupe (source OIT pour les deux derniers éléments).

DONNEES ENVIRONNEMENTALES

Le *reporting* environnemental de ce document s'effectue au moyen d'un système d'information extra-financier (Indicia). Seuls les pays consolidés selon les règles de consolidation financières dans le rapport annuel ont participé au reporting RSE.

Le *reporting* est construit sur des campagnes de *reporting* trimestrielles pour les principaux indicateurs, sinon semestrielles ou annuelles pour les autres. Les valeurs du quatrième trimestre sont réelles ou, quand les données sont indisponibles à temps, estimées par les pays (à noter que les données des 11 grands pays du Groupe représentant 96,4 % du chiffre d'affaires ne sont pas estimées). Le *reporting* environnemental d'Orange France couvre les entités sous accord-cadre avec les prestataires et sous contrat avec les éco-organismes, représentant la grande majorité de ses impacts.

Les données présentées couvrent l'ensemble des activités et pays d'implantation du Groupe, sauf exception dûment mentionnée.

Le *reporting* d'Orange Business Services à l'international est limité à 11 pays (ou 117 sites) sur les 85 (Hors France) où il intervient (Australie, le Brésil, la Suisse, l'Égypte, l'Allemagne, l'Inde, l'Île Maurice, la Russie, Singapour, les États-Unis et le Royaume-Uni). Ces pays représentent 81 % des effectifs d'OBS International et 64 % de la surface de ses bâtiments (en m²) occupée, hormis pour les deux indicateurs suivants :

- la consommation d'énergie électrique est reportée sur 257 sites de 45 pays, représentant 82 % de la surface de ses bâtiments (en m²) occupés hors France.
- la consommation de carburant des véhicules de société est reportée sur sept pays représentant 66 % du nombre total de véhicules diesel et 51 % des véhicules essence, et extrapolée pour couvrir un total de 23 pays.

Énergie

Les consommations d'énergie des *datacenters* et des réseaux, partagées avec d'autres opérateurs, sont comptabilisées en partie ou en totalité, selon l'importance et la disponibilité de l'information. Les consommations des équipements mixtes en France (réseau et mobile) sont totalement affectées à l'indicateur couvrant les consommations des réseaux hors activité mobile.

Les consommations d'énergie des locaux - en particulier les boutiques - pour lesquels le groupe Orange 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 consommations d'électricité de la Pologne sont calculées à partir d'un échantillonnage statistique des factures reçues au cours de l'exercice.

De la même manière, les consommations d'électricité du réseau d'Orange France sont fondées sur une part d'estimation.



La consommation d'énergie du réseau Orange Espagne est calculée sur la base des fichiers de facturation mensuels fournis par les sociétés d'approvisionnement d'électricité. La consommation d'énergie des *datacenters*, des bâtiments et des boutiques est calculée en utilisant un outil de contrôle en ligne contrôlant tous les systèmes des bâtiments, y compris l'informatique, la climatisation, l'onduleur et les redresseurs.

L'indicateur "consommation de fioul (tout bâtiment, tout usage)" regroupe les consommations (hors véhicules) de fioul domestique, de diesel et d'essence ainsi que les consommations de fioul lourd et de diesel des navires de la filiale Orange Marine.

Transport

Les données de transport en train et en avion proviennent en majorité de l'agence de voyage Groupe qui couvre plus de 80 % des kilomètres parcourus par les salariés. Les agences locales de voyages ayant fourni un *reporting* sont prises également en considération, ainsi que les voyages des familles des salariés expatriés.

Le facteur d'émission transport en avion « court courrier » du GHG Protocol (180 g CO₂ / km passager) a été utilisé pour l'ensemble des vols (court, moyen et long-courriers).

Le facteur d'émission transport train est issu de la méthode « Bilan Carbone™ » lorsque ce dernier est disponible pour le pays correspondant. Dans les autres pays, un facteur standard de 100 g CO₂ / km passager est utilisé.

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Pour les émissions liées aux consommations d'électricité, les facteurs d'émission de l'IEA (*International Energy Agency*) dans sa version réactualisée de janvier 2015 ont été utilisés pour tous les pays, de 2006 à 2014. Les facteurs d'émission du *GHG Protocol* et de l'ADEME utilisés durant les années de *reporting* précédentes pour la France ont été remplacés par ceux de l'IEA.

Les facteurs d'émission utilisés pour les autres combustibles (gaz, fioul, charbon, essence, diesel et GPL) proviennent du *GHG Protocol*.

Émissions de fluides frigorigènes

Le *reporting* des émissions de fluides frigorigènes, prises en compte dans les émissions du Scope 1, n'est pas encore exhaustif; même si ce poste d'émissions est négligeable (étude carbone 4 sur bilan Carbone), le Groupe travaille à l'amélioration du suivi de ces émissions.

Mobiles collectés

Le calcul du taux de mobile collectés prend en compte cinq flux de collecte : collecte éco-citoyenne, collecte des déchets mobiles en Afrique, offres de rachat Grand Public, offres de rachats en Entreprise et retours du service après-vente.

Le taux est calculé en divisant le nombre de terminaux mobiles collectés par le nombre de terminaux mobiles vendus par Orange au travers des canaux contrôlés.

Déchets électroniques collectés (e-déchets) auprès des clients

Les DEEE (déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) collectés auprès des clients particuliers correspondent aux DEEE (terminaux mobiles, terminaux fixes et multimédia) rapportés dans les points de vente, envoyés par courrier ou collectés par des prestataires pour le compte d'Orange.

Cet indicateur inclut les téléphones mobiles des salariés du Groupe. Il comprend les piles et accumulateurs faisant partie de l'équipement lorsque celui-ci est rapporté par un client, et les autres types de piles et d'accumulateurs collectés séparément dans les différents points de collecte.

En France, les DEEE provenant des clients entreprises (OBS France) ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur mais dans l'indicateur DEEE interne (réseau)

Déchets évacués et déchets valorisés

Le *reporting* pour les déchets prend en compte les notions de déchets évacués (i.e. déchets qui ne sont plus stockés dans les locaux du Groupe ou sous son contrôle direct et confiés à un prestataire ou à un organisme externe avec ou sans transaction financière) et de déchets valorisés (i.e. déchets ayant fait l'objet d'une valorisation sous la forme de réemploi, recyclage, de valorisation matière ou énergétique). Ces notions s'appliquent pour les pays européens.

Pour les pays non européens, compte tenu de la mise en place progressive de filières structurées, les quantités de déchets valorisés concernent, de façon plus large, toutes les quantités de déchets évacuées et ayant été vendues.



Le *reporting* des indicateurs déchets n'est pas exhaustif pour les raisons suivantes : d'une part, en raison du travail continu d'identification et de pérennisation des filières de collecte et de traitement des déchets dans la zone MEA ; d'autre part, en raison de difficultés d'accès à la donnée dans le cadre de contrats d'externalisation de l'exploitation du réseau dans certains pays de la zone Europe.

Les déchets banals ne sont plus comptabilisés depuis 2012, à l'exception de la France pour laquelle en 2015 certains déchets banals qui ont été intégrés à des contrats-cadres ont été comptabilisés dans le *reporting* des autres déchets non dangereux.

Les déchets « néons », « PCB » (biphényles polychlorés), « cartouches d'imprimantes » sont inclus dans « autres déchets dangereux ».

Pour OBS, les déchets DEEE réutilisés sont comptabilisés comme valorisés. Egalement, des plans d'actions sont mis en œuvre pour renforcer l'exhaustivité du *reporting*.

En France, les déchets issus du programme de démantèlement des cabines téléphoniques sont comptabilisés dans les indicateurs suivants :

- « Autres Déchets Non Dangereux » : pour ce qui est de aluminium, l'inox, l'acier, les verres ;
- « DEEE réseau » pour ce qui est des DEEE.

Egalement, pour les déchets tertiaires et de réseaux hors DEEE clients, seuls les déchets pris en charge par un prestataire ayant signé un contrat-cadre avec le Groupe Orange sont intégrés au *reporting* à l'exception des câbles et autres déchets dangereux (dont boues et eaux mazouteuses) d'Orange Marine et d'un nombre limité de déchets d'Orange Marine.

Différents prestataires spécifiques interviennent selon le type de déchet concerné (câbles en cuivre, papier, équipements de réseaux, batteries, poteaux bois, etc.). Une attention particulière est portée aux poteaux bois afin d'interdire leur réemploi, compte tenu des restrictions réglementaires, et d'assurer leur élimination de manière adéquate.

Pour les sites sous contrat de location, les déchets ménagers ou assimilés ne sont pas reportés, la gestion étant assurée par le bailleur.

Eau

En ce qui concerne l'eau, les principaux postes de consommation au niveau du groupe Orange sont les fontaines à eau, les sanitaires, les restaurants d'entreprise et les systèmes d'humidification des *datacenters*. Les restaurants d'entreprise sont du ressort exclusif des Comités d'Entreprises et ne sont pas dans le périmètre du groupe Orange, sous peine de délits d'ingérence.

À la suite d'une évaluation des volumes concernés, le Groupe estime que ceux-ci ne sont pas suffisamment significatifs pour qu'il soit judicieux de mettre en place un processus contraignant et vérifiable de collecte et de consolidation de données concernant les consommations d'eau.

La diminution constatée en 2016 par rapport aux exercices précédents provient d'un *reporting* incomplet de certains pays.

Système de management environnemental

Le KPI « Taux de certification ISO 14001 Groupe » est le ratio de l'énergie électrique consommée par le périmètre certifié ISO14001 sur le total de l'énergie électrique consommée par le Groupe.

Il se calcule sur le périmètre des organisations consolidées par le Groupe. Pour la France, du fait de l'existence de certifications de processus pour lesquelles une énergie consommée n'a pas de sens, combinées avec les certifications de sites, un mode de calcul particulier est utilisé :

- somme des effectifs travaillant sur le périmètre certifié, divisé par le total des effectifs France pour obtenir un ratio ;
- ratio appliqué au total énergie électrique consommée en France (hors Orange Marine), permettant l'obtention d'une énergie « équivalente » qui est agrégée avec celles obtenues pour les autres organisations du Groupe.

Cette valeur d'énergie électrique équivalente est agrégée avec celle d'Orange Marine (totalement certifié) puis avec celles des autres périmètres certifiés dans les autres organisations du Groupe ; l'ensemble est ensuite divisé par la consommation totale d'énergie électrique du Groupe pour fournir le KPI.



CET (CUSTOMER EXPERIENCE TRACKER)

L'indicateur publié correspond à la moyenne des notes données par les clients Orange consultés pour la question suivante « [...] Recommanderiez-vous à votre famille et à vos amis Orange mobile/Internet haut débit ? »

Les personnes interrogées donnent une note sur une échelle de 0 à 10. Les notes sont moyennées et multipliées par 10 pour obtenir une note sur 100.