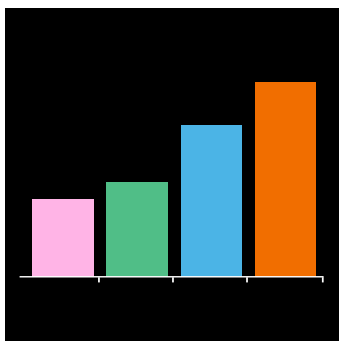
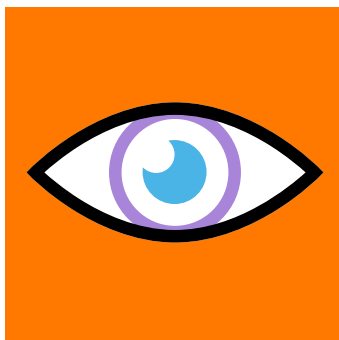


# Orange

# Plan de vigilance

Exercice 2017



# Sommaire

- 1. Cartographie des risques :**  
identification et évaluation des risques  
générés par l'activité d'Orange..... 7
- 2. Des procédures d'évaluation régulière**  
de la situation des filiales, des sous-traitants  
ou fournisseurs avec lesquels  
est entretenue une relation commerciale..... 11
- 3. Actions adaptées d'atténuation des risques**  
ou prévention des atteintes graves..... 15
- 4. Mécanisme d'alerte**  
et de recueil des signalements..... 18
- 5. Dispositif de suivi des mesures**  
mises en œuvre et d'évaluation  
de leur efficacité..... 19

# Plan de vigilance

Le présent plan a été construit à partir des 5 premières obligations visées dans la loi sur le devoir de vigilance. Chaque obligation de la loi constitue une partie du plan ci-après.

Afin d'élaborer ce plan de vigilance applicable à toutes les sociétés du Groupe Orange, plusieurs groupes de travail ont été constitués ; composés de représentants des directions Groupes suivantes : RSE, Achats, Ressources Humaines, Management des Risques, Juridique, Compliance, zones MEA et Europe.

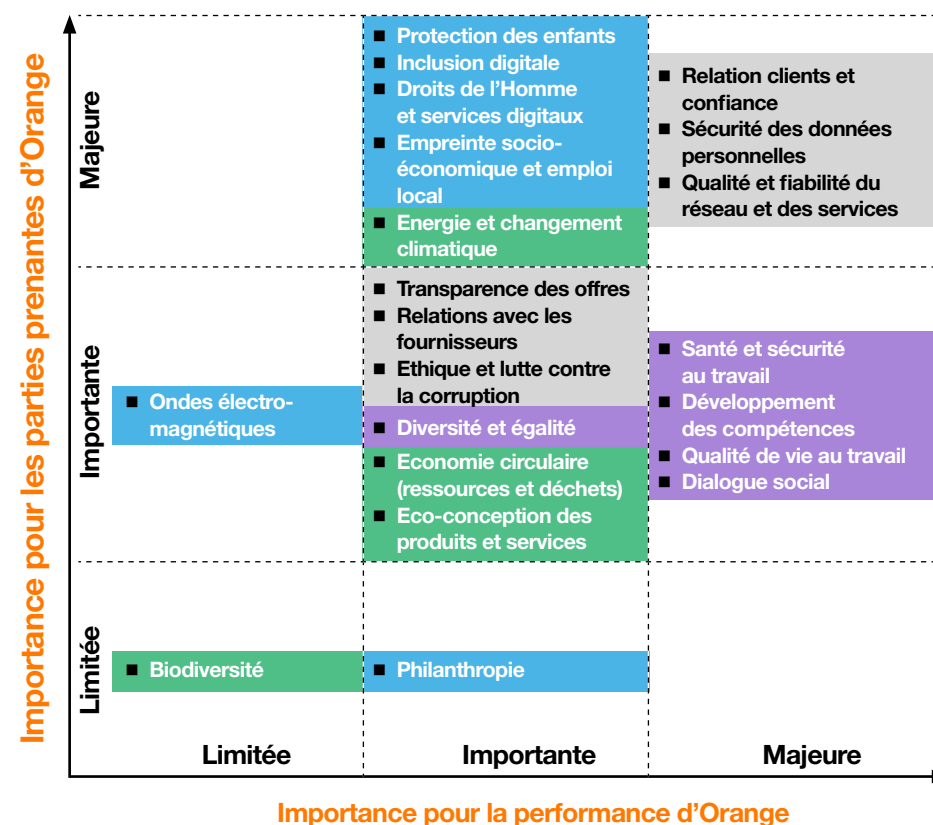
Le projet de plan a été présenté à diverses parties prenantes : au comité Gouvernance RSE (CGRSE) du conseil d'administration d'Orange (novembre 2017 et février 2018), aux organisations syndicales représentatives de l'entreprise (février et avril 2018), à l'Union Network International (UNI) (avril 2018).

De même, de nombreux dialogues parties prenantes ont été déployés dans toutes les filiales du Groupe qui couvrent les domaines visés par la loi sur le devoir de vigilance. La matérialité issue de ces dialogues a permis l'élaboration de la matrice de matérialité qui figure ci-contre. Cette matrice est une contribution au plan de vigilance.

## Vers une matrice de matérialité simplifiée en 9 cases

### Matrice de matérialité de février 2018

Il convient de préciser qu'il s'agit d'une synthèse des résultats issus de multiples sources et dispositifs de dialogue avec les parties prenantes.

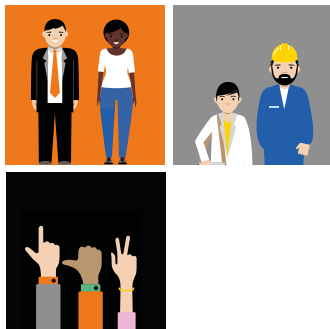


Les enjeux identifiés dans la matrice ci-jointe font l'objet d'un code couleur correspondant à un domaine.

**En vert** : environnement **En mauve** : social **En bleu** : sociétale **En gris** : éthique et relation client

## Orange et les droits humains

Rapport 2016



orange

Orange a adopté des politiques de gouvernance contribuant au respect des domaines recouvrant les droits humains et libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement. A cet effet, le Groupe a publié un rapport sur les droits humains en novembre 2017 s'appuyant sur les principes directeurs des Nations-Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme et des attentes des parties prenantes sur ces sujets.

Le Groupe s'emploie pour chaque dispositif mis en place et décrit ci-après à avoir une approche qui intègre l'ensemble de ces domaines.

## 1. Cartographie des risques : identification et évaluation des risques générés par l'activité d'Orange

La **méthode de management des risques** (cf. méthodologie décrite dans le Document de Référence 2017, dans la partie Cadre de maîtrise de l'activité et des risques) du Groupe a été appliquée aux domaines visés par la loi sur le devoir de vigilance, à savoir : les droits humains et les libertés fondamentales, la santé, la sûreté et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement.

La cartographie des risques a été établie à partir des informations requises par la directive 2014/95/UE, en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises et certains groupes<sup>1</sup>, pour chacun des trois domaines visés par la loi.

1. Transposée en droit français par l'ordonnance du 19 juillet 2017.

Les éléments pertinents retenus ont été sélectionnés à partir des informations visées ci-dessus et les risques identifiés au regard de l'activité d'Orange.

Ainsi, des clusters (groupes de risques) dédiés ont pu être établis et les nouveaux risques intégrés à la cartographie globale des risques de l'entreprise déjà réalisée par ailleurs. Une analyse de ces risques est ensuite effectuée au regard des activités des sociétés contrôlées et celles des fournisseurs.

## Démarche d'élaboration de la cartographie des risques du Plan de Vigilance : identification, analyse et hiérarchisation (2018)

**Réalisé :** 4 groupes de risques élaborés par la RSE avec le soutien de la **Direction Management des risques** sur la base des 29 clusters\* des risques majeurs du Groupe :

- Environnement
- Droits de l'Homme et Libertés Fondamentales
- Santé et sécurité des personnes
- Risques liés à l'absence ou défaut de Plan de Vigilance

\* Clusters : groupes de risques

**En cours :** pilotage de l'adaptation des cartographies des risques des filiales consolidées via le réseau des correspondants RSE.

**Cartographie groupe des risques liés au Devoir de vigilance**  
**Management des risques / RSE**

**Matrice de matérialité et saillance / RSE**

**Matérialité :** identification des enjeux majeurs de la RSE et hiérarchisation prenant en compte la vision de l'entreprise et les attentes des parties prenantes.

**Saillance :** identification des risques saillants compte tenu des activités du Groupe.

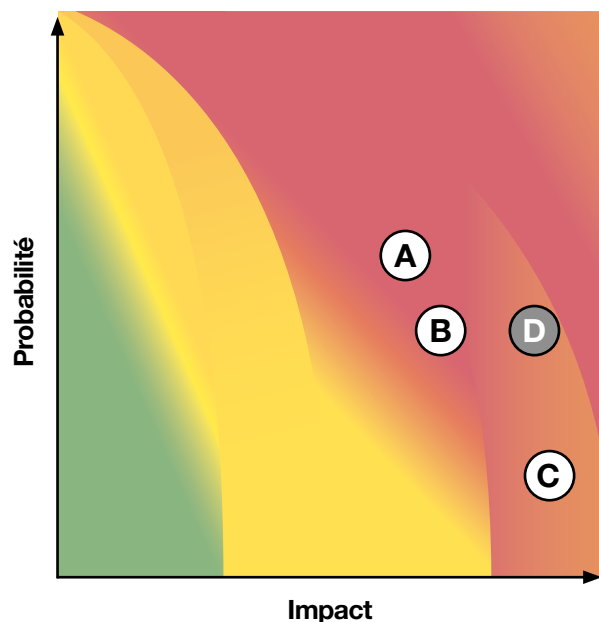
**Cartographie des risques des filiales consolidées - Correspondants RSE filiales**

**Cartographies des risques RSE/ Relations Commerciales établies : par pays, par fournisseur et par type de commodité - Direction Achats/RSE**

**En cours :** cartographies réalisées à partir de la base de données fournisseurs de la Direction des Achats, de la cartographie des risques pays Mapplecroft de la RSE, des évaluations fournisseurs ECOVADIS, des audits fournisseurs de la JAC.

## Matrice des risques relative aux thématiques de la loi sur le devoir de vigilance

- A** Absence ou défaut du plan de vigilance
- B** Atteintes à l'environnement
- C** Atteintes graves envers les droits humains et libertés fondamentales
- D** Santé, sûreté et sécurité humaine



- Risques opérationnels
- Risques de conformité
- Risques stratégiques

Par ailleurs, depuis six ans, Orange a réalisé plusieurs dialogues de parties prenantes dans les domaines visés dans la loi sur le devoir de vigilance. Pour chacun de ces dialogues des évaluations ont été faites. Une **matrice de matérialité**, qui est la synthèse de tous ces dialogues et évaluations, a été réalisée en février 2018 et figurant dans le

préambule permet de prioriser les enjeux et les parties prenantes.

Aujourd'hui la cartographie des risques du Groupe n'a pas été construite en relation avec la matrice de matérialité. Toutefois, une réflexion est en cours afin de mettre en relation cette matrice avec la cartographie des risques qui s'affinera au fur et à mesure de la déclinaison de ce concept dans les entités du Groupe.

## 2. Des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale

Orange a une politique collaborative, volontaire et constructive avec ses filiales, ses fournisseurs et ses sous-traitants. Pour l'élaboration de ce plan, Orange a pris en compte les filiales qui rentrent dans le périmètre de consolidation des comptes du Groupe.

### Filiales

Orange dispose d'une méthode d'évaluation de ses filiales qui a fait l'objet d'une mise à jour pour tenir compte des obligations de la loi sur le devoir de vigilance.

### Questionnaire d'auto-évaluation RSE

Cette méthode mise en place par le contrôle interne d'Orange s'appuie sur une auto-évaluation des filiales faite à partir d'un **questionnaire** élaboré sur les attentes d'Orange en matière de RSE.

Ce questionnaire est transmis tous les ans aux filiales. Leurs réponses sont ensuite analysées par la direction du contrôle interne qui en fait

une synthèse et la présente à la direction RSE. La direction RSE peut demander des précisions ou des justificatifs ainsi que des plans d'actions correctifs si nécessaire.

Les évaluations réalisées peuvent aussi être auditées par l'audit interne et/ou par les commissaires aux comptes et donner lieu à des investigations plus approfondies en se rattachant à des audits déjà prévus pour certaines filiales.

Cette méthode permet également la diffusion de bonnes pratiques au sein du Groupe et de répondre à une démarche d'amélioration continue dans laquelle Orange s'est engagée.

### Audit dans le cadre de l'ISO 14001

Afin de réduire ses risques et impacts environnementaux et de disposer d'un cadre structurant de processus pour garantir sa conformité réglementaire et répondre aux attentes de ses parties prenantes, Orange a déployé des Systèmes de Management Environnementaux (SME) en conformité avec la

norme internationale **ISO 14001** qui est la référence en la matière. Cette norme permet l'obtention d'un label - la certification - décerné pour une durée de trois ans par un organisme indépendant à l'issue d'un audit ; des contrôles partiels sont ensuite effectués chaque année par l'organisme en vue du maintien de la certification.

Les principales organisations du Groupe sont certifiées ISO 14001 ; ceci représente plus des 2/3 des activités. Plus précisément, à la fin de l'année 2017 les organisations suivantes étaient certifiées :

- **Orange France** (totalement)
- **Orange Marine** (totalement)
- **Orange Espagne** (totalement)
- **Orange Pologne** (pour ses activités mobiles)
- **Orange Sénégal** (totalement)
- **Orange Mali** (totalement)
- **Orange Egypte** (totalement)
- **Orange Slovaquie** (totalement)
- **Orange Roumanie** (totalement)
- **Orange Moldavie** (sur 10% de son périmètre d'activités)
- **Orange Business Services pour 3 sites et 4 sites en cours de certification**
- **le siège du Groupe Orange est également certifié ISO 14001.**

## Fournisseurs et sous traitants

### Evaluation au moment de la sélection des fournisseurs

Pour Orange comme pour l'ensemble des filiales du Groupe, lorsqu'un nouveau fournisseur participe à un appel d'offres, une checklist a été élaborée pour permettre d'identifier s'il existe ou non un risque lié à la RSE (par rapport au domaine d'achat du produit ou au lieu de production par exemple). Si un tel risque est identifié, le processus d'évaluation des fournisseurs est alors effectué.

Cette évaluation peut se faire de deux façons : soit via un questionnaire établi par Orange, soit via une plateforme spécialisée dans l'évaluation de la performance RSE (EcoVadis).

#### Le questionnaire d'Orange

Orange a mis en place un questionnaire qui traite toutes les questions sociétales, sociales et environnementales et permet ainsi aux acheteurs, lors de la sélection des fournisseurs, d'évaluer le risque RSE.

#### EcoVadis

La plateforme EcoVadis offre un outil d'auto-évaluation selon la norme **ISO 26 000** de l'engagement des fournisseurs en matière de RSE. Les principaux thèmes abordés

dans ce questionnaire sont l'environnement, l'éthique, le social, les achats responsables. Tous les fournisseurs importants d'Orange sont évalués par cet organisme.

Ces évaluations sont partagées par Orange et BuyIn qui est une co-entreprise créée avec Deutsche Telekom en 2011, pour mettre en commun les achats des deux groupes dans certains domaines.

### Evaluation des fournisseurs pendant la relation commerciale établie

#### QREDIC

Les fournisseurs font l'objet d'une évaluation régulière à travers l'outil interne de sondage **QREDIC (Qualité, Réactivité, Environnement-Ethique-Responsabilité Sociétale, Délais de livraison, Innovation, Coûts)** qui propose un cadre méthodologique d'évaluation et d'amélioration continue de la performance des fournisseurs. Ces sondages permettent de connaître la perception des parties prenantes internes (les prescripteurs) à l'égard des fournisseurs. Les résultats sont mis à la disposition des acheteurs sur le site intranet des Achats d'Orange.

Ces évaluations sont notées et font l'objet d'un suivi rigoureux, au travers de réunions spécifiques entre le Groupe Orange et ses fournisseurs. Au cours de ces réunions, sont présentées et commentées les notes

des fournisseurs ainsi que les tendances observées. Le cas échéant, des actions correctives ou d'amélioration sont définies et planifiées avec le fournisseur pour faire progresser ces résultats, dans une démarche collaborative.

### Les audits

Orange procède à des vérifications par le biais d'audits sur site et par téléphone.

#### Audits réalisés par la JAC (Joint Audit Cooperation)

La **JAC** est une organisation qui a été créée en janvier 2010 et qui regroupe 13 opérateurs de télécommunication dans le monde. Cette coopération entre opérateurs a pour objectif de vérifier, d'évaluer et de développer, dans tous les pays du monde et plus particulièrement sur la zone Asie, la mise en œuvre des principes de la RSE dans les centres de production des plus importants fournisseurs mondiaux du secteur des technologies de l'information et de la communication.

Les opérateurs membres de la JAC unissent leurs moyens pour promouvoir les principes RSE auprès des fournisseurs du secteur en s'appuyant sur un référentiel partagé, comportant des principes directeurs (guidelines) et une méthodologie d'audit commune.

Les principes directeurs élaborés par la JAC ont pour objectif de faciliter l'appropriation par les fournisseurs des attentes RSE communes et de fournir un support dans leur mise en œuvre tout au long du processus d'audit et de suivi.

Les audits, menés selon une méthodologie commune, permettent d'évaluer l'état de conformité des fournisseurs par rapport aux standards sociaux et environnementaux (SA8000, ISO 14001...) et d'établir des plans d'action correctifs quand cela est nécessaire.

Les résultats obtenus, et le cas échéant les plans de mesures correctives mis en place à la suite de ces audits, sont partagés entre les membres de la JAC notamment dans le cadre d'un séminaire annuel.

Depuis 2015, les fournisseurs sont associés pour réaliser des audits sur site auprès de leurs sous-traitants de rang 1, 2 et 3.

Afin de renforcer l'impact des audits, la JAC a lancé en 2016 un pilote d'audit via téléphone avec l'appui d'une ONG. Cette méthode inédite, menée en complément des audits classiques, recueille anonymement et en toute transparence les témoignages des salariés sur différents items (salaires, discrimination, travail des enfants, etc...).

#### **Audits sur site zone MEA**

Sur le modèle initié par les audits sur site réalisés dans le cadre de la JAC, Orange a décidé en 2018 de réaliser des audits sur site, par une société tierce auprès de fournisseurs situés en Afrique. Ces audits permettront de mesurer concrètement le niveau de maturité RSE de ces derniers.

## 3. Actions adaptées d'atténuation des risques ou prévention des atteintes graves

### Filiales

#### ■ Formation

Orange déploie depuis 2016 un programme d'e-learning « **formation en ligne** » mis au point dans le cadre de sa participation à l'association Entreprises pour les Droits de l'Homme.

Cet e-learning, disponible sur l'Intranet en anglais et en français, permet aux salariés d'identifier les enjeux relatifs aux droits humains dans leurs activités quotidiennes, ainsi que les domaines et les activités les plus à risque, et d'acquérir les bons réflexes. A fin 2016, il a été déployé dans plus de 90% des pays d'implantation du Groupe. Un e-learning sur l'éthique a aussi été développé.

Des formations présentiels plus spécifiques sont dispensées aux salariés directement concernés par ces problématiques (ex. : RSE, éthique, conformité, personnel des achats et de la chaîne logistique). Par ailleurs, un programme de sensibilisation aux principes d'action et

aux principes de comportement individuel de la charte de déontologie s'appuyant notamment sur un e-learning éthique, contribue à la diffusion d'une culture d'entreprise respectueuse des droits humains.

Les formations suivantes sont disponibles notamment en français, en anglais et en polonais.

#### ■ Séminaires RSE et environnement/réseaux de correspondants RSE et environnement dans chaque pays où Orange opère

**Un séminaire annuel RSE Groupe et un séminaire annuel environnement Groupe** sont organisés chaque année et regroupent tous les correspondants RSE et environnements des filiales et entités du Groupe Orange. A l'occasion de ces séminaires sont évoquées les bonnes pratiques ainsi que les différents enjeux et problématiques que rencontre le Groupe dans son activité. Ces correspondants RSE et environnement diffusent ensuite ces informations au sein de leur filiale.



De même, en complément, un séminaire annuel RSE est organisé sur la zone **Europe**.

Par ailleurs, une **animation globale a lieu tous les 3 mois** entre les correspondants de managers RSE présents dans chaque pays et la direction RSE Groupe.

### ■ Réponses à des situations de crise

Cas des actions menées par Orange : **violation de droits fondamentaux, et plus particulièrement l'atteinte à la liberté d'expression**.

Pour un opérateur de télécommunications, les événements majeurs sont les demandes gouvernementales ponctuelles impactant un grand nombre de clients simultanément. Ces événements peuvent relever de coupures de réseaux comme la coupure d'internet ou de SMS ; de services, par exemple par la coupure des réseaux sociaux ; ou d'envoi massif de SMS (d'information gouvernementale) et de demandes de renseignements sur tous nos clients.

Le processus d'Orange pour répondre à ces événements majeurs consiste à recevoir une demande formalisée et traçable, c'est-à-dire la rédaction d'un ordre écrit et signé par une autorité publique compétente reposant sur un texte réglementaire.

Par ailleurs, si ce formalisme n'est pas respecté, Orange s'est donnée la possibilité dans certains cas d'alerter la communauté internationale et les autorités supranationales.

## Fournisseurs et sous-traitants

Orange a une politique volontariste qui se traduit notamment par l'intégration d'une **clause RSE** et par un **code de conduite**.

### ■ Clause RSE

Cette clause figure dans tous les contrats d'achats et est disponible en version anglaise et française.

### ■ Code de conduite fournisseur

Ce **code de conduite fournisseur** précise les engagements sociaux, sociétaux et environnementaux exigés par le Groupe et couvre les aspects suivants :

- **éthique commerciale et lutte contre la corruption** ;
- **droits humains fondamentaux** (respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives au travail forcé, au travail des

enfants, à la liberté d'association et à la lutte contre les discriminations) ;

- **conditions de travail** (horaires de travail, rémunération, pratiques disciplinaires) ;
- **santé et sécurité au travail** ;
- **prévention des impacts environnementaux**.

Il est demandé aux fournisseurs d'adhérer à ces principes et de les décliner au sein de leurs chaînes d'approvisionnement.

Ce code a été refondu en 2017 et sera annexé à tous les nouveaux contrats, à partir de 2018, lui conférant un caractère obligatoire puisqu'il devient un véritable engagement contractuel.

En outre, une formation au code de conduite fournisseur sera dispensée à travers le réseau achat du Groupe Orange et de BuyIn.

### ■ JAC Academy

Dans une logique d'amélioration continue et afin de développer les mêmes standards RSE au sein des chaînes d'approvements, la **JAC Academy** sera lancée en 2018.

Elle a pour objectif de sensibiliser les fournisseurs et de les former à la méthodologie d'audit de la JAC décrite ci-dessus.

Une fois formés, les fournisseurs devront réaliser eux-mêmes des audits sur leurs sites de production et remonter les résultats à la JAC. Pour mesurer la performance RSE

des sites de production, des indicateurs devront être mis en place par les fournisseurs.

Les indicateurs et les rapports d'audit réceptionnés par la JAC seront analysés pour en extraire les principales problématiques rencontrées et feront l'objet d'échanges de bonnes pratiques lors de séminaires trimestriels thématiques organisés par la JAC.

Ce processus devrait permettre de faire collaborer les fournisseurs dans une démarche RSE commune d'amélioration continue.

En 2018, cinq fournisseurs majeurs vont expérimenter cette méthode.

### ■ Forum fournisseurs dédié à la RSE

De nombreuses actions de sensibilisation et de formation sont engagées, notamment à travers un **forum fournisseurs RSE annuel** dont Orange est à l'initiative, et qui réunit ses principaux fournisseurs pour échanger sur les bonnes pratiques en matière de RSE.

#### ■ Forum JAC

Dans le cadre de la JAC se tient depuis plusieurs années un **forum annuel en Chine**, avec les acteurs de l'industrie (fournisseurs et sous-traitants) des ONG (IPE, ICO), des institutions (Université de Nanjing, Global Compact), des cabinets d'audit et d'autres opérateurs télécom.

## 4. Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements

La direction de la RSE Groupe s'est rattachée au groupe de travail de la Direction de la Compliance Groupe, créé dans le cadre de la loi Sapin 2 sur la corruption, pour étendre le dispositif d'alerte du Groupe aux infractions relatives à l'environnement et aux droits humains. L'objectif est de disposer d'un seul dispositif d'alerte pour le Groupe.

Ce mécanisme d'alerte mis en œuvre est celui qui existe déjà depuis plusieurs années pour le Groupe. Il a été revu et la procédure d'alerte a été mieux formalisée et détaillée pour tenir compte des dispositions de la loi Sapin 2 et de la loi sur le devoir de vigilance. Une description de ce mécanisme est mise à la disponibilité des salariés par le biais de l'Intranet.

#### ■ Comité Pilotage RSE et Achats

Ce comité se réunit deux fois par an afin de concilier les sujets majeurs de la RSE avec la stratégie des achats. Dans cette optique, les principaux thèmes RSE sont débattus au niveau Groupe, des zones Europe et MEA.

Le dispositif d'alerte mis en place vise à encourager les salariés à faire part de leurs préoccupations quant à tout comportement non éthique ou toute violation aux droits humains et libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes et à l'environnement. Les alertes sont réceptionnées sur une adresse mail spécifique qui est communiquée aux salariés. Des processus d'alerte existent déjà dans certains pays et les salariés qui désirent lancer une alerte peuvent sélectionner le dispositif qui leur semble le plus approprié.

Conformément à la loi Sapin 2, Orange a prévu dans son dispositif que les salariés ne font pas l'objet de sanctions, ni de mesures discriminatoires lorsqu'une alerte a été lancée. De même, l'entreprise a mis en œuvre tous les moyens pour assurer la protection des données personnelles et de la confidentialité des lanceurs d'alerte et des informations transmises dans ce cadre. Il est prévu que ce mécanisme d'alerte Groupe soit ouvert à l'externe.

## 5. Dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité

En principe, cette partie devait être renseignée lors de l'élaboration du plan relatif à l'exercice de 2018 mais elle a tout de même été abordée ici.

Actuellement, il existe un certain nombre d'indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des mesures. De nouveaux indicateurs sont actuellement à l'étude pour faire le suivi de ce dispositif et répondre à l'exigence d'amélioration continue.

#### ■ Label relation fournisseurs et achats responsables et auto-évaluation suivant la norme internationale

La direction des Achats France d'Orange se voit décerner ce label depuis 2011. En 2017, le label a évolué pour prendre en compte les nouvelles recommandations de la norme ISO 20400, première norme internationale sur les achats responsables.

En complément de cette approche du **Label** pratiquée par la Direction Achats France, Orange a souhaité que les différentes directions Achats du Groupe puissent prendre en compte ces nouvelles recommandations internationales.

A cet effet, la Direction de la Responsabilité Sociale du Groupe Orange a conçu une méthodologie permettant aux Directions Achats du Groupe (corporate et pays) de s'auto-évaluer au regard des recommandations d'ISO 20400.

Cette méthodologie permet d'évaluer suivant 5 thématiques et 30 guidelines essentielles le niveau de prise en compte des recommandations d'ISO 20400 ainsi que l'étendue de leur déploiement.



**[www.orange.com/RSE](http://www.orange.com/RSE)**  
**@OrangeRSE**