

Une croissance responsable



Développement durable

1	MESSAGE DU PRÉSIDENT
2	NOTRE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE
2	Notre démarche
3	Nos engagements
5	La Charte de déontologie
5	La gouvernance du Groupe
8	La stratégie d'innovation
11	NOS ACTIONS
11	Des relations fondées sur la confiance et le dialogue
14	L'innovation et la qualité au service du client
20	Le développement des compétences personnelles et collectives de nos collaborateurs
25	Notre environnement
34	Glossaire
36	En savoir plus

Notes aux lecteurs :

Ce document a pour vocation de présenter certaines initiatives représentatives de la démarche engagée par le groupe France Télécom en matière de développement durable.

Pour en savoir plus sur les actions des différentes sociétés du Groupe, vous reporter page 36.

Pour transmettre vos observations et disposer d'informations complémentaires, nous contacter à l'adresse e-mail : developpement.durable@francetelecom.com

Message du Président

Thierry Breton – Président-Directeur Général de France Télécom

Pour France Télécom, opérateur global de télécommunications présent dans 220 pays et territoires à travers le monde, le développement durable n'est pas une utopie ou un rêve.

C'est un engagement de conviction et de responsabilité, c'est une vision stratégique à long terme qui doit s'incarner dans l'action quotidienne des diverses composantes du Groupe, c'est une démarche innovante, réaliste, précise, concrète, dans laquelle nous progressons, avec nos parties prenantes.

Ce document établit un premier état des lieux de notre réflexion et de nos actions en ce domaine. Il marque de ce fait une étape importante dans la démarche de responsabilité d'entreprise du groupe France Télécom.

La formalisation de notre réflexion et de nos actions répond actuellement à l'interpellation de la société et de nos parties prenantes, dans le pays où nous opérons et au niveau international. Elle fait aussi écho à la conscience élevée que nous avons, en tant qu'acteur économique et social, de nos devoirs à l'égard des générations actuelles et futures.

Elle traduit surtout une conviction profonde : être à la pointe de l'innovation et de la performance pour offrir tous les services de communication, partout, quel que soit le mode d'accès, est en soi porteur de développement durable et de croissance responsable.

Comme en témoigne ce document, notre démarche est déjà riche de résultats, obtenus grâce à la mobilisation des collaborateurs du Groupe.

Notre responsabilité d'entreprise nous conduit à poursuivre résolument cette démarche, avec toutes nos parties prenantes. C'est pour chacun d'entre nous un défi stimulant et pour l'ensemble du Groupe un engagement durable.



Notre responsabilité d'entreprise

En novembre 2003, le Comité Exécutif du Groupe a arrêté la politique de France Télécom en matière de "Responsabilité d'Entreprise". Cette démarche traduit nos engagements et notre vision du développement durable. Elle est fondée sur les valeurs et principes énoncés par la Charte de déontologie, sur une gouvernance d'entreprise renforcée et une stratégie d'innovation reconnue comme prioritaire.

Notre démarche

France Télécom, opérateur global de télécommunication présent à travers le monde, place le développement durable, qui vise à concilier développement économique, préservation de l'environnement et équité sociale, au cœur de ses engagements.

L'adhésion, dès son origine, au Pacte Mondial – Global Compact – cadre de référence international de l'engagement des entreprises au service d'une mondialisation responsable, en témoigne, de même que le préambule de la Charte de déontologie du Groupe, adoptée fin 2003.

Cet ancrage stratégique en faveur du développement durable se traduit en particulier par 3 priorités qui fondent notre responsabilité d'entreprise et nous engagent à l'égard de la société: priorités accordées à l'innovation, à l'écoute et au service de nos clients, enfin à la recherche permanente de l'excellence et de la performance.

L'innovation, fondée notamment sur une dynamique de partenariat, vise au développement d'usages pertinents et adaptés. C'est grâce à l'innovation permanente que les services de télécommunication ont été, sont et seront un outil privilégié de développement économique et de progrès social, compatible avec la préservation de l'environnement.

L'écoute et le service de nos clients et des collectivités au sein desquels nous opérons sont de longue date et demeurent toujours un principe d'action essentiel pour le Groupe. C'est là une partie intégrante de la culture des entités du Groupe, qu'elles soient "opérateurs historiques" parfois chargés de missions de service public, comme en Pologne, en France, en Jordanie, au Sénégal, en Côte d'Ivoire, etc., ou qu'elles aient émergé plus récemment, en étroite symbiose avec les environnements sociaux et culturels qui sont les leurs, comme au Royaume-Uni, en Espagne, à l'île Maurice, aux Pays-Bas, etc.

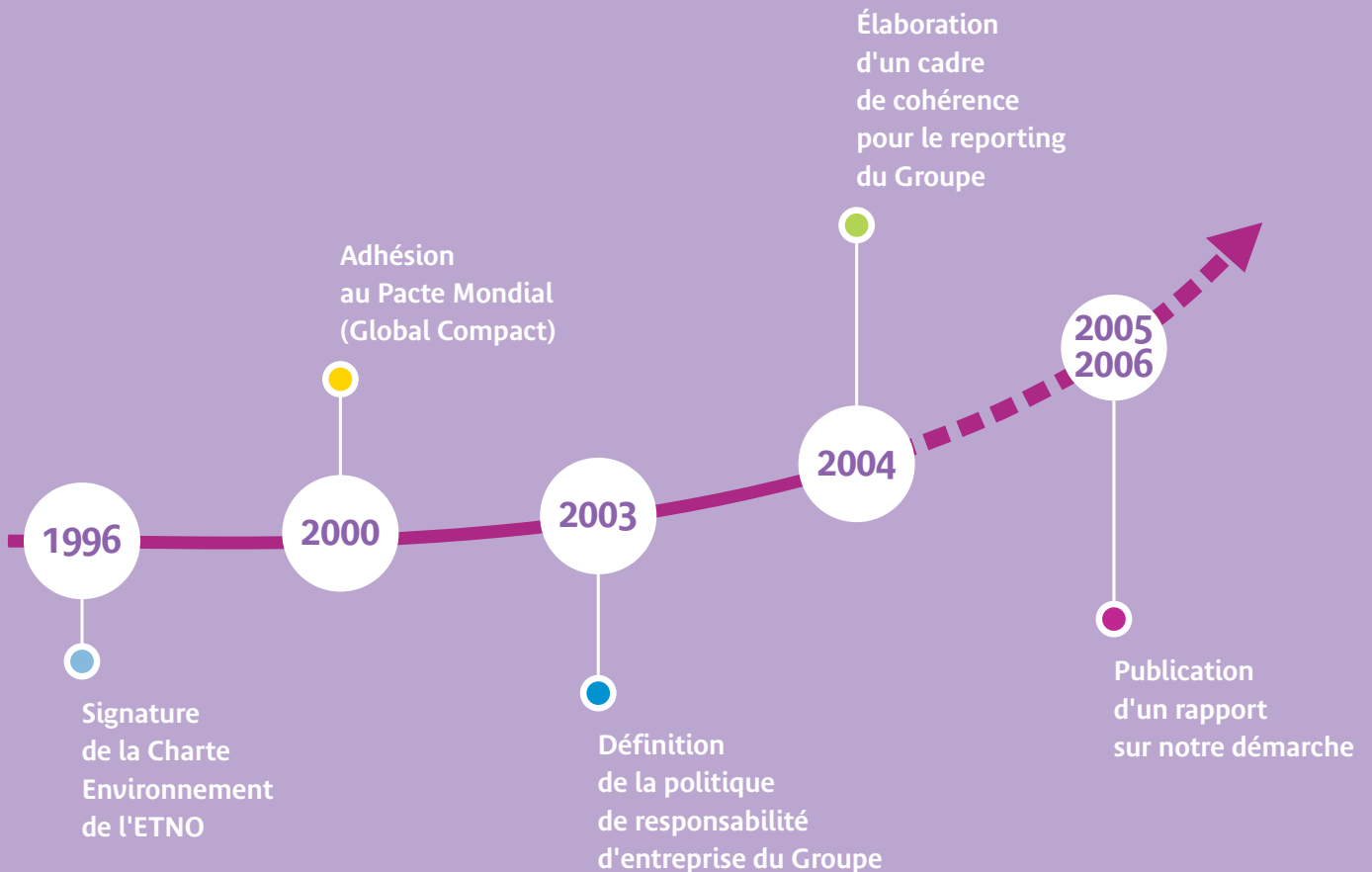
La recherche permanente de l'excellence et de la performance est aujourd'hui la clé de la crédibilité du Groupe à l'égard de l'ensemble de ses parties prenantes ou "stakeholders", en particulier de ses actionnaires. C'est aussi la condition du dynamisme et de la croissance de France Télécom à moyen et long terme. Le projet "Ambition 2005" lancé en décembre 2002, et, en particulier, le programme TOP d'amélioration de la performance opérationnelle, dont les résultats sont régulièrement rendus publics (www.francetelecom.com), sont la traduction de cet engagement, qui repose sur la mobilisation de tous au sein du groupe France Télécom.

Nos engagements

France Télécom a été une des premières entreprises à adhérer en juillet 2000 au Pacte Mondial (Global Compact), initiative du Secrétaire général des Nations unies lancée comme un défi adressé aux multinationales pour une croissance en conformité avec les grands principes du développement durable et de l'éthique.

France Télécom est membre de l'ETNO (European Telecommunication Network Operators). Le Groupe a signé en 1996 la Charte "Environnement" de cette association du secteur européen des télécommunications et se prépare à signer sa Charte de développement durable. À travers l'ETNO, le Groupe participe au GeSI (Global e-Sustainability

Initiative) qui, sous le parrainage du PNUE (Programme des Nations unies pour l'Environnement) et de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications), coordonne les approches des opérateurs et des industriels souhaitant promouvoir les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) comme des outils au service du développement durable.



Pour conduire sa démarche de responsabilité d'entreprise et suivre la réalisation des priorités année après année, le Groupe s'est doté en 2004 de structures et d'outils.

Un Comité de pilotage, présidé par le Secrétaire général et sous l'autorité du Comité Exécutif, a été créé en novembre 2003. Cette instance de réflexion, d'impulsion et de coordination est le véritable moteur de la politique de responsabilité d'entreprise de France Télécom. Il repose sur une équipe pluridisciplinaire afin d'assurer une réflexion et une mobilisation transversales de qualité.

Un Délégué au développement durable et à la responsabilité d'entreprise a été nommé pour assurer au quotidien la conduite de la démarche et animer le réseau des responsables du développement durable des différentes entités du Groupe.

Lors de sa réunion, fin 2003, le Comité a adopté un premier plan d'action pour 2004 reposant sur quatre priorités.

Quatre priorités en 2004



"Notre politique de responsabilité d'entreprise relève d'une démarche volontaire. Elle procède d'une logique qui doit impliquer et motiver l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Elle intéresse tous nos partenaires, c'est-à-dire nos parties prenantes, parce qu'elle révèle notre dynamique de croissance et de progrès.

Tous les jours nos collaborateurs prennent des initiatives. La mise en place d'une démarche globale et coordonnée est nécessaire et demande un travail de longue haleine mobilisant l'entreprise à tous les niveaux. Chacun dans son champ d'action porte à l'égard des générations actuelles et futures cette responsabilité qui s'inscrit naturellement dans l'histoire de France Télécom. Elle donne aussi du sens au travail quotidien et une vigueur nouvelle aux actions que nous entreprenons. C'est une réelle opportunité au service de la stratégie."

Marie-Christine Gueguen, Déléguée à la responsabilité d'entreprise et au développement durable.

La Charte de déontologie

“Le groupe France Télécom fonde son développement sur un ensemble de valeurs et de principes d’action et de comportement, au profit de ses clients, de ses collaborateurs, de ses actionnaires, des collectivités et des pays où il est actif et dans le respect de l’environnement et des besoins des générations futures”

Extrait de la Charte de déontologie

France Télécom a adopté en décembre 2003 la Charte de déontologie du Groupe (www.francetelecom.com). Sa préparation a mobilisé les différentes entités du Groupe.

Cette charte présente les valeurs du Groupe ainsi que les principes d’action et de comportement que chaque administrateur, collaborateur et dirigeant se doit de respecter.

Elle précise également les règles et les principes de déontologie boursière.

Le Comité de déontologie du Groupe a été mis en place en janvier 2004. Il est chargé de veiller à la bonne compréhension et à l’application de la Charte. Il doit faire rapport chaque année au Président du Groupe et au Président du Comité de Rémunération, de sélection et d’organisation du Conseil d’Administration de France Télécom SA.

La gouvernance du Groupe

France Télécom adhère aux principes de gouvernement d’entreprise des sociétés cotées, énoncés dans les rapports Vienot et Bouton et renforcés notamment par la loi sur la Sécurité Financière en France et par la loi Sarbanes-Oxley aux États-Unis.

Le nouveau fonctionnement du Conseil d’Administration

Le Conseil d’Administration a adopté en juillet 2003 un règlement intérieur dans le cadre des préconisations du rapport Bouton. Ce règlement fixe les règles de préparation et d’organisation du Conseil, ainsi que les devoirs et les responsabilités des administrateurs (www.francetelecom.com).

L’Assemblée Générale a nommé en février 2003 5 administrateurs indépendants. Les autres sont des représentants de l’État et des salariés du Groupe (www.francetelecom.com/investisseurs).

Le Conseil se réunit fréquemment (seize fois en 2003), chaque séance étant généralement précédée par

la réunion d’un ou plusieurs des 4 comités mis en place en vue de préparer ses délibérations. Tous les administrateurs sont membres d’au moins un de ces comités.

Le Comité d’Audit, dont le Président est un administrateur indépendant, a notamment validé le dispositif mis en place pour répondre aux exigences de la loi sur la Sécurité Financière et de la loi Sarbanes-Oxley. Un de ses membres est un expert financier au sens de cette loi.

Le Comité de Rémunération, de Sélection et d’Organisation, dont le Président est un administrateur indépendant, a notamment préparé le règlement intérieur du Conseil.

Le Comité Stratégique est consulté sur les projets liés au développement du Groupe. Il s’est réuni pour examiner

l'offre d'échange publique simplifiée visant les actions d'Orange non détenues par le Groupe.

Le Comité d'Orientation, composé du Président et des sept administrateurs élus par les salariés, a pour mission d'évaluer les grandes orientations économiques, sociales et technologiques de la société.

Chaque comité a son propre règlement intérieur qui s'inscrit dans le cadre du règlement intérieur du Conseil. Les filiales cotées comme Equant, Orange, TPSA et Wanadoo ont mis en place des organisations de même type en fonction de leurs besoins, des contraintes du droit local où elles sont implantées, et de la nécessaire cohérence avec les règles du Groupe.

La politique du groupe France Télécom en matière de gouvernance prévoit également que le Président du Conseil d'Administration doit obtenir l'autorisation du Conseil pour engager des opérations d'investissement ou de désinvestissement d'un montant supérieur à 200 millions d'euros par opération. En outre, tout investissement d'un montant supérieur à 20 millions d'euros qui ne s'inscrit pas dans l'orientation stratégique de la société doit recueillir au préalable l'agrément du Conseil d'Administration.

Le gouvernement d'entreprise renforcé

Le Comité Exécutif du Groupe est placé sous l'autorité du Président de France Télécom SA et est composé des directeurs exécutifs en charge des entités opérationnelles et fonctionnelles et des grandes filiales cotées. Il se réunit chaque semaine et définit les orientations stratégiques contribuant au développement des activités.

Un certain nombre de comités spécialisés lui rapportent. Certains jouent un rôle privilégié dans l'environnement de contrôle du Groupe.

Le Comité des Investissements du Groupe statue sur les décisions d'acquisitions et de cessions de valeurs mobilières et sur l'engagement des programmes

spécifiques de dépenses opérationnelles ou d'investissements supérieurs à quinze millions d'euros.

Le Comité d'Audit interne et des risques du Groupe valide le programme d'audit interne de l'année et suit la mise en œuvre des recommandations et des plans d'actions correctives dans le cadre des priorités du programme TOP. Le Comité de Déploiement suit la mise en œuvre des dispositifs relatifs à l'emploi : déploiement interne, mobilité, etc.

La dynamique d'amélioration continue du contrôle interne

France Télécom s'est fixé comme objectif de renforcer continûment la gouvernance et le contrôle interne au sein du Groupe.

Un grand nombre de projets y contribuent, par exemple la certification ISO 9001, version 2000, de la fonction comptable de France Télécom SA et le projet New Convergence lancé début 2004 pour améliorer encore l'homogénéité des processus et référentiels comptables dans l'ensemble du Groupe.

Pour se conformer aux obligations légales fixées par la loi de Sécurité Financière et le Sarbanes-Oxley Act, 2 programmes sont mis en œuvre depuis l'automne 2003 au niveau de l'ensemble des divisions et filiales de l'entreprise :

Le premier vise à renforcer la culture de bonne gouvernance et de contrôle interne grâce à l'élaboration ou la clarification des politiques groupe, des règles et procédures et des outils dans 4 domaines essentiels : gouvernement d'entreprise et déontologie, contrôle interne, qualité de l'information publiée, ressources humaines.

Le second s'attache à démontrer l'efficacité du contrôle interne sur le "reporting" financier et se base sur une démarche d'amélioration continue des processus. L'objectif à atteindre est la certification annuelle, par la Direction générale et par les auditeurs externes, de l'absence de défaut significatif du contrôle interne, et ce, au plus tard, fin 2005. Ce second programme mobilise un grand nombre d'équipes opérationnelles, propriétaires de tout ou partie d'un processus. Les bénéfices attendus de ce projet sont importants en termes de sécurité des processus, de cohérence dans l'ensemble du Groupe, de mobilisation et de réflexion méthodique sur la qualité et l'efficacité du contrôle interne.

La sécurité de l'information et la couverture des risques

La sécurité de l'information est un enjeu stratégique pour le Groupe, comme pour ses clients.

Pour piloter la politique du Groupe en la matière, une Direction de la Sécurité de l'Information a été créée en 2003. Des Coordonnateurs de la Sécurité Globale (CSG) ont été désignés dans les principales entités du Groupe.

Une attention toute particulière est portée sur les métiers des réseaux et sur les systèmes d'information de gestion dans le contexte de convergence entre les télécommunications et l'informatique. La protection des services de voix sur IP est une des priorités du Groupe dans ce domaine.

De manière plus générale, France Télécom développe une politique de management des risques, consistant à identifier et à analyser les facteurs d'impact et de probabilité susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs (opérationnels, financiers, de conformité avec les lois et les règlements). Ce processus est fondé sur une approche par divisions et par grandes catégories de

métiers et repose sur l'identification des propriétaires de risques.

L'année 2003 a été marquée par l'extension aux principales filiales de ce processus déjà mis en œuvre au sein de France Télécom SA et qui est amené à jouer un rôle essentiel pour le contrôle interne au sein du Groupe.

France Télécom a également réévalué sa politique d'assurance pour mieux couvrir ses risques. Les acteurs les plus importants du marché de l'assurance et de la réassurance participent à cette démarche.

France Télécom mène, avec les services d'ingénierie et de prévention de ses principaux assureurs, des programmes de visite de sites destinés à évaluer les risques éventuels en vue de les gérer et d'adapter régulièrement les couvertures d'assurance.

La stratégie d'innovation

France Télécom R&D, premier centre européen de recherche dans le secteur des télécommunications.

Le Groupe emploie 3 400 chercheurs répartis sur 15 sites dont 7 hors de France (Europe, États-Unis, Asie).

Le Groupe a adopté le principe de conformité des projets de recherche aux critères du développement durable. L'objectif est de systématiser cette approche en 2004.

Anticiper le futur dans une logique de développement durable

Observer les usages et se mettre à l'écoute de la créativité des acteurs

Il s'agit pour le Groupe de bien anticiper les tendances du marché et l'évolution des usages. Un nombre croissant d'utilisateurs ne cesse d'élargir l'espace des pratiques non-marchandes, instaurant un fonctionnement en réseau à base d'autoproduction, de bénévolat, de "peer to peer", de développement libre, de sites personnels d'actualité "weblogs", etc. Autant de micro-innovations que France Télécom entend détecter, soutenir, expérimenter en lien avec leurs auteurs en vue d'une éventuelle intégration à ses offres futures.

Alimentée par les travaux de veille et les études d'usage de ses 15 pôles de recherche, dont la plupart sont ou vont être labellisés "worldclass" par des experts indépendants, la vision du futur du Groupe s'exprime à travers des scénarii à moyen terme, déclinés dans une stratégie d'innovation.

Associer le client à la création de services

Dès qu'un projet est retenu, le client est associé à son développement à travers des groupes de réflexion et dans le cadre d'ateliers de démonstration où les fonctions et l'ergonomie du service sont soumises aux critiques des utilisateurs. Ainsi fin 2003, la facilité d'installation de terminaux de visiophonie grand public a été testée auprès de nombreux clients et améliorée au vu de leurs réactions. Toute une palette de techniques, dont le "eye-tracking", sont mises à contribution dans ces ateliers

pour rendre les services que nous offrons aussi intuitifs que possible.

Innovier au service de la société

Se plaçant à la pointe de l'innovation, France Télécom promeut les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), facteurs de progrès et d'épanouissement, et se montre attentif, pour ce qui le concerne, à tout ce qui peut réduire les risques d'effets négatifs : fractures sociales, atteintes à la vie privée, etc.

Donner aux personnes handicapées les moyens de mieux s'intégrer

Cet objectif doit être pris en compte dès la conception des produits pour que les offres soient utiles, accessibles, simples d'emploi, tolérantes à l'erreur, et ne nécessitent qu'un effort physique minimal.

Combinant la voix, le texte et l'image, les nouveaux services "multimodaux" développés par la R&D sont sans doute la meilleure façon de rendre les télécommunications accessibles à tous. C'est à ce titre que le développement de sites web accessibles aux personnes aveugles est une priorité.

Dans ce domaine, les travaux menés en partenariat avec des associations s'inscrivent dans un programme de grande envergure, qui va de la détection des besoins à l'expérimentation sur le terrain.

Fournir des outils de plus en plus performants pour le système de santé

Dans le domaine de la santé, l'action tend à la fois à améliorer la qualité des soins grâce à une meilleure concertation entre les personnels de santé, à corriger les inégalités géographiques par la télé-médecine, à réduire le stress des personnes malades en leur apportant une présence continue tout en évitant dans certains cas l'hospitalisation, enfin à minimiser le nombre de déplacements.

“Par le levier d’une forte R&D et l’innovation dans les usages, nous devons réinventer France Télécom pour mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes ou ‘stakeholders’”

Thierry Breton, le 4 décembre 2003 à la convention des Entrepreneurs.

Un grand nombre de projets ont été développés dans ce sens, qu’il s’agisse par exemple de faciliter la communication entre hospitaliers et praticiens de ville, d’acheminer les feuilles de soins ou de former les médecins à distance.

Promouvoir un bon usage d’Internet

Le Groupe s’attache à donner des réponses aux préoccupations multiples et parfois contradictoires que suscite le développement de l’Internet : recherche des auteurs d’usages illicites (pédophilie ou sectes par exemple), garantie du respect de l’anonymat, etc. Ainsi les techniques cryptographiques développées par le Groupe assurent un anonymat tout en permettant aux autorités habilitées de les révoquer.

France Télécom R&D est membre actif de Liberty Alliance, qui vise à créer un système ouvert d’identification unique permettant de se connecter en toute sécurité et en une seule fois à l’ensemble des ressources de l’Internet, tant à partir d’un poste fixe que d’un mobile.

Enfin, au sein même de France Télécom, l’Intranet est l’un des outils clés d’une démarche de partage et de sauvegarde des savoirs (“knowledge management”), moyen de préserver l’expérience acquise et d’associer plus étroitement chaque collaborateur aux objectifs communs.

Faire du travail à distance une réelle alternative

Les développements en cours au sein du Groupe visent à développer le télétravail, la visioconférence, etc. Ces solutions peuvent être sources d’amélioration de l’efficacité individuelle et collective, de la diminution des déplacements et, en conséquence, des émissions de CO₂. Basées sur le protocole IP, elles englobent une gamme d’outils allant du logiciel de visiophonie eConf (sur PC, PDA ou mobile UMTS), jusqu’aux systèmes de télé-présence, capables de restituer l’image grandeur nature de l’interlocuteur avec un son 3D. Première application grand public de cette technologie, le Téléguichet permettra bientôt aux habitants de communes isolées d’accéder à tous les services d’une agence bancaire ou d’une sous-préfecture, par exemple.

Se donner les moyens de préparer le futur

“Le développement durable est un concept récent qui nous plonge dans le futur. Aujourd’hui, les opérateurs de télécommunications, avec les acteurs du secteur des TIC au sens large, sont des ‘générateurs d’avenir’. Ils ont ce privilège de fabriquer des outils et des services qui transforment la vie des hommes. Au sein de France Télécom, la R&D prépare le futur dans ses dimensions technologiques, mais aussi sociales. Toute notre recherche, qui construit et valide en même temps la technologie et les usages, est tendue vers le monde de demain.

Les nouveaux services que nous développons augmentent l’autonomie et la créativité de chaque individu, et rendent possible une croissance continue et pérenne de la productivité des entreprises. Nos équipes pluridisciplinaires, associant sciences humaines, économie et technique, travaillent très étroitement avec nos partenaires du monde de la médecine, de la santé et de l’environnement, pour anticiper dans nos projets les caractéristiques et les contraintes des modèles de sociétés du futur.

Les services de télécommunication consomment peu de ressources naturelles, et nous cherchons encore à réduire cette consommation. En outre, ils offrent aux individus et aux entreprises la possibilité de communiquer et d’échanger des biens sans se déplacer. Ils peuvent contribuer également à une meilleure intégration des individus dans la société, en donnant à chacun les moyens d’interagir avec son environnement.”

Jean-Jacques Damlamian, Directeur Exécutif de la Fonction Groupe Technologies et Innovation.

Réduire la consommation électrique des réseaux

Les télécommunications peuvent apporter des solutions innovantes pour la gestion des ressources naturelles. France Télécom conduit des études pour limiter sa consommation d'électricité qui provient à plus de 80% de l'alimentation électrique de ses équipements de réseaux. Pour les sites isolés, des études en cours portent sur la nature des sources à utiliser (solaire pur ou solutions combinant par exemple solaire et éolien).

Rendre la route plus fluide et plus sûre

En partenariat avec des constructeurs automobiles, France Télécom mène depuis plusieurs années des études visant à procurer à l'automobiliste une surveillance à distance de l'état de son véhicule, une alerte instantanée des secours en cas d'accident et bien entendu un guidage permettant d'échapper aux encombrements.

Participer à la recherche sur les ondes électromagnétiques

Depuis dix ans, France Télécom est activement impliqué dans la recherche liée aux interactions des ondes électromagnétiques. 10 chercheurs se consacrent au suivi des études sanitaires et apportent un soutien scientifique aux études biomédicales, notamment grâce à leur expertise dans le domaine de la dosimétrie. Ils aident techniquement les entités du Groupe, en particulier Orange, et contribuent aux côtés des organismes de normalisation à la définition de méthodes de simulation et de mesure permettant d'évaluer les niveaux d'exposition. Ils développent par ailleurs des logiciels et systèmes de mesure de calcul de champs. En 2003, par exemple, un dosimètre individuel a été développé en partenariat avec une PME. Il répond à une demande de scientifiques et d'élus.

Au niveau national et international, France Télécom collabore à plusieurs programmes. En France, les programmes COMOBIO (Communications Mobiles et BIOlogie) et ADONIS s'inscrivent dans le projet du Réseau National de Recherche en Télécommunications (RNRT). COMOBIO étudie les effets biologiques des ondes radio. ADONIS analyse la conformité des méthodes de certification (en particulier pour les enfants).

Au sein du Comité Européen de Normalisation ÉLECTronique, le Groupe participe aux travaux de normalisation des méthodes de mesure. Par ailleurs, depuis 1996, il suit les travaux de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) dans ce domaine. Enfin, France Télécom contribue au programme, "Forschungsgemeinschaft Funk" (financement d'études biomédicales), au projet EUREKA Basexpo (méthode de mesure de l'exposition des personnes), au Cost 281 (action européenne de coopération scientifique), etc.

Nos actions

La connaissance des attentes et des préoccupations des parties prenantes ou “stakeholders” de l’entreprise – clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs, collectivités et pays dans lequel elle opère – est la condition de la performance actuelle et future du Groupe et la base des actions qu’il entreprend. Certaines des initiatives lancées ou poursuivies en 2003 par le Groupe et ses différentes composantes en témoignent.

Des relations fondées sur la confiance et le dialogue

La confiance et le dialogue sont la pierre angulaire des relations que le Groupe développe avec l’ensemble de ses parties prenantes, en premier lieu avec ses actionnaires.

“France Télécom suscite la confiance des actionnaires avec l’objectif d’assurer la rentabilité de leurs investissements” *Extrait de la Charte de déontologie*

En 2003, la mise en œuvre du programme TOP d’amélioration de la performance sur trois années a permis de retrouver la confiance des actionnaires et des milieux financiers.

Respecter les engagements pris à l’égard des actionnaires dans le cadre du plan “Ambition 2005” et rendre compte en toute transparence des résultats obtenus sont des impératifs pour le Groupe et l’ensemble de ses collaborateurs. De manière générale, le Groupe s’attache à fournir une information intelligible, pertinente et fiable à l’ensemble des actionnaires individuels, institutionnels et salariés.

Le Groupe est également à l’écoute de ses actionnaires. Le service de relations avec les actionnaires, accessible par les numéros verts 1010 et 0800 05 10 10, a notamment été renforcé en 2003. Un outil de simulation de souscription a été mis en place sur le site www.francetelecom.com/actionnaires. D’autres outils ont été développés : la lettre électronique “en @ctions” qui compte 30 000 abonnés, le magazine d’information “En Actions”, les rencontres, les visites de sites, les formations à la Bourse et à l’Internet du Club France Télécom, pivot de la relation privilégiée avec les actionnaires individuels, etc.

En 2003, la qualité des outils proposés et du dialogue a contribué au succès de l’augmentation du capital de FTSA, souscrite en un temps record, et à celui de l’offre publique d’échange sur les titres d’Orange.

Trois Assemblées générales (en février, mai et octobre) ont été l’occasion de nombreux échanges entre le management du Groupe et les actionnaires.

Une information très régulière a été apportée tout au long de l’année aux analystes. L’Investor Day en novembre 2003 a notamment permis aux investisseurs de mesurer l’ampleur et la réalité des changements engagés dans le Groupe. Cette politique, gage de la crédibilité retrouvée, sera poursuivie.

“Le Groupe place au cœur de son mode de gouvernance l’ouverture au dialogue et la sincérité”

Extrait de la Charte de déontologie

Ce principe fondamental qui sous-tend la relation avec nos actionnaires vaut également à l’égard de l’ensemble des parties prenantes à l’extérieur du Groupe comme au sein de chacune de ses composantes. Ce dialogue couvre de très nombreux sujets à travers le monde, y compris ceux qui suscitent les préoccupations de nos partenaires. De multiples exemples illustrent ce dialogue ouvert.

Orange dialogue ...

L'installation des antennes est gérée localement par les différentes entités d'Orange, qui doivent concilier la demande pour une couverture étendue avec les préoccupations du public, différentes d'un pays à l'autre. Il est important de répondre à ces préoccupations et Orange encourage la concertation.

Orange Suisse a créé une "Task Force" environnementale de 5 personnes. Une trentaine de collaborateurs est engagée dans le dialogue avec les acteurs locaux pour négocier de nouveaux sites. Plus de 1 000 réunions ont été organisées depuis 1999.

Orange Royaume-Uni a une équipe de 6 "Community Liaison Officers" (CLO), chargée de dialoguer avec les autorités locales sur l'implantation des antennes. L'entreprise se conforme scrupuleusement aux "10 Engagements" pris par tous les opérateurs mobiles anglais.

Orange France compte 24 Responsables Territoriaux de Négociation (RTN), 9 Responsables Territoriaux des Relations Extérieures (RTRE), 7 experts soutien santé et des directeurs d'unités, soit environ 50 personnes réparties sur 7 unités régionales. Elles sont soutenues par une équipe, chargée des questions de santé et d'environnement ainsi que des relations extérieures et de la responsabilité sociale.

En France, les pouvoirs publics et les opérateurs de téléphonie mobile locaux ont fixé en 1999 les principes de la concertation avec toutes les parties intéressées par l'installation des antennes relais dans le cadre de la "Charte des opérateurs de téléphonie mobile".

Orange France a organisé, entre avril et juillet 2003, 42 réunions avec ses parties prenantes et a formalisé les résultats de leurs attentes auprès de ses différentes directions. Ces attentes ont donné lieu à des plans d'action par direction pour une mise en œuvre dès fin 2003. Elle rencontre régulièrement les associations de consommateurs. Cinq réunions bilatérales, consacrées notamment aux vols de mobiles et à l'annuaire universel, se sont tenues en 2003 avec la participation d'un Directeur exécutif de la société.

De manière générale, le Groupe entretient une concertation active avec les associations de consommateurs et les autres acteurs du secteur, par exemple en France avec l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications). Un protocole a été signé avec les associations françaises, par lequel France Télécom s'engage à les informer régulièrement sur sa politique générale, à recueillir leurs avis et leurs propositions et à se concerter avec elles. Renouvelé en 2002 pour être élargi à Orange et Wanadoo, ce protocole permet de mieux prendre en compte les préoccupations des consommateurs français.

"Notre collaboration avec France Télécom est riche d'expérience"

Association Familles de France

"La concertation entre les associations de consommateurs et France Télécom existe depuis de nombreuses années. Elle est un lieu d'échange qui permet à Familles de France de mieux appréhender l'environnement général des télécommunications grâce aux informations recueillies. C'est surtout l'occasion pour nos organisations de sensibiliser directement les dirigeants au plus haut niveau des préoccupations des consommateurs et de leur faire remonter les problèmes relevés sur le terrain, afin qu'ils soient résolus. Ce dialogue peut encore progresser dans le cadre d'un vrai partage d'expériences, notamment au niveau régional.

La mise en place d'une concertation de qualité traduit une réelle volonté d'écoute et de satisfaction du client. Nous remarquons que c'est dans les entreprises où la concertation est la plus élaborée que sont mises en place des structures de réclamation dignes de ce nom. Bien sûr, cela ne règle pas tout, il existe encore des clients qui ne parviennent pas à être entendus. Nous savons que nous avons encore des progrès à réaliser ensemble."

Le dialogue avec nos parties prenantes s'appuie aussi sur des supports internes et externes de communication.

Outre les revues et magazines du Groupe (Dialogue, Cercle premier, France Télécom En Actions, Fréquences, etc.), les sites Internet (web entreprises, portail Orange distribution, e-prévention sur la santé et la sécurité au travail, francetelecom.com, etc.) et Intranet (dédiés aux métiers, aux activités, à la vie de l'entreprise, etc.) sont des outils de communication naturels pour un opérateur de télécommunications.

En moyenne, en 2003, les sites Intranet et Extranet de France Télécom SA ont été consultés par 160 visiteurs par mois, ce qui correspond à 6 millions de visites ou 40 millions de pages visitées. L'Extranet Netlink, par exemple, permet aux collaborateurs anglophones de partager les informations du Groupe.

Le Quickplace PIP (Performance Improvement Program) est un site, en français et en anglais, de partage des "bonnes pratiques" et d'amélioration de processus.

Enfin, France Télécom s'est attachée de longue date à offrir au plus large public des vitrines de son savoir-faire, comme en France à Pleumeur-Bodou (musée des télécommunications) ou à Issy-Les-Moulineaux, près de Paris, dans le cadre du centre de recherche de France Télécom (Jardins de l'Innovation). Ce centre accueille en moyenne chaque mois 1 000 personnes, à qui il est donné la possibilité de dialoguer avec les chercheurs eux-mêmes.

"France Télécom établit des relations de confiance et de loyauté avec ses fournisseurs. Il attend d'eux qu'ils respectent des principes équivalents aux siens"

Extrait de la Charte de déontologie

Ce principe de confiance et de dialogue trouve des traductions très concrètes dans les relations du Groupe avec ses fournisseurs.

De par leur nature et les volumes financiers qu'ils représentent, les achats du Groupe sont au cœur de l'"Ambition FT 2005". Ils représentaient 45% du chiffre d'affaires en 2002.

La fonction Achats & Amélioration de la Performance du Groupe, créée fin 2002, s'est attachée en 2003 à revoir la stratégie des achats avec le programme TOP Sourcing pour l'ensemble des entités du Groupe. D'ici mi-2004, la revue des catégories d'achat sera terminée.

Alors que tous les contrats passés avec les fournisseurs imposent "le respect du droit du travail", la dimension environnementale a été développée en 2003 à travers l'interpellation, au moment des consultations, sur la mise en œuvre d'un système de management environnemental, puis l'insertion ciblée de clauses dans les contrats d'achat. Un travail a été engagé avec les fournisseurs pour les alerter sur la réglementation européenne relative à la démarche de Description Environnementale Produit (DEP).

C'est ainsi que le contrat de France Télécom SA sur la fourniture de cartes SIM, à gratter ou pré-payées, répondant à toutes les attentes environnementales, a été étendu à l'ensemble des entités du Groupe.

En 2004, les dimensions environnementales et sociales vont être intégrées systématiquement dans les stratégies produit/fournisseur : critères de sélection, questionnaire adapté, clauses dans tous les contrats d'achat concernant l'environnement (système de management, identification des impacts des produits, description environnementale produit) et le social (engagement du respect du droit du travail et des droits de l'homme, engagement sur le respect de la législation sur le travail des enfants).

Ces évolutions vont être prises en compte par l'université Achats, en cours de création, qui vise à développer le professionnalisme des acteurs de la fonction Achats.

Pour mesurer la performance des fournisseurs, la fonction "Achats" déploie une méthode (initialisée en 2003) de cotation unique et fédératrice pour toutes les entités du Groupe – QREDIC® (le programme d'amélioration de la performance des fournisseurs du groupe France Télécom).

Le Groupe attend de ses fournisseurs qu'ils appliquent une éthique rigoureuse, adoptent une attitude responsable, proposent des solutions et des produits respectueux de l'environnement tout au long de leur cycle de vie, et inscrivent leurs conditions de production dans le strict respect des règles internationales relatives au droit du travail, à la protection des enfants, à l'hygiène et à la sécurité.

L'ensemble de ces indicateurs sera suivi au travers de réunions entre le Groupe et ses fournisseurs.

L'innovation et la qualité au service du client

“France Télécom fonde sa réussite sur la qualité de ses produits et de ses services, et sur la satisfaction de ses clients”

Extrait de la Charte de déontologie

Les clients attendent des offres innovantes, accessibles, sécurisées, et un service de qualité. En réponse, France Télécom place le client “au centre du réseau”. Il s'agit d'offrir à toute personne, dans un environnement domestique, de travail ou dans le cadre de déplacement, des usages simplifiés de communication personnels et professionnels et d'être à la fois en permanence à l'écoute et au service du client.

L'innovation partout et pour tous

S'appuyant sur des partenariats avec les acteurs publics, associatifs ou industriels, l'innovation n'a de sens que si elle facilite l'accès de chacun à des solutions de communication adaptées à ses besoins et permet une meilleure appropriation des usages.

Le haut débit pour tous : une nouvelle frontière pour France Télécom

Le développement du raccordement haut débit et de ses utilisations est une priorité du Groupe.

En France, l'ambition de France Télécom dans ce domaine repose sur 5 engagements :

- l'équipement en accès ADSL de la totalité des répartiteurs de plus de 1 000 lignes (zone de desserte d'environ 2 000 habitants);
- la disponibilité d'offres Internet haut débit par satellite pour les clients isolés (particuliers, entreprises ou collectivités locales et territoriales);
- l'ouverture dans les meilleurs délais des accès ADSL dès que 100 clients d'une même zone de desserte en font la demande;
- l'expérimentation de technologies alternatives haut débit pour répondre partout à la demande;
- la concertation étroite entre les entités de France Télécom et les collectivités locales et territoriales pour identifier les demandes des clients et apporter des réponses adaptées.

La démarche “Département innovant” (cf page 25) lancée début 2004 donne un élan supplémentaire à cette ambition.

L'accès à l'“Internet rapide” est un enjeu pour le Groupe partout où il est présent. Ainsi, un certain nombre d'actions sont lancées en Pologne, au Sénégal, à l'île Maurice, en Côte d'Ivoire, etc. Le haut débit suscite de nouveaux usages. Outre le bénéfice compétitif qu'il apporte aux entreprises et aux territoires, il offre un accès de plus en plus large à l'information.

Le haut débit en Jordanie

Sollicitée par le Ministre de l'éducation, en juillet 2002, pour mettre à disposition des écoles du pays un accès haut débit, Jordan Telecom s'est engagée à raccorder environ 3 000 écoles réparties sur l'ensemble du territoire jordanien. Il s'agit aussi de prendre en compte les populations nomades. Ce projet ambitieux se déploie progressivement : raccordement mi-2002 de 500 écoles en SDSL, 1 500 écoles en haut débit fin 2002, 300 écoles rurales en 2003, environ 400 écoles rurales programmées en 2004.

La collaboration s'est étendue à la formation des instituteurs, à la prise en charge des raccordements intérieurs et à la gestion du haut du réseau.

Jordan Telecom a également mis en place un bus Internet, équipé de 20 positions, qui sillonne le pays.

Promouvoir des techniques innovantes alternatives

Pour compléter efficacement la couverture haut débit en France, France Télécom expérimente des solutions alternatives en collaboration avec les collectivités locales. Depuis l'automne 2003 sont disponibles les premières solutions d'accès haut débit IP par satellite (pack Surf Satellite, Oléane SAT, Wanadoo Pro Sat, Global Intranet). Des solutions alternatives à l'ADSL sont également expérimentées, par exemple le couplage de l'IP Satellite et du WiFi ou la boucle locale WiFi en zone rurale.

Offrir aussi la sécurité

En tant qu'opérateur global, France Télécom s'attache à fournir des solutions et des prestations de sécurité, notamment pour les entreprises et les particuliers. Quelques exemples illustrent cette politique.

Pour assurer la cohérence de la sécurité chez ses clients, France Télécom et sa filiale Equant offrent un contrat unique associant sécurité et réseau. L'offre IP VPN de Equant a reçu la certification AFAQ ISO 9001 version 2000.

Une centaine d'experts travaillent au Skill Center Sécurité de France Télécom R&D.

“La sécurité fait partie intégrante de nos offres clients. Elle exige une réactivité 24 heures sur 24 pour détecter les problèmes et les résoudre.”

Eric Wiatrowski,
Directeur délégué à la sécurité SGE
(Solutions Grandes Entreprises)

Pour les internautes, Wanadoo développe une offre Sécurité destinée à prévenir les piratages et les abus. Elle comprend le contrôle parental, l'antivirus de messagerie et l'antivirus personnel et le téléchargement de logiciels tiers (antivirus, pare-feu, etc.).

Ainsi, après l'“antivirus PC” en 2002, Wanadoo a lancé l'“antivirus ‘firewall’”.

Wanadoo propose aussi des chaînes dédiées, dont les programmes sont élaborés spécifiquement pour les enfants, et dont le contenu a été vérifié préalablement.

“Les virus, ‘vers’ et ‘chevaux de Troie’ sont des nuisances auxquelles les internautes peuvent être confrontés. Grâce à ce service d'antivirus, enrichi d'un ‘firewall’, nous offrons à nos clients un rempart efficace et simple qui leur permet de surfer sur le Net et de communiquer avec leurs proches en toute sérénité.”

Jean-Claude Delmas, Directeur de Wanadoo France

Le site www.wanadoo.fr établit un lien direct avec le site www.pointdecontact.fr, développé en collaboration avec l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès et de services Internet) et dédié à la protection des enfants. Chaque internaute peut s'opposer à l'utilisation commerciale des données ou informations détenues par Wanadoo en s'adressant au service client.

Un dispositif (www.abusewanadoo.fr) a été mis en place avec l'objectif d'identifier et, le cas échéant, de neutraliser les comportements indécents ou illégaux.

Innovier au service des handicapés et des patients

France Télécom propose des offres spécifiques adaptées aux besoins des personnes handicapées, ou dépendantes, et de leur entourage.

Ainsi, des développements particuliers permettent à des personnes malentendantes de communiquer avec des agents d'accueil via un interprète en langue des signes joint par visiophone. Depuis fin 2003, la Caisse d'Allocations Familiales de la région Midi-Pyrénées utilise l'offre Visio Interprétation.

Les personnes handicapées peuvent aussi bénéficier des avancées réalisées par les chercheurs de France Télécom en matière d'interfaces "homme-machine". La commande oculaire permet de piloter un ordinateur du simple regard. Les procédés "haptiques" permettent de substituer le toucher à la vision comme mode d'accès à l'information électronique. Cette technologie est appliquée à l'enseignement de la géométrie aux non-voyants.

Des solutions sont aussi mises au point pour contribuer au maintien à domicile de personnes dépendantes, tels des systèmes de capteurs pouvant déclencher une alerte automatique en cas de malaise.

En 2003, un nouveau service développé en partenariat avec CardioGap a été expérimenté en Avignon. Ce service, Mobile Urgence Médicale, permet d'informer le SAMU, dès qu'un patient est pris en charge, de l'évolution de son état et des conditions de circulation.

Le Groupe a également développé de nombreuses solutions qui utilisent la téléphonie mobile. Le service Gluconet par exemple permet de partager des informations glycémiques et des avis médicaux entre patient diabétique et médecin.

Orange travaille aussi sur des offres de services basées sur la technologie Wirefree™ avec le Ninewells Hospital à Dundee en Écosse sur les soins diabétiques en pédiatrie pour lancer le service Sweet Talk. En France également, Orange expérimente avec le CHU de Nice le rappel automatique par SMS, les services mobiles de coaching, monitoring et alerting pour les patients souffrant d'asthme, d'addiction à l'alcool et d'hépatite C. Enfin, Orange France a par ailleurs mis en place avec la CNAM un programme SMS de coaching personnalisé pour arrêter de fumer.

Trois services proposés par France Télécom en 2003

Le dispositif de suivi à distance Visadom, combinant concentrateur de données médicales et visiophonie, permet d'éviter l'hospitalisation.

Le service Messagerie Santé offre au monde médical la possibilité d'échanger des messages signés et chiffrés au moyen d'une carte professionnelle.

Via Egora donne aux centres hospitaliers la faculté d'ouvrir leurs réseaux en toute sécurité aux professionnels de santé.

À l'écoute et au service de nos clients

L'écoute et le service au client sont des éléments clés de la culture du Groupe et de sa performance.

L'écoute de nos clients

Il s'agit pour les différentes entités du Groupe d'appréhender au mieux les besoins des clients, de répondre à leurs attentes et d'évaluer régulièrement la qualité des produits et des services.

Le Groupe offre des services aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises, quelle que soit leur taille, partout dans le monde. À la très grande diversité des profils, des besoins et des usages de dizaines de millions de clients, répond la diversité des techniques et des outils adaptés qui sont mis au service de l'écoute et du service client.

Les principaux dispositifs très divers mis en œuvre au sein du Groupe répondent à deux préoccupations fondamentales :

- connaître les besoins de nos clients et mesurer leur satisfaction ;
- apporter à chacun un service diligent et de qualité.

Pour connaître les besoins des clients et mesurer leur satisfaction, les techniques auxquelles ont généralement recours les entités du Groupe sont les enquêtes et les sondages de satisfaction, le “benchmarking”, l’analyse de l’ensemble des contacts y compris les réclamations.

Quelques exemples permettent d’illustrer cette démarche.

Jordan Telecom travaille sur plusieurs sondages : 4 fois par an sur les accès Internet proposés par le biais des bus sillonnant le pays et les tentes installées ponctuellement, 3 fois par an sur la gestion des commandes, de l’annuaire et des “call centers” et, tous les mois sur les mises en service.

Côte d’Ivoire Telecom met en place un système de mesures à partir d’enquêtes mensuelles.

En France, pour la téléphonie fixe, les enquêtes relatives aux particuliers et aux professionnels sont généralement réalisées quelques jours après un contact client par téléphone, Internet ou SMS. L’ensemble des informations relatives à la satisfaction client est largement diffusé en interne et accessible depuis un site Intranet “ad hoc”.

Un “benchmark” des entités offrant des services Grand Public est réalisé à partir des résultats sur 3 mois et sur un an. Il porte sur la satisfaction globale des clients mais aussi sur ses leviers. Les facteurs de performance qui composent les leviers de la satisfaction client font l’objet d’une communication constante vers les acteurs de chaque processus.

En France, le Groupe effectue chaque année plus de 40 000 enquêtes sur la relation commerciale en boutique, plus de 40 000 enquêtes sur la relation commerciale par téléphone, une à deux vagues de 3 000 enquêtes complétées par 3 000 enquêtes au fil de l’eau sur la facturation, deux vagues de 3 000 enquêtes et 3 000 enquêtes au fil de l’eau sur le traitement des réclamations.

Wanadoo travaille sur un certain nombre de baromètres de satisfaction externes et internes. Le sondage hebdomadaire Scornoo mené par la Sofres auprès de 3 000 clients révèle que la satisfaction des clients est de 85 %. Des enquêtes sont réalisées par Wanadoo quelques jours après les contacts avec la Hotline.

Par ailleurs, les différentes filiales d’Orange analysent et évaluent les demandes de leurs clients à travers les contacts quotidiens de leurs services clients et des enquêtes de satisfaction régulières. Orange France mesure ainsi la perception de ses clients via un baromètre de “satisfaction client” une fois par an. Un échantillon de 3 000 clients, grand public et professionnels, sont consultés sur une soixantaine de critères. Une mesure au fil de l’eau sur les prestations de service se fait via l’outil Scorange, dans le cadre des services clients.

En France, pour les PME, le suivi de la relation client est analysé sur la base d’un certain nombre d’éléments : commande-livraison, service après-vente, traitement des réclamations, facturation, mobiles et Internet.

Environ 20 000 clients sont interviewés une fois par an par téléphone. 20 % d’entre eux font l’objet d’un dialogue plus approfondi. Cette enquête permet d’établir un bilan global de la relation tout au long de l’année. Les “verbatim” des clients sont analysés régulièrement au niveau local et national et font l’objet d’actions appropriées.

En Espagne, Uni2 utilise deux outils : une enquête de satisfaction générale annuelle et environ 25 000 appels par mois. Une étude bi-annuelle sur les raisons du choix d’un opérateur par les clients est menée.

Enfin, pour les grandes entreprises, la mesure de satisfaction est établie en fonction de sondages dont les critères ont été préalablement définis avec elles dans le cadre d’une relation particulière client/fournisseur. L’analyse sémantique des “verbatim” et des entretiens et les résultats des sondages sont systématiquement diffusés à chacune des entités concernées au sein du Groupe.

La satisfaction des grands clients

La démarche T@pis Rouge de satisfaction des grands clients de Transpac a été mise en place en 2003. Une première phase d'analyse des indicateurs et des retours d'expérience des Centres de Service Client, sur une cible de 36 clients, a permis d'apporter les améliorations nécessaires au programme et d'étendre la cible. Une charte par métier – Réalisation, SAV, Service Client – a été rédigée affichant des engagements de production, les points de vigilance et les outils d'alerte.

En terme de performance, l'objectif de rester au-dessus de 85 % de satisfaction a été atteint. L'effort en 2003 a porté sur l'excellence et une enquête clients a démontré une progression par rapport à 2002 de 7 points en déploiement, de 5 points en SAV et de 4 points en service client. L'objectif est de progresser notablement sur deux indicateurs importants : le taux de respect de la date de mise en service est passé de 67 % en 2002 à 80 % en 2003. La durée moyenne d'indisponibilité client (minutes) est passée de 340 en 2002 à 240 en 2003.

En France, l'amélioration de la satisfaction des clients passe par le traitement diligent et efficace des réclamations.

Les clients peuvent exprimer leur insatisfaction dans l'ensemble du réseau commercial 24 heures sur 24, que ce soit en accueil physique, téléphonique ou par courrier électronique.

La mise en place début 2003 des premières fonctionnalités de l'outil de Customer Relationship Management E-force permet de mieux tracer aussi les réclamations orales.

En Espagne, Uni2 analyse chaque trimestre ses réclamations : 98 % des 48 900 réclamations faites au cours des trois premiers trimestres 2003 ont été résolues. Elles portent essentiellement sur des services non demandés, des appels non transmis et des erreurs de mise en service.

S'agissant d'Orange France, elle s'est engagée à traiter ses réclamations en cinq jours maximum (1 300 000 dont 74 % orales et 82 % traitées). Le premier élément déclencheur des appels est la facture qui suscite d'autant plus de questions qu'elle est plus détaillée.

Orange au Royaume-Uni évalue de façon constante l'efficacité de ses services en rappelant un échantillon de clients ayant contacté ses centres d'appels. En 2003, le taux de satisfaction était supérieur à 75 %.

Les réclamations enregistrées en France dans les agences de France Télécom, au nombre d'environ 38 000 par mois, portent avant tout sur la facturation et le recouvrement (60 %) mais aussi sur la prise de commande, le SAV, les interventions, etc. En ce qui concerne spécifiquement les PME, 90 % des traitements de réclamations se font en moins de trente jours et 65 % en moins de dix jours.

La période récente a vu la montée en puissance des plates-formes de service téléphonique aux clients. Elles traitent par exemple 70 % du service client de Wanadoo.

La Hot Line de Wanadoo, disponible en permanence, a eu plus d'un million de contacts en 2003, dont plus de la moitié des demandes ont été satisfaites au premier appel. L'objectif est de passer à un taux de satisfaction de plus de 70 %.

L'organisation du traitement des réclamations évolue. La plupart sont maintenant traitées dès le premier contact mais lorsque le dossier est complexe, une expertise complémentaire est indispensable. C'est dans cette optique qu'une équipe d'experts est attachée à chaque agence en France et qu'une application garantit le suivi des dossiers au niveau national. Orange France et Wanadoo ont adopté la même organisation pour traiter les réclamations. Le client de Orange France peut exercer un recours auprès du service consommation de l'entreprise.

Le client a aussi la possibilité de s'adresser au Service National Consommateurs (SNC) de France Télécom.

Le Service National Consommateurs (SNC)

Le SNC est une traduction très concrète de la volonté de transparence et d'amélioration de service. Il accompagne le consommateur tout au long de sa relation avec la marque. Il est cogarant de la satisfaction client et de sa fidélité. Il est un support, reconnu par les autorités de tutelle et par les associations de consommateurs, de l'image du Groupe comme entreprise de service.

Le SNC a obtenu la certification AFAQ Engagement de Service en juillet 2001.

Le SNC prend en charge en moyenne 4 300 demandes par mois dont 83 % concerne le fixe, 8 % l'accès et les services Internet, 7 % les mobiles et 2 % le réseau.

La reconnaissance de la démarche

La crédibilité et l'efficacité de l'écoute et du service client supposent l'amélioration continue de leur qualité. C'est dans cet esprit que sont développées au sein du Groupe des démarches de certification des processus.

Ainsi, en avril 2002, l'AFAQ a certifié les engagements du référentiel "Orange s'engage" pris par Orange France vis-à-vis de ses clients. La concertation avec des associations de consommateurs et les pouvoirs publics concernés a prévalu à la publication de ce référentiel. Pour s'assurer de l'efficacité de ce référentiel et le faire évoluer, Orange France mesure, chaque semestre, la satisfaction de ses clients sur chacun de ses engagements.

Depuis octobre 2002, la plate-forme service client de France Télécom à Caen et les activités du marché entreprise Orange ont aussi obtenu la reconnaissance ISO 9001 version 2000.

En mars 2003, les processus du marché entreprise de France Télécom en France ont obtenu de l'AFAQ et de la LRQA le certificat ISO 9001 version 2000. Cette labellisation concerne le marketing et le lancement d'offres, la vente, les commandes/livraison, le service après-vente, la facturation et le recouvrement.

Cette démarche de certification se poursuit à travers le Groupe.

Le développement des compétences personnelles et collectives de nos collaborateurs

“France Télécom est confiant dans la loyauté et l’intégrité, la motivation et le sens de l’initiative et des responsabilités de ses collaborateurs. Il s’attache à leur assurer un environnement de travail sain et sûr et à favoriser le développement de leurs qualités professionnelles et de leurs responsabilités individuelles, ainsi que le développement de l’intelligence collective, de l’esprit de partenariat et d’innovation”

Extrait de la Charte de déontologie

En quelques années, France Télécom est devenue un groupe international, présent à travers le monde. Il évolue dans des environnements très variés marqués par la diversité des cultures, des métiers et des compétences. Il entend valoriser cette richesse.

Dans un environnement technologique, concurrentiel et réglementaire en pleine évolution, la mobilité, la promotion des compétences et de la diversité, l’environnement de travail sain et sûr, les rémunérations adaptées et le dialogue social constructif sont autant de leviers qui contribuent à l’adaptation permanente de l’ensemble du Groupe et de ses collaborateurs.

Trois facteurs clés : la mobilité, la gestion des compétences et la promotion de la diversité

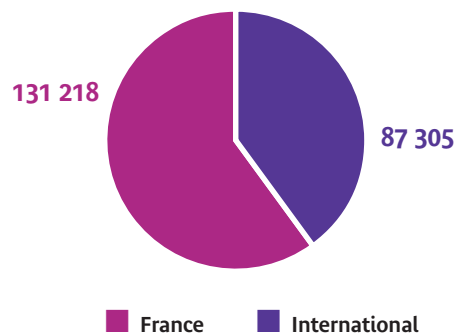
Il est nécessaire pour toutes les entités du Groupe de disposer des compétences adéquates là où elles sont le plus utiles. France Télécom a mis en place des plans d’action afin de satisfaire à cet objectif.

En France, l’année 2003 a été marquée par la signature de l’Accord sur l’emploi et la gestion prévisionnelle des compétences, signé avec quatre organisations syndicales. Cet accord met l’accent sur l’anticipation comme facteur de réduction des risques sur l’emploi. Il associe étroitement les organisations syndicales au traitement des réorganisations. Il met en place des moyens d’accompagnement unifiés pour favoriser la mobilité interne, et crée également un Espace Mobilité chargé d’accompagner les fonctionnaires volontaires dans leur recherche d’un développement de carrière dans l’une des 3 fonctions publiques.

Effectif total des collaborateurs au 31 décembre 2003

218 523

FTSA	110 378
TP (groupe)	42 155
Orange (groupe)	32 489
Equant (groupe)	9 547
Wanadoo (groupe)	6 451
Autres filiales en France	7 439
Autres filiales hors de France	10 064



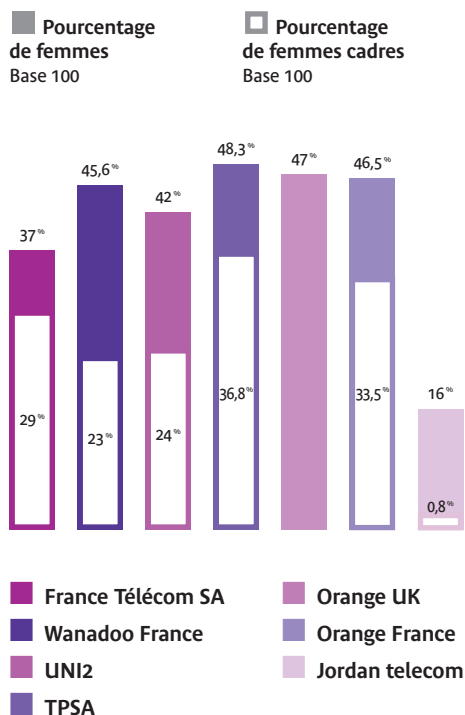
Plus de 50% des collaborateurs de France Télécom SA ont changé de métier au cours des cinq dernières années et près de douze mille pour la seule année 2003, soit une hausse de 13% par rapport à 2002.

Ces déploiements ont principalement bénéficié aux activités de la vente et du marketing, ainsi qu'à celles du réseau et du système d'information.

Depuis 2002, Orange France a créé un espace mobilité. 57,7% des collaborateurs ont été repositionnés avec une durée moyenne d'environ neuf semaines.

Comme le souligne la Charte de déontologie, "France Télécom ne tolère aucune forme de discrimination, en particulier à l'embauche ou dans le déroulement de la vie professionnelle". En effet, le Groupe reconnaît comme une de ses valeurs fondamentales "le respect des différences en raison de l'origine, de la couleur, de la race, du sexe, de la culture, de la religion, de l'âge, de la situation familiale ou de handicap, de l'appartenance à une organisation politique ou syndicale".

TAUX DE FÉMINISATION DE QUELQUES ENTITÉS DU GROUPE



Emploi et insertion des travailleurs handicapés

Un accord entre France Télécom SA et les partenaires sociaux pour l'emploi et l'insertion des travailleurs handicapés a été signé en 2003, "année européenne des handicapés".

Les points forts de cet accord (en cours d'agrément) sont :

- 7% des personnes recrutées par France Télécom SA à l'extérieur du Groupe seront des personnes reconnues handicapées, avec un seuil minimum de 50 handicapés recrutés annuellement pendant la durée de l'accord ;
- une prise en charge de l'adaptation des postes de travail par les entités, avec une provision nationale de 400 000 euros pour les actions spécifiques ;
- un développement des achats au secteur protégé (en terme de prestations facturées) de 20% en moyenne annuelle sur la durée de l'accord par rapport au montant 2003, avec un engagement plancher de 10 millions d'euros en 2006 ;
- la poursuite des actions de recherche et d'innovation de France Télécom R&D en vue de faciliter l'accès des handicapés aux nouveaux outils de la communication.

Développer les compétences et diffuser le savoir-faire

Les collaborateurs sont acteurs de leur projet professionnel et les managers sont responsables du développement de leurs compétences.

En 2003, 48% des salariés d'Uni2 (Espagne) et de Jordan Telecom ont bénéficié d'une formation. Au Sénégal et en Côte d'Ivoire, ce taux atteint 40%. Ces deux filiales africaines ont consacré respectivement 7% et 10% de leur masse salariale à la formation. En France, ce sont 50% des salariés de France Télécom SA et plus de 60% de Wanadoo qui ont accédé à la formation. TPSA (Pologne) consacre 1,9% de sa masse salariale à la formation.

Pour le Groupe, la formation et le transfert de savoir-faire s'appuient sur :

- un référentiel "Métiers/compétences" qui définit les grands domaines fonctionnels et les familles d'emplois qui y sont rattachées. Cet outil offre une meilleure visibilité en terme de compétences requises pour répondre aux besoins actuels et à venir du Groupe dont les métiers sont particulièrement évolutifs et revus périodiquement ;
- un outil de gestion en ligne pour aider les managers à piloter la formation de leurs collaborateurs ;
- un outil d'information en ligne à destination des salariés "Formons-nous", offrant une vision exhaustive des formations proposées dans les différents métiers. Il sera progressivement accessible à toutes les filiales ;
- des cursus de formation en présentiel et en ligne. L'objectif à terme est de réaliser plus de 50% de la formation dispensée dans le Groupe par e-learning ;
- des écoles métiers pour permettre en priorité aux managers de premier niveau d'acquérir des compétences sur les métiers dit "d'avenir". Une dizaine d'écoles métiers s'adressent aux partenaires du Groupe, notamment ses anciens salariés qui ont décidé d'essaimer et de créer une entreprise dans le secteur d'activités des TIC.

Cette dynamique est présente dans le dialogue social au sein de l'entreprise. Ainsi, l'accord cadre de 2003, pour l'emploi et la gestion prévisionnelle des compétences en France, prévoit de faciliter l'accès à la "Valorisation des Acquis de l'Expérience" notamment par un soutien financier, pour permettre au salarié d'obtenir un diplôme ou un titre professionnel.

Le transfert de savoir-faire joue un rôle majeur au sein du Groupe. On peut en mesurer l'ampleur en relevant le nombre de missions au sein des filiales. En 2003, le nombre de missions d'experts réalisées s'élève à environ 12 500 jours dans les filiales européennes et à 4 000 jours dans les filiales implantées dans le reste du monde notamment en Afrique, au Moyen-Orient ou en Asie. Le partage d'expériences et le prêt de compétences, outre les bénéfices en terme de compétitivité qu'ils peuvent générer, participent à l'intégration du Groupe.

Projet "Vision humaine"

Avec la conviction qu'"il n'y a pas de progrès économique sans progrès humain", le Comité Exécutif d'Orange France a formulé en avril 2003 un projet construit autour de trois axes : "l'avoir", "le savoir" et "le mieux être".

L'ambition est de conserver et de recruter les collaborateurs "les plus compétents" et de contribuer au mieux à leur épanouissement professionnel.

Pour 2003, les priorités de ce projet ont été les suivantes :

- **en matière "d'avoir", une politique de rémunération variable ;**
- **en matière de "savoir", l'efficacité des formations individuelles et des parcours de formation collective ;**
- **en matière de "mieux être", la reconnaissance individuelle dans la transparence ainsi que la reconnaissance collective et le sens de la fête ("Orange happy").**

Chacune de ces priorités a fait l'objet d'un travail approfondi et de plans d'action par direction.

Le baromètre social interne donne une mesure du niveau de satisfaction.

La formation tout au long de la vie

Le management des compétences soutient les orientations stratégiques du Groupe et participe à la création d'une culture commune. C'est dans cette optique que France Télécom a conçu son plan de formation pour améliorer la compétence collective et orienter les décisions de formation individuelle.

En 2003, le recentrage sur l'innovation, les métiers clés et la recherche d'une plus forte cohésion au sein du Groupe ont donné un nouvel essor au développement des "qualifications tout au long de la vie". Courant 2004, via un réseau d'information structurée, les moyens de formation vont être accessibles aux principales filiales de l'entreprise.

Assurer un environnement de travail sain et sûr

France Télécom conçoit sa politique de santé et de sécurité au travail autour de 2 axes principaux :

- d'une part l'organisation de la prévention des risques professionnels avec la mise en place d'un système de management de la sécurité ;
- d'autre part la promotion d'actions de prévention autour des principales problématiques santé-sécurité (ex. : les travaux en hauteur).

Une politique de professionnalisation de la ligne managériale et des "préventeurs" a été développée. Elle s'articule autour d'actions de formation et de l'organisation d'une animation spécifique. Un site dédié à la santé et à la sécurité au travail, e-prevention, est à la disposition des "préventeurs", managers et de tous les collaborateurs sur l'Intranet.

Les résultats sont encourageants, puisque la fréquence des accidents de travail diminue et que leur gravité se stabilise notamment chez France Télécom SA comme il ressort des indicateurs de référence :

	2002	2003
TFRAC (taux de fréquence des accidents)	5,29	5,22
TGRAC (taux de gravité des accidents)	0,31	0,29

TFRAC = nombre accidents travail x 1 million/effectif en activité ETP x nombre jours ouvrés x 7,6 heures

TGRAC = nombre de jours d'arrêts pour accident de travail x 1000 / effectif en activité ETP x nombre jours ouvrés x 7,6 heures

Plus de 15 000 personnes, dont 170 "préventeurs" et conseillers, ont été formées en matière de sécurité en 2003 au sein de France Télécom SA.

En Pologne, le CHSCT de TPSA traite des conditions de travail, fait une analyse périodique sur l'état de la santé et de la sécurité des collaborateurs et apporte un soutien à l'employeur pour améliorer les conditions de travail.

S'agissant de Orange, la politique santé-sécurité définie au niveau corporate est mise en œuvre par les différentes entités en fonction des spécificités réglementaires nationales.

Equant a mis en place un référentiel et des lignes directrices et développé une stratégie de contrôle des risques qui s'adresse aussi bien à ses salariés qu'aux autres parties prenantes ou "stakeholders". La santé, la sécurité et les conditions de travail font partie intégrante de toutes les fonctions et du management des activités d'Equant. La direction d'Equant organise, planifie, met en place, mesure et vérifie la conformité du niveau de santé, de sécurité et des conditions de travail avec les standards spécifiques de l'industrie.

En Afrique, notamment au Sénégal et en Côte d'Ivoire, les filiales du Groupe ont mis en place des dispositifs particuliers d'accompagnement pour leurs collaborateurs souffrant de pathologies graves.

Rémunérer les compétences

En France, l'Observatoire des rémunérations permet de constater une bonne cohérence des rémunérations des salariés entre les différentes sociétés du Groupe et un positionnement correct par rapport aux rémunérations dans les sociétés extérieures.

Les évolutions de rémunération font partie, conformément à la législation, de l'obligation de négociation annuelle. Elles font l'objet d'accords d'entreprise avec les organisations syndicales.

En accord avec les partenaires sociaux, le Groupe s'est engagé en France pour la protection sociale de ses salariés de droit privé et de leurs familles, en leur offrant l'accès à un régime innovant "à la carte" qui leur permet d'adapter les garanties en cas de décès et d'arrêt de travail aux évolutions des situations personnelles et familiales.

Les salariés du Groupe en France bénéficient d'un plan d'épargne Groupe.

Le dialogue social à l'échelle du Groupe

Au sein du Groupe, la représentation du personnel est effective à travers des comités d'entreprises, comme c'est le cas dans les principales filiales françaises, ou grâce à des structures qui permettent de développer l'information et la compréhension mutuelle entre la direction et les salariés, qui sont ainsi consultés sur les actions de l'entreprise.

Le dialogue social, en France, s'est illustré en 2003 par la conclusion de nombreux accords

(accord pour l'emploi et la gestion prévisionnelle des compétences, accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées, accord portant sur la mise en place de la convention collective des télécommunications chez France Télécom SA).

Ce dialogue est également nourri dans les filiales :

En Belgique, Mobistar a signé avec 3 syndicats un accord sur la gestion des horaires variables dans les centres d'appel.

Autre exemple, la Pologne où TPSA a engagé le dialogue social avec les syndicats à 2 niveaux. La rémunération, les indemnités de licenciements en cas de restructuration, les changements dans l'accord collectif sont négociés au niveau national. La déclinaison des mesures prises s'effectue à l'échelon local. Des accords ont été signés dans ces différents domaines.

En Europe, où sont concentrés plus de 90% des effectifs du Groupe, France Télécom a décidé de mettre en place un Comité de Groupe Européen.

La constitution de ce Comité, conformément à la directive européenne transposée en droit français, passe par une phase préparatoire de négociation à laquelle les représentants des pays où l'entreprise est implantée sont invités à participer. France Télécom a intégré à ce travail préparatoire les pays candidats à l'entrée dans l'Union européenne en 2004. Il devrait être pleinement opérationnel courant 2004.

En France, l'évolution du statut des collaborateurs fonctionnaires

L'évolution de la réglementation européenne en matière de télécommunications s'est traduite par l'adoption par le Parlement français d'une loi permettant à l'État de ne plus posséder la majorité des actions de France Télécom et subordonnant l'attribution des missions de service universel à une procédure d'appel d'offres. Cette loi garantit la pérennité de leur statut aux fonctionnaires ainsi que l'ensemble des garanties fondamentales, des droits et des obligations qui y sont attachés quelle que soit l'évolution du capital de l'entreprise.

Elle prévoit aussi l'application du droit commun à France Télécom SA en matière de représentation du personnel et de représentation syndicale. Ainsi, les fonctionnaires de France Télécom participeront aux côtés des salariés de droit privé à l'organisation et au fonctionnement de leur entreprise, par l'intermédiaire des instances représentatives du personnel.

Notre environnement

“France Télécom agit en respectant les environnements naturels et les cultures des pays dans lesquels elle opère. Consciente de ses responsabilités, elle s’emploie à maîtriser ses consommations d’énergie et de matière et à intégrer les préoccupations environnementales dans ces activités. Se plaçant à la pointe de l’innovation, elle promeut l’utilisation des technologies de l’information et de la communication, au service du développement durable, et contribue à l’essor des collectivités au sein desquelles elle est présente”

Extrait de la Charte de déontologie

Notre environnement est celui de nos parties prenantes ou “stakeholders”. En ce sens, notre implication dans les communautés, la connaissance de leurs attentes et de leurs préoccupations, l’amélioration du cadre et de la qualité de vie, les actions de solidarité sont autant d’exigences à l’origine de partenariats pour le Groupe et ses différentes entités.

Contribuer à la vitalité et au développement des territoires

Les nouvelles technologies sont un vecteur puissant du développement économique et social du “mieux vivre” ensemble. Il est donc naturel que l’intérêt des communautés et celui bien compris du Groupe convergent et se traduisent par des partenariats gagnant/gagnant. De nombreuses initiatives sont mises en place par le Groupe en ce sens.

Des partenariats avec les acteurs institutionnels visent à accélérer le déploiement de solutions performantes.

Le haut débit et la Charte “Département innovant”

Lancée début 2004, cette Charte est un instrument au service de la dynamique du territoire. Cette initiative doit accélérer et renforcer le déploiement du haut débit pour tous en France. À travers la Charte, France Télécom propose à chaque département français la signature d’un partenariat sur mesure, adapté à ses besoins spécifiques. Avec la couverture Internet à haut débit, c’est l’accès de tous, partout, au savoir, et le partage de l’information qui sont en jeu.

En France et au Royaume-Uni, le Groupe met aussi à la disposition des communautés des solutions visant à réduire la délinquance. Orange en association avec les

forces de police et les autres opérateurs mobiles a développé un programme pour décourager le vol des terminaux mobiles. Depuis 2003, des bases de données ont été créées pour permettre de désactiver les mobiles volés ou perdus. En France, en partenariat avec l’AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles), une campagne d’information sur ce service a été lancée avec diffusion de brochures dans les points de vente et les commissariats, ainsi qu’avec les factures des clients. Le Groupe s’implique pour renforcer la sécurité routière et intégrer le “transport intelligent” à notre vie quotidienne. En France, Wanadoo participe aux actions menées par la Sécurité routière en relayant sur le site www.mappy.com les campagnes de sensibilisation aux dangers de la vitesse et de l’alcool.

Au niveau européen, Orange et France Télécom R&D participent au projet GST (Global System for Telematics). Orange est par ailleurs associée au programme eSafety soutenu par la Commission européenne. L’objectif est

Plan de Déplacements Entreprise (PDE)

Depuis quelques années, le regroupement des sites de France Télécom en France pose la question du stationnement lié aux déplacements professionnels des salariés. L’utilisation de véhicules est source d’accidents et de stress, notamment lorsque le trafic est saturé, ainsi que d’insécurité sur les parkings. Des solutions conciliant les intérêts du personnel, de l’entreprise et ceux de la collectivité ont été adoptées en fonction des métiers des collaborateurs : transport en commun avec participation financière de l’entreprise, aménagement de zones de stationnement, recours au covoiturage, aménagement d’horaires de travail, télétravail ou travail à distance sur un site décentré, etc.

À Lyon, à Grenoble ou à Marseille, les PDE développés s’inscrivent dans la politique des villes en faveur d’une réduction de la place accordée aux voitures en zone urbaine dans le cadre de leurs Plans de Déplacement Urbain (PDU).

d'accélérer le déploiement de systèmes intelligents intégrés de sécurité routière.

France Télécom participe très activement aux principaux réseaux de soutien à la création d'entreprises en particulier dans le cadre du programme européen Alizé® – Actions Locales Inter-Entreprises en Zone d'Emploi.

Le programme européen Alizé® est une initiative au service des territoires pour soutenir la création d'entreprises.

En France, le dispositif Alizé® est évalué par la Datar, les Chambres de commerce et d'industrie, la Caisse des dépôts et consignations et les grandes entreprises participantes, au premier rang desquelles France Télécom. Le Groupe participe localement aux comités de sélection, aux comités d'agrément, aux versements de fonds de prêts d'honneur et aux parrainages des créateurs d'entreprise en amont et dans le suivi de leur projet. Entre 2001 et 2003, ce sont 19 bassins d'emploi qui ont été concernés.

La mutualisation des compétences favorise l'émergence et le développement de PME/PMI générant localement des emplois et de l'activité.

Le dispositif d'essaiage participe aussi à l'intégration du Groupe dans les territoires. En France, par exemple, des salariés porteurs d'un projet de création d'entreprise sont accompagnés. En 2003, les projets des salariés ont ainsi créés plus de cent cinquante emplois.

France Télécom a également développé des partenariats pour favoriser une meilleure appropriation des nouvelles technologies comme en témoignent une multitude d'initiatives : télécentres au Maroc et au Sénégal, cyber

bus en Jordanie, Points Multi Services (PMS) en France en association avec les Chambres consulaires, pour permettre à des habitants d'avoir accès à des services supplémentaires ou la promotion du WiFi dans les collèges, etc. Les écoles, les quartiers défavorisés, les zones rurales et la couverture des zones blanches sont prises en compte dans cette démarche.

Le Groupe sait également se mobiliser de manière exceptionnelle au service des communautés touchées par des difficultés telles que des catastrophes naturelles ou accidentelles ou qui traversent des crises d'ordre politique. En mai 2003, suite au séisme en Algérie, France Télécom en collaboration avec les opérateurs locaux a immédiatement déployé des solutions de téléphonie mobile par satellite. Par ailleurs, 200 techniciens ont participé aux travaux pour la mise en place de moyens temporaires permettant d'acheminer le trafic, via le Maroc ou la Tunisie.

En décembre 2003, lors des fortes intempéries qui ont touché le Sud-Est de la France et coupé 29 000 lignes téléphoniques, l'intervention de 1 000 techniciens a permis le rétablissement des communications malgré le rythme lent des décrues.

Cette même année, Côte d'Ivoire Telecom a mis en place un dispositif d'accompagnement de proximité de ses salariés qui subissaient les effets de la crise politique.

En janvier 2004, France Télécom s'est engagée dans l'opération de récupération des boîtes noires du Boeing qui s'est écrasé à Sharm el Sheikh et a mobilisé des moyens logistiques importants, notamment le robot Scorpion 2000.

France Télécom soutient depuis l'origine Télécom Sans Frontières, reconnue récemment ONG, qui intervient dans les pays traversant des situations critiques.

Couverture des zones blanches

Le 15 juillet 2003, Orange France, SFR et Bouygues Telecom ont signé avec l'État, les représentants des Collectivités locales et l'ART, une convention nationale destinée à étendre la couverture du territoire par les réseaux de téléphonie mobiles.

Il s'agit de convenir de l'implantation de nouveaux sites GSM sur les zones dites "blanches". Cette extension sera réalisée soit en mutualisant une partie des infrastructures soit en donnant à tous les utilisateurs l'accès aux installations d'un seul des trois opérateurs, par le biais des techniques "d'itinérance".

La Convention prévoit la couverture d'environ 3 100 communes avec près de 2 250 sites. La mise en œuvre se fera en deux phases : l'installation de 1 250 sites sur la période 2003-2004, et d'environ 1 000 sites sur la période 2005-2006.

Le déploiement de ces sites dans les zones peu denses doit contribuer à donner accès aux moyens de communications avancés mais aussi contribuer à redynamiser le développement économique et social de ces régions.

Un cadre de management environnemental pour le Groupe

Le Groupe a choisi d'adopter un cadre global de management environnemental. Déclinés par chaque entité en fonction de leurs spécificités et des adaptations méthodologiques qu'elles requièrent, les Systèmes de Management Environnement (SME) retenus sont conformes aux standards internationaux de normalisation (tels que la norme ISO 14000). Ce cadre prévoit notamment le développement d'outils de reporting et d'information, la création de modules de sensibilisation et de formation et le développement de partenariats.

Plusieurs entités ont d'ores et déjà obtenu la certification environnementale ISO 14001. Ainsi en est-il en France au sein d'unités opérationnelles (unités d'exploitation et de maintenance des réseaux, unités de facturation et de recouvrement, etc.). Certaines filiales sont également certifiées : France Télécom Marine, Mobinil en Égypte, Equant en Australie, etc. Orange France, prévoit, de son côté, un SME lui permettant à terme d'envisager la certification de ses sites.

L'adoption par une entité d'un SME peut s'intégrer dans un projet plus large. La Direction régionale de Guadeloupe par exemple associe à son système un programme "qualité" et un renforcement de sa politique "hygiène/sécurité".

Le reporting régulier sollicite chaque responsable de processus. Il repose d'une part sur un outil commun et d'autre part sur une liste d'indicateurs clés mis au point l'un et l'autre pour être étendu aussi vite que possible à l'ensemble du Groupe. Depuis 2003, cet outil de reporting – @gendda – est utilisé par une majeure partie des entités françaises. Il est consultable depuis l'Intranet de France Télécom SA. L'application restitue des indicateurs agrégés selon plusieurs gammes de critères (géographique, technique, historique, etc.), ce qui permet de mesurer les performances et d'offrir une vision de l'état d'avancement du programme d'amélioration continue.

L'évaluation régulière du management environnemental va alimenter la planification de nouvelles actions. La liste d'indicateurs clés adoptée pour l'ensemble du Groupe pourra être complétée par chaque entité en fonction des caractéristiques des territoires où elle est implantée. Jordan Telecom, par exemple, intègre à sa gestion environnementale la maîtrise de ses consommations d'eau.

Une veille réglementaire environnementale est menée au sein de FTSA. Elle sert de référentiel commun, accessible depuis le site @ction environnement sur le réseau Intranet.

Maîtriser les impacts environnementaux

Surveiller les installations à risque et éliminer les substances dangereuses

Les activités d'un opérateur de télécommunications sont peu polluantes. Elles ne mettent pas directement en œuvre de processus de production portant atteinte aux ressources rares ou non renouvelables, aux réserves naturelles (eau, air, etc.) ou à la biodiversité.

Néanmoins, le groupe France Télécom utilise certaines installations, produits ou substances susceptibles de présenter des risques, même mineurs, pour l'environnement. En France, par exemple, les ICPE - Installations Classées pour la Protection de l'Environnement – de France Télécom, soumises à une réglementation spécifique, font l'objet de programmes de prévention et de maintenance. Les ICPE sont au nombre de 2 450 soumises à déclaration, auxquelles s'ajoutent 13 installations justiciables d'une autorisation préfectorale.

France Télécom SA dispose par ailleurs d'installations d'air conditionné. 97 tours aéroréfrigérantes réparties sur 40 sites, pouvant présenter des risques de possible contamination par la légionellose, sont régulièrement entretenues.

Certaines installations utilisent des produits ou substances dangereuses pour l'environnement. En France, les programmes d'élimination des CFC (contenus dans les systèmes d'air conditionné non encore renouvelés), du Halon (utilisé dans les systèmes d'extinction d'incendie par exemple) et des PCB (dans certains transformateurs électriques par exemple) ont fait l'objet d'un accord cadre signé avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), ce qui garantit la conformité de ces programmes avec la réglementation les concernant.

Limiter les consommations d'énergie et de matières

La principale source de consommation d'énergie de France Télécom provient à plus de 80% de l'alimentation électrique des équipements de réseaux. Les activités de France Télécom nécessitent, par ailleurs, l'utilisation d'installations thermiques telles que les chaufferies et les groupes électrogènes.

2003 a été l'année de la consolidation des outils de pilotage mis en place pour mieux maîtriser nos consommations. En 2004, le déploiement d'applications comptables et de gestion immobilière communes donnera une meilleure visibilité de la politique d'économie d'énergie du Groupe.

Principales consommations d'énergie et émissions de CO₂ (estimations) – France Télécom SA

	2003	2002	2001
Parc total de véhicules au 31 décembre			
	30 830	33 460	37 217
	2003	2002	2001
Consommation électrique (réseaux et bâtiments)			
Consommation électrique	1 600 GWh	1 642 GWh	1 633 GWh
Consommation de carburants			
Carburants tous types (millions de litres)	40,6	46,10	48,24
Essence sans plomb (par véhicule)	1 120 l/an		
Gazole (par véhicule)	1 340 l/an		
Moyenne carburant par véhicule	1 320 l/an	1 378 l/an	1 296 l/an
Émissions de CO₂ (carburants) et émissions de la production EDF			
Émissions de CO ₂ (carburant véhicules)	110 000 t	125 000 t	
Émissions de CO ₂ par EDF (production d'électricité)	81 000 t	85 000 t	

Les consommations de papier par exemple font l'objet de programmes particuliers d'économies. Ainsi, dans le cadre des processus de commande et de facturation partagés avec les fournisseurs, France Télécom a poursuivi en 2003 sa politique de déploiement de la facture électronique passant de moins de 20% des factures reçues en janvier à 32% en moyenne sur les trois derniers mois de l'année. France Télécom SA compte parmi les grandes entreprises les plus avancées dans ce domaine. Le taux de progression devrait être le même en 2004 et la facture électronique déployée dans les autres entités du Groupe.

Douze filières de gestion des produits en fin d'utilisation ont été créées

Elles concernent prioritairement les équipements électriques et électroniques (à usage professionnel ou grand public), les piles et accumulateurs, les câbles, les poteaux en bois traités et le papier. Chaque filière s'appuie sur un processus de collecte, de valorisation, de recyclage ou d'élimination. Le traitement des déchets est confié à des entreprises qualifiées qui utilisent des procédés industriels maîtrisés.

L'objectif est de consolider ces filières, d'étendre progressivement leur champ d'action au sein du Groupe et par le biais d'expériences "pilotes" d'en identifier de nouvelles. Par exemple, les équipements électriques et électroniques récupérés en provenance des flux clients, et les produits provenant d'usages professionnels sont confiés à des sociétés spécialisées, qui peuvent avoir recours à

L'activité annuelle de Wanadoo

La production des annuaires téléphoniques de France Télécom a représenté en 2003 une consommation de 72 000 tonnes de papier, contre 74 000 en 2002 et 80 000 en 2000. Pour diminuer cet impact environnemental, Wanadoo a pris plusieurs mesures. Ainsi, les annuaires sont imprimés sur du papier recyclé. Les colles pour la reliure et les encres d'impression sont sélectionnées pour faciliter la valorisation des annuaires périmés et le réemploi du papier. Aujourd'hui, 25 à 30 % du papier utilisé pour les nouveaux annuaires peut être recyclé.

Par ailleurs, des opérations de récupération des annuaires périmés distribués sont organisées en partenariat avec le monde éducatif, des sociétés de distribution et les collectivités. En accord avec PagesJaunes, les distributeurs des annuaires ont mis en place dans les zones urbaines les plus denses un système de "dépôt/reprise": l'ancien annuaire est repris au moment du dépôt du nouveau.

Les annuaires récupérés sont recyclés par des entreprises spécialisées.

d'autres intervenants habilités pour séparer les composants et entre autre valoriser les plastiques (introduits dans la production de stylos ou utilisés comme matériaux d'intégration dans les enrobés pour les routes). Parmi ces équipements, les terminaux mobiles font l'objet d'initiatives qui mettent en œuvre des processus adaptés selon les pays.

Au Royaume-Uni, Orange a lancé avec les trois opérateurs majeurs, en septembre 2002, l'initiative de recyclage "foneback". Une partie de la valeur des matériels récupérés est reversée à une organisation caritative. Dans certaines filiales, plusieurs produits en fin d'utilisation sont collectés en même temps.

Aux Pays-Bas, Orange, en partenariat avec des organismes spécialisés dans le recyclage, pratique simultanément la collecte des piles, des cartouches d'encre et du papier.

Par ailleurs, pour encourager l'utilisation de matériaux "verts", des initiatives sont mises en place. En Égypte, par exemple, Mobinil utilise du carton et non plus du PVC pour la fabrication de ses cartes prépayées.

Trois expériences pilotes en France

En France, la récupération des terminaux mobiles fait l'objet d'expérimentation dont l'analyse des résultats, à la mi-2004, permettra de retenir la solution de valorisation et de recyclage la mieux adaptée.

À Lille, l'opération "Mobile Back" consiste à collecter les terminaux mobiles inutilisés par les clients. Pour sensibiliser le client à la récupération et l'y inviter, Orange propose pour un terminal rapporté et une nouvelle offre contractée, une réduction de 10 à 30 euros. L'objectif est double : d'une part, inciter le client à rapporter son terminal en lui proposant un bon de réduction pour une nouvelle offre contractée, une contre-valeur sous forme de bon de réduction, d'autre part, permettre "une seconde vie" à ces produits en réutilisant les composants ou en les remettant en état et en les revendant. À Toulouse, une expérience quasi identique à celle de Lille est lancée. À Nantes, les terminaux mobiles rapportés par les clients sont remis à une société de récupération, offrant toutes les garanties réglementaires pour le transport, la manutention et le recyclage.

"Les affaires ne peuvent plus prospérer au détriment de l'environnement."

Gordon Shields, Président Fondateur de Shields Environmental PLC

Pour optimiser la gestion des terminaux mobiles, France Télécom et Shields ont noué un partenariat autour du projet Mobile Back. Les solutions de valorisation de produits développés par Shields répondent aux exigences que le Groupe entend retenir vis-à-vis de ses partenaires. Shields propose la réutilisation des terminaux en état de marche pour fournir des produits financièrement accessibles aux pays en voie de développement. Ceux qui ne peuvent être réutilisés sont recyclés de manière sécurisée en privilégiant une nouvelle utilisation des matériaux les constituant.

Shields Environmental est une société spécialisée dans la valorisation des équipements en surplus issus du secteur des télécommunications. Elle développe des solutions de gestion intégrant les composantes du développement durable. En lien avec ses activités et son savoir-faire, elle a mis en place un programme, le "World Recycling Support Programme" pour faire partager ses connaissances dans la gestion des produits en fin d'utilisation et aider les pays émergents à mettre en place leurs propres solutions de recyclage. Ce programme est soutenu par de nombreuses ONG et est reconnu par le Programme des Nations unies pour l'Environnement (PNUE).

« Je crois que nous entrons dans une ère où les affaires ne peuvent plus prospérer au détriment de l'environnement. La législation le demande, les clients le demandent, mais surtout l'environnement en a besoin pour le bien des générations futures. Les améliorations dans la prise de conscience environnementale dont j'ai été témoin au cours de ces vingt-cinq dernières années me donnent un grand espoir pour le futur. »

Participer à la préservation des sites

Les équipements de réseau (antennes, lignes téléphoniques, poteaux, etc.) ont un impact visuel sur les paysages. Depuis longtemps, le Groupe a développé des actions dans ce domaine.

Ainsi, en France, la totalité du réseau assurant les liaisons interurbaines nationales et régionales est souterraine. Plus généralement, le réseau de transport est enterré à 97%. Seul un tiers des lignes de distribution – ou de desserte clients – sont aériennes. En 2003, 34 000 poteaux ont été déposés et 1 400 kilomètres de câbles enfouis. France Télécom a contribué à hauteur d'environ 10 millions d'euros à ces opérations de dissimulation. Elles ont été réalisées dans le respect des engagements pris et conformément à la législation en vigueur, en concertation avec les autorités locales ou nationales chargées de la protection du patrimoine culturel et naturel.

S'agissant de l'implantation paysagère des antennes de téléphonie mobile, Orange reste à l'écoute de ses parties prenantes qui ont localement des attentes spécifiques.

En Suisse, au Royaume-Uni et en France, 60 à 85% des antennes-relais sont installées sur des structures pré-existantes. Tous les sites nouveaux (ou réaménagés) font systématiquement l'objet d'une intégration paysagère.

Orange a fait de la bonne information de ses publics, en communiquant les meilleures pratiques déjà en place dans ses filiales, une de ses priorités. En France, par exemple, des aménagements paysagers particuliers sont prévus dans les zones où la dissimulation totale des équipements pourraient diminuer la performance ou la sécurité des installations. Il s'agit avant tout d'éviter que le regard soit gêné par des infrastructures en rupture avec le paysage. Plusieurs solutions sont utilisées : construction de locaux techniques dans le respect de l'architecture locale, installation de palissades en bois autour de pylônes et d'équipements techniques, plutôt qu'une clôture grillagée en milieu rural ou boisé, peinture des aménagements pour qu'ils puissent se fondre dans le paysage, diminution de l'impact visuel des périmètres de sécurité signalés par exemple en terrasse par des plots résilients en caoutchouc recyclés.

Les négociateurs d'Orange ont à leur disposition un guide présentant les solutions techniques d'insertion et d'intégration des relais avec tous les paramètres utiles en terme de réalisation (choix, mise en œuvre, coûts, etc.).

Nouer des partenariats

Pour accompagner le déploiement de la politique environnementale, le Groupe s'est résolument engagé dans des partenariats.

Au sein du **GeSI**, France Télécom participe avec les membres de l'**ETNO** à un partenariat entre opérateurs et industriels pour la promotion des TIC et de leurs usages au service du développement durable. C'est dans ce cadre qu'a été élaborée avec le WWF une contribution au Sommet mondial de la société de l'information et qu'a été mis au point un supplément sectoriel sur les télécommunications intégré au modèle de reporting de la GRI. En 2003, a été lancé un groupe de travail sur la maîtrise des risques environnementaux et sociétaux, dans la chaîne d'approvisionnement du secteur des télécommunications. La collaboration au sein de l'**ETNO**, dont France Télécom assure la présidence depuis le 1^{er} janvier 2004, est également très fructueuse : contribution à l'élaboration de la Directive européenne "EMF-workers", travaux sur les économies d'énergie induites par les TIC, participation à l'élaboration d'une matrice d'impacts environnementaux, benchmark biennal des opérateurs européens de télécommunications en matière de politique environnementale, etc.

En 2003, le Groupe a engagé une réflexion avec **Auxilia** sur les opérations de récupération de terminaux mobiles, Mobile Back en France notamment, en vue de définir un processus qui garantisse les conditions de réutilisation des terminaux reconditionnés, dans les pays à faible pouvoir d'achat.

En France, le Groupe a par ailleurs développé plusieurs partenariats. Il faut citer notamment l'accord cadre conclu avec l'**ADEME** fin 2002, qui a permis de consolider les programmes d'élimination des produits dangereux et de développer une démarche commune pour la caractérisation de la contribution positive des TIC au développement durable.

De même, les travaux lancés avec la **SNCF** et **EDF**, sous l'égide de la Commission nationale PCB/PCT, ont abouti en 2003 à la définition d'un système commun pour le suivi de l'élimination des transformateurs au PCB.

Être solidaire

Le groupe France Télécom s'est engagé dans de nombreuses actions de solidarité, le plus souvent en collaboration avec les pouvoirs publics nationaux ou locaux, les associations, les ONG, etc.

Soutenir les initiatives des collaborateurs

Les collaborateurs sont souvent moteurs pour la mise en œuvre d'actions solidaires. Les entités du Groupe peuvent promouvoir ou soutenir certaines de ces initiatives.

Ainsi, Wanadoo participe avec l'association humanitaire Congés Solidaires à l'installation d'un télécentre Internet à Mopti, la deuxième ville du Mali. Des collaborateurs ont consacré une partie de leurs congés pour sensibiliser et former la population locale aux outils informatiques et aux techniques Internet. Wanadoo, quant à lui, a apporté des financements, notamment en offrant une dizaine d'ordinateurs en bon état de marche.

Orange a développé "Community Future" un programme d'engagement communautaire destiné à être décliné par ses filiales. C'est dans ce cadre que "Orange Solidarités", en France, soutient les projets des collaborateurs contre l'isolement : aide aux handicapés pour une vie plus autonome, soutien aux illettrés, maintien du contact pour les personnes hospitalisées, etc. Sur 37 projets présentés en 2003, 21 ont été retenus par le jury français. L'entreprise a alloué à chacune des opérations un budget moyen de 13 000 euros.

Aider le monde éducatif

En Roumanie, Orange sponsorise l'initiative "Save the Children" pour distribuer des livres dans les écoles rurales. Des collaborateurs décorent et remplissent de cadeaux des boîtes destinées aux orphelins roumains.

En partenariat avec l'UNICEF, Orange Suisse soutient

des projets pour l'éducation d'enfants défavorisés en Inde, au Guatemala, au Vietnam et en Irak.

Au Salvador, France Télécom, dans le cadre d'une convention signée avec le Ministère de l'éducation, a développé un projet "l'école numérique".

Accompagner les malades

En Côte d'Ivoire, au Sénégal ou encore au Cameroun, les filiales du Groupe ont mis en place des programmes d'accompagnement des malades souffrant de pathologies graves (notamment le sida, l'hépatite B et le paludisme). Il s'agit de leur permettre une meilleure intégration sociale.

Côte d'Ivoire Telecom a en particulier développé des opérations de prévention contre le sida, intéressant tous ses collaborateurs. Le programme d'information retenu repose sur un partenariat avec le Centre Intégré de Recherches Biocliniques d'Abidjan (CIRBA). Il est destiné aux 2 700 collaborateurs de l'entreprise et à leur entourage (environ 16 000 autres personnes). Cent trente agents de Côte d'Ivoire Telecom ont été formés par le CIRBA pour animer des séances d'information dans l'entreprise.

Notre mécénat : des liens pour mieux se comprendre

À travers les actions de mécénat conduites par sa Fondation, France Télécom contribue à la mise en place d'un rapprochement, d'une écoute et d'un dialogue avec la société civile. Les actions soutenues par la Fondation dans le domaine de la musique vocale depuis 1987 et l'aide apportée aux personnes autistes depuis 1991 incarnent cette conviction.

La Fondation associe des salariés de l'entreprise qui ont choisi de s'engager dans des actions qui les touchent. L'Association "Volontaires pour les Autistes" réunit ainsi 250 bénévoles qui accompagnent régulièrement des personnes autistes et leurs familles.

Cent mille personnes mobilisées pour les journées de l'autisme en 2003

Rendez-vous annuel de sensibilisation, les journées de l'autisme 2003 ont mobilisé 100 000 personnes autour de 218 manifestations de solidarité. Les fonds collectés ont permis d'améliorer la prise en charge de personnes autistes.

La Fondation soutient également la création et l'équipement de lieux de vie pour personnes autistes, la formation des professionnels et la recherche. En 2003, une équipe de chercheurs a identifié pour la première fois deux gènes associés au syndrome de l'autisme.

Mécène de la musique vocale, la Fondation accompagne des ensembles vocaux, des festivals et des jeunes chanteurs. Ainsi, au cours des dernières années, l'aide apportée au Jeune Chœur de Paris, dirigé par Laurence Equilbey, lui a permis de devenir un centre de formation diplômante pilote en France. Le soutien de la Fondation a contribué à révéler "Le Concert d'Astrée", dirigé par Emmanuelle Haïm qui a obtenu une Victoire de la Musique en 2003. La Fondation est aussi attentive aux actions pédagogiques et sociales qui facilitent l'accès de la musique vocale à tous, notamment aux publics en difficulté.

Les initiatives de mécénat au sein du Groupe sont nombreuses à travers le monde. En Pologne par exemple, TPSA intervient pour améliorer les conditions d'accueil des enfants hospitalisés.

L'ensemble du Groupe est animé par la même conviction : plus de communication permet de créer, reconstruire, développer des liens pour mieux se comprendre.

Le mécénat en 2003 : quelques chiffres

- en France, la Fondation a soutenu 260 projets dans le domaine de l'autisme et de la musique vocale pour un budget de 3,5 millions d'euros ;
- au Sénégal, la Fondation Sonatel a consacré un budget de 81 000 euros à la lutte contre le paludisme ;
- en Côte d'Ivoire, le Fond de lutte contre le sida de Côte d'Ivoire Télécom a mené des actions d'information et de prévention des salariés et de leurs familles pour un montant supérieur à 200 000 euros ;
- la Fondation Jordan Telecom a consacré 250 000 euros au financement d'initiatives pour la protection des ressources en eau et pour faciliter l'accès de tous aux nouvelles technologies ;
- en Pologne, TPSA a financé à hauteur de 560 000 euros des projets éducatifs et des programmes de sauvegarde du lien pour les enfants hospitalisés.

Glossaire

ADSL (Assymmetric Digital Subscriber Line):

Technologie capable de transformer 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 doubler la capacité de transmission des lignes téléphoniques actuelles afin que la voix et les données numériques puissent transiter rapidement.

AFA: Association des Fournisseurs d'Accès et de services Internet.

AFAQ: Association Française de l'Assurance Qualité.

AFUTT: Association Française des Utilisateurs de Télécommunications.

ART: Autorité de Régulation des Télécommunications.

CHSCT: Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Condition de travail.

Dosimétrie: Détermination par évaluation ou par mesure de la dose de rayonnement absorbée par une substance ou un individu. Méthode de mesure visant par exemple à valider la conformité des radio-téléphones et antennes mis sur le marché en fonction du SAR.

ETNO (European Telecommunication Network Operators): Association des opérateurs européens de télécommunication.

Entrepreneurs: Les quelques 700 décideurs du groupe France Télécom.

ETP: Equivalent Temps Plein.

Eye-tracking: Analyse de la façon dont le regard explore une page web.

Fire-wall (ou pare-feu): Logiciel ou machine permettant le contrôle et le filtrage des connexions sur un réseau. Cet outil permet notamment de fortement sécuriser les ordinateurs et les réseaux locaux connectés de façon continue à Internet.

France Télécom R&D ou FT R&D: France Télécom Recherche et Développement.

FTSA: France Télécom SA.

GRI (Global Reporting Initiative): Lancée fin 1997, le Global Reporting Initiative est une initiative internationale et multipartite, dont l'objet est d'élaborer et de diffuser des lignes directrices pour la production de rapport sur le développement durable, à l'attention des entreprises qui souhaitent rendre compte des dimensions économiques, environnementales et sociales de leurs activités, produits et services.

GSM (Global System for Mobil communication): Norme numérique actuellement utilisée par le réseau de téléphonie mobile en Europe. Fonctionne sur 900 et 1 800 MhZ (bi-bande).

HDSL (High data rate Digital Subscriber Line): Technologie de transmission sur fil de cuivre (débit de 2 Mbit/s).

ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement): Nomenclature utilisée dans le cadre de la réglementation française pour désigner des installations pouvant présenter un risque.

IP (Internet Protocol): Dans le monde de l'informatique et d'Internet, chaque ordinateur est identifié par un numéro, appelé adresse IP, un peu comme une adresse postale ou un numéro de téléphone. L'IP, c'est donc l'adresse qui permet d'identifier de manière unique chaque ordinateur connecté sur l'Internet (selon le protocole de communication Internet, Internet Protocol). Elle est constituée de quatre nombres, compris entre 0 et 255, séparés par des points (par exemple 217.128.162.28).

IP VPN (Internet Protocol Virtual Private Network): VPN est l'abréviation de "Virtual Private Network". La technologie VPN permet aux entreprises disposant d'une ligne louée d'établir entre eux un système de ligne clos et sûr via Internet. De cette manière, les entreprises assurent une transmission des données sûre (et normalement chiffrée) entre leur réseau et le poste opposé.

ISO 14000: 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 (SME).

ISP (Internet Service Provider): Équivalent anglais du français FAI (Fournisseur d'Accès à Internet).

LRQA: Lloyd's Register Quality Assurance.

OIT: Organisation Internationale du Travail.

OMS: Organisation Mondiale de la Santé.

Onde électromagnétique (ou fréquence radio électrique ou radio-fréquence): Propagation d'une énergie électrique et magnétique par voie hertzienne, à travers les airs.

Pare-feu: Voir Fire-wall.

PCB (PolyChloroBiphényles): Il s'agit notamment du pyralène contenu dans certains transformateurs électriques et dans certains condensateurs.

PCT: PolychloroTerphényl.

PDA: Personnel Assistant Digital.

PDE: Plan de Déplacement Entreprise.

PDU: Plan de Déplacement Urbain.

Peer to peer: Échange de fichiers "d'égal à égal" entre internautes. Le peering est un échange de trafic entre les réseaux de deux opérateurs sur une base de pair à pair, c'est-à-dire d'égalité. Les deux réseaux s'échangent du trafic, c'est à dire que les données en provenance de chacun des deux partenaires peuvent circuler d'un réseau à l'autre sans qu'il y ait facturation, ni accords commerciaux.

PNUE: Programme des Nations unies pour l'Environnement.

Préventeur: Expert opérationnel en hygiène et sécurité au travail, salarié de France Télécom ayant suivi une formation spécifique sur ces questions.

Principe de précaution: Apparue en 1987, ce principe était à l'origine surtout utilisé en droit international. La précaution opère en univers incertain. Elle vise à limiter les risques encore hypothétiques ou potentiels.

Procédés "haptiques": Procédés mettant en jeu l'étude du lien entre la perception et l'action.

SAR (Specific Absorption Rate): Débit d'absorption spécifique. Quantité de rayonnement absorbée par le corps humain (SAR sur le corps entier) ou par la tête (SAR local).

SAV: Service Après-Vente.

SDSL (Symmetrical Digital Subscriber Line): Destinée aux entreprises, cette technologie permet aux opérateurs de fournir des services à 2 Mbit/s sur une seule paire de cuivre et sur une distance pouvant atteindre quatre kilomètres, avec la même simplicité, robustesse et compatibilité spectrale que le HDSL classique. Les opérateurs peuvent ainsi offrir des services professionnels, dont la transmission de données avec plusieurs canaux voix.

Services "multimodaux": Services qui font appel à plusieurs modes de communication.

SGE: Solutions pour les Grandes Entreprises.

SME (Système de Management Environnemental): Méthodologie permettant d'évaluer et de maîtriser de manière continue l'impact des activités sur l'environnement, processus pouvant aboutir à la certification.

UMTS (Universal Mobil Telecommunication System): Norme internationale de troisième génération, à venir, pour la téléphonie mobile offrant des services multimédia à très haut débit.

TIC: Technologies de l'Information et de la Communication.

TPSA: Telekomunikacija SA.

UIT: Union Internationale des Télécommunications.

Wap (Wireless Application Protocol): Protocole permettant de transformer le téléphone mobile en terminal Internet et multimédia.

Weblogs: "Journal de route" sur Internet à la disposition de l'internaute (consignation des événements).

WiFi (Wireless Fidelity): Norme de transmission sans fil permettant le transfert rapide des données via les ondes radio dans un rayon de 100 mètres. Elle permet, par exemple, la communication entre un PDA et une imprimante. Ce réseau de type Ethernet à accès sans fil permet d'obtenir des débits pouvant atteindre 11 Mbit/s théoriques dans une bande de fréquences de 2,4 GHz. Le matériel Wifi respecte la norme 802.11.

En savoir plus

Sites du groupe France Télécom

France Télécom : www.francetelecom.com

Côte d'Ivoire Telecom : www.citelecom.ci

Equant : www.equant.com

France Télécom Marine :
www.marine.francetelecom.fr

**France Télécom Recherche et Développement/
FT R&D** : www.rd.francetelecom.fr

Jordan Telecom : www.jordantelecom.com.jo

Menatel (Égypte) : www.menatel.com.eg

Mobinil (Égypte) : www.mobinil.com

Mobistar : www.mobistar.be

Orange : www.orange.com

Orange France : www.orange.fr

Orange Roumanie : www.takamaka.com

Orange Royaume-Uni : www.orange.uk

Orange Slovaquie : www.orange.sk

Orange Suisse : www.orange.ch

Sonatel : www.sonatel.sn

Telecom (Salvador) : www.telecom.com.sv

TPSA (Pologne) : www.telekomunikacja.pl

Uni2 : www.uni2.es

Wanadoo : www.wanadoo.com

Autres sites

Ademe : www.ademe.fr

AFA : www.afa-france.com

AFOM : www.afom.fr

**AFUTT (Association Française des Utilisateurs
de Télécommunications)** : www.afutt.org

ART : www.art-telecom.fr

Association Familles de France :
www.familles-de-france.fr

Auxilia : www.auxilia.asso.fr

Commission européenne : www.europa.eu.int

Congés Solidaires : www.congesolidaire.org

DATAR : www.datar.gouv.fr

ETNO : www.etno.be

GeSI : www.gesi.org

Global Compact : www.unglobalcompact.org

GRI (Global Reporting Initiative) :
www.sommetjohannesburg.org/groupe/frame-gri.html

GRI – Global reporting Initiative :
www.globalreporting.org

GSM Europe : www.gsmworld.com/gsm europe

Liberty Alliance : www.projectliberty.org

**Ministère de l'Écologie et du Développement
durable** : www.environnement.gouv.fr

**Ministère de l'Économie des Finances
et de l'Industrie** : www.euro.gouv.fr

OMS : www.who.int/fr

PNUE : www.unep.ch

Shields Environmental PLC : www.shields-e.com

Télécom Sans Frontières ou TSF : www.tsfi.org

**UIT (Union Internationales des
Télécommunications)** : www.itu.int

UNICEF : www.unicef.org



france telecom

**Secrétariat général
Délégation à la responsabilité d'entreprise
et au développement durable**
6, place d'Alleray
75505 Paris Cedex 15

www.francetelecom.com