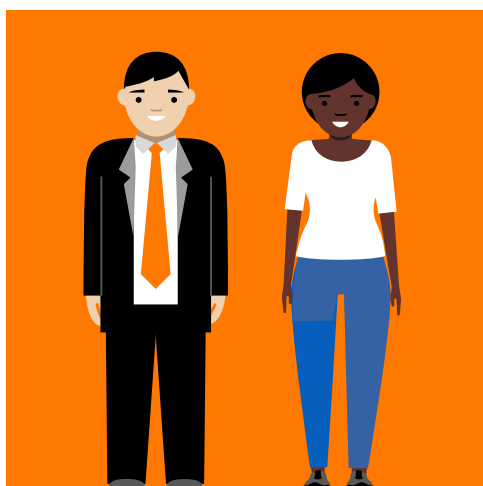


Orange et les droits humains

Rapport 2016



Droits humains



Sommaire	
A propos d'Orange	4
A propos de ce rapport	5
Message de Stéphane Richard	6
Un engagement fort reposant sur une démarche structurée	7
Des engagements fondateurs	7
Des politiques contribuant au respect des droits humains	8
Une organisation dédiée	9
Une sensibilisation régulière des salariés	10
Une contribution active aux initiatives nationales et internationales	10
Une méthodologie rigoureuse d'évaluation des risques	11
Des sujets saillants concentrés sur trois domaines de responsabilité	12
Protéger les droits fondamentaux des salariés	13
Un modèle social réaffirmé	13
Un dialogue social continu	14
Une attention permanente portée à la qualité du climat social	15
Une prise en compte renforcée des enjeux de santé-sécurité et de bien-être au travail	15
La promotion de la diversité et de l'égalité des chances	16
Promouvoir les droits humains auprès des fournisseurs et sous-traitants	20
Une politique d'achats responsables intégrant les enjeux de respect des droits humains	20
Des clauses contractuelles renforcées	21
Un dispositif d'évaluation des risques et de suivi des fournisseurs	21
Protéger la vie privée et la liberté d'expression	23
La liberté d'expression : un enjeu appelant une mobilisation commune	23
Des engagements clairs en matière de protection des données privées	25
Prochaines étapes	27
Annexes	28
Tableau de correspondance avec le cadre de reporting conforme aux Principes Directeurs des Nations Unies	28

A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 40,9 milliards d'euros en 2016 et 152 000 salariés au 30 septembre 2017, dont 93 000 en France. Présent dans 29 pays, le Groupe servait 269 millions de clients dans le monde au 30 septembre 2017, dont 208 millions de clients mobile et 19 millions de clients haut débit fixe.

Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services.

L'entreprise compte plusieurs milliers de fournisseurs et sous-traitants de par le monde, principalement en Europe, Asie et Afrique.

A propos de ce rapport

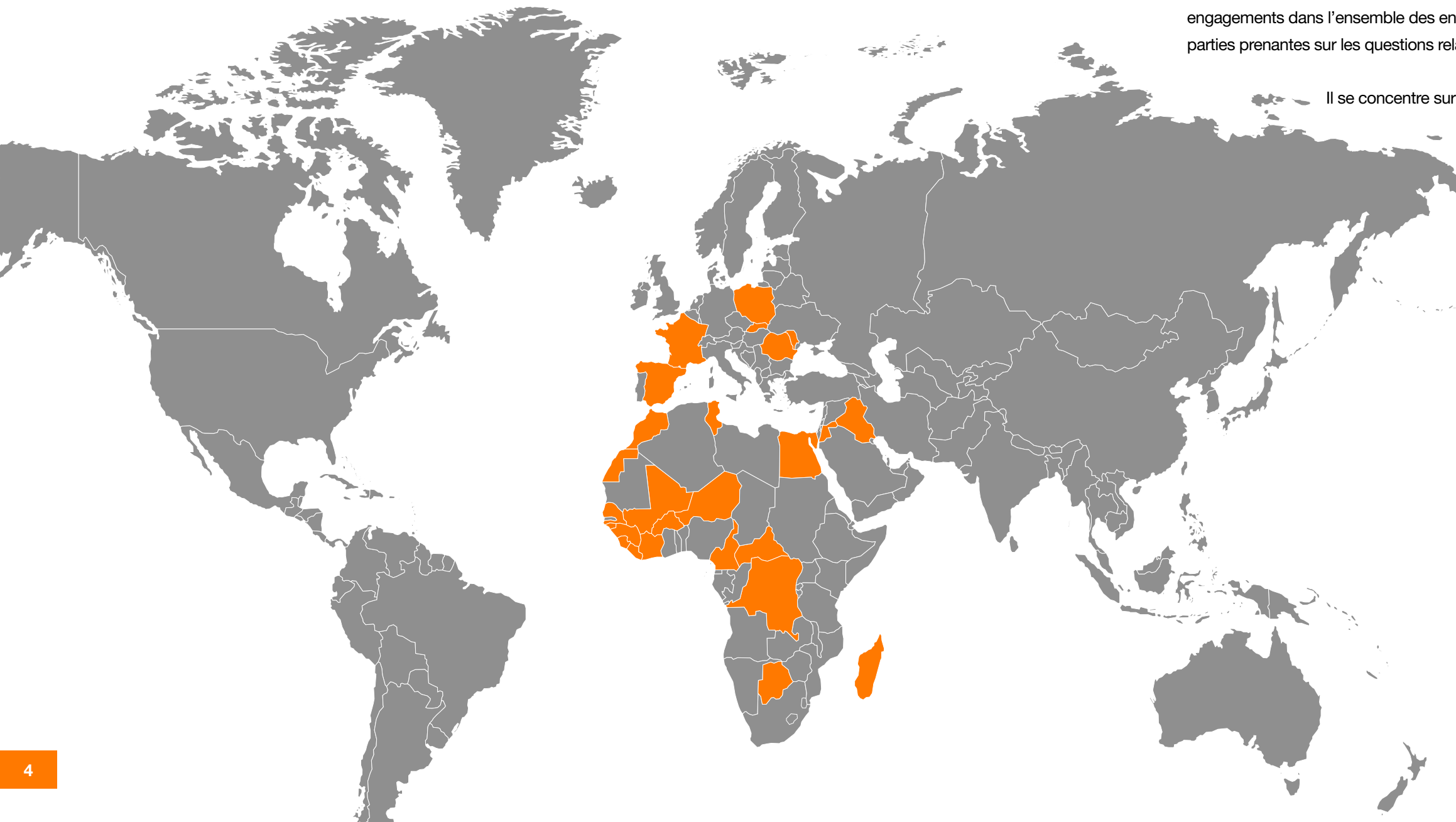
Ce premier rapport vise à fournir un aperçu des politiques et actions d'Orange en matière de respect des droits humains, un domaine dans lequel le Groupe, conscient des responsabilités que sa dimension internationale lui confère, est engagé depuis plusieurs années.

Pour élaborer ce rapport, Orange s'est appuyé sur le cadre de reporting conforme aux Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme, afin de s'assurer que les informations communiquées sur ses impacts en matière de respect des Droits de l'Homme répondent aux attentes de ses parties prenantes.

Cette première édition s'attache à fournir une vision aussi précise que possible de l'approche générale du Groupe en matière de respect des droits humains, des procédures et outils de sensibilisation interne soutenant la mise en œuvre des engagements dans l'ensemble des entités, et des démarches de dialogue avec les parties prenantes sur les questions relatives aux Droits de l'Homme.

Il se concentre sur trois principaux domaines de responsabilité développés dans des sections dédiées :

- le respect des droits fondamentaux des salariés ;
- la promotion du respect des droits humains auprès des fournisseurs et sous-traitants ;
- la prise en compte des enjeux de liberté d'expression et de protection des données privées.



Message de Stéphane Richard

Président directeur général

Dans un monde en profonde mutation technologique, Orange a choisi de construire sa stratégie selon une conviction forte : faire du numérique un levier de progrès pour tous. Cette approche humaniste est au cœur de notre vision d'opérateur responsable, qui s'incarne dans notre philosophie d'entreprise « Human inside ». Cette ambition de mettre le numérique au service de l'humain se traduit naturellement par des engagements affirmés en matière de respect des Droits de l'Homme. Orange a ainsi été l'une des premières entreprises à signer le Pacte Mondial des Nations Unies dès sa parution en l'an 2000, et a depuis illustré de nombreuses manières sa volonté constante à promouvoir ces dix principes en faveur des droits humains, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ainsi que les principes fondamentaux énoncés par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et l'Organisation Internationale du Travail.

Cet engagement s'incarne dans trois principaux domaines de responsabilité.

Respecter les droits humains, c'est d'abord promouvoir un modèle d'employeur responsable protégeant les droits fondamentaux de tous nos collaborateurs, dans l'ensemble de nos pays d'implantation. Nous avons pris avec nos partenaires sociaux des engagements forts dans ce domaine, qui constituent le socle de notre modèle d'employeur responsable.

Respecter les droits humains, c'est aussi promouvoir ces principes dans notre sphère d'influence et notamment auprès de nos fournisseurs et sous-traitants. Parce que notre responsabilité ne s'arrête pas aux murs de notre entreprise, nous sommes déterminés à accompagner nos fournisseurs vers une meilleure prise en compte des enjeux de responsabilité sociale d'entreprise, dont le respect des droits humains fait partie intégrante. Orange a ainsi été à l'initiative, avec Deutsche Telekom et Telecom Italia, de la mise en place de la Joint Audit Cooperation (JAC), un accord de coopération d'opérateurs visant à contrôler, évaluer et accompagner la mise en œuvre de la RSE dans les centres de production des plus importants fournisseurs multinationaux du domaine des technologies de l'information et de la communication. Cette initiative, qui réunit aujourd'hui 13 opérateurs principalement européens et nord-américains, est un véritable accélérateur de progrès de la RSE au sein de la chaîne d'approvisionnement.

Respecter les droits humains, c'est enfin, dans un contexte de surveillance accrue des échanges Internet, prendre en compte les préoccupations croissantes en matière de protection de la liberté d'expression et de la confidentialité des données privées, un enjeu complexe qui nécessite une mobilisation concertée de l'ensemble des acteurs du secteur. C'est tout le sens de notre implication au sein du Telecom Industry Dialogue et de la Global Network Initiative, deux initiatives internationales visant à prévenir les atteintes à la liberté d'expression et au respect de la vie privée.

Je vous invite à découvrir nos actions dans ces différents domaines dans notre premier rapport sur les droits humains, élaboré selon un cadre de reporting conforme aux Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme.



Un engagement fort reposant sur une démarche structurée

Dans un monde confronté à de profondes mutations sociales, écologiques et technologiques, Orange a l'ambition de se distinguer par son engagement sociétal, avec une philosophie humaniste revendiquée : celle de mettre les technologies numériques au service du progrès humain. Le Groupe s'attache à promouvoir cette vision auprès de ses collaborateurs et de l'ensemble de ses parties prenantes, et contribue à travers sa participation à des initiatives internationales à une mobilisation renforcée du secteur en faveur des droits humains.

Des engagements fondateurs

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies dès 2000, Orange a affirmé très tôt son engagement à respecter les droits humains dans ses activités et à les promouvoir dans sa sphère d'influence. Le respect des principes fondamentaux énoncés par la Déclaration Universelle des Droits de l'homme et l'Organisation Internationale du Travail figure ainsi explicitement dans la charte de déontologie du Groupe, publiée en 2003. Cette charte expose les principes d'action du Groupe à l'égard de ses clients, de ses actionnaires, de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses concurrents, ainsi qu'à l'égard de l'ensemble des autres parties prenantes dans les pays où le Groupe est présent. Elle précise également les principes de comportement individuel auxquels chaque administrateur, collaborateur ou dirigeant se doit d'adhérer, conformément aux quatre principes fondamentaux du Groupe : respect, intégrité, qualité de service et esprit d'équipe.

En 2006, Orange a renforcé son engagement en signant avec l'Alliance syndicale mondiale UNI un accord mondial réaffirmant sa volonté de respecter les droits sociaux fondamentaux tant sur le plan interne que dans ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants, en veillant particulièrement à :

- empêcher l'utilisation du travail forcé ;
- interdire le travail et l'exploitation des enfants ;
- lutter contre les discriminations ;
- veiller à la santé et à la sécurité au travail ;
- respecter la liberté syndicale et le principe de la négociation collective.

Des politiques contribuant au respect des droits humains

Au-delà de ces engagements fondateurs, le Groupe a formalisé des politiques contribuant à renforcer la prise en compte des droits humains dans des domaines d'activité spécifiques :

- **dans le domaine social**, en plus de l'accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux, des politiques dédiées sont venues renforcer les engagements en matière de santé-sécurité au travail, de diversité et d'égalité des chances (cf. section dédiée p. 13-19) ;
- **la politique d'achats responsables** et le **code de conduite fournisseurs** contribuent à une meilleure prise en compte du respect des droits humains au sein de la chaîne de sous-traitance (cf. section dédiée p. 20-22) ;
- **la politique de sécurité globale du Groupe**, conforme à la norme ISO 27001 sur les systèmes de gestion de la sécurité de l'information, vise à garantir la sécurité des communications et la préservation de la vie privée des utilisateurs. Couvrant l'ensemble des entités du Groupe, elle est associée à la mise en œuvre d'audits de sécurité internes réguliers réalisés par une direction dédiée ;
- **la Charte Orange pour la protection des données personnelles** et le **respect de la vie privée**, formalisée en 2013, répond aux préoccupations croissantes des clients en matière de confidentialité des données privées (cf. section dédiée p. 23-26). Elle reprend à l'échelle du Groupe les engagements pris par Orange France dès 2010 avec sa charte relative à la protection des données personnelles et de la vie privée, consultable sur le site bienvivreledigital.orange.fr ;
- **le code de communication responsable d'Orange** veille à s'assurer que l'ensemble des publications et communications du Groupe respectent des règles garantissant leur adéquation avec ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. En particulier, il veille à ce que les messages émis par le Groupe ne véhiculent aucun stéréotype notamment en matière d'origine, de religion, de sexe, d'âge, de handicap ou d'orientation sexuelle, à refléter la diversité des publics et à respecter les cultures locales ;
- **la charte de déontologie fiscale du Groupe** formalise son engagement à assurer la conformité de ses pratiques fiscales aux principes de l'OCDE sur les prix de transfert pour les multinationales et les administrations fiscales. Conscient de son rôle essentiel dans le développement des économies locales auxquelles le Groupe contribue directement par le versement des impôts et taxes, Orange publie aussi chaque année la liste complète des sociétés consolidées et mises en équivalence d'Orange SA et présente les informations sur les impôts et les taxes payés dans son Document de Référence. Afin de renforcer cette transparence, Orange publie depuis 2015 un rapport annuel de transparence fiscale détaillant les impôts payés pays par pays.

Les dates-clés de l'engagement d'Orange en faveur des droits humains :

2000	Orange est l'une des premières entreprises à adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies
2003	Adoption de la charte de déontologie du Groupe
2005	Adoption de la charte de déontologie fiscale
2006	Signature d'un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux avec l'Alliance syndicale mondiale UNI
2008	Publication de la politique achats responsables du Groupe
2010	Orange lance avec Deutsche Telekom et Telecom Italia la Joint Audit Cooperation, un accord de coopération pour mutualiser les audits RSE de fournisseurs
2011	Contribution au lancement du Telecom Industry Dialogue (TID)
2013	Publication des principes directeurs du Telecom Industry Dialogue et de la charte Orange pour la protection des données personnelles et le respect de la vie privée
2014	Signature d'un accord mondial sur la santé-sécurité au travail avec l'Alliance syndicale UNI
2015	Signature des principes de l'ONU pour les droits des femmes (Women's Empowerment Principles)

Une organisation dédiée

La mise en œuvre des engagements d'Orange en matière de respect des droits humains, partie intégrante de la démarche de responsabilité sociale d'entreprise du Groupe, s'appuie sur une organisation dédiée :

■ **le Comité de Gouvernance et de Responsabilité sociale et environnementale (CGRSE)**, rattaché au conseil d'administration du Groupe, valide les orientations principales de la politique de responsabilité sociale d'entreprise issues du dialogue avec les parties prenantes, veille à la bonne application de la charte de déontologie (avec l'appui du comité de déontologie et d'un réseau de correspondants éthiques couvrant les différentes zones d'implantations du Groupe), et supervise le déploiement des programmes de conformité. Il garantit la prise en compte des enjeux clés de

respect des droits humains au plus haut niveau décisionnel de l'entreprise.

■ **la direction RSE**, dirigée par un membre du comité exécutif, accompagne la mise en œuvre de la politique RSE du Groupe au sein des différentes entités opérationnelles en leur fournissant l'appui technique et méthodologique nécessaire. Elle rend compte régulièrement des progrès réalisés auprès du Comité exécutif et du Conseil d'administration. Un réseau de managers RSE couvrant l'ensemble des entités et métiers du Groupe contribue au déploiement opérationnel de la démarche.



- ■ pour accompagner le déploiement de son modèle social à l'international, le Groupe a mis en œuvre des instances de dialogue social couvrant la totalité de son périmètre aux différents échelons (cf. p. 14) ;
- un comité stratégique santé et sécurité, présidé par un membre du comité exécutif, assure le suivi du déploiement de la politique santé-sécurité du Groupe (cf. p. 15-16) ;
- au sein de la direction des Achats, un service dédié assure la bonne application de la politique Groupe en matière d'achats responsables et contribue à la promotion du respect des Droits de l'Homme auprès des fournisseurs et sous-traitants (cf. p. 20). Ses évolutions sont pilotées par un comité co-présidé par la Directrice RSE Groupe et le directeur Group Sourcing & Supply Chain (GSSC) qui se tient deux fois par an.

Une sensibilisation régulière des salariés

La politique volontariste d'Orange en matière des droits humains va de pair avec la sensibilisation des salariés.

Orange a testé en 2015 et déployé en 2016 un programme d'elearning mis au point dans le cadre de sa participation à l'association Entreprises pour les Droits de l'Homme. Cet elearning, 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'acquiescer les bons réflexes. A fin 2016, il a été déployé dans plus de 90% des pays d'implantation du Groupe. Un elearning dédié à la prévention de la corruption a également été déployé en version française, anglaise et en polonais et des versions en slovaque et en espagnol seront prochainement disponibles.

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.

Une contribution active aux initiatives nationales et internationales

Conscient de la nécessité de coopérer avec ses pairs pour favoriser une meilleure prise en compte des enjeux de respect des Droits de l'Homme au sein du secteur, Orange a contribué au lancement en 2011 du Telecom Industry Dialogue (TID) : cette initiative internationale réunissant des opérateurs et industriels des télécommunications vise à mettre en place un dialogue commun avec les parties prenantes sur les enjeux de respect des droits humains. Cette collaboration se concentre plus particulièrement sur deux enjeux clés pour le secteur des télécommunications : la liberté d'expression et le respect de la vie privée (voir section dédiée p. 23-26).

Dans le cadre de sa participation à l'Industry Dialogue, le Groupe est intervenu lors d'événements majeurs comme la conférence de l'Unesco sur les questions relatives à Internet (mars 2015), le 3^{ème} Forum des Nations Unies sur les entreprises et les Droits de l'Homme (Genève, novembre 2015), la table ronde organisée par la GNI (Global Network Initiative) et le CDT (Center for Democracy and Technology) sur la régulation des contenus extrémistes en ligne (Londres, octobre 2015) ou encore la conférence RightsCon (San Francisco, mars 2016).

Une collaboration a également été engagée avec la Global Network Initiative (GNI), une initiative multipartite incluant des opérateurs Internet, des ONG, des universitaires et des investisseurs socialement responsables, pour mener une réflexion conjointe et échanger des bonnes pratiques sur les enjeux de liberté d'expression et de respect de la vie privée au sein du secteur. En 2016, le TID et la GNI ont ainsi publié une déclaration commune pour faire part de leurs préoccupations face au nombre croissant de coupures de réseaux ou de services ordonnées par des Etats partout dans le monde. En mars 2017, Orange ainsi que 5 autres opérateurs et 1 fournisseur télécom membres du TID ont officiellement rejoint la GNI, unissant ainsi leurs forces à celles des grands opérateurs Internet pour une protection renforcée de la liberté d'expression et du droit à la vie privée.

En France, Orange est par ailleurs membre de l'association Entreprises pour les Droits de l'Homme, qui offre un lieu d'échanges et de partage de bonnes pratiques pour assurer une meilleure prise en compte des Droits de l'Homme au sein des entreprises.

Une méthodologie rigoureuse d'évaluation des risques

Orange a mis au point avec l'appui d'un cabinet de conseil spécialisé en analyse des risques, Verisk Maplecroft, une méthode d'évaluation des risques en matière de droits humains dans ses différents pays d'implantation. Réalisées par un expert indépendant, ces études d'impact permettent d'établir les priorités de l'approche Groupe en identifiant les points vulnérables dans chaque pays. Afin d'améliorer la prise en compte des risques liés aux activités du Groupe et à celles de ses fournisseurs, la méthodologie a été affinée en 2015 en introduisant des indicateurs spécifiques relatifs au nombre de clients, aux effectifs employés et au périmètre géographique du Groupe.

Une nouvelle actualisation de l'évaluation a été menée en 2016, et Orange s'est engagé à réaliser une actualisation annuelle de l'évaluation des risques en matière de droits humains.

Des sujets saillants concentrés sur trois domaines de responsabilité

Le cadre de reporting des Principes Directeurs des Nations Unies définit les sujets saillants en matière de respect des droits humains comme les Droits de l'Homme risquant d'être le plus gravement atteints par l'impact des activités de l'entreprise ou du fait de ses relations d'affaire. Orange ne dispose pas encore d'une approche formelle et globale d'identification des sujets saillants en matière de droits humains, mais a déjà mis en place plusieurs éléments clés concourant à cette identification.

Pour identifier ses principaux impacts en matière de droits humains, Orange tient compte du poids et de la nature de ses activités dans ses différentes implantations géographiques, et de la méthodologie d'évaluation des risques en matière de respect des droits humains décrite ci-dessus.

Cette approche se concentre en priorité sur trois catégories de parties prenantes dont les droits sont les plus susceptibles d'être impactés par les activités du Groupe : les salariés, les fournisseurs et sous-traitants, et les utilisateurs des produits et services d'Orange.

La méthodologie de dialogue avec les parties prenantes développée par Orange depuis plusieurs années dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociale d'entreprise contribue également à une meilleure compréhension de certains enjeux liés aux droits humains. Les dialogues menés à ce jour dans différents pays ont ainsi permis de faire émerger des attentes spécifiques sur les questions de la diversité au travail, des relations fournisseurs, de protection de la vie privée ou de la promotion des usages sûrs et responsables des nouvelles technologies.

La participation aux groupes de réflexion internationaux comme le TID ou la GNI contribue également à affiner l'identification des sujets saillants en matière de respect des droits humains.

A ce jour, ces différents éléments ont conduit le Groupe à structurer sa démarche de respect des Droits de l'Homme autour de 3 principaux domaines de responsabilité détaillés dans les sections suivantes :

- le respect des droits fondamentaux des salariés ;
- la promotion du respect des droits humains auprès des fournisseurs et sous-traitants ;
- la prise en compte des enjeux de liberté d'expression et de protection des données privées.

Protéger les droits fondamentaux des salariés

Respecter les droits humains, c'est d'abord promouvoir un modèle d'employeur responsable protégeant les droits fondamentaux de tous les salariés du Groupe, dans l'ensemble de ses pays d'implantation. Au-delà des obligations légales, Orange a fait de la qualité sociale un des piliers de sa stratégie d'entreprise, comme en témoigne sa promesse d'employeur digital et humain.

Un modèle social réaffirmé

En 2016, Orange a lancé son contrat social 2020, construit sur une promesse commune à tout le Groupe : celle d'être un employeur digital et humain. Cette promesse, élément fondamental du plan stratégique Essentiels 2020, propose un nouveau socle pour la relation entre Orange et ses salariés. Avec cette promesse, Orange réaffirme que la qualité sociale est un levier incontournable de la performance économique et, pour la première fois, va plus loin en proposant une démarche commune à l'ensemble du Groupe, pour permettre à chacun de se sentir pleinement impliqué au sein du projet collectif de l'entreprise.

Trois priorités fondent le socle de cette nouvelle promesse employeur : l'anticipation et l'adaptation des compétences, la capacité de transformation au travers d'une meilleure agilité collective, et la réalisation des conditions permettant l'engagement individuel de tous les salariés.

Un dialogue social continu

Pour nourrir un échange continu avec ses salariés, le Groupe a mis en œuvre des instances de dialogue social couvrant la totalité de son périmètre aux différents échelons :

- **le Comité de Groupe Monde** composé de 31 membres représentant 21 pays de plus de 400 salariés chacun permet à tous les salariés du Groupe d'être représentés et de partager un socle commun d'informations notamment sur la stratégie globale et les projets transnationaux ;
- **le Comité de Groupe Européen** composé de 28 représentants des salariés de 19 pays européens permet d'échanger sur des questions économiques, financières et sociales dépassant le cadre d'un pays ;
- au niveau national, **des instances de représentation du personnel** sont en place dans tous les pays d'implantation du Groupe. Les représentants des salariés peuvent être des représentants d'organisations syndicales, des représentants désignés par les forums élus de salariés ou des représentants des salariés désignés par un processus démocratique selon des règles définies localement.

En France, 11 accords collectifs ont été négociés et signés au cours de l'année 2016, dont l'accord sur l'accompagnement de la transformation numérique et l'accord sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail.

En plus de ces instances de dialogue interne, Orange mène des échanges réguliers avec la fédération syndicale internationale UNI-Global Union et sa branche sectorielle UNI-Telecom, qui ont donné lieu à la conclusion d'accords majeurs comme l'accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux (2006) ou l'accord mondial sur la santé-sécurité au travail (2014).

L'organisation des baromètres sociaux constitue également chaque année un temps fort de la politique de dialogue social du Groupe (voir ci-après).

Une attention permanente portée à la qualité du climat social

En 2009 et 2010, Orange a été confronté en France à une crise sociale liée notamment aux risques psychosociaux qui l'a amené à engager une démarche d'écoute renforcée de ses collaborateurs, pour comprendre les raisons du malaise exprimé et remobiliser l'ensemble des équipes autour d'un nouveau projet d'entreprise. Cette démarche s'est notamment traduite par la réalisation d'un état des lieux sur le stress et les conditions de travail, et par le lancement des « Assises de la refondation », un dispositif participatif concrétisé par la tenue de 2 700 réunions de terrain. Les négociations avec les partenaires sociaux ont donné lieu à la signature de plusieurs accords sociaux, socle de la refondation du modèle social du Groupe, formalisé au sein du nouveau Contrat social en France et d'Orange People Charter, sa déclinaison dans 23 pays à l'international.

Pour soutenir cette nouvelle dynamique et adapter en permanence les orientations de sa politique sociale, Orange a mis en place un dispositif d'écoute et un suivi approfondi de la perception des collaborateurs sur la qualité de leur environnement de travail reposant notamment sur la conduite d'un baromètre social (biannuel en France et annuel à l'international).

La prise en compte d'un Indice Composite de Performance Sociale (ICPS) dans la rémunération des principaux cadres dirigeants permet de s'assurer de la prise en compte de ces enjeux aux plus hauts niveaux de management.

Les résultats des baromètres 2016, publiés en janvier 2017, confirment l'amélioration de la qualité du climat social engagé les années précédentes et montrent le succès du lancement de la promesse Orange, employeur digital et humain. Ainsi, le score global du baromètre France du deuxième semestre 2016 a atteint son plus haut niveau avec une progression de près de 2 points par rapport au baromètre précédent. Le sentiment d'appartenance des salariés est au plus haut avec 93% des salariés fiers de travailler chez Orange contre 92% en juin 2016. A l'international, la tendance est la même avec un score global en hausse de 1,3 point.

Une prise en compte renforcée des enjeux de santé-sécurité et de bien-être au travail

Suite à la crise sociale survenue en France en 2009 et 2010, Orange a engagé un ensemble de mesures visant notamment à renforcer la prévention des risques psychosociaux et du mal-être au travail.

Une nouvelle politique Groupe en matière de santé, sécurité et qualité de vie au travail a ainsi été définie en 2012, avec des objectifs concrets assortis d'indicateurs de suivi. Un tableau de bord santé-sécurité et absentéisme a ainsi été déployé depuis 2012 et couvre plus de 95% du périmètre Groupe.



- Une organisation dédiée assure le déploiement de cette politique dans chaque entité du Groupe :
 - un comité stratégique santé-sécurité, présidé par un membre du comité exécutif ;
 - une direction santé, sécurité et qualité de vie au travail ;
 - en France, un réseau de 220 préventeurs, dont le métier a été reconnu en 2015 comme un métier d'avenir pour l'entreprise.

Cette politique volontariste a été réaffirmée par l'accord mondial sur la santé-sécurité signé le 21 novembre 2014 avec UNI Global Union et l'Alliance syndicale mondiale UNI Orange, une première dans le secteur des télécommunications. Cet accord vient renforcer le déploiement international d'un Système de Management Santé Sécurité au Travail (SMSST). Basé sur la norme OHSAS 18001, il fournit à toutes les entités du Groupe des lignes directrices favorisant la prise en compte des enjeux de santé, sécurité et qualité de vie au travail et contribue au développement d'une culture commune de prévention au sein du Groupe. Des audits permettent de mesurer les pratiques des unités opérationnelles. A fin 2016, le taux global de conformité au référentiel santé-sécurité du Groupe s'établit à 72%. En 2016, les efforts de prévention menés dans le cadre du déploiement de la politique santé-sécurité du Groupe ont permis des progrès significatifs, avec une baisse de près de 14% de l'absentéisme maladie et de près de 18% pour l'absentéisme consécutif à un accident du travail.

En 2016, Orange a poursuivi le déploiement de l'accord santé-sécurité notamment en organisant 6 sessions de formation des membres des comités santé-sécurité dans des pays d'Afrique et du Moyen-Orient.

En France, en mai 2016, conformément à l'accord sur l'évaluation et la prévention du stress, la 3ème édition de l'enquête triennale sur le stress dans l'entreprise a été réalisée avec l'aide d'un cabinet indépendant. Les résultats ont été largement partagés avec les salariés avec l'organisation de réunions de restitution dans 87 établissements couvrant les activités principales du Groupe.

Un nouvel accord a par ailleurs été signé en juin 2016 en France pour appréhender les problématiques de charge de travail en lien avec les évolutions des effectifs et des compétences.

Des mesures de prévention spécifiques ont également été définies pour les salariés travaillant sur les antennes radio : création d'un guide sur les périmètres de sécurité autour des antennes à destination des équipes techniques, mise au point d'un kit de formation, formation des équipes techniques des filiales en Afrique et au Moyen-Orient... En France, des journées d'information sur l'électrosensibilité (hypersensibilité aux ondes radio) ont été organisées par les médecins du travail du Groupe.

La promotion de la diversité et de l'égalité des chances

Fermement engagé dans la lutte contre toutes les formes de discrimination, Orange déploie depuis plusieurs années une politique de promotion de la diversité et de l'égalité des chances au travail.

La charte de déontologie du Groupe affirme ainsi son engagement à respecter les différences liées à l'origine, la race, le sexe, la culture, l'âge, la situation de famille, de même que les croyances en matière de religion ou le soutien à une activité politique ou syndicale. La charte énonce explicitement dans ses principes d'actions que les équipes doivent refléter la diversité des cultures et des compétences, et qu'aucune forme de discrimination n'est tolérée au sein du Groupe, en particulier dans les processus de recrutement et dans le déroulement de la vie professionnelle.

Au-delà des exigences de lutte contre les discriminations, Orange voit la diversité de ses équipes comme un véritable atout en termes d'innovation et d'attractivité.

Un dialogue parties prenantes de grande ampleur

En 2016, la direction de la diversité et la direction RSE ont organisé pour la première fois un dialogue parties prenantes sur la diversité et l'égalité des chances. Ce dialogue mené dans 6 pays représentatifs des activités du Groupe (France, Inde, Jordanie, Roumanie, Sénégal, et Russie) a donné lieu à des propositions innovantes qui viendront enrichir la stratégie de diversité du Groupe. Avec au total, plus de 120 entretiens en face-à-face avec des personnalités externes et plus de 700 salariés consultés via des ateliers collectifs ou des forums en ligne. Cette démarche d'écoute de grande ampleur a permis de mettre en évidence quatre axes essentiels :

- l'égalité professionnelle femmes-hommes est un levier de transformation de l'entreprise offrant un fort potentiel fédérateur ;
- la diversité des profils des salariés apparaît comme un facteur clé de succès pour devenir l'employeur « digital et humain » de référence ;
- la mixité générationnelle des équipes doit absolument accompagner la transition digitale dans tous les territoires ;
- la détection des signaux faibles est nécessaire pour prendre en compte les impacts de thèmes sociétaux sensibles en entreprise (orientation sexuelle, opinions ...).

Les résultats ont fait l'objet d'une restitution lors d'une conférence associant l'ensemble des parties prenantes interrogées et accessible aux salariés du Groupe, afin de partager les principaux enseignements. Récompensé par l'obtention du Trophée de la diversité 2016, cette démarche de dialogue s'étendra à d'autres pays en 2017.

En complément de ce dialogue, Orange France a participé pour la quatrième année consécutive au baromètre des diversités afin de mesurer la perception des salariés sur le climat d'égalité des chances. Cette édition a fait apparaître l'âge comme le principal critère de discrimination auquel les salariés craignent d'être confrontés un jour, suivi par le genre et le diplôme initial.

Une priorité Groupe : l'égalité professionnelle femmes-hommes

Dans chaque pays, les filiales du Groupe déploient des programmes d'actions en faveur de la diversité adaptés aux spécificités et enjeux locaux, avec une priorité commune : l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Sur cette thématique, Orange s'est fixé des objectifs ambitieux avec une politique couvrant 4 aspects complémentaires :

- l'égalité salariale à niveau égal d'expérience et de qualification ;
- l'accès des femmes aux postes de responsabilité, avec l'objectif d'atteindre 35% de femmes dans ses réseaux de management à l'horizon 2020 ;
- la féminisation des métiers techniques ;
- l'équilibre vie privée-vie professionnelle, en faisant notamment en sorte que la parentalité ne soit pas source de discrimination, ni pour les femmes, ni pour les hommes. Orange a ainsi été l'une des premières entreprises en France à signer la Charte de la Parentalité dans l'Entreprise dès 2008.

A fin 2016, Orange compte **29,4% de femmes dans l'encadrement** (cadres supérieurs), **27,3% dans ses réseaux de management** (comité exécutif et leaders) et **41,7% au sein du Conseil d'Administration**.

La politique Diversité d'Orange est désormais certifiée au niveau Groupe et dans tous les pays d'Europe dans le cadre du Gender Equality European and International Standard (GEEIS), une certification décernée au terme d'un audit des moyens et outils mis en œuvre pour évaluer la politique générale de l'entreprise, la formation des managers et les pratiques sociales.

Plusieurs filiales du Groupe ont par ailleurs renforcé leurs actions en matière d'équilibre vie privée – vie professionnelle en faisant évoluer leurs modes de management et d'organisation du travail. Ainsi, Orange Polska, Orange Espagne, Orange Slovensko, Orange Romania, Orange Luxembourg et Orange Égypte se sont engagés à développer des horaires flexibles et à favoriser le télétravail, suivant ainsi l'exemple d'Orange France, signataire de la Charte de la Parentalité dans l'Entreprise en 2008, qui a conclu un accord sur le télétravail dès 2009 et un accord vie privée-vie professionnelle en 2010 introduisant plusieurs mesures concrètes telles que la possibilité d'aménager les horaires de travail pour faire face à des situations personnelles, des mesures d'aide à la garde d'enfants ou de personnes à charge, la mise en place d'un portail d'information sur la parentalité ou encore des aménagements individualisés pour les salariés souhaitant travailler à temps partiel.

Des axes d'engagement adaptés aux enjeux locaux

Au-delà de l'égalité professionnelle femmes/hommes, les entités du Groupe déploient des actions complémentaires adaptées aux enjeux locaux.

En France, le Groupe déploie ainsi depuis plus de 10 ans des actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Un accord pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap a ainsi été signé unanimement par les organisations syndicales représentatives en janvier 2014. Conclu sur la période 2014-2016, il prévoyait d'atteindre un objectif de taux d'emploi global de personnes en situation de handicap de 6%, taux cible de la réglementation. Les actions engagées ont permis d'atteindre un taux de 6,8% à fin 2016.

Au plan international, le Groupe s'implique depuis 2010 au sein du réseau mondial « entreprise et handicap » de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Orange s'engage aussi contre les préjugés liés à l'orientation sexuelle. L'inclusion des salariés Lesbiennes, Gays, Bi et Trans (LGBT) dans l'entreprise a été identifiée comme une priorité par le Baromètre des diversités auquel le Groupe participe. Orange a ainsi été l'une des premières entreprises à adhérer dès 2013 à la Charte d'engagement LGBT de l'Autre Cercle, une association française de professionnels LGBT visant à promouvoir un monde professionnel épanouissant, inclusif et respectueux de toutes les personnes dans toute leur diversité quelle que soit leur orientation sexuelle ou identité de genre. Le Groupe soutient également l'association de salariés LGBT du Groupe, Mobilisnoo, notamment au travers de campagnes de sensibilisation internes et prises de parole externes. Le Groupe participe notamment à la journée mondiale contre l'homophobie. Cet engagement en faveur de l'intégration des personnes LGBT a été récompensé par l'obtention fin 2014 du prix « Management de la diversité » remis par le cabinet RH Diversity Conseil.

Les jeunes issus de milieux modestes sont une autre cible prioritaire des programmes d'égalité des chances du Groupe. En France, Orange soutient chaque année de nombreuses initiatives visant à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes issus de quartiers défavorisés comme « Capital Filles », « Nos Quartiers ont des Talents » ou encore l'association « Energie Jeunes » qui lutte contre l'échec scolaire dans les zones d'éducation prioritaire. En France, plus de 850 salariés bénévoles s'investissent ainsi pour aider des jeunes issus de milieux modestes à accéder au monde de l'entreprise. D'autres filiales mènent des actions similaires, notamment Orange Business Services qui a mis en place un programme de mentoring permettant à des jeunes issus de milieux modestes d'améliorer leur maîtrise de l'anglais grâce à des conversations téléphoniques régulières avec des bénévoles anglophones du Groupe.

Les dates-clés de l'engagement du Groupe en faveur des droits fondamentaux au travail :

2004	Création du Comité de Groupe Européen
2005	Signature de l'accord de branche Unetel-RST pour l'égalité professionnelle. Orange France devient la première entreprise technologique à obtenir le label égalité professionnelle
2006	Signature d'un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux avec l'Alliance syndicale mondiale UNI
2007	Création de la Direction de la Diversité du Groupe
2008	Signature de la charte de la parentalité en entreprise et du Plan Espoir Banlieues
2010	Création du Comité de Groupe Monde. Mise en oeuvre du nouveau contrat social en France Lancement du baromètre social France et mise en place de l'indicateur composite de performance sociale
2011	1 ^{ère} obtention du label européen Gender Equality European and International Standard
2012	Déploiement de l'Orange People Charter dans 23 pays
2014	Signature d'un accord mondial sur la santé-sécurité au travail avec l'Alliance syndicale UNI. Signature et déploiement de la charte pour l'équilibre des temps de vie
2015	Orange signe les principes de l'ONU pour les droits des femmes (Women's Empowerment Principles). Renouvellement de la certification GEEIS (Gender Equality European and International Standard). Obtention de la certification mondiale « Top Employer Global 2016 »
2016	Publication du contrat social 2020, « la promesse Orange : être un employeur digital et humain »

Promouvoir les droits humains auprès des fournisseurs et sous-traitants

Pour un opérateur de télécommunications comme Orange, qui s'appuie sur ses fournisseurs d'équipements pour développer ses produits et services, la pleine prise en compte des enjeux de respect des droits humains (et plus largement de responsabilité sociale d'entreprise) suppose la mise en œuvre d'une coopération durable au sein de la chaîne d'approvisionnement.

Une politique d'achats responsables intégrant les enjeux de respect des droits humains

Depuis plusieurs années, Orange met en œuvre une politique d'achats responsables visant à inscrire les enjeux de responsabilité sociale d'entreprise dans la relation avec ses fournisseurs et sous-traitants. La promotion du respect des droits humains en est une partie intégrante.

Cette politique s'applique à l'ensemble des achats et prestations de logistique, qu'ils soient effectués en central au niveau du Groupe, par les filiales, ou par BuyIn, co-entreprise créée avec Deutsche Telekom en 2011 pour mettre en commun les achats des deux groupes dans certains domaines (terminaux, réseaux de communication mobile et une partie importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services).

La politique d'achats responsables du Groupe comporte deux volets complémentaires :

- agir comme **donneur d'ordre responsable**, en déclinant les principes RSE dans la gouvernance et les processus internes des achats et de la logistique, et en soutenant le développement des PME locales, des entreprises d'insertion ou du secteur protégé et adapté ;
- **promouvoir les standards RSE auprès des fournisseurs et sous-traitants**, en les encourageant à les diffuser dans leur propre filière d'achats.

Pour engager ses fournisseurs à mettre en œuvre une démarche de responsabilité sociale d'entreprise, Orange a établi un **code de conduite fournisseur** (consultable sur orange.com). Ce code de conduite a été révisé et renforcé en 2017. Il est toujours disponible sur le site d'Orange, mais est aussi intégré en annexe du contrat. Il 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.

Des clauses contractuelles renforcées

Tous les contrats d'achat Groupe et une part croissante des contrats locaux intègrent une clause spécifique précisant les exigences d'Orange dans les différents domaines couverts par la RSE. Cette clause a été renforcée par l'intégration, en annexe des contrats, du code de conduite qui introduit trois obligations relatives aux Droits de l'Homme :

- l'interdiction du travail des enfants ;
- l'interdiction du travail forcé ou obligatoire ;
- la lutte contre toutes les formes de discrimination.

Un dispositif d'évaluation des risques et de suivi des fournisseurs

La sélection des fournisseurs obéit à un processus structuré incluant une évaluation préliminaire approfondie lors du référencement et des contrôles réguliers durant toute la durée du contrat. Le dispositif d'évaluation et de suivi est soit réalisé par le Groupe avec un outil interne, soit avec l'aide d'une société spécialisée dans les achats responsables (EcoVadis).

Cette évaluation tient compte :

- du strict respect des lois et des réglementations applicables ;
- du respect des règles de confidentialité, de loyauté, de lutte contre la corruption et de sous-traitance ;
- de l'adhésion à des engagements et principes d'action clairement formalisés ;
- de critères environnementaux, sociaux, et sociétaux adaptés aux typologies d'achats.

Pour s'assurer de l'engagement et de la maturité RSE de ses fournisseurs et sous-traitants et vérifier « sur le terrain » le respect des exigences contractuelles en matière de RSE, Orange a mis en place un dispositif d'évaluation et de suivi reposant sur des audits sur site menés dans le cadre de la JAC (Joint Audit Cooperation), une initiative cofondée en 2010 par Orange, Deutsche Telekom et Telecom Italia pour contrôler, évaluer et développer la mise en œuvre de principes RSE dans les centres de production des plus importants fournisseurs mondiaux du secteur des technologies de l'information et de la communication.

La JAC réunit désormais 13 opérateurs de télécommunications : AT&T, Proximus, Deutsche Telekom, KPN, Orange, Rogers, Swisscom, Telecom Italia, Telefonica, Telenor, TeliaSonera, Verizon et Vodafone. Ceux-ci 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.

En 2016, 69 audits JAC ont été menés, soit un total de 278 audits réalisés depuis 2010 auprès de fournisseurs en Asie, Afrique, Europe de l'Est, Amérique du Sud et Amérique du Nord. Le Groupe a récemment réorienté ses efforts d'audit vers les rangs les plus profonds de la chaîne de sous-traitance, qui présentent souvent le grand nombre de cas de non-conformités constatées. En 2016, 67% des audits réalisés ont ainsi concerné des fournisseurs de rang 2 et rang 3 (soit une hausse de +20% par rapport à 2015). Le nombre de problèmes RSE clôturés a augmenté de 62% entre 2015 et 2016 : sur 1 777 non-conformités constatées depuis 2010, 78% sont désormais résolues. Les non-conformités les plus communes concernent le temps de travail, l'hygiène et la sécurité et l'environnement.

En complément de ces audits, la JAC a mené pour la première fois en 2016 avec l'aide d'une ONG indépendante une enquête via téléphone mobile auprès des travailleurs de 7 usines de fournisseurs. 4 800 réponses ont été collectées. Les résultats, encourageants, montrent que les travailleurs interrogés estiment travailler dans de bonnes conditions (80% se disent prêts à recommander leur employeur), mais que des progrès restent à accomplir en matière de confiance accordée au management et de respect des temps de travail.

Les dates-clés de la politique d'achats responsables du Groupe :

2004	Intégration d'une clause « éthique et environnement » à tous les contrats d'achats Groupe
2008	La clause « éthique et environnement » devient la clause « pratiques éthiques – responsabilité d'entreprise » et intègre désormais les cinq conventions fondamentales de l'OIT sur le travail forcé, le travail des enfants et la lutte contre les discriminations. Publication de la politique achats responsables du Groupe
2010	Lancement par Deutsche Telekom, Telecom Italia et Orange du Joint Audit Cooperation, une initiative pour mutualiser les audits RSE de fournisseurs mondiaux du secteur des TIC
2010	Publication du code de conduite destiné aux fournisseurs du Groupe. Signature de la charte « relations fournisseur responsables » en France
2012	Signature de la charte des entreprises à participations publiques en faveur de l'émergence et du développement des PME innovantes en France
2013	Elaboration des principes directeurs communs de la JAC. Orange obtient le label « relations fournisseur responsables »
2014	Publication de la nouvelle politique « achats responsables » du Groupe

Protéger la vie privée et la liberté d'expression

La montée en puissance des technologies digitales génère une multiplication des échanges sur Internet, qui s'accompagne de nouveaux enjeux, notamment en matière de liberté d'expression et de respect de la vie privée.

Orange, qui a l'ambition d'être reconnu par ses clients, ses utilisateurs et ses partenaires comme un opérateur de confiance, a pris des engagements forts pour contribuer au développement d'un monde numérique sécurisé et respectueux des droits humains.

La liberté d'expression : un enjeu appelant une mobilisation commune

Dans un contexte international marqué par la lutte contre le terrorisme, les échanges numériques font l'objet dans de nombreux pays d'une surveillance accrue pouvant mettre en péril la liberté d'expression. Trouver le juste équilibre pour se conformer aux demandes des gouvernements tout en protégeant la vie privée et la liberté d'expression des utilisateurs est un enjeu complexe, auquel tous les opérateurs de télécommunication sont aujourd'hui confrontés.

C'est pourquoi, en parallèle de ses propres engagements, Orange s'implique au sein des initiatives internationales visant à favoriser une mobilisation commune des différents acteurs du secteur autour de ces enjeux. Membre fondateur du groupe de dialogue sectoriel « Telecom Industry Dialogue » (TID) lancé en 2011, Orange a notamment contribué à la définition des 10 principes directeurs relatifs à la liberté d'expression et à la vie privée dans le secteur des technologies de l'information et de la communication. Ces principes constituent un schéma de référence pour l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de processus garants de la liberté d'expression et du respect de la vie privée. La participation au TID a également permis d'engager un dialogue avec les parties prenantes pour les sensibiliser aux enjeux de protection des droits des utilisateurs auxquels les opérateurs peuvent faire face. Orange a ainsi contribué à la rédaction de plusieurs contributions remises à d'éminentes organisations internationales telles que la Commission des Droits de l'Homme des Nations Unies sur le rôle des opérateurs de télécommunications en matière de protection des données privées et de la liberté d'expression.

Orange a également contribué au rapprochement entre le TID et la Global Network Initiative (GNI), une initiative multipartite fondée en 2008 regroupant des opérateurs Internet, des ONG, des universitaires et des investisseurs socialement responsables mobilisés pour mener une réflexion conjointe et échanger des bonnes pratiques sur les enjeux de liberté d'expression et de respect de la vie privée au sein du secteur. Membre observateur de la GNI depuis 2016, Orange a officiellement rejoint cette initiative en mars 2017, en tant que membre de son Conseil d'administration, ainsi que 5 autres opérateurs et 1 fournisseur télécom, membres du TID. En soutenant cette initiative sectorielle, Orange contribue à favoriser l'émergence d'un dialogue international commun sur les enjeux de liberté d'expression et de respect de la vie privée. Le Groupe s'est engagé à appliquer les principes de la GNI sur la liberté d'expression et le respect de la vie privée, et sera audité sur leur mise en œuvre dès 2018.

Les principes en action

Depuis 2013, Orange fournit tous les ans un rapport sur les actions mises en place pour faire vivre les 10 principes directeurs du TID. [Le rapport 2016](#) peut être consulté sur le site orange.com.

En 2016, le Groupe a notamment :

- participé aux différentes réunions de réflexion du TID et contribué à la rédaction des diverses déclarations communes et contributions publiques publiées sur le site du TID, notamment deux contributions remises en 2016 à David Kaye, rapporteur des Nations Unies, sur les responsabilités des acteurs privés du secteur des TIC et les enjeux de protection de la liberté d'expression au sein du secteur ;
- déployé le module d'elearning sur les droits humains mis au point au sein de l'association Entreprises pour les Droits de l'Homme (cf. p. 11) ;
- réalisé une nouvelle actualisation de l'évaluation des risques en matière de respect des droits humains afin de mieux cerner les impacts pays par pays ;
- mené avec l'assistance de Verisk Maplecroft une analyse des écarts entre les lois locales et les lois internationales concernant les demandes des gouvernements ;
- participé activement au processus de rapprochement entre le TID et la Global Network Initiative.

Orange a également participé à l'évaluation spécifique menée par l'organisation Ranking Digital Rights (rankingdigitalrights.org) sur la protection de la vie privée et de la liberté d'expression par les opérateurs de télécommunications et de contenus. La deuxième édition de cette évaluation place Orange au 4ème rang sur 10 opérateurs de télécommunication évalués. La notation reconnaît le fort niveau d'engagement public du Groupe en matière de respect des droits humains, mais identifie des axes de progrès en matière de clarté des procédures d'interruption ou de restriction de services et de gestion des données clients.

Promouvoir la transparence des demandes gouvernementales

Comme tous les opérateurs de télécommunications, Orange est tenu de répondre aux injonctions des gouvernements conformément aux prescriptions de sécurité nationales et de justice. Il s'agit d'une obligation universelle inscrite dans les lois et règlements de chaque pays ainsi que dans les licences autorisant les opérations de télécommunications partout dans le monde.

Afin d'assurer une transparence aussi poussée que possible sur le suivi de ces demandes, Orange s'est engagé à publier régulièrement des informations sur le nombre de demandes gouvernementales concernant des données de clients, dans la mesure où les législations locales l'autorisent. [Le rapport 2016 sur les demandes gouvernementales](#) en matière de liberté d'expression et de respect de la vie privée peut être consulté sur le site orange.com.

Des engagements clairs en matière de protection des données privées

Avec l'essor des technologies numériques, des volumes croissants de données transitent chaque jour par les réseaux des opérateurs, et les utilisateurs nourrissent des interrogations croissantes et légitimes sur l'intégrité et la confidentialité des données personnelles qu'ils partagent.

Orange est convaincu que le marché du numérique ne peut se développer que dans un contexte sécurisé et rassurant pour l'ensemble des utilisateurs, et veut se distinguer comme un opérateur de confiance. Cela passe par des engagements clairs, formalisés dans la charte Orange sur la protection des données personnelles publiée en novembre 2013, des procédures internes strictes garantant de la sécurité des données, mais aussi par la mise en place d'outils permettant aux clients de mieux protéger leurs données personnelles.

Des processus internes garants de la sécurité et de la confidentialité des données

La politique de sécurité globale du Groupe joue un rôle fondamental dans la sécurisation des échanges et la protection de la confidentialité des données privées. Dans le cadre du Système de Management de la Sécurité, conforme au référentiel de normes ISO 27001, chaque pays a mis en place des processus permettant de mesurer les risques et d'appliquer les mesures de sécurité nécessaires. Leur mise en œuvre est contrôlée régulièrement lors des audits de sécurité effectués par la Direction de l'Audit Groupe.

Les salariés sont régulièrement sensibilisés aux enjeux de protection des données privées et incités à signaler immédiatement toute brèche dans le dispositif. Des clauses spécifiques sur la confidentialité des données clients figurant dans les contrats de travail, ainsi que dans les contrats des fournisseurs et partenaires. Les prestataires sont évalués de plus en plus rigoureusement sur les questions de sécurité et de confidentialité des données (exigence de labels de gouvernance, de formation, de méthodes d'audit).

Orange a également mis en place des actions de veille pour suivre les sujets mis en avant par les autorités du domaine de la sécurité et de la protection comme la CNIL en France (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et se prépare dès maintenant à la mise en application du futur règlement européen en matière de protection des données (General Data Protection Regulation) attendu en mai 2018.

Le Groupe a par ailleurs mis en place une gouvernance axée sur une gestion responsable et légitime des données clients. En 2016, le comité exécutif d'Orange a ainsi lancé le programme international Data Strategy & Governance, dont l'objectif est de définir les bonnes pratiques permettant une utilisation légitime et responsable des données clients pour les besoins de l'innovation, l'amélioration de l'expérience client, la lutte contre la fraude ou l'amélioration de la performance opérationnelle. Un «Data Protection Officer» a été nommé par le comité exécutif pour assurer un suivi et un accompagnement de la politique de protection des données à l'échelle du Groupe. Bien au-delà d'une simple démarche de conformité, cette approche vise à diffuser une véritable culture de la protection des données dans tous les métiers et entités du Groupe.

Des outils permettant aux clients de mieux maîtriser leurs données personnelles

Au-delà de ces processus internes, Orange continue à mettre en place des outils simples pour aider ses clients à maîtriser, gérer et contrôler leurs données personnelles ainsi que les utilisations qui en sont faites.

En 2016, le Groupe a notamment lancé en France une nouvelle application baptisée « le badge de confiance » permettant au client utilisateur d'applications mobiles de connaître les données qu'utilisent ces applications et d'en contrôler l'usage lorsque l'application le permet. Le badge de confiance est d'ores et déjà disponible sur 6 applications mobiles Orange et 5 applications partenaires. Orange France a par ailleurs mis en place dans son réseau de boutiques des formations destinées aux clients sur la protection des données personnelles.

La promotion des usages sûrs et responsables

Orange est également très attentif à promouvoir un usage responsable des nouvelles technologies. En France, le site bienvivreledigital.orange.fr dispense ainsi de nombreux conseils pour aider ses clients à protéger leurs données et leur identité numérique. Le Groupe a mis en place des programmes d'accompagnement des familles vers un usage maîtrisé du numérique, et des outils de filtrage et de contrôle parental permettent de restreindre l'accès à des contenus inadaptés aux jeunes publics.

Orange s'implique aussi au sein de groupements mondiaux tels que la CEO Coalition pour développer des outils de reporting et de protection adaptés aux profils des utilisateurs, et renforcer les mesures de suppression des contenus à caractère pédopornographique.

Les dates-clés de l'engagement du Groupe en faveur de la liberté d'expression et du respect de la vie privée :

2008	Publication du « Code Confidentiel », charte interne sur la protection des données privées, traduite en 8 langues
2012	Mise en place d'un comité de gouvernance sur les données personnelles
2013	Lancement du Telecom Industry Dialogue Publication de la charte Orange pour la protection des données personnelles et le respect de la vie privée
2014	Publication du premier rapport de transparence d'Orange en matière de liberté d'expression et de respect de la vie privée
2016	Orange rejoint la Global Network Initiative en tant qu'observateur

Prochaines étapes

Les pistes de progrès identifiées par Orange pour les exercices à venir portent sur les aspects suivants :

- assurer une meilleure intégration du respect des droits humains dans l'exercice quotidien des activités du Groupe, en mobilisant les différentes fonctions de l'entreprise. Pour y parvenir, Orange s'appuiera en priorité sur la poursuite du déploiement de son programme de sensibilisation interne aux enjeux de respect des droits humains, en encourageant ses différentes filiales à développer des actions de sensibilisation locales ;
- renforcer les procédures et standards internes relatifs au respect des droits humains, notamment en matière d'études de due diligence, en assurant la prise en compte de critères liés aux droits humains dans les procédures internes existantes ;
- poursuivre la réalisation annuelle d'une évaluation des impacts en matière de Droits de l'Homme dans les pays d'implantation du Groupe ;
- poursuivre l'engagement du Groupe au sein de la Joint Audit Cooperation pour assurer une meilleure prise en compte des enjeux de respect des droits humains aux différents niveaux de la chaîne d'approvisionnement, notamment en renforçant le contrôle des conditions de travail auprès des sous-traitants de rangs 2 et 3 ;
- contribuer activement, notamment au sein de la Global Network Initiative, au développement de standards sectoriels en matière de liberté d'expression et de protection de la vie privée dans le monde numérique ;
- faire réaliser dès 2018 à un audit d'évaluation de la mise en œuvre des principes de la GNI sur la liberté d'expression et le respect de la vie privée.

Annexes

Reporting

Tableau de correspondance avec le cadre de reporting conforme aux Principes Directeurs des Nations Unies*

Chapitre du guide de reporting des Principes Directeurs des Nations Unies	Pages du rapport	Lien vers d'autres publications du Groupe
---	------------------	---

A- Gouvernance du respect des Droits de l'Homme

A1 Engagements politiques

A1.1. Comment l'engagement public a-t-il été développé ?	p. 6-12	Respect des droits humains Rapport intégré 2016, p. 84-86
A1.2. Quels sont les Droits de l'Homme évoqués dans l'engagement public ?	p. 6-12	Document de référence 2016, p. 334 Rapport sur la mise en œuvre par Orange des principes du TID - Année 2016
A1.3. Comment l'engagement public est-il diffusé ?	p. 6-12	Rapport de Transparence d'Orange sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients 2016

A2 Intégration du respect des Droits de l'Homme

A2.1. Comment les responsabilités quotidiennes liées à la performance en matière de Droits de l'Homme sont-elles organisées au sein de l'entreprise et pourquoi ?	p. 9-10	Document de référence 2016, p. 289
A2.2. Quels types de questions relatives aux Droits de l'Homme sont débattues par les membres de la direction et par le Conseil d'administration et pourquoi ?		Document de référence 2016, p. 290-291
A2.3. Comment les employés et les travailleurs contractuels sont-ils sensibilisés à la façon dont le respect des Droits de l'Homme devrait guider leurs décisions et leurs actions ?	p. 10	

Chapitre du guide de reporting des Principes Directeurs des Nations Unies	Pages du rapport	Lien vers d'autres publications du Groupe
---	------------------	---

A2.4. Comment l'entreprise indique-t-elle clairement dans ses relations commerciales l'importance qu'elle accorde au respect des Droits de l'Homme ?	p. 6,9, 14-15, 20-23	Charte de déontologie du Groupe Code de conduite fournisseurs Charte de communication responsable
A2.5. Quels enseignement l'entreprise a-t-elle tirés pendant la période de reporting sur la façon de garantir le respect des Droits de l'Homme et quels changements en ont résulté ?	p. 7-8 p. 11-12 p. 20-22 p. 24-26	Rapport sur la mise en œuvre par Orange des principes du TID - Année 2016 Rapport de Transparence d'Orange sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients 2016

B – Définition de l'axe de reporting

B1. Définition des sujets saillants	p. 5, 12	
B2. Détermination des sujets saillants	p. 12	
B3. Choix des principales zones géographiques	p. 5, 12	
B4. Autres incidences graves	p. 15-16	

* www.ungpreporting.org



Chapitre du guide de reporting des Principes Directeurs des Nations Unies	Pages du rapport	Lien vers d'autres publications du Groupe
---	------------------	---

C – Gestion des sujets saillants relatifs aux Droits de l'Homme

C1 Politiques spécifiques

C1.1. Comment l'entreprise communique-t-elle la pertinence et l'importance de ces politiques à ceux qui doivent les mettre en œuvre ?	p. 6-12	
---	---------	--

C2 Engagement avec les parties prenantes

C2.1. Comment l'entreprise identifie-t-elle les parties prenantes avec lesquelles elle collabore pour chacun des sujets saillants et quel est le calendrier et la nature de cette collaboration ?	p. 12	Ajuster nos politiques RSE aux attentes des parties prenantes Rapport intégré 2016, p. 34-39
C2.2. Pendant la période de reporting, comment les opinions des parties prenantes ont-elles influencé la compréhension de chaque sujet saillant par l'entreprise et/ou sa façon de les gérer ?	p. 12	

C3 Evaluation des incidences

C3.1 Pendant la période de reporting, l'entreprise a-t-elle identifié des tendances ou des schémas caractérisant les incidences associées à un sujet saillant et, si oui, lesquels ?	p. 12, 25-26	Rapport de Transparence d'Orange sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients 2016
C3.2 Pendant la période de reporting, l'entreprise a-t-elle identifié des incidences graves associées à un sujet saillant et, si oui, lesquelles ?	p. 15-16	

C4 Intégration des résultats et réponses

C4.1. Quelle est la participation des échelons de l'entreprise dont les décisions et les actions peuvent affecter la gestion des sujets saillants dans l'identification et la mise en œuvre de solutions ?	p. 7-12	
C4.2. Lorsqu'il existe des conflits entre la prévention ou l'atténuation des incidences sur un sujet saillant et les autres objectifs de l'entreprise, comment sont-ils gérés ?	p. 25-26	Rapport de Transparence d'Orange sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients 2016

Chapitre du guide de reporting des Principes Directeurs des Nations Unies	Pages du rapport	Lien vers d'autres publications du Groupe
---	------------------	---

C4.3. Pendant la période de reporting, quelle mesure l'entreprise a-t-elle appliquée pour prévenir ou atténuer les incidences potentielles associées à chacun des sujets saillants ?	p. 12, 15-17, 20-22, 23-26	Rapport de Transparence d'Orange sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients 2016, JAC, dialogue diversité
--	----------------------------	--

C5 Suivi de la performance

C5.1. Quels exemples spécifiques tirés de la période de reporting illustrent l'efficacité de la gestion des sujets saillants ?	p. 15-17, 20-22, 23-26	
--	------------------------	--

C6 Réparation

C6.1. Par quels moyens l'entreprise peut-elle recevoir des plaintes ou des réclamations liées à chacun des sujets saillants ?		
C6.2. Comment l'entreprise s'assure-t-elle que les gens se sentent capables et autorisés à formuler une plainte ou une réclamation ?		
C6.3. Comment l'entreprise gère-t-elle les plaintes et évalue-t-elle l'efficacité des résolutions ?		
C6.4. Pendant la période de reporting, quelles tendances et schémas ont caractérisé les plaintes ou les réclamations et leurs résolutions au titre de chacun des sujets saillants, et quels enseignements l'entreprise en a-t-elle tiré ?		
C6.5. Pendant la période de reporting, l'entreprise a-t-elle proposé ou facilité une réparation à des incidences réelles sur un sujet saillant et, si oui, peut-elle fournir des exemples représentatifs ?		



www.orange.com/RSE

@OrangeRSE