



france telecom

—  
—  
—  
—  
—  
—

# rapport environnement 2002

—

# Profil

**46,6 milliards €**  
de chiffre d'affaires  
+ 8,4 % en un an

**14,9 milliards €**  
de résultat d'exploitation  
avant amortissement  
+ 21,1 % en un an

**6,8 milliards €**  
de résultat d'exploitation  
+ 30,9 % en un an

**7,5 milliards €**  
de cash flow  
+ 76,8 % en un an

**-20,7 milliards €**  
de résultat net part du Groupe

**111,7 millions**  
de clients dans le monde  
+ 21,8 % en un an

**49,9 millions**  
de clients pour les services mobiles  
+ 15,5 % en un an

**49,5 millions**  
de clients pour les services fixes  
+ 23,7 % en un an

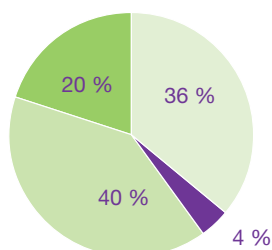
**10,1 millions**  
de clients actifs pour les services Internet  
+ 59,5 % en un an

**2,2 millions**  
d'abonnés aux réseaux câblés  
+ 2,2 % en un an

**240 145**  
effectif Groupe  
+ 16,5 %

**141 061**  
effectif France  
- 2,9 %

Répartition  
du chiffre d'affaires  
contributif par segment



Orange  
Wanadoo  
Services fixes voix et données en France  
Services fixes voix et données hors de France

Pour en savoir plus sur les performances économiques du groupe France Télécom, se référer au rapport annuel accessible sur [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com)

# Sommaire

## 02 Notre vision d'opérateur

03 Notre engagement

04 Nos impacts

05 La création de valeur

06 La notation sociétale

## 07 Notre démarche

08 Généraliser nos principes de management environnemental

10 Fédérer les acteurs

12 Faire connaître notre démarche et ses enjeux

13 Mesurer nos impacts

14 Dialoguer avec nos parties prenantes

16 Agir à travers nos partenariats

17 Planifier nos actions

## 18 Nos performances

19 Maîtriser les risques

19 Déployer de manière responsable nos réseaux

20 Limiter notre consommation d'énergie

21 Gérer nos produits en fin d'utilisation

23 Contribuer à la préservation des sites

## 24 Nos solutions pour le Développement durable

25 Favoriser l'émergence d'une économie de services distants

25 Promouvoir les TIC au service de la mobilité

26 Faciliter la diffusion de l'information

26 S'impliquer dans des développements locaux

26 Développer l'utilisation des TIC dans les pays émergents



Thierry Breton  
Président-Directeur Général  
de France Télécom

# Trois questions à Thierry Breton

## **En quoi la politique environnementale contribue-t-elle à la performance économique de l'entreprise ?**

France Télécom est consciente de sa responsabilité environnementale depuis plusieurs années, et je m'en réjouis. Ma conviction est de plus que notre performance environnementale favorise notre performance économique et celle de nos clients.

Tout d'abord, nos services, outre le fait qu'ils améliorent la compétitivité des entreprises et facilitent la vie des consommateurs résidentiels, répondent à leurs préoccupations écologiques en les aidant à limiter leurs propres impacts sur l'environnement. Par exemple, les réunions à distance, la télésurveillance ou le télé-contrôle permettent de réaliser une économie substantielle de déplacements et ainsi une diminution de la pollution.

En second lieu, grâce à la maîtrise de nos propres impacts sur le milieu naturel, nous maîtrisons mieux nos charges. Ainsi, en recyclant et en valorisant nos matériels en fin d'utilisation, nous diminuons leurs coûts d'élimination. En outre, en anticipant les réglementations européennes futures et grâce à une politique préventive en matière d'éco-conception et de maîtrise de l'énergie, nous évitons les coûts élevés d'un changement brutal de nos processus.

## **Quel lien faites-vous entre le développement durable et les priorités stratégiques affichées par le Groupe ?**

S'il fallait résumer notre mission en une phrase je dirais qu'il s'agit de permettre à tous nos clients d'être connectés, partout, simplement, de manière efficace et sûre.

Nous avons, à ce titre, une responsabilité forte de conception et de mise en œuvre des nouveaux outils de communication favorisant la diffusion de la connaissance et les échanges culturels. Ce rôle vis à vis de la société, va bien au-delà de la seule préoccupation environnementale. N'ignorant pas les enjeux plus généraux du développement durable et de sa responsabilité sociale France Télécom a d'ailleurs adhéré au Global Compact dès son lancement, en juillet 2000. En France, comme à l'étranger, nos activités permettent le développement économique et l'amélioration des échanges, contribuent au développement de l'éducation, et à l'élévation du niveau de qualification des emplois qui sont créés localement grâce à ces activités nouvelles. Notre responsabilité est donc non seulement économique, mais aussi sociale et culturelle.

Notre démarche de développement raisonné, notre dialogue avec le tissu social et économique, nous permet d'assurer la pérennité de nos activités.

Nous devons également être vigilants vis à vis de nos fournisseurs et sous-traitants, quant à leur propre respect des règles du droit et de la dignité humaine.

## **Sur quels points souhaitez vous concentrer vos efforts à court terme ?**

Tout d'abord, je souhaite que soient déterminées, à courte échéance, les lignes d'action prioritaires qui reflèteront l'engagement environnemental et sociétal de l'ensemble du Groupe.

Ensuite, nous allons définir et déployer les outils de management permettant de mettre en œuvre ces plans d'action, de fixer des objectifs précis et de mesurer nos performances en termes d'impacts sur les milieux naturel et humain, de transparence de notre gestion, de développement des régions du monde où nous sommes présents.

En 2004, je compte établir un premier bilan de cette politique et des actions qui en découlent et j'en présenterai les grandes lignes dans un Rapport relatif au Développement durable.

# Notre vision d'opérateur

“nous affirmons notre responsabilité  
environnementale par un engagement  
au quotidien des acteurs du Groupe”

## Les jalons de notre engagement

**1996**  
Signature  
de la Charte  
Environnement  
de l'ETNO

**1999**  
Signature  
de la Charte  
des opérateurs  
mobiles

**2000**  
Adhésion  
au  
Global Compact

**2002**  
Signature  
d'un accord cadre  
ADEME

# Notre engagement

**Depuis plusieurs années, deux axes stratégiques structurent la démarche environnementale de France Télécom :**

- la réduction de nos impacts environnementaux par la mise en œuvre d'un programme d'amélioration continue ;
- le développement de solutions de communication au service du Développement durable.

En 2002, les actions que nous avons entreprises dans le domaine environnemental ont porté en priorité sur :

- l'information et la sensibilisation des publics internes au respect de l'environnement et à ses enjeux ;
- la mise en place d'un système de management environnemental ;
- la consolidation des filières de gestion des produits en fin d'utilisation ;
- le lancement d'un outil de reporting, destiné au pilotage des processus et à la mesure des performances.

Notre respect de l'environnement est motivé par une volonté de progrès continu. Notre ambition est de l'intégrer à une stratégie plus globale de Développement durable. France Télécom se réfère, notamment, aux neuf principes du Global Compact, auquel elle a adhéré en 2000.

Cette initiative du Secrétaire général des Nations unies, lancée en 1999, est un défi adressé aux multinationales, les invitant à poursuivre le développement de la "nouvelle économie mondiale" en conformité avec les grands principes du Développement durable et de l'éthique. Le respect de l'environnement, l'équité sociale et le droit du travail doivent guider la nouvelle économie et en assurer la pérennité. Le Global Compact encourage la prise en compte, dans les stratégies des entreprises, de principes ayant un intérêt universel et légitime.

**Notre politique environnementale s'appuie sur une démarche sectorielle européenne consacrée depuis 1996 par la signature de la Charte Environnement de l'ETNO.**

**Créée en 1992, l'association "European Telecommunications Network Operators" regroupe les 45 principaux opérateurs européens de télécommunications.**

**Pour permettre de mieux apprécier nos performances, nous les comparons dans ce rapport aux performances sectorielles européennes présentées dans le troisième Rapport Environnement de l'ETNO "Sustainable together" publié en automne 2002.**

**Le pictogramme  signale cette comparaison.**

## Nos applications de la Charte Environnement de l'ETNO

### Sensibilisation p. 12

- Bilan Environnement 2001.
- Supports internes d'information (Intranet, journaux, argumentaires, etc.).

### Conformité réglementaire p. 19

- Veille réglementaire.
- Base de référence de documents réglementaires.

### R&D

- Recherche sur l'impact des ondes électromagnétiques. p. 19
- Développement de solutions éco-favorables. p. 25

### Politique d'achat éco-responsable p. 12/14

Intégration progressive de critères environnementaux dans les appels d'offres.

### Information p. 12

- Bilan Environnement 2001.
- Brochure "Téléphonie mobile et santé".
- Brochure "L'environnement, un engagement au quotidien" avec ses fiches sectorielles.

### SME p. 8

Déploiement d'un modèle de Système de Management Environnemental et création de guides méthodologiques, supports de la démarche.

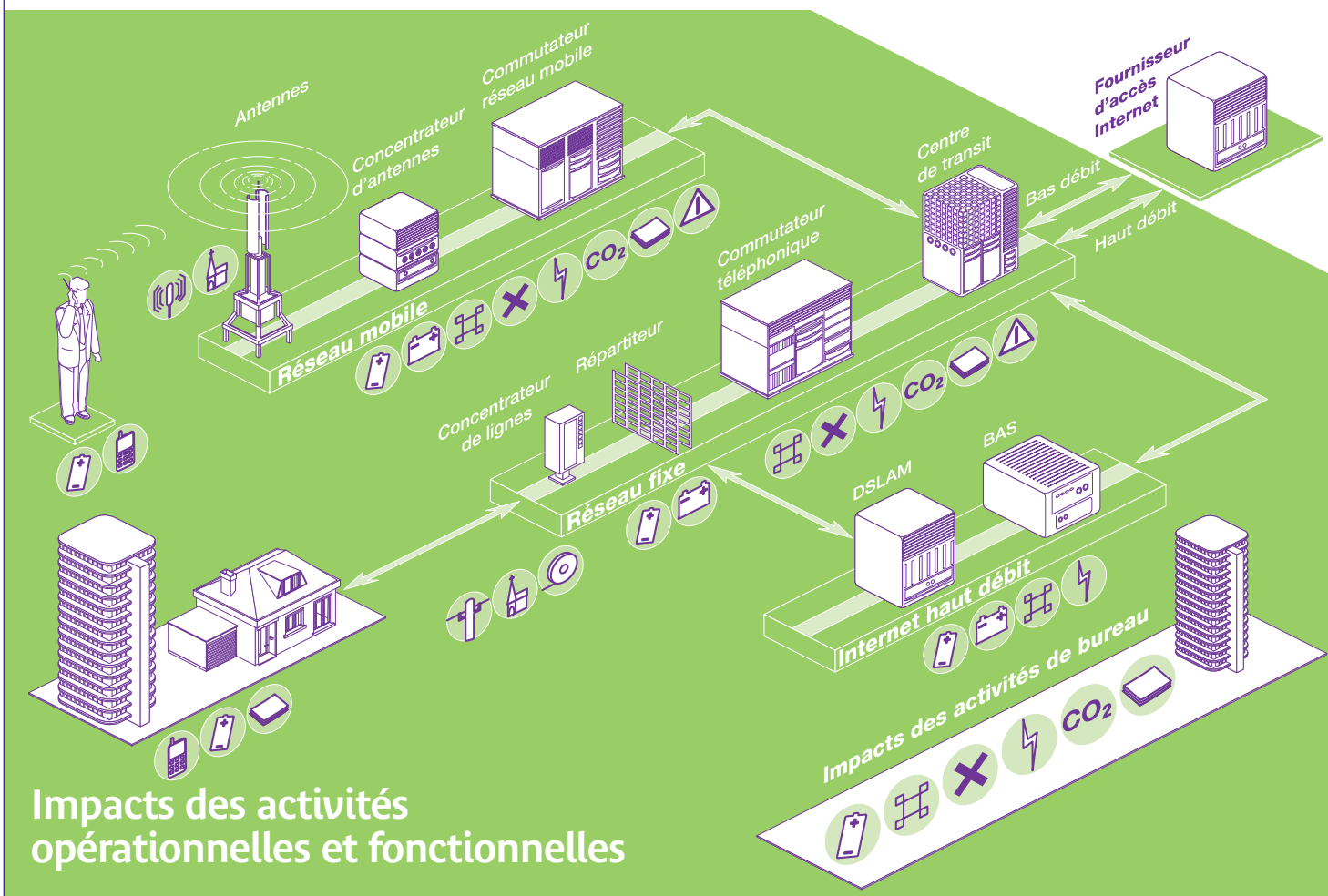


# Nos impacts

Bien que nos quatre activités de services (services fixes : voix et données en France – services fixes : voix et données hors de France – téléphonie mobile – Internet) fassent appel à diffé-





rentes technologies, elles sont étroitement interconnectées et s'appuient sur des infrastructures de réseau communes. Les impacts spécifiques de nos activités sur l'environnement sont

bien identifiés. L'interpénétration de nos réseaux et les applications qui en découlent révèlent ces impacts. Ils sont présentés dans le schéma ci-dessous.



## Impacts des activités opérationnelles et fonctionnelles

### Classification des impacts

-  **Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)** (mis sur le marché par France Télécom)
  - terminaux téléphoniques fixes et mobiles
  - modems, fax, etc.
-  **Piles et accumulateurs hors d'usage**
  - mis sur le marché par France Télécom
  - provenant des usages internes
-  **Batteries d'accumulateur (> 3 kg)**
  - provenant des usages internes
-  **Matériels Électriques et Électroniques Professionnels (MEEP) en fin d'utilisation**
  - publiphones et habitacles
  - autocommutateurs et équipements de réseau
  - ordinateurs, écrans, imprimantes, photocopieurs...
  - terminaux, fax et modems (usage interne)

-  **Câbles**
  - Cuivre, plomb et matières plastiques
-  **Champs électromagnétiques** (impact sanitaire potentiel)
-  **Poteaux bois traités chimiquement** (produits toxiques)
-  **Produits dangereux**
  - HALON (contenu dans les extincteurs et les systèmes d'extinction d'incendies)
  - PCB (contenus dans les transformateurs électriques et les condensateurs)
  - CFC (contenus dans les systèmes d'air conditionné)
-  **Consommations d'électricité** (émissions indirectes de CO<sub>2</sub>)

-  **Consommation autres énergies** (émissions directes de CO<sub>2</sub>)
  - carburants pour véhicules, groupes électrogènes et chaudières
  - gaz (chaudières)
-  **Consommation de papier et d'encre**
  - activités de bureau
  - facturation, production des annuaires
-  **Installations à risques**
  - Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
  - cuves à fioul (risques de pollution des eaux et du sol)
-  **Préservation des sites classés et protégés** (impacts visuels)

# La création de valeur

L'expérience prouve que les entreprises qui ont intégré efficacement des préoccupations environnementales dans leur politique de développement parviennent à dégager un avantage concurrentiel. Par la mise en place d'outils de gestion adéquats, tels qu'un Système de Management Environnemental (SME), elles possèdent de potentiels facteurs supplémentaires de création de valeur.

Pour France Télécom, cela se traduit par :

- **La réduction des coûts** qui résulte de la maîtrise des consommations de ressources et d'énergie, d'une meilleure valorisation des produits en fin d'utilisation, de la réduction des éco-taxes, etc.

France Télécom envisage, par exemple, de réduire de 20 % sa consommation de papier de bureau. En renforçant l'utilisation des TIC et en généralisant notamment la gestion électronique des documents, le gain sur les dépenses annuelles de papiers et cartouches d'encre est estimé à près de 3 millions d'euros.

- **Le développement de services**, basés sur l'utilisation de technologies innovantes qui prennent en compte l'environnement et la qualité de vie.

France Télécom propose, par exemple, des outils favorisant le travail à distance (conférences téléphoniques, visioconférences, etc.), la gestion des flux de circulation (gestion dynamique des bus ou des flottes de véhicules), la transmission d'informations environnementales (téléaffichage, télérelève de capteurs analysant la qualité de l'air, de l'eau, etc.), ou encore la **dématérialisation** des produits et services, qui participe à la réduction de la consommation globale d'énergie (e-commerce, services bancaires à distance, points multiservices, etc.).

- **L'introduction du titre** France Télécom dans des fonds d'investissements socialement responsables, qui permet d'attirer de nouveaux actionnaires sensibles au programme mis en œuvre par l'entreprise, en faveur du Développement durable.

- **Une meilleure intégration de l'entreprise dans le tissu social et économique**, notamment en répondant mieux aux attentes de ses parties prenantes (clients, investisseurs, partenaires, associations, élus, institutionnels, salariés, etc.) : **transparence de l'information**, échanges économiques avec le milieu local (gestions concertées de déchets, par exemple), etc.

## Claudia Kruse

Analyste télécom "Corporate Social Responsibility"  
chez ISIS Asset Management



"ISIS engage activement un dialogue avec les entreprises afin d'améliorer leurs performances sociales, environnementales et éthiques. Cet engagement, responsable (notre programme reo®), concerne particulièrement les problèmes liés au respect des droits de l'homme, les droits du travail, le changement climatique et le gouvernement d'entreprise. C'est pourquoi nous avons invité France Télécom à des groupes de travail sur la corruption ou les droits de l'homme et avons intégré le groupe à notre enquête sur la 'Géographie du risque'. Cette enquête identifie à un niveau mondial les risques posés par les droits de l'homme, auxquels les entreprises doivent faire face. L'an prochain, nous orienterons nos efforts sur la gestion des déchets électroniques et le respect des droits de l'homme dans la politique d'achats."

Issu de la fusion entre Friends Ivory et Royal & Sunalliance Investments, ISIS Asset Management est l'un des principaux gestionnaires de fonds européens, avec un portefeuille de plus de 92 milliards d'euros d'actifs sous gestion en 2002. ISIS Asset Management investit dans des obligations France Télécom depuis 1999 pour un montant de plus de 127 millions d'euros.

## Monique Desheraud

Présidente de l'AFTAS



“Aujourd’hui, plus de 90 % des salariés sont actionnaires de France Télécom et détiennent 3,4 % du capital de l’entreprise. Les attentes de l’AFTAS concernent avant tout la gouvernance de l’entreprise. Nous incitons les actionnaires salariés à exercer leur droit de vote et nous rassemblons de plus en plus de pouvoirs pour peser lors des votes. Il est important que cette démarche s’inscrive dans un processus de concertation et de médiation au sein de l’entreprise pour renforcer la confiance et la légitimité de part et d’autre : la direction nous transmet les résolutions un mois avant le vote et, le cas échéant, nous n’hésitons pas à annoncer que nous voterons contre la résolution. L’environnement est un thème cher aux administrateurs de l’AFTAS. Le comportement de France Télécom joue sur son image et contribue à sa notoriété. Cette notoriété conditionne les choix des petits actionnaires, qui préfèrent investir dans une entreprise responsable. Le Conseil d’Administration de l’AFTAS mettra prochainement ce sujet à l’ordre du jour.”

Créée en 1998, l’Association de France Télécom des Actionnaires Salariés est représentée au Conseil d’Administration par M. Jean Simonin.

# La notation sociétale

**Il est aujourd’hui admis que la valeur engendrée par une entreprise n’est pas uniquement reflétée par les chiffres de son bilan financier. Il est pertinent de les compléter par des informations sur les bénéfices sociaux et environnementaux des activités de l’entreprise (création d’emplois, redistribution de la richesse, formation du personnel, performance environnementale, etc.), ainsi que sur leurs coûts, de moins en moins externalisés.**

Il nous semble important de publier ici les évaluations de France Télécom réalisées par des agences de notation sociétale. Cette recherche de transparence doit nous permettre, dans le cadre de notre démarche de progrès, d’offrir une meilleure visibilité sur nos pratiques et nos performances, tout en améliorant notre coopération avec les agences.

### Banque Sarasin & Co

Suisse

Gestionnaire de fonds disposant de 1,5 milliard d’euros d’actifs sous gestion “responsable” (sur 27,5 milliards d’actifs gérés par la banque).

France Télécom est incluse dans l’indice de cette banque, mais doit offrir davantage d’indicateurs et doit renforcer son engagement social.

### ODE<sup>(1)</sup>

France

Organisme de notation réalisant les profils des entreprises françaises pour l’indice responsable FTSE4Good et publiant chaque année un “Guide éthique du consommateur”. Actifs sous gestion : 335 millions d’euros.

France Télécom est incluse dans le FTSE4Good parce qu’elle a rendu publiques sa politique et ses priorités en matière environnementale.

### Oekom

Allemagne

Agence de notation sociale et environnementale, dont les recherches sont utilisées par des fonds gérant environ 750 millions d’euros au total.

Si France Télécom se situe dans la moyenne sectorielle, elle doit toutefois pouvoir fournir des informations sur les impacts sociaux et environnementaux de ses fournisseurs.

### SAM<sup>(2)</sup>

Suisse

Société de gestion de portefeuille gérant la première famille d’indices responsables, les Dow Jones Sustainability Indexes ; le volume d’actifs gérés sur la base de cet indice s’élève à 2 milliards d’euros en 2001.

France Télécom ne fait pas partie des entreprises retenues au Dow Jones Sustainability Index.

### Storebrand Investment

Norvège

Société de gestion de portefeuille disposant de 1,5 milliard d’euros pour comptes propres gérés selon la grille d’ISR et proposant plusieurs fonds responsables.

France Télécom n’appartient pas au premier tiers des entreprises sélectionnées dans l’indice de Storebrand. Elle se situe néanmoins dans la moyenne du secteur.

Source : Guide des organismes d’analyse sociétale – ORSE/EPE/ADEME – 2002

(1) ODE : Observatoire De l’Éthique / Indice FTSE4Good

(2) SAM : Sustainable Assets Management / DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes)



# Notre démarche

“nous mobilisons les acteurs sur les exigences de progrès”

Création de la Délégation à l'Environnement

Analyse d'impacts et identification des domaines d'intervention prioritaires

1998



Adoption de l'engagement environnemental

Développement d'outils méthodologiques

Mise en place du réseau environnement

1999

Lancement de la démarche environnementale

Développement de supports d'information et de sensibilisation

2000

Première certification ISO 14001

2001

Réalisation du 1<sup>er</sup> bilan environnement

Mise en place d'un système de reporting

2002



La prise en compte de l'environnement a progressivement été intégrée à la stratégie de développement de l'entreprise. En 1996, France Télécom signe la Charte Environnement de l'ETNO (voir p. 3). En 1998, avec la création de la Délégation à l'Environnement, France Télécom structure sa démarche et pose les bases de son management environnemental.

En 1999, un engagement environnemental est adopté par le COMEX. En 2001, une première unité opérationnelle, FT Marine, est certifiée ISO 14001. C'est en 2002 que la mise en place de notre politique

environnementale a été consolidée. Un réseau local de responsables des processus environnementaux est mis en place et plusieurs entités opérationnelles entament la mise en œuvre de leur Système de Management Environnemental.

Enfin, toujours en 2002, notre système de reporting informatisé “@gendda” est mis en ligne sur le réseau Intranet de l'entreprise. Un accord cadre est signé avec l'ADEME, pour encadrer nos plans d'action dans plusieurs domaines, touchant notamment à la gestion des déchets et à l'élimination des substances dangereuses.

# Généraliser nos principes de management environnemental

Mieux respecter l'environnement dans nos pratiques quotidiennes suppose une adaptation de notre mode de management. C'est pourquoi, France Télécom a choisi, à l'instar de nombreuses grandes entreprises, d'adopter un **Système de Management Environnemental (SME)**, conforme aux normes internationales de type ISO 14001. Cet atout concurrentiel contribue également à favoriser notre croissance dans l'esprit du Développement durable.

## Un SME global ...

Les méthodologies et actions développées au niveau du Groupe s'inscrivent dans le respect des normes internationales, notamment celles de la série ISO 14001. Les processus de gestion des produits en fin d'utilisation, d'économie d'énergie et de matière, de maîtrise des installations à risque, etc. font l'objet d'un pilotage global. Les principes définis ont été établis dans le but d'offrir une mutualisation des coûts tout en permettant, grâce à l'utilisation de méthodologies reproductibles et adaptables, d'homogénéiser les pratiques. L'ensemble des outils méthodologiques sont à la disposition des acteurs de la question environnementale. Ils ont été développés dans le cadre de concertation et ont été testés sur des sites pilotes.

## ... pour des applications locales

Le SME global est adaptable aux contextes locaux. La décision de mettre en place un SME est prise par les responsables d'unités opérationnelles ou de directions régionales. Il est mis en œuvre en fonction de particularités qui sont propres à ces entités. Celles-ci utilisent un référentiel commun composé de l'ensemble des outils méthodologiques. Elles bâtissent leur démarche en bénéficiant du partage d'expérience qu'une coordination au niveau global est à même d'assurer.

D'ici à 2004, France Télécom a pour objectif d'accroître le rythme des démarches de mise en place de SME dans les entités opérationnelles du Groupe (unités régionales, centres de facturation, direction des achats, etc.).

**BENCHMARK** France Télécom fait partie des 46 % d'entreprises de son secteur ayant mis en place ou mettant en place un Système de Management Environnemental et des 75 % n'ayant pas fait certifier son SME.

## Pierre Bettinelli

Directeur de L'Unité  
Régionale de Réseau  
de Rennes



"Nous démarrons la phase de mise en place d'un Système de Management Environnemental intégré, avec pour but d'aller vers la certification ISO 14001. Nous avons déjà réalisé un autodiagnostic et identifié les différentes actions à entreprendre. L'enjeu majeur pour nous aujourd'hui est de parvenir à sensibiliser nos quelque 650 collaborateurs. Nous organisons des réunions d'information en ce sens et informons notre réseau par notre Intranet et des campagnes d'affichage. Le soutien de la Délégation à l'Environnement et la coopération avec d'autres unités de France Télécom plus avancées que nous sur ces questions nous aident à formaliser notre engagement, comme cela est par exemple le cas pour la mise en œuvre de la filière poteaux.

Nous cherchons également à créer des synergies en externe et envisageons un partenariat avec l'agglomération de Rennes, qui se lance dans une politique de tri des déchets."

## Joël Barbu

Responsable de la mission  
qualité et environnement  
de l'URR de Rennes



“Après le travail réalisé sur la qualité et la sécurité, nous savons que nous ne pouvons obtenir des résultats tangibles qu'en ayant une démarche environnementale intégrée au quotidien de tous. Fruit d'efforts constants de sensibilisation et de clarification de nos outils, le résultat se fait alors sentir.”

## Jean-Claude Burtin

Directeur régional  
de Champagne-Ardenne



“La démarche a pu être initiée chez nous grâce à une sensibilité interne initiale au niveau de la direction sur les thèmes de la protection de l'environnement et de la maîtrise des risques. La prise de conscience croissante de nos clients sur ces thèmes n'a fait que renforcer notre implication”.

## Progrès en 2002

Les deux axes centraux de notre démarche en 2002 ont porté sur la mise en œuvre des filières de valorisation des produits en fin d'utilisation et sur la vérification de la conformité des actions de France Télécom aux dispositions réglementaires environnementales.

Pour le pilotage des processus nationaux, les résultats suivants ont été acquis :

- déploiement de l'outil de reporting @gendda ;
- organisation du réseau de responsables Environnement ;
- signature d'un accord cadre avec l'ADEME (voir p. 16) ;
- actualisation et remise en forme de la base de référence réglementaire, disponible sur l'Intranet ;
- définition d'un ensemble d'outils signalétiques (pictogrammes), pour accompagner la mise en œuvre des différents processus.

**Champagne-Ardenne :**  
la première Direction régionale à satisfaire à l'audit de certification, en décembre 2002

Un programme de sensibilisation interne a été mis en place pour impliquer l'ensemble des collaborateurs des sites retenus dans le périmètre de certification. “Ce plan, inscrit sur le long terme, a permis de changer durablement les pratiques”, continue J.-C. Burtin.

Une structure dédiée de management a été créée. Deux personnes travaillent sur le suivi du SME.

Un comité de pilotage à vocation régionale a vu le jour au sein de l'Unité Régionale de Réseau.

Il suit la mise en œuvre de l'ensemble des actions grâce à un tableau de bord très précis : huit sites stratégiques ont été identifiés, sur lesquels une mise en œuvre transversale du SME a été conduite. La Direction régionale s'engage aussi à maîtriser et à gérer les risques environnementaux sur ses autres sites de la Direction.

S'agissant du soutien aux démarches locales SME, les actions ci-après ont abouti :

- signature d'un accord cadre avec l'INERIS (Institut de l'Environnement et des Risques Industriels) pour les prestations de conseil et formation à la mise en œuvre de la démarche SME au sein du Groupe ;
- création d'un “Comité SME” pour organiser la remontée et la formalisation des bonnes pratiques, sous forme d'outils et de guides méthodologiques, et pour veiller à la cohérence des démarches engagées ;
- décembre 2002 : La Direction régionale de Champagne-Ardenne satisfait à l'audit de certification ISO 14001.

Cette démarche est relayée au niveau national par la Délégation à l'Environnement. “Nous avons un rôle de pilote qui teste les faisabilités pratiques de la mise en œuvre de la politique environnementale. À terme, notre action aura un rôle d'entraînement pour les autres directions générales”, analyse J.-C. Burtin. “Plus largement, nous avons une démarche proactive sur les questions environnementales dans notre région. Nous essayons par exemple de mobiliser les collectivités sur l'intégration paysagère des relais. Nous développons également vers eux les solutions de communication qui contribuent à un environnement plus propre – télégestion, télésurveillance, visioconférence... La certification est une reconnaissance de nos efforts, qui nous permettra de communiquer légitimement sur notre engagement environnemental. Elle a été un élément de mobilisation interne qui a permis de donner corps à notre stratégie d'amélioration continue.”

# Fédérer les acteurs

**Pour mettre en place sa démarche de préservation de l'environnement et du cadre de vie, France Télécom s'appuie sur un management à deux niveaux. Les grandes orientations de la politique environnementale sont définies au sein de la Délégation à l'Environnement et au Développement durable, pour être adaptées aux conditions spécifiques du terrain et mises en œuvre par ses acteurs.**

## Une structure pour piloter et animer ...

La Délégation à l'Environnement et au Développement durable est chargée des missions fédératrices. Elle propose, par exemple, une veille réglementaire, la définition de la méthodologie du SME, des actions de sensibilisation, de formation interne et d'information externe, etc. Elle agit de manière transversale et dans un esprit de concertation, en impliquant toutes les strates de l'entreprise.

Ainsi, des réflexions sont menées périodiquement au sein de **groupes de travail**. Elles participent, notamment, à l'élaboration d'outils méthodologiques. Ces réunions périodiques permettent aussi de partager les bonnes pratiques entre unités fonctionnelles et opérationnelles.

## ... et des acteurs locaux

La mise en œuvre de la démarche environnementale repose sur l'implication de tous les acteurs qui, au niveau du terrain, sont mobilisés par la prise en compte d'objectifs de progrès.

Au niveau de France Télécom SA, les directions régionales définissent leur propre stratégie de déploiement de SME. Pour soutenir leur démarche, elles tirent parti de tout ce que recouvre le pilotage national. Depuis 2002, elles bénéficient, par exemple, de l'organisation du réseau des **Responsables Nationaux et Locaux de Processus** (RNP et RLP). Leur mission consiste à accompagner

la gestion complète des produits tout au long de leur cycle de vie, depuis les recommandations concernant les achats jusqu'à la phase de recyclage ou d'élimination. Leur implication dans des groupes de travail a permis de définir les processus nationaux pour chaque type de produit et le mode d'intervention des acteurs.

Pour contrôler ces processus sur un plan qualitatif, quantitatif et financier, des indicateurs ont été définis. À la fin 2002, compte tenu de l'organisation précitée, les RLP, coordinateurs pour le déploiement des filières, peuvent alimenter la base de donnée de reporting.

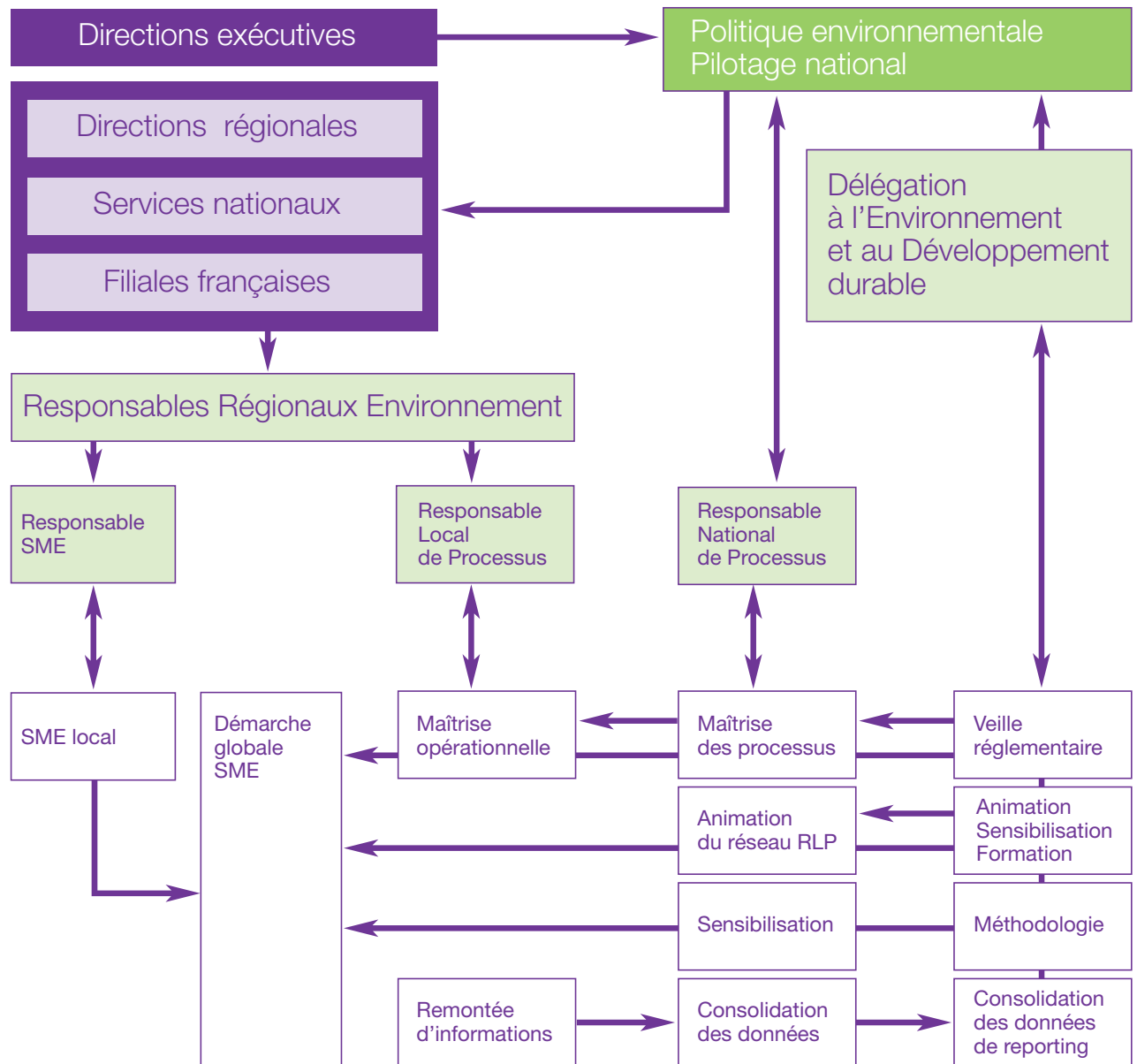
L'animation du réseau RNP-RLP consiste notamment, pour la **Délégation à l'Environnement et au Développement durable**, à organiser et à stimuler la remontée d'informations sur les performances et les meilleures pratiques, en vue de fixer des objectifs de progrès sur l'ensemble des filières.

Par ailleurs, chaque unité opérationnelle, lors du lancement de sa démarche SME, désigne un **responsable de démarche**.

En 2003, la création de la fonction de **Responsable Régional Environnement (RRE)** devrait permettre de mieux coordonner les différents processus pilotés au niveau national, avec le management environnemental des entités régionales et locales.

**BENCHMARK** France Télécom est l'une des 18 entreprises de son secteur, sur 25, à avoir confié au top management des responsabilités environnementales.

## Organisation du management opérationnel à France Télécom SA



Pictogramme identifiant les actions à caractère  
environnemental menées au sein de FTSA.



# Faire connaître notre démarche et ses enjeux

**L'information et la sensibilisation des publics internes et externes de l'entreprise est une priorité pour France Télécom. Le Groupe développe des outils spécifiques pour faire connaître sa démarche environnementale, favoriser le partage des bonnes pratiques et relayer les actions entreprises aux niveaux local et national.**

## Site @ction environnement

Ouvert en 2001 sur l'Intranet de France Télécom, le site d'information et de sensibilisation à l'environnement a été enrichi cette année d'une rubrique relative à notre "Responsabilité sociétale", d'un espace "Groupes de travail" (SME, produits en fin d'utilisation, etc.) ainsi que d'une lettre d'information périodique *Objectif Développement durable*. Il propose également une veille réglementaire remise à jour périodiquement. En 2002, le site @ction environnement a reçu 2 500 visiteurs par mois en moyenne, soit 25 % de plus qu'en 2001.

**BENCHMARK** France Télécom fait partie des 25 % d'entreprises de son secteur n'ayant pas encore mis en place un programme Environnement avec ses fournisseurs.

**BENCHMARK** France Télécom fait partie des 33 % d'entreprises de son secteur n'ayant pas encore mis en place un programme de vérification des performances environnementales de ses fournisseurs.

## Argumentaires et éditions

Les brochures, les fiches, les argumentaires, les articles parus dans les revues internes, les posters, etc., élaborés en 2001, ont pour partie été actualisés en 2002 ou complétés par de nouveaux supports. Un dossier Environnement de six pages a notamment été proposé en septembre dans la revue interne *Fréquences* éditée à 200 000 exemplaires. Le Bilan Environnement 2001 a largement participé à l'action de sensibilisation des collaborateurs de France Télécom, tout en contribuant à l'information des publics externes. Les deux tiers des 13 000 exemplaires édités étaient destinés à nos parties prenantes.

## Formations

La Délégation à l'Environnement et au Développement durable a organisé en 2002 trois journées de formation à l'intention des Responsables Locaux de Processus (RLP), avec la participation du directeur exécutif chargé de l'environnement. Environ 200 personnes ont participé à ces réunions. Outre les objectifs de sensibilisation recherchés, elles ont permis de mieux connaître les attentes des acteurs locaux assurant la gestion environnementale au sein de l'entreprise.

## Sensibilisation des acheteurs

En signant la Charte Environnement de l'ETNO, nous nous sommes engagés à intégrer progressivement des critères environnementaux dans notre politique d'achats. Les acheteurs de l'entreprise sont incités à prendre par exemple en compte le cycle de vie des produits, ce qui répond à un double objectif : réduire nos coûts et nos impacts environnementaux.

La Délégation à l'Environnement et au Développement durable a entrepris en 2002 des actions d'information auprès des responsables de la Direction chargée des achats, ainsi que des responsables des pôles achats interrégionaux. Un plan de formation des acheteurs se met en place afin d'intégrer progressivement les clauses environnementales dans les contrats.

# Mesurer nos impacts

La mesure de nos impacts environnementaux sur le périmètre consolidé de l'entreprise a été l'une des priorités en 2002.

## Indicateurs

En lien avec les travaux de la Global Reporting Initiative, ceux qui ont prévalu à la promulgation de la loi française sur les Nouvelles Régulations Économiques (loi NRE), en lien également avec la démarche sectorielle de l'ETNO, un travail de fond a été réalisé par l'équipe de la Délégation à l'Environnement et au Développement durable, en collaboration avec les responsables environnement du groupe Orange, pour élaborer des indicateurs de performance environnementale.

Ils ont été définis selon les critères suivants :

- la pertinence avec les problématiques et les enjeux environnementaux ;
- le caractère représentatif de nos activités ;
- la pertinence stratégique ;
- le caractère accessible et déductible de données sûres et "auditables" ;
- la cohérence avec les attentes des agences de notation ;
- la possibilité de les communiquer en externe.

Sept indicateurs clés ont été retenus dans un premier temps. Ils seront renseignés chaque année par l'ensemble des entités du Groupe. Ils doivent permettre de rendre compte des progrès de la démarche environnementale, tout en offrant aux parties prenantes les informations qu'elles attendent.

## Outil de pilotage et de reporting : "@gendda"

Cet outil destiné au suivi de nos performances et à la consolidation des résultats a été déployé sur le site pilote de la Direction régionale de Bretagne en novembre 2002. Il est accessible, depuis le début de l'année 2003, à l'ensemble des entités de France Télécom SA. Il fournit notamment aux responsables de processus et aux responsables régionaux des tableaux de bord (une quarantaine d'indicateurs), destinés à consolider les données pour alimenter le reporting réalisé au niveau national.

"@gendda" doit permettre d'organiser efficacement la remontée d'informations, pour mesurer l'état d'avancement de notre programme d'amélioration continue. Il est consultable depuis le réseau Intranet de France Télécom. Il permet à chaque entité de renseigner la grille des indicateurs définis.

**En 2002, certains indicateurs n'ont pu être suivis par la totalité des filiales. Seules sont fournies les données ayant fait l'objet d'une comptabilité détaillée et ayant été soumises à des tests de cohérence. Ces indicateurs sont présentés dans la partie "Nos performances environnementales" de ce rapport.**

Outil de pilotage et de reporting : @gendda.



## Indicateurs clés

### Piles et accumulateurs

Part des piles et accumulateurs de moins de 3 kg recyclés (8,5 % par rapport à la masse mise sur le marché<sup>(1)</sup>) : 23 t collectées par FTSA, FT Marine, Orange France (sur 277,5 t mises sur le marché).

### Déchets électriques et électroniques

Part de produits recyclés par rapport à la masse de produits mis sur le marché<sup>(2)</sup>. Données disponibles en 2003.

### Papier de facturation

Part de papier recyclé utilisé par rapport à la masse de papier, recyclé ou non, utilisée : 15 % pour FTSA, Orange France, FT Marine, Wanadoo et Uni2.

### Énergie

- Consommation totale d'électricité estimée : 2 267 GWh pour FTSA, FT Terminaux, Orange France, FT Marine, Wanadoo, TPSA et Uni2.
- Consommation d'électricité par minute de communication (hors ADSL) : 9,2 Wh par minute de trafic pour FTSA, TPSA et Uni2.

### Émissions de CO<sub>2</sub>

Quantité de CO<sub>2</sub> produite par toutes les dépenses énergétiques recensées (hors électricité) : 280 000 t pour FTSA, FT Marine, Uni2 et Orange.

### Risques légaux

Nombre de cas de litige liés à des problèmes environnementaux, perdus devant les tribunaux. **Aucun litige.**

### Champs électromagnétiques

Information p. 19

(1) Collectés en agences ainsi que produits contenus dans les terminaux et traités directement par le prestataire de traitement de déchets.  
(2) Produits vendus ou loués.

# Dialoguer avec nos parties prenantes

**Nous engager dans une démarche de Développement durable suppose d'aller au-devant de l'ensemble des publics qui interagissent avec le Groupe, pour mieux comprendre leurs attentes dans les domaines économique, environnemental et sociétal. France Télécom nourrit de longue date une volonté forte de favoriser le dialogue et la communication avec ses parties prenantes.**

## Qualité du dialogue

### **Les clients : particuliers, entreprises et collectivités**

- Une concertation est organisée avec les associations de consommateurs en France, pour aborder des problématiques environnementales et sanitaires.
- Des études de satisfaction sont réalisées de façon régulière (elles n'abordent pas l'environnement à ce jour).



\_ Assemblée Générale de France Télécom.

### **Les collaborateurs**

- Des enquêtes régulières permettent d'établir un baromètre de satisfaction du personnel (il n'intègre pas à ce jour de problématique environnementale).
- Une rubrique Intranet est consacrée à l'environnement. Elle a suscité des centaines de réactions et de sollicitations en 2002.

### **Les pouvoirs publics locaux**

- France Télécom est partenaire d'Auxilia, association créée en juin 2002 pour contribuer à l'ancrage territorial du Développement durable et pour répondre à la demande croissante de soutien de la part des collectivités locales (élaboration d'agendas 21, par exemple).
- Par ailleurs, des chartes sont signées localement par Orange, en France, concernant le déploiement des antennes du réseau mobile.

### **Les pouvoirs publics nationaux et européens**

- Au plan national, nous entretenons des relations avec le ministère de l'Écologie et du Développement durable et sommes impliqués, par ailleurs, aux côtés d'entreprises françaises (partenariats au sein du MEDEF, d'EpE ou de l'ORSE par exemple) dans un certain nombre de réflexions.
- Un dialogue actif est organisé avec la Commission européenne. Il est notamment mené par l'association des opérateurs européens ETNO ou grâce à notre contribution aux réflexions d'organismes comme la Chambre de Commerce Internationale (CCI) ou le Centre Européen des Entreprises à participation Publique et des entreprises d'intérêt économique général (CEEP).

### **Les ONG et la société civile**

- Le dialogue n'est pas encore organisé au niveau du Groupe à ce jour. Toutefois, depuis plusieurs années, des rapprochements dans le cadre de la Fondation de France Télécom et dans les domaines du développement local et de l'environnement sont mis en place. Ce dialogue se construit sur des dossiers particuliers, à raison des besoins de concertation, et s'exerce au sein de groupes de travail d'associations ou d'organisations nationales et internationales dont nous sommes membres.

### **Les fournisseurs et prestataires**

- Le dialogue n'est pas encore généralisé au niveau national, ni au niveau du Groupe. Un plan de sensibilisation des acheteurs a été entamé en 2002 pour inclure les préoccupations environnementales dans les négociations de contrats avec les fournisseurs.

### **Les actionnaires**

- En ce qui concerne la politique environnementale, les informations passent par la Direction des relations avec les actionnaires.

### **Les professionnels des télécommunications : opérateurs concurrents, constructeurs, etc.**

- Un dialogue est organisé à travers le groupe de travail "Environnement et Responsabilité sociale" de l'ETNO et est illustré notamment dans le cadre de la contribution que nous apportons à la réalisation de son Rapport Environnement 2002 : "Sustainable together".

## Daniel Peppers

Chargé de mission à Familles Rurales, fédération nationale



“France Télécom a été désignée par la loi comme opérateur de service universel. C’est pourquoi nous avons choisi de privilégier nos relations avec cette entreprise, avec laquelle nous fonctionnons en concertation depuis 1987. Le bilan en est très positif : tous les sujets nous intéressants peuvent être discutés avec un interlocuteur unique et bien identifié, et les projets nous sont fréquemment soumis dans des conditions de confidentialité, en amont de leur mise en place. Nous sommes également conviés à des réunions plénières trimestrielles, en présence une fois par an du Président de France Télécom, pour discuter de questions parfois conflictuelles et participons à des groupes de travail. Certes, la plupart des attentes de nos adhérents se concentrent sur des problématiques consuméristes, mais trois importantes sources de préoccupations sociales et environnementales ressortent :

- La couverture des zones blanches de téléphonie mobile : il est important que toutes les populations soient desservies à un même niveau de qualité et en respectant la santé publique. Or, aujourd’hui, nous considérons que près de 20 % des Français ne bénéficient pas de cette couverture.
- Les impacts potentiels sur la santé des champs électromagnétiques rayonnés par les antennes et par les téléphones mobiles. Sur ce point, nous considérons que France Télécom et Orange font preuve d’une bonne transparence en organisant des réunions de concertation en présence de chercheurs indépendants que nous avons proposés. Notre position est de demander une colocalisation des antennes des différents opérateurs pour en limiter le nombre (et réduire ainsi la pollution visuelle).
- L’enfouissement des lignes de téléphonie fixe, pour lequel nous attendons un programme rigoureux pour toute création ou renforcement de lignes, mais aussi pour le réseau existant.”

Familles Rurales est une association familiale (agrée organisation nationale de consommateurs par le ministère de la Justice et par le ministère de l’Économie, des Finances et du Budget) regroupant 3 000 associations locales dans 78 fédérations départementales et 19 fédérations régionales, soit 180 000 familles adhérentes en France, surtout localisées dans des communes de moins de 10 000 habitants.

- À travers l’ETNO, France Télécom participe aux travaux GeSI (Global e-Sustainability Initiative), parrainés par le PNUE et l’UIT, dont l’objectif est de promouvoir les Technologies de l’Information et de la Communication (TIC) dans une perspective de Développement durable.
- Un dialogue est organisé à travers l’AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles) sur des sujets spécifiques (vols de portables, charte environnementale, santé) et avec le groupe GSM Europe.
- Une réunion annuelle d’information et de partage des connaissances est organisée par France Télécom R&D depuis neuf ans sur les impacts sanitaires potentiels des ondes électromagnétiques. Cette rencontre d’experts réunit des opérateurs, des scientifiques, des représentants d’organismes nationaux et internationaux.

## Ouverture du dialogue

Le dialogue avec nos parties prenantes et leur consultation doivent être développés, au-delà des pratiques traditionnelles de l’entreprise, qui a privilégié jusqu’ici ses clients, ses collaborateurs et ses actionnaires. Les fournisseurs, les associations et la société civile, les collectivités publiques sont notamment des entités avec lesquelles nous souhaitons approfondir nos relations.

Nous souhaitons mieux qualifier les attentes de ces différents groupes d’interlocuteurs. Ces publics sont divers et il arrive que leurs visions soient contradictoires et engendrent des conflits d’intérêt pour France Télécom.

L’élargissement du dialogue nous permettra d’étudier et d’analyser tous les points de vue et de les confronter à notre exigence d’efficacité économique. Il nous permettra par ailleurs d’explorer les opportunités (mais aussi les enjeux) que crée l’accès croissant aux Technologies de l’Information et de la Communication.

Cette démarche nous permettra de prendre nos décisions en pleine connaissance et responsabilité.



# Agir à travers nos partenariats

**Parce qu'une démarche environnementale ne se construit pas seule, France Télécom est partenaire d'entreprises, d'associations et d'organisations qui mettent en œuvre le partage d'expérience. Ces partenariats de différentes natures nous permettent de développer des initiatives en cohérence avec les engagements environnementaux du Groupe.**

## Partenariats économiques

Initiée en 2001, une démarche conjointe est conduite avec la SNCF et EDF afin de définir, en coopération avec le ministère de l'Écologie et du Développement durable, les options de valorisation et d'élimination des poteaux et traverses en bois traités avec des produits chimiques toxiques. Elle s'est poursuivie en 2002. Cette démarche a par ailleurs été complétée par l'élaboration d'une Charte de réutilisation de ces produits en bois traités.

## Partenariats institutionnels

Un accord cadre signé avec l'ADEME en juillet 2002 formalise une nouvelle coopération dans quatre domaines clés de notre démarche environnementale : la maîtrise de l'énergie et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la prévention des pollutions et la gestion des produits en fin d'utilisation, le déploiement de notre démarche SME et, enfin, la mesure de l'impact environnemental des Technologies de l'Information et de la Communication.

## Partenariats associatifs

Nos partenariats avec diverses associations professionnelles se poursuivent pour nous permettre d'explorer ensemble de nouvelles pistes de travail et de partager nos savoir-faire en matière de respect de l'environnement et de préservation de la qualité de vie. Ainsi France Télécom apporte sa contribution au sein de groupements tels que l'OREE, l'AFITE, l'EpE, l'ORSE, l'ETNO, ainsi que le CSR Europe.

## Partenariats éco-responsables

La participation de France Télécom à des initiatives d'éducation, de pédagogie et de sensibilisation à la question environnementale, couplée à ses engagements sociaux et environnementaux, soutient la responsabilité sociétale de l'entreprise.

En s'associant régulièrement à la journée nationale "En ville sans ma voiture" (mise à disposition d'un numéro vert, de services Internet et mobile, etc.), en soutenant par exemple les premiers "Trophées Atmos" (ils ont pour objet de récompenser les villes

françaises de plus de 5 000 habitants ayant œuvré pour l'amélioration de la qualité de l'air dans un secteur donné, qui, en 2002, se rapportait aux transports), France Télécom participe à l'évolution des comportements liés à la mobilité urbaine et suscite de nouveaux usages, propres à préserver notre environnement et notre cadre de vie.

Par ailleurs, France Télécom continue à accompagner les actions déjà engagées en 2001. En 2002, elle a par exemple participé au programme "Jeunes reporters pour l'environnement", en mettant à la disposition des 87 établissements du secondaire impliqués dans cette expérience (répartis sur 15 pays européens) des outils de communication et d'information développés par l'entreprise. De même, le soutien technique fourni par France Télécom à l'atelier multimédia du bateau pédagogique *Fleur de Lampaul*, de la Fondation Nicolas Hulot, est reconduit et reçoit, lors des escalas, un soutien particulier des entités locales pour des animations communes développées dans le cadre du programme "SOS planète eau".



1\_



2\_

1\_ "En ville sans ma voiture",  
journée internationale  
du dimanche 22 septembre 2002.

2\_ Atelier multimédia du bateau  
pédagogique *Fleur de Lampaul*.



# Planifier nos actions

Pour soutenir la démarche environnementale globale au sein du Groupe, notre plan d'action repose sur un Système de Management Environnemental. Nos objectifs immédiats et à moyen terme sont élaborés en

tenant compte des exigences réglementaires et des attentes exprimées par les parties prenantes. Ils sont propres à soutenir et accompagner les initiatives des services opérationnels.

Axes d'engagement	Objectifs 2003	Objectifs 2004-2005
<b>Pilotage de la démarche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Structurer et développer le réseau des acteurs de l'environnement</li> <li>_ Produire un reporting "auditable" via @gendda</li> <li>_ Soutenir les démarches SME engagées dans les services opérationnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Étendre le périmètre des démarches SME au reste du Groupe</li> </ul>
<b>Sensibilisation, information et dialogue avec les parties prenantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Renforcer le dialogue avec toutes les parties prenantes</li> <li>_ Ouvrir une rubrique Environnement / Développement durable sur le site Internet francetelecom.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mettre à disposition un Intranet Environnement / Développement durable pour le Groupe</li> <li>_ Publier le premier Rapport Développement durable</li> </ul>
<b>Conformité réglementaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ S'assurer de la mise en conformité des installations classées pour la protection de l'environnement au sein de FTSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Organiser le management de la conformité réglementaire environnementale au niveau du Groupe</li> </ul>
<b>Énergie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Élaborer une politique de maîtrise des consommations énergétiques pour FTSA</li> <li>_ Appliquer sur deux sites pilotes le programme GreenLight</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mise en œuvre de la politique</li> </ul>
<b>Produits en fin d'utilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Consolider les filières existantes au sein de FTSA</li> <li>_ Déployer les filières de gestion des MEEP, du papier de bureau, des cartouches et des gravats de génie civil</li> <li>_ Préparer l'application de la directive DEEE</li> <li>_ Inscrire les filières prioritaires de gestion des produits en fin d'utilisation dans un référentiel, fondé sur la norme ISO 14001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Étendre le périmètre de reporting au Groupe</li> <li>_ Appliquer au groupe France Télécom la directive DEEE</li> </ul>
<b>Achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Intégrer la démarche environnementale et sociétale dans la politique des achats du Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Poursuivre la mise en place de cette intégration</li> </ul>
<b>Les TIC et le Développement durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Développer une méthodologie promouvant l'utilisation des TIC dans les activités courantes de l'entreprise</li> <li>_ Élaborer un catalogue de produits et services contribuant au Développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mettre à jour ce catalogue et poursuivre la recherche et le développement de solutions innovantes</li> </ul>
<b>RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Structurer une politique de responsabilité sociétale pour le groupe France Télécom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Proposer un reporting</li> </ul>

Les objectifs particuliers adoptés par certaines filiales ne sont pas mentionnés ici. Ils sont rapportés dans des communications qui leurs sont propres. En ce qui concerne le groupe Orange notamment, ils sont présentés dans un rapport environnement.

**BENCHMARK** En se dotant d'objectifs de performance, France Télécom rejoint les 67 % d'entreprises de son secteur ayant décliné leur politique en objectifs environnementaux clairs et concrets.

# Nos performances

“nous inscrivons notre travail dans la poursuite d’objectifs communs”

Installations soumises à déclaration,  
recensées au 31 décembre 2002 (FTSA)

Installations	Déclarations
Ateliers de charge d’accumulateurs	798
Équipements de combustion	142
Équipements de réfrigération ou de compression	627
Cuves à fioul	90
Entrepôts couverts	6
Équipements d’extinction automatique au halon <sup>(1)</sup>	215
Matériels contenant des PCB ou des PCT <sup>(1)</sup>	586
Autres	7
<b>Total</b>	<b>2 471</b>

(1) Démantèlement prévu.



... Simulation de champs électromagnétiques émis par une antenne GSM 900 de quelques dizaines de watts. Le diagramme d’émission des antennes relais obéit à un schéma directionnel horizontal : l’exposition aux ondes électromagnétiques est moins élevée au-dessous d’une antenne que devant celle-ci.

# Maîtriser nos risques

## ICPE

L'inventaire débuté en 2001 a été complété en 2002. Il concerne aujourd'hui l'ensemble du périmètre de France Télécom SA et révèle que quelque 2 471 installations et sites sont soumis au régime des ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement), selon la réglementation en vigueur. Parmi ceux-ci, 15 sites sont justiciables d'une autorisation préfectorale, les autres étant soumis à simple déclaration.

## Cuves à hydrocarbures

Bien qu'elles ne relèvent pas des procédures de déclaration ou d'autorisation, les cuves à hydrocarbures qui équipent les installa-

tions techniques non classées et les édifices de bureaux font l'objet d'un programme de surveillance pour limiter les facteurs de risques environnementaux. Un inventaire, commencé en 2002, conduit à une estimation de 2 100 cuves à hydrocarbures. Outre leur recensement, ce programme comporte la réalisation d'un diagnostic sur leur état, sur l'application des procédures d'exploitation, et un plan de mise en conformité technique lorsque cela s'impose.

## Gestion de crise lors d'accidents environnementaux

Notre démarche d'amélioration continue consiste à traiter les problèmes en amont "Un accident environnemental coûte cher à

*l'entreprise et entache sa réputation*", note Jean-Claude Burtin, Directeur régional de Champagne-Ardenne. Parce que le risque environnemental n'est jamais nul, France Télécom s'est dotée d'outils méthodologiques spécifiques, adaptés aux situations de crise. En cas d'alerte de pollution pour des équipements à fioul par exemple, une procédure préventive est proposée. Elle identifie les personnes responsables et les mesures conservatoires à entreprendre concrètement (arrêt des appareils, limitation de la pollution, système d'alerte des services externes compétents). Lorsque la pollution est avérée, un plan de crise est envisagé pour dépolluer le site et communiquer en externe sur les conséquences du problème.

# Déployer de manière responsable nos réseaux

## Ondes électromagnétiques

Les impacts sanitaires potentiels des ondes électromagnétiques sur la santé sont une source de préoccupation importante pour l'opinion publique. Très attentifs à cette question depuis l'origine, le groupe France Télécom et ses filiales Orange et TDF se sont engagés à mettre tout en œuvre pour à la fois être à la pointe des connaissances sur le sujet, notamment en participant et en soutenant la recherche, mais aussi pour assurer la conformité des installations et des équipements à la réglementation nationale et européenne.

### Actions de recherche de France Télécom

Depuis 1994, le centre de Recherche et Développement de France Télécom, qui dispose d'une expertise reconnue en matière de dosimétrie, participe activement au

programme français COMOBIO (COmmunications MOBiles et BIOlogie). Ce programme s'inscrit dans le projet du Réseau National de Recherche en Télécommunication (RNRT) et étudie les effets biologiques des ondes radio. France Télécom contribue également aux travaux de normalisation des méthodes de mesures, au sein d'un groupe de travail du CENELEC (Comité Européen de Normalisation ÉLECTronique) et soutient financièrement la recherche européenne, en s'inscrivant systématiquement depuis 1996 dans le programme Champs ÉlectroMagnétiques (CEM) de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Enfin, le Groupe organise annuellement, depuis neuf ans, une conférence réunissant un large public de professionnels (opérateurs, constructeurs, représentants des pouvoirs publics, scientifiques, etc.) pour faire le point sur l'avancée de la recherche. L'OMS a comptabilisé cette année 313 études menées dans le

monde sur ce sujet, dont 210 sont terminées. À ce jour, aucun effet sanitaire n'a été démontré en dessous des niveaux d'émission recommandés par l'Union européenne.

### Normalisation et réglementation

En matière d'exposition aux ondes électromagnétiques, il existe des normes qui fixent certaines limites pour la protection du public. La Commission Internationale de Protection contre les Rayonnements Non Ionisants (ICNIRP) a publié en 1998 des valeurs limites d'exposition en prenant des marges de sécurité importantes. Les valeurs retenues sont 50 fois plus faibles que les niveaux à partir desquels d'éventuels effets sanitaires peuvent apparaître. En juillet 1999, une recommandation du Conseil de l'Union européenne se fondant sur les travaux de l'ICNIRP a indiqué le niveau maximal d'exposition du public aux ondes électromagnétiques. Ces dispositions sont appliquées en France par le décret du 3 mai 2002.

# Limiter notre consommation d'énergie

## Consommation d'électricité

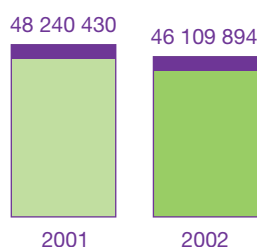
Une relative stabilité de la consommation d'électricité de France Télécom SA est observée depuis 2000 (2 267 GWh en 2002, soit + 1,2 % en deux ans). La poursuite du programme de modernisation de son réseau, qui se concrétise notamment par le remplacement des anciens autocommutateurs par des équipements de nouvelle génération, moins consommateurs d'énergie, compense en partie l'augmentation due aux nouvelles offres de l'entreprise, telles que l'ADSL, qui dessert aujourd'hui potentiellement 76 % de la population :

- au niveau Groupe, la consommation d'électricité des principales filiales françaises, de TPSA et d'Uni2 est estimée à 625 GWh ;
- la consommation d'électricité par minute de communication (hors ADSL) pour FTSA, TPSA et Uni2, est de 9,2 Wh par minute.

## Carburants

La diminution de notre consommation de carburant en valeur absolue s'explique par la diminution de notre flotte de voitures, de 37 217 véhicules en 2001 à 33 464 en 2002.

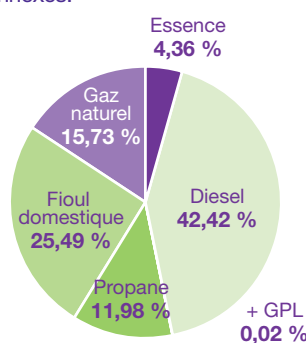
La consommation moyenne par véhicule a, quant à elle, augmenté de 5,6 % entre 2001 et 2002, passant de 1 296 l par véhicule à 1 378 l par véhicule (optimisation de l'utilisation du parc automobile).



Consommation de carburant (en litres)  
par la flotte de France Télécom SA

## Émissions de gaz à effet de serre

La quantité de CO<sub>2</sub> produite en 2002 par les différents postes de consommation d'énergie (hors électricité) de France Télécom SA, Orange France, UNI2 et FT Marine est de 280 000 t. Par ailleurs, pour produire l'électricité que les activités de FTSA consomment, EDF estime émettre 85 000 t de CO<sub>2</sub>. La méthode de calcul retenue relève de la circulaire du 15 avril 2002, relative aux modalités de contrôle par l'inspection des installations classées des bilans annuels des émissions de gaz à effet de serre (NOR: ATEP0210195C), et ses annexes.



Part de CO<sub>2</sub> émis par les différents  
postes de consommation  
d'énergie de France Télécom SA  
en 2002 (hors électricité)

## Le Plan de Déplacement Entreprise (PDE) de Lyon

Initié au printemps 2001, le projet de Plan de Déplacement Entreprise de la Direction régionale de Lyon a été mis en œuvre en 2002 sur trois sites commerciaux distants. Ce PDE aborde de manière globale et intégrée la problématique de tous les déplacements liés à l'activité de ces trois pôles. À partir d'un diagnostic réalisé sur les moyens de transport existants, sur les pratiques de déplacement des salariés et leurs besoins, un plan d'action a été défini. Il se concrétise par la mise à disposition de solutions alternatives de transport (covoiturages, navettes, transports en commun, etc.) et le renforcement de l'utilisation des TIC, telles que le télétravail, qui participe à la réduction des déplacements des salariés. Les bénéfices attendus du PDE, développé en concertation avec l'agglomération lyonnaise, les sociétés de transports locales et l'ADEME, sont multiples. Pour France Télécom et ses salariés : une réduction des coûts (optimisation des déplacements, reprise foncière de 400 places de parking d'ici à 2004, etc.), l'application de solutions innovantes (mise à disposition de "e-bureaux"), une meilleure accessibilité aux transports en commun (abonnement annuel pour les salariés "city Pass PDE") et un choix plus large du mode de déplacement (aménagement d'un carrefour pour les piétons). Pour la collectivité : la réduction des nuisances sur l'environnement (pollution, bruit) et une meilleure cohérence urbaine entre habitat, travail, transport.

# Gérer nos produits en fin d'utilisation

**En 2002, France Télécom s'est efforcée de consolider la mise en place de ses filières de gestion des produits en fin d'utilisation afin d'en améliorer la traçabilité. Des efforts particuliers ont été réalisés sur les filières câbles, poteaux, piles, déchets électroniques et PCB. Des clauses environnementales seront très prochainement intégrées dans les contrats passés avec les fournisseurs. Par ailleurs, France Télécom prévoit de mettre en œuvre, d'ici à 2004, des démarches SME pour les filières prioritaires.**

## Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques grand public (DEEE)

En prévision de la transposition de la directive européenne dite "DEEE", nous avons anticipé les contraintes qui naissent de l'obligation, faite aux distributeurs, d'organiser la collecte des matériels électroniques dans le grand public.

En amont, des démarches d'éco-conception ont été initiées avec certains constructeurs de nos matériels.

Nous souhaitons mettre en place des Analyses de Cycle de Vie (ACV) sur des produits de grande diffusion, comme les téléphones fixes ou les mobiles, qui permettront, à terme, d'orienter nos procédures d'achats dans la perspective d'une meilleure valorisation des produits en fin d'utilisation.

En aval, nous travaillons à rendre plus transparente la chaîne de démantèlement et de valorisation. Nous avons réalisé un appel d'offres dans ce sens, fin 2002, dont les résultats seront connus début 2003. En termes de traçabilité, nous avons inclus les critères issus du projet ELEN dans cet appel d'offres.

Une réflexion est également menée sur le réemploi des matériels électriques et électroniques. Des pratiques locales comme le don de matériels informatiques à des collectivités locales sont en train d'être formalisées dans un cadre national.

## Matériels Électriques et Électroniques Professionnels (MEEP)

Les principaux déchets de matériels électriques et électroniques professionnels de France Télécom sont les appareils de bureau, les équipements du réseau informatique, les matériels d'infrastructure de télécommunications et les terminaux de téléphonie.

Certains de ces équipements contiennent des produits hautement toxiques. Leur mise en décharge est déjà restreinte par la loi et sera de plus en plus réduite. Pour valoriser ces déchets électriques et électroniques en fin de vie, notre implication dans le projet ELEN notamment nous permet de souligner qu'il est essentiel de concevoir des partenariats locaux pour réduire les coûts liés à la logistique. Il s'agit de mutualiser pour limiter les frais de gestion.

## Câbles

La filière de collecte, de démantèlement et d'élimination des câbles, mise en place depuis 1992, a permis de recycler en 2002 près de 4 800 t de plastique et de cuivre sur les 8 400 t de câbles déposés par France Télécom SA et FT Marine (soit 47 % de cuivre récupéré). Pour optimiser le processus, le taux de récupération des câbles sera un objectif prioritaire de la poursuite de la démarche.

Jean-Claude  
Karpeles

Président d'ELEN



"Le projet ELEN<sup>(1)</sup> a été lancé en septembre 2000 dans la région Rhône-Alpes afin que tous les acteurs de la filière électrique réfléchissent ensemble à la problématique de la fin de vie des Matériels Électriques et Électroniques Professionnels (MEEP). Cette initiative a mis en évidence l'importance pour les détenteurs de MEEP comme France Télécom de mieux formaliser les filières de collecte et de traitement (par exemple au niveau contractuel) et d'améliorer ainsi la traçabilité des produits dangereux. 90 % des coûts sont par ailleurs liés aux aspects logistiques. Les détenteurs de MEEP, légalement responsables du devenir de leurs produits, doivent donc optimiser l'organisation de la collecte et renforcer la transparence des coûts au niveau des collecteurs et des valorisateurs. Pour réduire les coûts liés à la logistique, il faudrait également favoriser la concurrence, éventuellement en travaillant avec des prestataires étrangers."

(1) L'association ELEN (Électricité ENvironnement) est composée de 11 membres de la filière électrique. [www.elen-asso.com](http://www.elen-asso.com).



## Piles et accumulateurs

Les piles et accumulateurs à autonomie croissante qui sont mis sur le marché utilisent des matières polluantes et non biodégradables (le lithium par exemple). Un retraitement spécialisé doit être mis en œuvre pour les produits usagés, conformément aux prescriptions réglementaires.

Depuis avril 2001, France Télécom collecte ces éléments de manière systématique et conformément à la réglementation, dans les quelque **760 agences commerciales** et dans les bâtiments administratifs, grâce à des collecteurs mis à la disposition des clients et des salariés.

Cette démarche, qui a permis de récupérer en 2002 plus de **23 t de piles et accumulateurs** (FTSA et FT Marine), est encouragée par des actions de sensibilisation aux risques (fiche pédagogique mise à disposition sur le collecteur).

Une étude a été lancée en 2002 pour évaluer les possibilités d'amélioration de cette filière par la mutualisation des coûts de collecte et de retraitement avec d'autres entreprises.

## Poteaux en bois traités

En 2002, France Télécom a déposé **336 000 poteaux en bois**, dans le cadre d'opérations de maintenance et de prévention. Ces poteaux, traités chimiquement pour les rendre imputrescibles (arsenic, créosote, pentachlorophénol, sels métalliques et sulfate de cuivre) peuvent être soit éliminés par incinération, en garantissant la préservation de l'environnement et de la santé, soit cédés à des particuliers ou à des entreprises pour de nouveaux usages, en garantissant l'information des acheteurs sur les contraintes de réemploi. Les conditions de cession de ces poteaux sont en cours de mise en forme, en collaboration avec EDF, RFF et la SNCF. Une Charte de réemploi, développée en coopération avec le ministère de l'Écologie et du Développement durable et le ministère de la Santé, informera les acquéreurs de la nature et des conditions de réutilisation de ces produits, ainsi

que des précautions à prendre pour leur élimination (une étude d'impact est notamment demandée).

Ces travaux contribuent à restreindre l'utilisation de bois neufs et à préserver l'environnement.

## Papier

La majeure partie de nos consommations de papier est issue de la production des annuaires, qui sont fabriqués à 100 % avec du papier recyclé. Un plan papier a été lancé en 2002 au sein de France Télécom. Il vise à augmenter les taux de recyclage des papiers de bureau par la mise en place de moyens de collecte sélective. Un guide méthodologique est disponible sur l'Intranet. Il est complété par un kit d'information et de sensibilisation des salariés (affiches, pictogrammes et argumentaire). En 2003, le plan papier est mis en œuvre sur le site pilote du Secrétariat général, réhabilité selon les principes de Haute Qualité Environnementale (voir p. 23). Les prochaines étapes de la démarche concernent la définition d'une politique de diminution de la consommation de papiers (**4 150 t** par an au sein de France Télécom SA et ses filiales françaises) et l'incitation à l'utilisation de papier recyclé.

## PCB

Le plan d'élimination des transformateurs et des condensateurs au pyralène (PCB) de France Télécom, entériné fin 2002, sera achevé à l'horizon 2010. Il a été validé par la commission consultative en charge, pour le ministère de l'Écologie et du Développement durable, d'élaborer le plan national d'élimination des appareils contenant du PCB. La Délégation à l'Environnement et au Développement durable participe aux travaux de la commission, en tant que représentant du MEDEF.

## Halon

Le plan d'élimination du halon, contenu dans les équipements de lutte contre les incendies (extincteurs et réseaux d'aspersion), mis en place par France Télécom, doit s'achever, comme prescrit par la réglementation, en décembre 2003.

## Quelques chiffres en 2002

### POTEAUX EN BOIS TRAITÉS

**336 000**

poteaux déposés (FTSA)

### PAPIER

**89,5 %**

d'utilisation de papier recyclé (FTSA)

### PAPIER DE BUREAU

**4 150 t**

consommées (FTSA)

### PAPIER DE FACTURATION

**15 %**

imprimés sur papier recyclé, soit 810 t sur les 5 453 t totales. (FTSA, OF, FT Marine, Wanadoo, Uni2)

### ANNUAIRES

**100 %**

imprimés sur papier recyclé, soit 74 000 t (Wanadoo)

### CÂBLES

**4 800 t**

recyclés sur les 8 400 t déposées (FTSA)

### PCB

**25 t**

éliminées en 2002, soit 58 équipements déposés (FTSA)

### HALON

**37 t**

éliminées sur un total de 142 t à éliminer d'ici décembre 2003 (FTSA)

# Contribuer à la préservation des sites

## Architecture écologique

Pour notamment préserver le niveau de performance énergétique de nos bâtiments, maîtriser les coûts, optimiser le travail et améliorer le cadre de vie de nos salariés, nous envisageons des aménagements selon les normes de Haute Qualité Environnementale (HQE). Ainsi, la décision de déménager une partie des services du Secrétariat général a été l'occasion d'une réhabilitation selon les principes écologiques prenant en compte : la construction, la gestion, le confort et la santé.

Les travaux ont apporté des améliorations importantes dans le domaine de l'éclairage, des revêtements de sol, du mobilier et du matériel bureautique, choisis dans le respect des normes HQE pour un coût le plus souvent équivalent, voire inférieur, à celui de solutions classiques.

À titre d'exemple, les moquettes ont été choisies sans polyamide (risque d'émission d'acide cyanhydrique) et sans PVC (risque d'émission d'acide chlorhydrique). La qualité environnementale de leur fabrication et de leur traitement en fin de vie est assurée par un label (label allemand "GUT"). Enfin, leur coût est inférieur à celui des moquettes classiques.

## Amélioration du cadre de vie

France Télécom recherche à améliorer l'accueil de ses clients en préservant l'accès à ces sites, notamment commerciaux. Ainsi, une agence commerciale de la Sonatel (filiale sénégalaise du Groupe) a, pour nettoyer et embellir les abords de l'île où elle est installée, organisé une opération "ville propre". Cette initiative a fédéré d'autres acteurs économiques et sociaux, a reçu le parrainage du ministre de la Jeunesse, de l'Environnement et de la Santé publique, et a permis d'étendre l'opération à l'ensemble des lieux publics de la ville (voir : [www.sonatel.sn](http://www.sonatel.sn)).

## Intégration paysagère

### Téléphonie fixe

La totalité du réseau de France Télécom assurant les liaisons interurbaines nationales et régionales est souterraine.

Le réseau de transport desservant les quartiers et les bourgs est enterré à 97 %. Les lignes de distribution – desserte clients – le sont aux 2/3. Dans ce contexte, des opérations de nouvelles dissimulations peuvent être programmées. Elles font l'objet d'un examen au cas par cas des conventions cadres, des conventions particulières et de la nature des sites (sites protégés par exemple), dans un souci de concertation et de respect des engagements pris.

Au début de l'année 2003, l'entreprise précise son implication dans le domaine de l'intégration paysagère des réseaux et publie notamment dans la lettre aux *Maires de France* (voir extrait ci-contre) une communication s'y rapportant.

### Téléphonie mobile

En France, une Charte nationale de recommandations environnementales a été signée le 12 juillet 1999 entre l'État et les opérateurs de radiotéléphonie mobile. Elle engage les opérateurs à orienter les choix d'implantation et de conception de leurs équipements dans le respect des contraintes environnementales. Pour l'installation de ses antennes de radiotéléphonie mobile, Orange France, tout en cherchant à satisfaire les exigences attendues en matière de qualité de service, tient compte des dispositions réglementaires existantes. Cette législation prévoit une concertation entre tous les acteurs impliqués dans le déploiement du réseau mobile et son intégration dans l'environnement. Orange France privilégie par exemple, pour une meilleure dissimulation des relais, des points hauts existants (châteaux d'eau, silos, immeubles, etc.) ou encore des infrastructures peintes.

## Extrait de la lettre aux *Maires de France* (janvier 2003)

"France Télécom s'est engagée de longue date auprès des collectivités locales pour contribuer au financement et à la mise en œuvre des opérations de dissimulation des réseaux dans le cadre de leur politique environnementale. [...] Bien au-delà des périmètres immédiats des monuments historiques et classés, les politiques locales d'embellissement des communes et notamment des centres-bourg, des entrées et sorties de village ont donné des résultats remarquables et appréciés par les administrés. [...] Cependant, notre situation financière actuelle nous contraint à des réductions drastiques de nos dépenses et à de nombreux arbitrages budgétaires, ceci sans remettre en cause nos missions essentielles et le développement des nouveaux services, hauts débits et mobiles, sur lesquels repose notre avenir. [...] Enfin, le groupe France Télécom entend poursuivre la démarche de Développement durable dans laquelle il s'est engagé. [...]"

# Nos solutions pour le Développement durable

“nous offrons des solutions de communication qui accroissent les bénéfices sociaux et préservent l’environnement”



1\_



2\_

1\_ Mur de téléprésence entre deux sites.

2\_ e-poll, outil de vote électronique.

**La contribution majeure des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) à l'environnement consiste à faciliter les échanges entre personnes. Il ne s'agit pas seulement de diminuer les quantités de matière employée par les industries et les consommateurs, mais d'aller au-delà, en informant au bon moment et au bon endroit les usagers sur les meilleures modalités d'utilisation de leurs produits.**

**France Télécom a orienté ses efforts de recherche sur le développement de solutions à même de répondre à ces enjeux. À chaque développement de produit ou service, une étude préalable est réalisée pour évaluer l'impact sociétal de son utilisation. Allant plus loin dans cette démarche, nous menons plusieurs actions pour développer l'accès aux TIC pour tous, tant en France que dans nos filiales des pays émergents.**

## Favoriser l'émergence d'une économie de services distants

Le passage d'une économie fondée sur la propriété de biens à une économie fondée sur l'accès à des services, sera l'un des enjeux clés des futures décennies et les services de communication sont au cœur de cette problématique. Cette "dématérialisation" de notre économie est aussi une opportunité de réduire nos impacts environnementaux : le développement d'un service requiert bien souvent moins de ressources naturelles que la fabrication des produits, et, l'entreprise restant propriétaire des biens proposés, elle peut en assurer la gestion en fin de vie. Les TIC sont le support clé d'un développement de services et de solutions qui permettent le remplacement d'un objet fabriqué ou de son utilisation, et donc autant de diminution de consommation de matière.

## Une moindre consommation de matière...

France Télécom a par exemple développé des systèmes de messagerie vocale dans les réseaux, permettant d'économiser la production de millions de répondeurs téléphoniques (6,5 millions de boîtes vocales domestiques fin 2002). Les possibilités de numérisation et de transport électronique des photographies ou des radiographies permettent également l'économie de nombreux tirages papier et de produits chimiques. Dans le domaine de la santé, la dématérialisation de certains documents comme les feuilles de soin dans le cadre du projet EGORA aura un impact sur les consommations de papier au niveau national (1 milliard de feuilles de soin sont éditées par an).

France Télécom, dans le cadre de sa démarche sectorielle santé, a par ailleurs développé en 2002 une solution servant l'imagerie médicale. Cette offre utilise des réseaux haut débit couplés à un serveur d'imagerie médicale Di@m4, conçu par l'entreprise française GIOL (Global Imaging On Line). Elle permet une gestion multimédia des dossiers médicaux, le transfert de différentes sources d'images (scanner, IRM...) sur les réseaux Internet et en interface avec d'autres services santé de France Télécom. Elle participe aussi à la réduction des consommations de films radiologiques argentiques, soumis à la réglementation européenne sur la gestion des déchets industriels.

## ... et des bénéfices sociaux

Les équipes de France Télécom Recherche et Développement ont, par exemple, pu développer e-poll, un outil de vote électronique déjà testé à Mérignac lors de l'élection présidentielle de 2002, ainsi qu'à Cremona (Italie). Ce produit "recrée" les aspects essentiels du vote démocratique : anonymat, sûreté d'un vote sans doublon, solennité du moment. Des millions de bulletins papier de vote pourraient être économisés si le vote électronique était utilisé à plus grande échelle.

## Promouvoir les TIC au service de la mobilité

Les transports routiers, dont on estime qu'ils émettent à eux seuls quelque 17 % du CO<sub>2</sub> anthropique mondial, ont beaucoup à gagner sur le plan environnemental, grâce à une meilleure utilisation des TIC. France Télécom accompagne l'amélioration des conditions de circulation, en recherchant des solutions d'information facilitant le développement de l'intermodalité et des transports publics. Les solutions technologiques pour la voiture communicante sont prêtes, mais tardent à se mettre en place du fait de blocages intersectoriels. Pourtant, l'information reçue en direct (par l'utilisateur) dans sa voiture permettrait, d'une part, un désengorgement du trafic et, d'autre part, contribuerait à renforcer la sécurité et l'assistance en cas d'urgence.

Différents services liés au e-shopping, évitant là encore des déplacements, sont développés. L'augmentation des solutions de télétravail, de visio et d'audioconférence sont des axes importants pour réduire le volume de transports. Cette démarche est d'abord développée en interne, comme par la Direction régionale de Lyon dans le cadre de son Plan de Déplacement Entreprise.

Nous développons également des solutions pour réduire les déplacements de certains techniciens. Les équipes techniques des agglomérations ont maintenant accès, dans le cadre du programme CITEZEN, à des services d'information géographique (plans divers, cadastres...) sous forme mobile. Nous favorisons le développement de téléprocédures administratives, ou de téléactions de maintenance (des compteurs d'eau ou de gaz).

France Télécom recherche des solutions pour développer des services allant dans ce sens. Le programme CyberMonde définit et développe des technologies visant à créer les meilleures conditions d'accès et d'interactivité pour rendre agréable toute communication à distance.

## Faciliter la diffusion de l'information

Les TIC permettent d'accroître la diffusion à distance d'informations utiles. Différentes initiatives sont en place à cet effet au sein de France Télécom pour améliorer les possibilités de e-learning ou de diffusion de l'information environnementale. Ces initiatives trouvent des applications dans le domaine médical : opérations à distance (voir le Bilan environnemental 2001) ou projet Gluconet par exemple (qui permet à des diabétiques de gérer leur taux de glycémie à distance). Nous avons également développé un service de télééchographie. Une patiente peut réaliser une échographie à partir de n'importe quel dispensaire : ses déplacements sont limités, ainsi que les risques pris. Ce type de service permet également de développer une plus grande égalité dans l'accès aux soins sur l'ensemble du territoire.

À travers sa filiale Orange, France Télécom a notamment développé un service SMS quotidien, pour prendre en main sa santé : "Info Pollen & Pollution". Cette offre de service, proposée entre avril et octobre, permet d'accéder dans le département de son choix à une information prévisionnelle sur le risque allergique (indice de 0 à 2 concernant les principaux pollens présents dans l'air) et sur la qualité de l'air (indice de pollution ATMO de 1 à 10). Elle permet ainsi aux personnes allergiques d'adapter leurs comportements (sorties, sport, etc.) et de prendre préventivement leur traitement. Les informations transmises sont sélectionnées par l'ADEME pour la pollution et par le RNSA (Réseau National de Surveillance Aérologique) pour les pollens.

## S'impliquer dans des développements locaux

Les Technologies de l'Information et de la Communication peuvent être un facteur important de lutte contre l'exclusion sociale, économique et culturelle sur un territoire. France Télécom a lancé de nombreuses initiatives pour promouvoir l'utilisation des TIC en faveur des développements locaux.

La Fondation du Groupe met en œuvre, dans le cadre de l'un de ses axes d'intervention, le "net solidaire", des actions visant à subventionner des projets utilisant Internet à des fins sociales ou de partage et échanges culturels.

## Développer l'utilisation des TIC dans les pays émergents

De manière plus prégnante encore qu'en Europe, le développement économique et social peut être soutenu par les technologies de l'information dans les pays émergents, en matière d'éducation et de santé notamment.

Les opérateurs des Technologies de l'Information et de la Communication favorisent l'emploi par leurs installations dans des pays émergents. Au-delà de la création de nouveaux marchés directement liés aux technologies de l'information, le développement des réseaux est un formidable vecteur d'augmentation de la densité du tissu économique.

Le Groupe a toujours eu une stratégie économique adaptée aux pays dans lesquels il intervenait. Une politique de transfert de savoir-faire est systématiquement mise en place vers les collaborateurs locaux. Les innovations sont pensées en fonction des modes de consommation. L'accès aux TIC et leur appropriation par les populations locales sont favorisés. Des "cybercentres pour tous" permettent par exemple de mutualiser de fait les coûts entre utilisateurs. Ainsi, la Sonatel (filiale sénégalaise du Groupe) propose à l'intention des écoles des offres tarifaires intéressantes pour leur équipement en informatique et leur connexion à Internet. Sonatel a même fait don de matériel informatique à des écoles.

Par ailleurs, le développement de l'usage des nouvelles technologies au sein du secteur éducatif jordanien, pour une meilleure accessibilité à l'information, a été un des axes majeurs de l'action du Jordan Telecom Fund depuis la fin de l'année 2001. Ainsi, une tente et un bus Internet équipés de PC et d'accès Internet haut débit ont permis d'offrir des formations et de faire des démonstrations aux scolaires, à travers tout le royaume (voir : [www.jordantelecomfund.com](http://www.jordantelecomfund.com)).

## Patricia Timpano

Responsable de la mission  
de développement local  
de la DR Marseille



"La plateforme de développement local créée en 1998 à Marseille est pour l'instant une expérience unique au sein de France Télécom. Nous avons développé des partenariats pour œuvrer en faveur du développement économique et pour tisser du lien social dans la région marseillaise. Nous soutenons une quarantaine d'acteurs institutionnels ou associatifs dans les domaines de la culture et des loisirs, de l'éducation et de la formation, de la communication et de l'économie, et enfin du social et de la santé. Dans un premier temps, nous participons à la réflexion sur la mise en œuvre des TIC au service des projets. Nous mutualisons ensuite les ressources techniques et humaines, afin que le partenariat se déroule dans un esprit gagnant/gagnant. D'une part, nos partenaires se forment et s'approprient les outils liés aux TIC que nous leur présentons. D'autre part, ce travail nous permet de mieux comprendre certaines attentes de nos clients et d'innover dans notre offre. Le bilan après quatre ans de cette expérience est largement positif. Nous avons renforcé notre image d'entreprise responsable en externe. En interne, nos actions ont été un facteur de mobilisation et de motivation."



# Pour en savoir plus

## Sites du groupe France Télécom

### France Télécom – Le Groupe

<http://www.francetelecom.com/fr/groupe/connaitre/acteurs/entitesfiliales/>

### Equant

<http://www.equant.com>

### France Télécom

<http://www.francetelecom.com>

### FT Marine

<http://www.marine.francetelecom.fr>

### FT R&D

<http://www.rd.francetelecom.fr>

### Mobinil (Égypte)

<http://www.mobinil.com>

### Orange

<http://www.orange.com>

### Orange France

<http://www.orange.fr>

### Sonatel

<http://www.sonatel.sn>

### TPSA (Pologne)

<http://www.tpsa.pl>

### Uni2 (Espagne)

<http://www.uni2.es>

### Wanadoo (Groupe)

<http://www.wanadoo.com>

## Autres sites

### ADEME

<http://www.ademe.fr>

### AFITE

<http://www.afite.org>

### ANFR

<http://www.anfr.fr>

### Auxilia

<http://www.auxilia.asso.fr>

### CEEP

<http://www.ceep.org>

### Commission européenne

<http://www.europa.eu.int>

### GRI – Global Reporting Initiative

<http://www.globalreporting.org>

### CSR Europe

<http://www.csreurope.org>

### ELEN

<http://www.elen-asso.com>

### EpE

<http://www.epe.asso.fr>

### ETNO

<http://www.etno.be>

### GeSI

<http://www.gesi.org>

### Global Compact

<http://www.unglobalcompact.org>

### GSM Europe

<http://www.gsmworld.com/gsm europe>

### ICC

<http://www.iccwbo.org>

### ICNIRP

<http://www.icnirp.de>

### INERIS

<http://www.ineris.fr>

### Ministère de l'Écologie et du Développement durable

<http://www.environnement.gouv.fr>

### Ministère de la Santé

<http://www.sante.gouv.fr>

### OCDE

<http://www.oecd.org>

### OMS

<http://www.who.int/fr>

### OREE

<http://www.oree.org>

### PNUE

<http://www.unep.ch>

## Avertissement

La diversité de nos métiers, des pays où nous sommes implantés, des niveaux de contrôle des filiales (qui déterminent la capacité de France Télécom à intervenir dans le management d'une entreprise) et l'importance encore non négligeable de la France dans le chiffre d'affaires du Groupe (46,6 milliards d'euros en 2002) expliquent que l'essentiel des chiffres et des initiatives abordés dans ce rapport concernent France Télécom SA, où la démarche environnementale est actuellement initiée, avant d'être déployée dans les autres structures et filiales.

La forte tendance à l'internationalisation des activités de France Télécom nous invite néanmoins à nous préparer depuis deux ans à faire porter le Rapport Environnement 2003 sur l'ensemble des activités et filiales du Groupe.

Vos remarques sont essentielles. Pour transmettre vos observations, disposer d'informations complémentaires ou commander d'autres exemplaires de ce rapport, vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail suivante :

[action.environnement@francetelecom.com](mailto:action.environnement@francetelecom.com)

# Glossaire

## Accumulateurs

Dispositifs susceptibles d'emmagasiner de l'énergie électrique sous forme chimique et de la restituer.

## ACV (Analyse du Cycle de Vie)

Méthode d'évaluation de l'impact d'un produit, d'un service ou d'une activité – depuis l'extraction des ressources naturelles jusqu'à l'élimination des produits en fin de vie – sur l'environnement.

## ADSL (Assymetric Digital Subscriber Line)

Technologie capable de transporter plusieurs mégabits par seconde sur les deux fils de cuivre du téléphone. Elle constitue une solution intéressante pour bénéficier d'un accès rapide à Internet. Elle permet de doper les capacités de transmission des lignes téléphoniques actuelles afin que la voix et les données numériques puissent transiter rapidement.

## Agences de notation sociétale

Organismes qui évaluent les entreprises selon leur "performance sociétale" en prenant en compte l'ensemble de leurs impacts (environnement naturel et humain) sur la société.

## Antenne-relais

Une antenne convertit l'énergie électrique, associée au signal à transmettre, en champ électromagnétique (ondes) transmis par voie hertzienne, à travers les airs. Puis, les antennes de réception reconvertissent le signal dans l'autre sens pour être utilisé par le mobile.

## Autocommutateurs/Commutateurs

Équipement d'un réseau de télécommunications, sur lequel sont raccordés des abonnés et capable d'analyser les signaux de numérotation qu'il reçoit et de choisir un circuit sortant pour acheminer l'appel d'un abonné vers sa destination.

**BAS** (Broadband Acces Server) Serveur d'Accès Haut Débit.

## Câbles

Faisceau de fils assurant la transmission de signaux de télécommunications.

**DEEE** (Déchet d'Équipements Électriques et Electroniques)

## Dématérialisation

Principe selon lequel un bien matériel est remplacé par une prestation de service.

## Dosimétrie

Dans ce contexte, science ayant pour but d'évaluer précisément l'exposition d'un être vivant, soit en termes de puissance absorbée, soit en termes de champs électromagnétiques incidents. Étude de la puissance absorbée par les tissus biologiques.

## Dow Jones Sustainability Index

Créé en 1999, cet indice boursier sélectionne les entreprises selon leurs performances financières, mais aussi sociales et environnementales.

**DR** (Direction Régionale)

**DSLAM** (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) Multiplexeur d'Accès pour Ligne d'Abonnés Numériques.

## Éco-taxe

Taxe sur les produits polluants. L'éco-taxe est une des conséquences directes du principe du "pollueur-payeur".

**FTSA** (France Télécom SA)

**FT Marine** (France Télécom Marine)

**FTT** (France Télécom Terminaux)

**GPL** (Gaz de Pétrole Liquéfié)

**HQE** (Haute Qualité Environnementale)

Terminologie employée pour qualifier l'approche française de l'architecture écologique.

**ICPE** (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement)

## Indice FTSE4good

Série d'indices boursiers, conçus par FTSE (Financial Time Stock Exchange), société commune de la Bourse de Londres et du *Financial Times*, évaluant les performances sociétales des entreprises. Les trois critères de sélection des entreprises sont : les actions de Développement durable mises en œuvre, l'établissement de relations positives avec les parties prenantes et le respect des droits de l'homme.

## Intermodalité

Orientation répondant à un double objectif : la recherche d'une gestion intégrée des transports et l'alternative à l'utilisation exclusive de la route afin de pallier les effets externes négatifs, comme la pollution ou la congestion des infrastructures.

## ISO 14001

Norme internationale publiée en 1996, dont le concept repose sur l'amélioration des performances environnementales. Elle définit les exigences d'un Système de Management Environnemental.

**ISR** (Investissement Socialement Responsable)

Investissement selon des critères sociaux, environnementaux et éthiques, et non plus exclusivement financiers.

## Loi NRE

Loi sur les Nouvelles Régulations Économiques votée en mai 2001. Les entreprises françaises cotées doivent, compte tenu de l'article 116, intégrer dans leur rapport annuel un certain nombre d'informations sur leurs pratiques sociales et environnementales.

**MEEP** (Matériels Électriques et Électroniques Professionnels)

**MIB** (Matériels Informatiques et Bureautiques)

**OF** (Orange France)

**Ondes électromagnétiques**

Également appelées fréquence radioélectrique, sont la propagation d'une énergie électrique et magnétique.

**PCB** (PolyChloroBiphényles)

Il s'agit notamment du pyralène, contenu dans certains transformateurs électriques et dans certains condensateurs.

**PCT** (PolyChloroTerphényl)

**RLP** (Responsable Local de Processus)

**RNP** (Responsable National de Processus)

**RRE** (Responsable Régional Environnement)

**SME** (Système de Management Environnemental)  
Méthodologie permettant d'évaluer et de maîtriser de manière continue l'impact des activités sur l'environnement.

**SMS** (Short Message Service)

Signal sur mobile. Service permettant de recevoir des messages écrits sur l'écran d'un téléphone mobile GSM.

**Solutions éco-favorables**

Solutions intégrant des préoccupations écologiques.

**TDF** (TéléDiffusion de France)

**TIC** (Technologies de l'Information et de la Communication)

**TPSA**

(Telekomunikacia Polska SA)  
Opérateur historique de téléphonie fixe en Pologne, dont France Télécom est actionnaire.

**UIT** (Union Internationale des Télécommunications)

**URR** (Unité Régionale de Réseau)

Unité d'exploitation et de maintenance des équipements et installations assurant la desserte des clients.

[www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com)

— SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Délégation à l'environnement et au développement durable

6, PLACE D'ALLERAY – 75505 PARIS CEDEX 15 – TÉL. : 33 (0)1 44 44 22 22

Photo de couverture : Mise à l'eau de la charrue Élodie,  
navire câblé René Descartes (mai 2002).

