

ORANGE – RESPONSABILITE SOCIALE D'ENTREPRISE

Note méthodologique

Reporting 2017

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

Des informations plus détaillées sur les engagements, les impacts et les performances sociales, sociétales et environnementales sont disponibles sur le site Orange.com, rubrique Human Inside/Reporting RSE. L'ensemble des indicateurs quantitatifs y sont également présentés.

Période de reporting

Le rapport RSE 2017 couvre la période du 1er janvier au 31 décembre 2017.

Périmètre du reporting

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

Le reporting RSE englobe les filiales consolidées (voir le détail des filiales couvertes dans la base de données sur le site Orange.com, rubrique « reporting RSE »).

Le périmètre de reporting 2017 a évolué par rapport à 2016 pour tenir compte de l'intégration des activités Orange Bank sur une période de reporting de 14 mois, allant du 01/11/2016 au 31/12/2017.

Le périmètre de reporting 2017 couvre en moyenne 99,6 % du chiffre d'affaires du Groupe ; le taux de couverture, estimé en pourcentage du chiffre d'affaires des entités incluses dans le périmètre de reporting, est précisé pour chaque indicateur dans le tableau de données environnementales et dans le tableau des données sociales.

Méthodologie de reporting

Le contenu du rapport a été élaboré sur la base d'indicateurs sélectionnés de façon à rendre compte des principaux impacts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux des activités du Groupe. Le choix de ces indicateurs a tenu compte des recommandations d'organismes internationaux de référence comme la norme AA1000 APS (2008), la Global reporting Initiative (GRI), le Pacte mondial des Nations Unies, les principes directeurs de l'OCDE et la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des organisations.

Application des principes de la norme AA1000

Le processus d'élaboration du rapport de responsabilité sociale d'entreprise 2017 respecte, dans ses aspects significatifs, les trois principes (inclusion, matérialité et réactivité) de la norme AA1000 APS (2008), référentiel en matière de responsabilité sociale des entreprises axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes.

Inclusion

L'identification des attentes de nos parties prenantes est un élément déterminant de notre processus d'identification des enjeux de développement durable. Pour plus d'informations, voir la liste des principales parties prenantes du Groupe sur le site Orange.com, rubrique Human Inside/Responsabilité d'entreprise/Notre engagement.

Matérialité

La sélection des enjeux de développement durable les plus significatifs compte tenu des activités du Groupe tient compte des attentes exprimées par les parties prenantes et d'une hiérarchisation interne des risques réévaluée régulièrement (voir le site Orange.com, rubrique Human Inside/Responsabilité d'entreprise/Notre engagement).

Réactivité

L'identification des enjeux de développement durable significatifs pour les activités du groupe Orange donne lieu à l'élaboration de plans d'action réévalués annuellement et présentés sur Orange.com, rubrique Human Inside/Reporting RSE.

Vérification du rapport

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

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

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

Données sociales

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

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

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

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

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

Pourcentage de femmes dans le réseau « leaders »

Le réseau « leaders » est un réseau de management comptant 1 191 cadres à fin 2017. Ces cadres occupent des postes à très forts enjeux de responsabilité pour le groupe Orange.

Nombre de départs

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

Heures de formation

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

Indicateurs santé-sécurité

Le taux de couverture de ces indicateurs est de plus de 96 % des effectifs à fin 2017. Les accidents reportés par les pays le sont en conformité avec la réglementation locale.

Quelques définitions

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

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

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

Données environnementales

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

Les principaux indicateurs font l'objet d'un reporting trimestriel, portés à un reporting semestriel, voire annuel pour les indicateurs de moindre matérialité pour le Groupe. Les valeurs relatives au 4e trimestre peuvent faire l'objet d'estimations (à noter que les données des 11 grands pays du Groupe représentent 96,4 % du chiffre d'affaires). Le reporting environnemental d'Orange France couvre les entités sous accord-cadre avec les prestataires et sous contrat avec les éco-organismes, représentant la grande majorité de ses impacts.

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

Orange Business Services International :

- le reporting d'Orange Business Services à l'international est limité à 11 pays (ou 105 sites) sur les 81 pays où il est présent. Ces pays représentent 80 % des effectifs d'OBS International et 60 % de la surface de ses bâtiments (en m²) occupée. Les pays sont l'Australie, le Brésil, la Suisse, l'Égypte, l'Allemagne, l'Inde, l'Île Maurice, la Russie, Singapour, les États-Unis et le Royaume-Uni ;
- la consommation d'énergie électrique est reportée sur 364 sites de 44 pays, représentant 82 % de la surface de ses bâtiments (en m²) occupés hors France ;
- la consommation de carburant des véhicules de société est reportée sur sept pays représentant 68 % du nombre total de véhicules diesel et 54 % des véhicules essence, et extrapolée pour couvrir un total de 23 pays.

Énergie

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

Les consommations d'énergie des locaux – en particulier les boutiques – pour lesquels le groupe Orange ne paye pas de facture directe, ne sont pas reportées. La consommation d'énergie issue des centrales de chauffage urbain n'est pas comptabilisée du fait de la difficulté d'estimer les émissions de CO2 associées.

Les consommations d'électricité de la Pologne sont calculées à partir d'un échantillonnage statistique des factures reçues au cours de l'exercice.

De la même manière, les consommations d'énergie du réseau d'Orange France sont fondées sur une part d'estimation. La consommation d'énergie du réseau Orange Espagne est extrapolée sur la base des factures fournies par les sociétés d'approvisionnement d'électricité. La consommation d'énergie des Data centers, des

bâtiments et des boutiques est calculée en utilisant un outil de contrôle en ligne qui mesure et contrôle en temps réel tous les systèmes des bâtiments, y compris l'informatique, la climatisation, les onduleurs...

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

Transport

Les données de transport en train et en avion proviennent de la remontée des données des pays parcourus par les salariés.

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

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

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Pour les émissions liées aux consommations d'électricité, les facteurs d'émission de l'IEA (International Energy Agency) dans sa version réactualisée de janvier 2017 ont été utilisés pour tous les pays, sans retraitements des données antérieures. La baisse des émissions de GES est en partie due au changement opéré pour des facteurs d'émission électricité.

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

Émissions de fluides frigorigènes

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

Mobiles collectés

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

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

Déchets électroniques collectés (e-déchets) auprès des clients

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

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

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

Déchets évacués et déchets valorisés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Eau

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

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

La diminution constatée en 2017 par rapport aux exercices précédents provient d'un reporting incomplet de certains pays.

Système de management environnemental

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

Il se calcule sur le périmètre des organisations consolidées par le Groupe. Pour la France, qui bénéficie de la certification ISO 50001, le total de l'énergie électrique consommée en France (hors Orange Marine) est obtenu par pro rata des effectifs travaillant sur le périmètre certifié.

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

CET (Customer Experience Tracker)

L'indicateur publié correspond à la moyenne des notes données par les clients Orange consultés pour la question suivante :

« [...] Recommanderiez-vous à votre famille et à vos amis Orange mobile/Internet haut débit ? »

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