

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE
2016**

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : ORANGE NORD DE FRANCE

Statut : SA

Date de création/ de reprise de l'entreprise : Issue de l'administration des PTT, France Télécom devient une SA en 1996

Activité : numérique et téléphonie

Territoires d'action : Nord-Pas de Calais-Picardie et Champagne Ardenne

Filiales : non

Effectif : 7000 collaborateurs Orange sont présents sur le territoire de la direction Orange Nord de France (Nord-Pas de Calais / Picardie / Champagne-Ardenne) ; 5500 collaborateurs en NPDC-Picardie, dont 3500 en Métropole Lilloise

Adresse : 2 rue Trémière 59650 Villeneuve d'Ascq

Téléphone : 03 28 39 59 65

Site Internet : www.orange.fr

Contacts :

Alain DUBOIS, Délégué RSE déploiement et mise en œuvre, alain2.dubois@orange.com, 06 32 06 41 36

Laurent VITOUX, Délégué Régional Nord-Pas de Calais et sponsor de la démarche RSE au sein du Comité de la Direction Orange Nord de France, laurent.vitoux@orange.com, 06 85 11 96 46

Fabienne GUENEAU, Responsable Diversité, fabienne.gueneau@orange.com, 06 33 46 73 81

Nature		Montant (milliards d'€)
Chiffre d'affaires HT	2013	41
Chiffre d'affaires HT	2014	39,44
Chiffre d'affaires HT	2015	40,23
Résultat net	2013	2,133
Résultat net	2014	1,225
Résultat net	2015	2,650

La baisse de 2014 est due à l'investissement dans la construction du réseau fibre. La Direction Orange Nord de France pèse environ 10 % du CA national.

Bilan carbone : oui (National)

Bilan Gaz à Effet de Serre* : oui (National)

*Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Rapport RSE : oui

En ligne : oui <http://www.orange.com/fr/Responsabilite/Reporting/2014>

Prix et nominations :

- **2011 - World Communication Awards** : Orange reçoit trois des plus hautes Distinctions du secteur des télécoms et est vivement félicité dans deux autres catégories. Orange a reçu le prix du Meilleur opérateur mobile.
- **2011 et 2013** : Orange Business reçoit le **Gender Equality – European Standard** (égalité professionnelle femmes-hommes).
- **2012 - Best Workplaces for Commuters** aux Etats-Unis.
- **2012 - « Great Place to Work »** pour la ville de Rio De Janeiro.
- **2014 : Grand Prix Stratégies de la communication d'entreprise et des collectivités territoriales** pour son opération de communication interne donnant la parole à ses salariés lors de son changement de nom l'an passé.
- **2014 et 2015 : certification "Top Employer Europe 2015" - label Top Employer Afrique (3^{ème} année consécutive)- Top Employer sur 3 continents en 2015** - : Europe, Afrique, et l'Asie avec l'Inde.
- **2015 : Grand prix de la Diversité** remis à Laurent Depond, Directeur de la Diversité chez Orange.
- **5^{ème} année consécutive depuis 2011** : certification de sa politique égalité professionnelle (Gender Equality - European Standard).
- **Top Employer Global 2016** : Cette certification mondiale consacre les meilleures politiques et pratiques en termes de programmes de ressources humaines.
- **Les pépites de l'alternance Nord de France** : récompense sur le travail engagé en faveur de la diversité, mixité.

Certifications :

Nos certifications soulignent la garantie de la qualité de nos processus et de nos services. Nous sommes certifiés :

- **ISO 9001** : en France, Suisse, Allemagne, et pour les principaux centres de services clients en Egypte, Inde, Brésil et Ile Maurice.
- **ISO 20000** : en France, Suisse, Allemagne et pour les principaux centres de services clients en Egypte, Inde, Brésil et Ile Maurice sur les principaux services réseau et informatique. La certification est étendue à la gestion des services [Flexible Computing Premium](#) en France et aux opérations en Allemagne et [Open Videopresence](#) en France.
 - **ISAE 3402 Type II** : les Data Centers de Rennes, Paris, Northryde (Australie), Chai Chee (Singapour), Park Royal (UK), Oak Hill (USA) ; pour les centres de services clients du Caire, de Delhi et de Rennes et pour les centres réseau à Paris et Rennes. Cette certification est issue d'une expérimentation qui a permis l'ensemble des process sur les autres centres.
 - **ISO 27001 – Management de la sécurité de l'information**. La certification ISO 27001 assure la protection des biens d'une entreprise pour : les centres de gestion de réseaux internationaux en Egypte, Inde, Brésil et Ile Maurice - les activités informatiques opérationnelles de Rennes en France.
 - Premier opérateur au monde **certifié ISO 15408**. Orange Business Service certifié ISO 15408 pour la sécurité de notre réseau international IP (sécurité des systèmes et logiciels informatiques).
 - **depuis 2010 : Certifications ISO 14001 sur plusieurs processus métiers** : Gestion des approvisionnements bureautiques - Déploiement du réseau d'accès mobile (antennes-relais) - Adaptation du réseau cœur et de l'infrastructure de services - Intervention sous-traitée (périmètre : animation nationale et unité d'intervention Ile de France Est)
 - o Engagement pour une certification ISO 14001 en mai 2016 sur l'ensemble des activités d'Orange France **dont Orange Nord de France,**
 - o Engagement pour une certification ISO 50001 dès 2016 **dont Orange Nord de France.**

Contexte et activité

Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Opérateur de télécommunications dans le monde, Orange compte 154 000 salariés dont 97 000 en France en 2015, – 7000 sur la Direction Orange Nord de France (Nord-Pas de Calais-Picardie et Champagne-Ardenne).

L'entreprise est présente dans 29 pays avec 248 millions de clients dans le monde en 2015, dont 190 millions de clients du mobile et 16 millions de clients haut débit fixe. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En mars 2015, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique «**Essentiels2020** »¹ qui vise à mettre les besoins de ses clients au centre de sa stratégie pour qu'ils puissent bénéficier pleinement du monde numérique et de la puissance de ses réseaux à très haut débit.

¹ [Essentiels 2020](#)

Contexte de la démarche RSE : La RSE est profondément inscrite dans notre culture et notre histoire. Orange s'est construit sur un socle de valeurs fondatrices qui guident nos principes d'action vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes. Notre charte de déontologie, adoptée en 2003, contribue à diffuser, auprès de l'ensemble de nos collaborateurs, des principes d'action et de comportement individuel conformes aux engagements du Groupe et aux principes fondamentaux en matière de respect des Droits de l'Homme et de l'environnement et de lutte contre la corruption. Pour en contrôler la mise en œuvre et assurer la maîtrise des risques au quotidien, nous avons mis en place une gouvernance et des processus de contrôles internes rigoureux.

Cet engagement répond également aux exigences du contexte réglementaire d'une entreprise du CAC 40. Les engagements du nouveau plan stratégique de l'entreprise Essentiels 2020 s'inscrivent pleinement dans cette démarche.

Cette démarche est assurée dans l'ensemble des directions par un reporting régulier ou par sondage des organismes de contrôle interne.

L'entreprise confie également à un organisme d'études et de conseil un sondage d'opinion tous les deux ans auprès des parties prenantes.

Rappel des principaux engagements publics du Groupe

1996 : signature de la **Charte environnement** de l'ETNO (European Telecommunications Network Operators)

2000 : adhésion au **Pacte Mondial** de l'ONU

2006 : signature de l'accord Groupe avec **alliance syndicale UNI**

2006 : engagement de réduction des émissions de CO₂ de 20% à l'horizon 2020 (vs 2006)

2009 : le Groupe applique a minima dans toutes ses filiales les recommandations de l'OMS en matière d'ondes électromagnétiques

2010 : publication du **code de conduite** destiné aux fournisseurs Groupe

2012 : 10 engagements d'Orange contributifs à l'**Agenda numérique pour l'Europe** (égalité F/H, couverture 3G zone AMEA, performance énergétique, données privées...)

2011 : adhésion à la **CEO Coalition** en faveur d'un Internet plus sûr pour nos enfants et signature de 5 engagements

2012 : déploiement des 6 engagements de la « **Orange people charter** »

2012 : membre fondateur et adhésion aux 10 principes de l'*Industry Dialogue* pour la liberté d'expression et les droits humains

2013 : signature de 4 engagements de la **Charte Orange pour la protection des données**

2015 : engagement d'Orange pour la **COP 21**

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

Permettre à nos clients de communiquer au travers d'outils numériques et digitaux en mettant en place des réseaux et en conservant les données grâce aux Big Data (serveurs)

2) Quelles sont vos valeurs ?

Le plan Essentiels2020 s'appuie sur une dynamique d'entreprise digitale, efficace et responsable.

Parties prenantes

- **Actionnaires** : par sondage national (CSA tous les 2 ans)
- **Salariés** : par sondage national (CSA tous les 2 ans), y compris représentants du personnel
5500 salariés en NPDC-Picardie
- **Parties prenantes Nord-Pas de Calais** :
 - Associations de consommateurs : UFC Que Choisir – CLCV – UNAF
 - Associations de protection des enfants : FCPE – Famille de France – Familles rurales
 - Associations de protection de l'Environnement : Associations Nature – LPO
 - Associations humanitaires : Secours populaire – Croix Rouge
 - Collectivités territoriales : Conseil Régional (2) Conseil Départemental (2) – Communautés de communes (3) - Mairies (4)
 - Ministères et services de l'Etat : Ministère de l'Industrie – ADEME – Préfecture et sous-préfecture (3) – DREAL Nord-Pas de Calais
 - Parlementaires : Députés (5) – Sénateurs (2)
 - Associations professionnelles : fédération professionnelle – chambres des métiers – MEDEF – CGPME
 - Ecoles et Universités : 10 contacts proposés
 - Médias : Presse Quotidienne Régionale

Tous les ans, un panel représentatif de parties prenantes régionales est interrogé par un institut de sondage. Ces données qualitatives sont croisées avec une étude quantitative réalisée auprès du marché « Grand Public » afin de déterminer un plan d'action régional.

Il en est de même pour la Picardie et la Champagne Ardennes.

L'ensemble des études et analyses régionales sont consolidées au niveau national au service des objectifs des directions marketing.

Exemple du panel de l'étude qualitative 2015 auprès des parties prenantes régionales :

- **Clients** :
syndics et bailleurs : 3
- **Fournisseurs** :
prestataires : 5 – sous-traitants : 3
- **Société Civile** :
associations de consommateurs : 6
associations de protection de l'environnement : 3
associations professionnelles : 4
associations de protection des enfants et parents d'élèves : 6
- **Institutions (Collectivités et administrations)** :
services de l'Etat : 3
parlementaires : 4
collectivités territoriales : 4
établissements consulaires : 2
- **Associations professionnelles** :
clubs d'entreprises : 4
- **Médias** :
presse et TV : 2
presse économique et B2B : 2
presse spécialisée : 1
- **Ecoles, universités** :
écoles de management et d'ingénieurs, universités : 4

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

Orange s'engage avec l'ensemble du groupe sur la base de quatre leviers de performance durable :

- ⇒ **Contribution au développement économique et social**
- ⇒ **Action Sociale**
 - **Accompagner chacun en confiance dans le monde numérique**
 - Nous voulons que nos clients profitent en toute confiance de la révolution numérique, avec une qualité de service exemplaire dans tous les lieux qui comptent pour eux.
 - Faire découvrir de nouveaux usages digitaux à la pointe de l'innovation pour enrichir et faciliter la vie de nos clients.
- ⇒ **Respect de l'environnement**
 - Favoriser la transition énergétique et écologique en obtenant en 2016, la certification de management environnemental – ISO 14001 et la certification ISO 50001 pour l'efficacité énergétique en 2017.
 - Faire d'Orange un opérateur « vert » : C'est, pour notre entreprise, un intérêt très important au service de la planète, notamment dans son implication sur les questions climatiques.
- ⇒ **La Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur de notre stratégie régionale**

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

Extrait du plan d'action stratégique : « ...Evolution dans une dynamique d'entreprise digitale, efficace et responsable basée sur trois axes :

- 1- **Intégration des outils du numérique** : big data – cloud – ouverture de l'API (Alphabet Phonétique International) dans ses processus internes et externes.
- 2- Recondution du programme Chrysalid (2011 à 2014) pour la période (2015 à 2018), à **savoir trois milliards d'économies brutes**.
- 3- **Démarche éthique, dans le respect de la performance sociale et de l'environnement... »**

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

- Affichage de la RSE dans le socle du **plan d'actions stratégique Essentiels 2020** ;
- **Informations régulières** au sein de la ligne éditoriale interne (Magazine – Intranet – push mail...);
- Traduction au travers d'**engagements (certifications – contributions – partenariats -...)** ;
- Mise en œuvre et bilan au travers de **plans d'actions vérifiables par indicateurs de résultats**.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

- Rapport RSE Orange 2014 ([cliquer – ici](#))

Localement : Orange Nord de France

- Enquête auprès des parties prenantes (Etude CSA - tous les deux ans) au niveau national et au niveau local ([périmètre Orange Nord de France](#))

- **Mesure des performances** au travers du suivi des certifications, notamment **au niveau environnemental** :

- **Consommations** : papier – carburant – fluides
- **tri déchets** : réseau (câbles – poteau – béton – équipements réseaux – DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) – déchets tertiaires (papier- cartouches encre- accumulateurs – matériel informatiques – DEEE – portables téléphoniques – gobelets plastiques) – déchets clients (accumulateurs – portables téléphoniques– équipements réseaux) – Utilisation d'outils numériques proposés aux clients (télérelèves – visio-conférences – facturation électronique - ...)

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...) ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

Localement : Orange Nord de France

Auprès des salariés :

- Un magazine Orange Mag diffusé au domicile de chaque salarié.
- Des pages intranet Orange France –Direction Régionale –Unité opérationnelle.
- Plusieurs manifestations durant l'année : semaine développement durable – semaine européenne de l'énergie – semaine du handicap – semaine européenne de la mobilité – semaine des déchets – semaine de la solidarité, villages PDE...
- Des kits thématiques déclinables sur les sites.
- Une rubrique récurrente (2 thèmes RSE) dans le « Coup d'œil de la semaine » : push mail envoyé sur les boites mail de tous salariés chaque semaine.
- Lors de l'accueil des nouveaux arrivants, nous leur indiquons les grandes lignes de notre politique RSE. Le livret d'accueil du nouvel arrivant est aujourd'hui complété par les écogestes conseillés à chaque salarié.

Auprès des parties prenantes (externes) :

- Dans le cadre du Système de Management Environnemental, Orange Nord de France rencontre régulièrement les prestataires de service afin de faire des points d'évolution sur la prise en compte de l'environnement.

- **Avec les universités**, nous intervenons pour indiquer aux étudiants notre ligne politique en matière de RSE.

- A l'invitation des **collectivités territoriales, mais aussi d'associations professionnelles ou d'universités**, nous intervenons pour développer et partager nos bonnes pratiques (Réseau Alliances – MEL – Université du Littoral – Siturv – Mairie de Villeneuve d'Ascq ...)

5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ?

- Recherche d'égalité salariale Homme/Femme dans les accords NAO (Négociations Annuelles Obligatoires).
- Prise en compte de la représentativité du personnel (IRP) dans l'attribution des Parts Variables Commerciales.

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Oui

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

6) Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

Non mais nous prévoyons d'objectiver les salaires dans le cadre du Système de Management Environnemental (SME).

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

Chez Orange, la diversité englobe plusieurs thématiques, comme celle de l'égalité professionnelle femmes/hommes, la lutte contre toutes les formes de discrimination, qu'elles soient liées aux orientations sexuelles, à l'âge, aux opinions politiques ou encore aux diplômes.

Par la diversité, nous souhaitons construire notre entreprise à l'image de la société : constituée de nombreux profils qui font sa richesse et sa créativité.

Elle est ainsi une chance et un facteur de performance, fidélisant les talents d'aujourd'hui et attirant ceux de demain. C'est aussi prendre conscience des préjugés qui peuvent interférer sur nos comportements et nos décisions ; afin de lutter contre eux sans relâche.

Notre politique Diversité s'articule autour de 4 thématiques :

➤ **L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**

Une vigilance particulière est portée sur la **féminisation de nos recrutements**, notamment chez nos alternants. Nous souhaitons garantir l'égalité des chances aux filles comme aux garçons. Dans les métiers dits « techniques » comme les domaines réseaux et informatiques, la féminisation des classes dans les filières techniques est une problématique de taille. Pour contrer les faits, nous avons depuis la rentrée scolaire 2015-2016 créé **une classe de 11 femmes** pour les former et obtenir le titre de Technicienne Réseau Télécommunication d'Entreprise. 3 classes supplémentaires vont ouvrir à la rentrée 2016. (cf. partie 7. Engagement Sociétal)

Le 4ème **accord Égalité professionnelle femmes-hommes** d'Orange pour la période 2014-2016 confirme les engagements pris depuis 2004 sur l'Égalité professionnelle. Il accentue les actions en faveur de la féminisation des recrutements et des mobilités et renforce le pilotage des mesures liées à l'égalité salariale

et à la promotion. Il introduit de nouveaux engagements en faveur de l'évolution professionnelle des femmes, en particulier des femmes non cadres. Les **Conseils locaux** pour l'Égalité professionnelle renforcés par ce nouvel accord permettront d'orienter les plans d'actions plus efficacement, au plus près des salariés.

Dans le cadre de la politique égalité professionnelle de l'entreprise, la Direction Orange Nord de France a mis en place un Conseil Local qui a pour but le suivi du plan d'action avec les partenaires sociaux et les acteurs relais de l'égalité professionnelle dans les unités opérationnelles.

Le RésO de femmes :

Première initiative de ce genre chez Orange France, le RésO de femmes créé en 2014, association interne visant à promouvoir la mixité et la diversité au sein de nos métiers et à accompagner les femmes dans leur développement personnel et leurs réflexions sur leur projet professionnel.

La création de ce réseau s'appuie sur plusieurs objectifs :

- favoriser les mobilités vers les métiers du domaine technique (« réseaux et informatique »)
- travailler avec les salariées de notre territoire pour lever leurs freins personnels et les aider à mûrir leur projet professionnel :
 - les aider à avoir confiance en soi et leur ouvrir des horizons.
 - favoriser leur réflexion personnelle sur leur réelle volonté ou non de s'engager dans une évolution professionnelle.
- mieux faire travailler les femmes et les hommes ensemble et faire évoluer les mentalités autant chez les femmes que chez les hommes :
 - lutter contre les stéréotypes : c'est pour cela que le réseau est ouvert aux hommes soucieux de faire évoluer les choses dans ce domaine
- préparer l'avenir compte tenu de notre courbe démographique
- contribuer à l'amélioration de la tenue de nos engagements vis-à-vis de l'accord égalité professionnelle.

Le RésO, en quelques chiffres pour la Direction opérationnelle Nord de France :

- 267 membres et 20 % d'hommes en 2016
- des actions menées à destination des cadres mais aussi non -cadres afin de lutter contre les « plafonds de verre ».

➤ **Le handicap et son accompagnement**

Orange affirme sa volonté d'être un acteur significatif en matière d'emploi des personnes handicapées. Conformément à nos engagements d'entreprise socialement responsable, nous souhaitons poursuivre et renforcer notre politique volontariste afin d'atteindre le taux d'emploi légal de 6%.

Pour les travailleurs handicapés déjà présents dans l'entreprise et ceux qui la rejoignent, nous facilitons l'intégration de chacun d'entre eux, en leur permettant d'assurer l'exercice de leur activité dans de bonnes conditions, et d'évoluer en responsabilités sur la base de leur potentiel et de leur motivation.

Orange souhaite témoigner de sa conviction que les salariés handicapés ont un apport distinctif dans la cohésion des équipes et qu'il favorise leur présence dans l'ensemble de ses métiers.

L'entreprise sera attentive au bien-être des salariés handicapés en veillant à leur assurer des perspectives d'avenir sans les cantonner dans une seule et même tâche au cours de leurs carrières, notamment en facilitant l'accessibilité aux formations.

- ⇒ **En 2014, le taux de recrutement de travailleurs handicapés pour la Direction Orange Nord de France est de 6,3%.** Nous avons participé à 6 forums pour l'emploi (Job in Live, Handicafé...) et à différents événements dédiés (salon Autonomic, week-end Handinum, ...). Nous travaillons avec le Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ Emploi et Handicap) pour le

recrutement et la récupération de CV externes, nous organisons des visites découvertes pour des stagiaires de l'ERP Maginot et nous versons chaque année près de 15000 € de taxe d'apprentissage au titre du handicap.

La politique de l'entreprise tourne autour de plusieurs axes d'animation :

- Maintenir dans l'emploi les salariés en situation de handicap par l'amélioration des conditions de travail, de sécurité et d'accessibilité.
- Renforcer l'accompagnement individuel permettant l'amélioration de la qualité de vie au travail.
- Recruter des personnes handicapées sur tous les postes ouverts à recrutement externe, dans le cadre de la politique globale d'emploi d'Orange. Accueillir des stagiaires et alternants handicapés pour constituer une source prioritaire de candidats formés à nos métiers.
- Accorder une vigilance particulière au développement professionnel et à l'aménagement des fins de carrières par un dispositif de Temps Partiel Senior Handicap (TPSH), précédant immédiatement le départ à la retraite pour les salariés éligibles à une retraite dans les 5 ans qui suivent leur entrée dans le dispositif.
- Renforcer la sensibilisation au handicap et valoriser les équipes et les managers qui accompagnent au quotidien les salariés handicapés.
- Intégrer des personnes, y compris sans diplôme, n'ayant pas les qualifications correspondant à ce qu'Orange recherche, et les former dans le cadre de cursus de professionnalisation dans le but de les embaucher en CDI.
- Poursuivre la passation des contrats de fournitures, de prestations de service et de sous-traitance avec des établissements du secteur protégé et adapté. En 2014, nous avons eu recours au secteur protégé et adapté à hauteur de 14 950€.

Orange propose à ses managers le **programme handi-management** qui conduit à l'obtention du label Handimanager. Ce label valide le changement de regard sur le handicap et l'appropriation des enjeux managériaux liés à l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Son originalité est de s'appuyer sur une équipe de managers qui a déjà été formée et qui est chargée de transmettre ce qu'elle a découvert à un large public de managers, par une appropriation de pair à pair. **Dans la Région, 132 managers sont labellisés en 2014.**

Des sessions de sensibilisation « **Démystifions le handicap !** » permettent également de travailler sur la "perception du handicap". L'objectif est d'amener chacun d'entre eux (managers, collaborateur, RH...) à travailler sur ses propres représentations, à prendre conscience de son rôle et de sa responsabilité sur ce sujet, à interagir avec tous les autres acteurs de l'entreprise pouvant favoriser l'insertion ou le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

➤ L'égalité des chances et la lutte contre toutes les formes de discrimination

- Mobilisno : Lutte contre l'homophobie ([cliquer ici](#))
- Dans le cadre de notre politique diversité et plus spécifiquement de son axe égalité des chances, nous avons mis en place sur le territoire de la Direction Orange Nord de France plusieurs **partenariats associatifs** dont certains remontent à plus de 7 ans.

L'objectif de ces partenariats est **d'accompagner des jeunes issus de milieux modestes vers l'emploi**. Ils ont également l'avantage d'offrir la possibilité à nos salariés de s'investir dans une association de leur choix sur leur temps de travail.

Ce sont **150 salariés Orange du Nord-Pas de Calais** (soit environ 1 700 heures prises sur le temps de travail) qui sont aujourd'hui volontaires auprès de différentes associations : Energie Jeunes, Capital Filles, Passeport Avenirs, Nos Quartiers ont des Talents, les Groupes de Dynamique d'Embauche de Réseau Alliances, les Ecoles de la 2ème Chance du Grand Lille, du Grand Hainaut et de l'Artois.

- **Capital Filles** est un programme qui accompagne par du tutorat individuel de jeunes lycéennes dans leur orientation et leur future insertion professionnelle, en les incitant notamment à découvrir les métiers techniques.
- **Passeport Avenir** accompagne des jeunes inscrits dans une grande école ou une filière universitaire (classes préparatoires) vers l'obtention de leur diplôme et d'un premier emploi par du tutorat individuel ainsi que par l'animation d'ateliers collectifs (découverte métiers, recherche de stage/d'alternance, préparation aux oraux/entretiens, financer ses études – pédagogie sur la gestion de budget...)
- **Energie jeunes** a pour mission principale le développement de la persévérance scolaire et la prévention du décrochage scolaire dans les collèges situés en Zones d'Education Prioritaire. Les interventions sont réalisées en classe.
- **Nos quartiers ont des Talents** agit pour l'insertion professionnelle des jeunes de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés, qui sont diplômés Bac+4 minimum. Nous les accompagnons par du tutorat individuel.
- **Dans les Groupes de Dynamique d'Embauche**, nous nous adressons à un groupe de jeunes choisis par Réseau Alliances diplômés minimum Bac+3 et en recherche d'emploi. Nous les accompagnons pour les mettre en dynamique de recherche de poste.
- **Les Ecoles de la 2ème Chance** : nous intervenons lors de forums centrés sur l'accompagnement aux entretiens, les ateliers de rédaction des CV et lettres de motivation, les groupes de réflexion autour de l'élaboration de projets professionnels.

➤ **Une politique volontariste en matière d'apprentissage et d'alternance**

La politique d'apprentissage et d'alternance s'inscrit dans le cadre de l'accord intergénérationnel qui vient d'être renouvelé avec les Instances Représentatives du Personnel le 23 décembre 2015 pour une durée de trois ans. L'objectif principal est de préparer l'acquisition des compétences nécessaires à nos métiers tout en permettant aux jeunes d'acquérir une qualification recherchée sur le marché de l'emploi.

Cet accord prévoit et réaffirme des mesures concrètes et ambitieuses autour de l'alternance.

- **Offrir un parcours attractif d'intégration**

Pour tous les nouveaux et nouvelles embauché-e-s, alternant-e-s et stagiaires (parcours d'accueil, journée d'intégration, demi-journée d'information/formation sur le dialogue social, journées découvertes) entretien de suivi entre le jeune, son-sa responsable hiérarchique et son-sa référent-e

- **Valoriser le tutorat** : la clé d'un apprentissage réussi

Le Groupe a mis en place une **charte de tutorat** depuis 2009 : elle formule les missions et les moyens du tuteur ainsi que son accompagnement. Cet accompagnement se traduit par une formation obligatoire et spécifique, le dégagement d'un temps dédié à sa fonction tutorale et une prime versée au tuteur. Le tutorat est limité à deux alternants et stagiaires simultanés.

- **Favoriser le développement de l'alternance et des stages**

- Grâce à une intégration facilitée ;
- En maintenant de nombreux avantages pour les alternant-e-s et stagiaires, notamment en matière de rémunération, logement, transport...
- **En recrutant 6000 CDI sur 3 ans dont 3600 jeunes de moins de 30 ans, représentés par 36% de femmes et 50% d'ex-alternants-e et stagiaires (un total de 1800)**
- Accueil d'un nombre d'alternant-e-s correspondant au minimum à **5% de l'effectif CDI du groupe en France**, soit 4 300 alternant-e-s présent-e-s dans les équipes en moyenne sur 3 ans.

En matière d'insertion, Orange poursuit son rôle :

- sur tous les métiers de l'entreprise et notamment sur les secteurs d'activités prioritaires comme la relation client ou les réseaux ;
- sur l'ensemble des niveaux de formation de l'Education Nationale.

En matière d'insertion professionnelle, Orange poursuit son rôle volontariste notamment par la voie de l'alternance. A compétences égales, le Groupe poursuivra sa politique de recrutement prioritaire des jeunes alternants à l'issue de leur formation, selon les opportunités de postes.

⇒ **Plus de 300 alternants sont engagés dans un parcours d'insertion professionnelle.. Le taux d'alternants est de 7 % (minimum Groupe de 5 %), l'objectif de recrutement de 50 % d'alternants en CDI est dépassé avec une réalisation effective de 68 % de recrutements.**

Une organisation interne qui favorise l'accueil :

Chaque alternant est accompagné par un tuteur, ils sont plus de 4500 dans le Groupe. **En Nord-Pas de Calais, plus de 300 tuteurs sont engagés dans une démarche d'accompagnement et de partage des connaissances et des bonnes pratiques.** Selon les besoins métiers, la durée de la formation et du tutorat sera adaptée dans le temps, mais aussi en fonction des besoins de l'alternant. Chaque alternant peut avoir jusqu'à 3 acteurs pour l'accompagner dans l'entreprise. Le tuteur/binôme pour lui apprendre le métier, le maître d'alternance pour accompagner dans la réussite l'alternant et le manager pour assurer une sensibilisation sur ce métier et ses fonctions.

Un **parcours d'accueil** en plusieurs étapes a été mis en place à la Direction Orange Nord de France afin de permettre à tous les nouveaux arrivants de se sentir bien accueillis et de découvrir l'entreprise. Des moments d'accueil spécifiques pour les apprentis sont souvent organisés pour des raisons d'arrivées groupées ou de messages ciblés.

Des engagements mutuels avec nos partenaires de l'alternance :

Notre ambition commune est de favoriser et d'améliorer l'orientation, la formation et l'insertion professionnelle des jeunes. Nous souhaitons favoriser le développement des relations et des actions qui permettent le rapprochement du monde de l'école et celui de l'entreprise.

Nous travaillons avec de nombreux établissements scolaires et centres de formation partenaires. Pour recruter et accueillir des alternants sur l'ensemble du territoire sur des métiers et des niveaux de formation très variés, nous engageons des partenariats avec de grandes écoles, des Centres de Formation Vente/Technique, des CFA dont 60 CFA/Ecoles partenaires.

Nous travaillons depuis 2014 à la construction d'une charte de l'alternance entre Orange et les écoles partenaires afin de développer l'axe qualitatif de nos relations et engagements. Elle établit les règles de bon fonctionnement permettant une relation optimale entre l'entreprise et l'école qui assureront ainsi la réussite de l'alternance. Cette charte fait l'objet d'une signature entre Orange et chaque établissement partenaire de manière à ce que le partenariat soit d'année en année toujours plus constructif. Un bilan est réalisé avec chaque établissement entre fin septembre et début octobre, pour discuter des axes d'amélioration. Des mesures favorisant l'accompagnement tout au long de l'alternance ou du stage sont aussi prises par nos services.

Une **aide personnalisée à la construction du projet professionnel** et à la recherche d'emploi est proposée. Formation à la recherche d'emploi, aide à la réalisation de CV, préparation aux entretiens... autant d'actions concrètes pour accompagner.

A la fin de son parcours, chaque alternant(e) a la possibilité de rester en contact avec l'entreprise après son passage chez Orange. Les salariés finissant un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation peuvent créer leur profil dans la "**profilthèque**". Une fois le compte créé, l'alternant reste en contact avec

l'entreprise et peut recevoir les offres d'emploi correspondant à ses critères. Son CV pourra être consulté par l'Agence de recrutement interne du Groupe sur le site orange.jobs. Il peut également s'abonner à l'alerte mail pour recevoir les nouvelles offres correspondant à son projet professionnel.

Profil-thèque d'Orange accessible sur le site orange.jobs (<http://orange.jobs>) et sur Engagement Jeunes (www.engagement-jeunes.com).

○ **Répartition Homme-Femme**

Localement : Orange Nord de France

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Effectif salarié au 31 décembre	1779	1697	1497	3609	3515	3263	5388	5212	4760
Dont CDI	1772	1690	1495	3595	3499	3253	5367	5189	4748
Dont CDD	7	7	2	14	16	10	21	23	12
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	123	123	141	176	221	193	299	344	334
Direction	32	32	28	63	68	70	95	100	98
Cadre	282	278	277	834	845	850	1116	1123	1127
Employé	943	804	1192	1563	1371	2343	2506	2175	3535

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

	2012	2013	2014	2015
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	4,97%	5,46%	6,30%	Sera diffusé en mai 2016

Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

	2013	2014	2015
Moyenne d'âge des collaborateurs	50,6	51,2	50,72
Effectif des CDI de moins de 25 ans	159	153	86
Effectif des CDI de plus de 50 ans	3410	3384	3256

Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...)?

Localement : Orange Nord de France

Accueil des nouveaux arrivants sur les sites régionaux (Villeneuve d'Ascq – Amiens – Reims) deux fois par an avec rencontre :

- Des membres de la direction
- Des Services RH et sociaux
- Du Comité d'Entreprise
- Des Instances Représentatives du Personnel

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Localement : Orange Nord de France

Les dépenses de formation communiquées lors de chaque bilan sur la période écoulée, intègrent :

- Le coût de mise en œuvre de la formation (Coûts "structurels"- Coûts de dispense et de gestion locale - Achats externes de formation) ;
- Le coût des salariés formés sur la base du mix par catégorie **CCNT (Convention Collective Nationale des Télécommunications)** = produit des volumes d'heures de formations x coûts standards par catégorie ;
- Les coûts des Missions et Déplacements liés à l'activité formation ;
- Nous offrons à nos salariés la possibilité de changer de secteur d'activité en promouvant la mobilité interne → **500 mobilités internes sur les 7000 salariés en 2015.**

	2013	2014	2015
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	7,5%	10,1M€ (7,7%)	10,5M€ (7,7%)

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Localement : Orange Nord de France

- En matière de sécurité des salariés (métiers), il existe un **Préventeur** dans chaque unité opérationnelle. Il est en charge du document unique et de la prévention des risques professionnels. Il a en charge le management Système de Management Santé Sécurité au Travail de son unité.

En lien avec le CHSCT, il réalise des analyses, des mesures terrain.

Chaque salarié possède, sur sa fiche individuelle, les différents risques liés à la sécurité au regard de son métier.

Chaque unité tient à jour un tableau de bord base sécurité.

Une analyse annuelle est effectuée sur la base d'un audit sécurité et à partir d'indicateurs de résultats. Des améliorations sont apportées en fonction des constats.

- Un **Service de Santé au Travail** intégré avec des médecins du travail, infirmier(ères) du travail et un service d'Assistants Sociales. Il a en charge : les visites médicales - la prise en charge des situations individuelles - l'analyse et force de proposition sur des sujets de risques professionnels.

- Un **Service Environnement du Travail** qui pilote et anime les analyses de risques concernant les projets d'évolution et anime l'équipe pluridisciplinaire dans ce domaine
- Au niveau immobilier, il existe un **directeur délégué à la sécurité globale et quatre directeurs chargés de la sécurité et du service aux occupants** (DSSO). Ils animent chacun des gestionnaires de sécurité et de gestion aux occupants (GSSO).

Ils sont chargés de veiller à la bonne conformité réglementaire des sites en termes de sécurité, notamment.

Orange assure de sa propre initiative :

- Un **suivi mensuel, trimestriel, semestriel et annuel** apporté sur les points sensibles à surveiller cartographiés sur l'ensemble des sites, notamment en ce qui concerne les risques incendie, et le suivi des systèmes de sécurité pour la sécurité des données (big data).
- Les risques d'urgence environnementale. C'est ainsi que les référents SME des sites ont en charge deux types de prévention.
 - Chacune des fiches d'identité site contient les risques d'urgence environnementale potentiels au sein de l'entreprise ci-après : Risques naturels (Tempête - Inondation – coulée de boue) - Incendie – Risques industriels voisins (ex : SEVESO)- Explosion (zone ATEX²)- Fuite de fioul (cuve – conduite - livraison - Déversement ou fuite d'eau glycolée) - Déversement ou fuites d'autres produits chimiques dangereux (électrolyte liquide de batterie - Passage d'eau traitée chimiquement (glycol) dans le réseau d'eau potable du site, voire au-delà du site) - Fuite sur circuit de refroidissement de fluide frigorigène.
 - Chaque site de plus de 100 salariés est soumis à un exercice de situation d'urgence (incident – accident – crise) permettant d'être en mesure d'intervenir fonctionnellement avec l'ensemble des services adéquats (exemple : pompiers) pour éviter le risque environnemental identifié.
 - Un programme annuel est établi au niveau de la direction Orange Nord de France sous la conduite du responsable RSE / SME et du directeur délégué à la sécurité globale.

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2013	2014	2015
Taux de fréquence *	8,9	6,4	6,3
Taux de gravité**	0,60	0,61	0,63

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Localement : Orange Nord de France

- Dialogue avec les IRP à tous les niveaux de l'entreprise (Siège, Direction et unités opérationnelles) permettant d'échanger et de négocier les accords selon leur portée par des rencontres bilatérales, mais aussi lors de réunions mensuelles avec les délégués syndicaux coordinateurs des unités opérationnelles.

² Voir documentation sur [les zones ATEX\(Atmosphère Explosive\) chez Orange France](#) ou sharepoint SME - 4.4.7 de la bibliothèque SME Orange Nord de France/Doc zones ATEX

- Groupe de travail salarié. Deux types de consultations :
- Dans le cadre de sites accueillant des collaborateurs d'unités opérationnelles différentes, un réseau de salariés de ces unités est constitué de façon à faciliter la vie quotidienne. Il se réunit entre deux à trois fois par an autour des gestionnaires de sécurité et de service aux salariés pour remonter les souhaits d'amélioration (salles de convivialité – points de fonctionnements des matériels à disposition,...)
- Dans le cadre de transformations ou de création immobilière, les salariés sont associés aux projets de façon à répondre le plus efficacement possible à leurs attentes pour le fonctionnement de leur service.
- Accord Groupe sur le fonctionnement des instances représentatives du personnel - Mai 2010.
- Accord national sur la gestion de la carrière des porteurs de mandat(s) – septembre 2012.
- **Représentation du personnel**

Avez-vous :	
- des délégués syndicaux ?*	256 + 23 (élus)
- des délégués du personnel ?**	320 élus
- un Comité d'Entreprise ?***	30 élus
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	11 instances

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

Après la crise sociale rencontrée en France en 2009, France Télécom-Orange a engagé une **démarche d'écoute renforcée de ses collaborateurs**, pour comprendre les raisons du malaise exprimé et mobiliser l'ensemble des équipes autour d'un nouveau projet d'entreprise.

Ces négociations ont abouti à la conclusion de plusieurs accords sociaux, qui ont servi de socle à l'élaboration du **nouveau Contrat social** :

- Accord Télétravail – juin 2009
- Accord Equilibre Vie privée/vie professionnelle - mars 2010
- Accord Evaluation et Prévention des Risques Psycho-sociaux – mai 2010
- Accord sur les expérimentations en vue d'améliorer des conditions de travail

Ce nouveau Contrat social, adressé personnellement en septembre 2010 par Stéphane Richard à chacun des 102 000 salariés en France, explicite les conditions et principes du vivre ensemble et comprend 158 mesures prises pour **réconcilier performance économique et qualité sociale** avec une mise en œuvre progressive jusqu'en 2015, autour de six axes :

- l'emploi ;
- l'organisation du travail ;
- le management ;
- les conditions de travail ;
- la rémunération ;
- la fonction RH.

Pour assurer sa mise en œuvre, 900 millions d'euros ont été investis sur la période 2010-2012.

7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

Localement : Orange Nord de France

Le turn over chez Orange n'est pas mesurable. Par contre d'autres unités de mesures existent.

- Mise en place d'un **baromètre social** par une enquête sur le stress et les conditions de travail adressé à l'ensemble des salariés du Groupe Orange en France.

Cela permet au Comité National de Prévention du Stress (CNPS) de bien connaître la perception du quotidien au travail dans toute la diversité des métiers, des activités et des filiales du Groupe en France. Pour recueillir les informations, le salarié a plusieurs possibilités pour répondre à l'enquête durant le temps de travail ou durant les périodes de repos : connexion à un lien dédié au questionnaire – possibilité de transfert sur le mail personnel – espaces ou postes connectés à l'internet installés sur les sites et dédiés à l'enquête.

Les indicateurs de suivi sont fixés sur : l'attachement des salariés à l'entreprise (fierté, recommandations, bien-être, qualité de vie au travail) - le management – la stratégie RSE – la reconnaissance et la rétribution – le parcours professionnel.

En 2015, le classement s'établit comme suit :

- 1er (qualité de vie au travail et management)
- 2ème Stratégie RSE
- 3ème parcours professionnel
- 4ème reconnaissance et rétribution

Lors de cette campagne, les salariés ont montré un attachement toujours fort à l'entreprise : 93 % sont fiers de travailler chez Orange et 87 % d'entre eux recommandent Orange comme une entreprise où il fait bon travailler.

- Mise en place de **comités d'expression** au sein de chaque site de plus de 100 salariés.
- ⇒ Objectif : prendre connaissance de l'avis des salariés lors de transformations (physiques, immobilières...) et relever les souhaits des salariés
- Entretiens individuels pour chaque salarié pour mieux aider les salariés à répondre aux objectifs établis dans le cadre de leur métier.

8) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			x
Maîtrise			x
Employés / Ouvriers			x
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?	4,88		

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

Localement : Orange Nord de France

Eau – Gaz – Electricité – cuivre – bois et matériaux servant à l'informatique

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

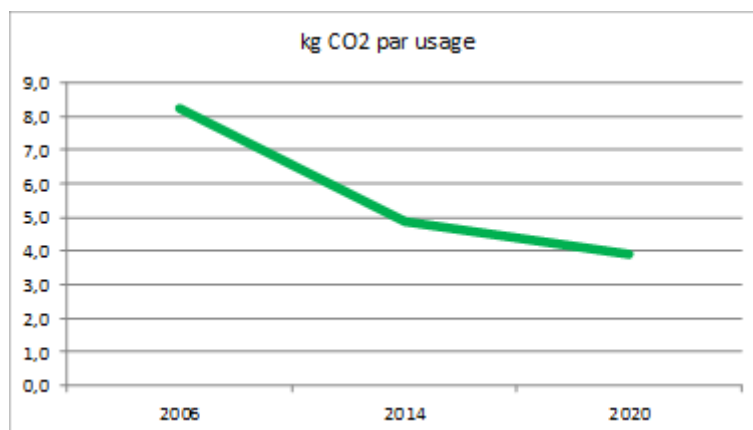
Mise en place d'un Système de Management Environnemental (SME) sur 3 axes : Economie d'énergie et réduction des émissions CO₂ - Réduction et contrôle des déchets - Réduction et contrôle d'épuisement de ressources

- Une réduction significative de la consommation énergétique et de la production de CO₂ grâce à des solutions numériques (stockage des données et partage des serveurs (Flexible Computing Express, Flexible Storage et Cloud)
- Une politique numérique en direction des clients évitant l'utilisation de matières premières (mp) ou issues de mp et limitant la production de déchets (carburant – fuel – gaz – papier...) : facturation électronique- paiement en ligne – écoconception de livebox - stockage des données et utilisation des serveurs partagés – gestions à distance des consommations (énergie et matières premières) – gestion des flottes de véhicules par Fleet Performance - services VisioConférences – applications autopartage (pour ordinateurs, smartphone tablettes)- Stop & work (télétravail – télécentres, co-working, secrétariats partagés,...)
- Une politique d'économie circulaire, notamment dans le recyclage des **mobiles et équipements réseaux** : proposition aux entreprises du recyclage de leurs flottes de mobiles usagés dans le cadre d'une démarche éco-responsable et proposition d'une **seconde vie aux mobiles et équipements réseaux** après reconditionnement.

Au niveau National, Orange s'engage à réduire de 50 % ses émissions de CO₂ par usages-client en 2020 (base 2006). Cet objectif pris en valeur absolue auprès de la Commission Européenne et de nos parties prenantes fait l'objet d'un suivi par le Comité Exécutif du Groupe.

Afin de mieux appréhender les conséquences de la forte augmentation du nombre de clients et de l'explosion des TIC, dont l'ampleur n'avait pas été anticipée en 2006, Orange a mis en place en parallèle **un indicateur de suivi des émissions de CO₂ par client.**

L'objectif concerne toutes les sources d'énergies (électricité, gaz et fioul), c'est-à-dire toutes les consommations et émissions des réseaux mobiles et fixes, des data centers, des bâtiments tertiaires ainsi que des flottes automobiles.



Évolution de l’empreinte carbone des 11 pays
(méthode Carbone 4 - scopes 1 et 2 - base 100 en 2006)

		2006	2014	Évolution 2006-2014
Émissions de CO ₂	MtCO ₂	1,2	1,35	+ 13 %
Émissions de CO ₂ /client (sans Orange Business Services)	kgCO ₂ /client	8,8	7	- 21 %
Clients	Million	131,1	184,5	+ 41 %
Répartition par type d'équipement		2006	2014	Évolution 2006-2014
Réseaux	tCO ₂	779 194	1 079 504	+ 39 %
Tertiaire	tCO ₂	272 131	161 648	- 41 %
Flotte	tCO ₂	145 303	110 779	- 24 %

Les émissions de CO₂ en valeur absolue montrent une augmentation de 13 % sur la période 2006-2014 essentiellement due à la consommation d’énergie du réseau (+ 39 %), liée au développement des nouveaux usages numériques et au nombre croissant de clients desservis (+ 41 %).

Amélioration de notre performance rapportée au nombre de clients : **- 21 % d’émission de CO₂ par client entre 2006 et 2014.**

Orange est en ligne avec ses objectifs sur les programmes « bâtiments tertiaires » et « véhicules » :

- **Réduction des émissions de CO₂ de la flotte de véhicules de 24 % entre 2006 et 2014**, grâce aux principales actions suivantes :
 - rationalisation de la flotte (- 7 000 véhicules entre 2006 et 2014)
 - formations à l’éco-conduite (près de 11 000 salariés formés depuis 2010)
- Mise en place d’une **flotte d’auto-partage** en France depuis 2013 :
 - 300 véhicules auto-partagés fin 2014. Orange dispose de la première flotte d’auto-partage en France
 - objectif : 3 000 véhicules d’ici à 2020

Localement : Orange Nord de France

L’engagement vers la certification **SME – ISO 14001** en 2015, a permis :

→ Une économie de **2,7 tonnes de papier et 96 800 litres de carburant** (déplacements professionnels), soit une **réduction de 270 Teq CO₂**

→ Une **collecte de plus de 25 000 mobiles usagés.**

2016 verra apparaître : l’utilisation du papier recyclé pour 80% de la consommation, l’engagement vers la certification ISO 50001 (efficacité énergétique) et celui pour la construction d’un bâtiment HQE pour le nouveau siège de la direction territoriale prévu en 2019 (19000 m² de SHON – Surface Hors œuvre Nette, 1200 salariés).

Plan de Déplacement d'Entreprise

Orange Nord de France a mis en place un plan de déplacement d'entreprise depuis 2011 en concertation avec les instances représentatives du personnel pour les **déplacements domicile/travail**.

Il intègre :

- la promotion des transports doux (vélos – transports en commun – covoiturage) avec une participation de l'entreprise à l'achat des deux roues propres
- la formation à l'écoconduite
- un site intranet dédié
- des actions de communication
- une commission de suivi trimestrielle avec indicateurs de résultats

➔ Réduction de **plus de 850 tonnes de CO₂ pour les trajets Domicile/ Travail entre 2011 et 2015**.

➔ Ce PDE fait l'objet de nombreuses citations, notamment au sein de Réseau Alliances.

➔ Orange Nord de France a obtenu le **1^{er} prix du Challenge de la Mobilité de Villeneuve d'Ascq pour les transports en commun**.

En 2016, la 2^{ème} génération du PDE Orange Nord de France intégrera l'ensemble des déplacements de salariés dont **déplacements professionnels et l'usage du véhicule électrique**, les **outils numériques de communication** évitant les déplacements et l'établissement d'un **bilan carbone annuel**.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

❖ GESTION DES DÉCHETS

Localement : Orange Nord de France

Orange France et les directions régionales ont mis en place un système de gestion par le biais de marchés nationaux dédiés aux différents types de déchets. Chaque entreprise de traitement de déchets est tenue de livrer à notre entreprise les volumes traités et les moyens de traitement mis en place.

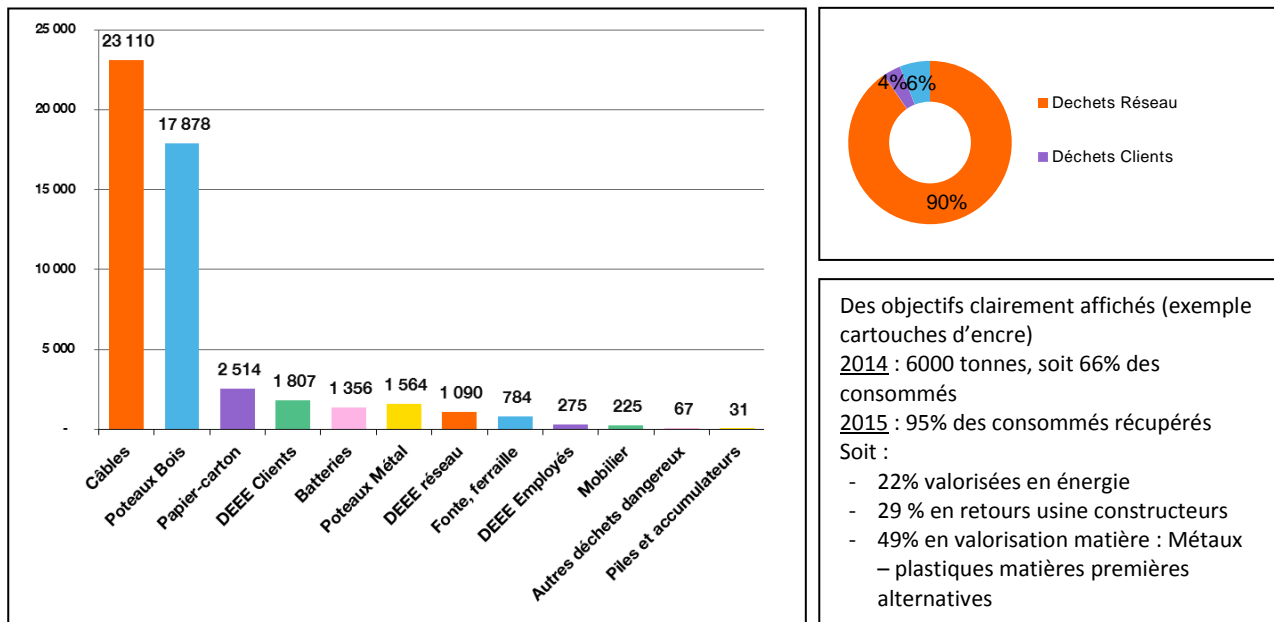
Compte tenu de l'évolution vers une **certification ISO 14001**, notre direction régionale sera en mesure de livrer, dès la fin de cette année, les différents déchets traités selon les trois catégories suivantes :

- **Maîtrise des impacts « réseau »** : déchets (poteaux, câbles, batteries, cartes électroniques, baies radio, ...)
- **Maîtrise des impacts « tertiaires »** : (activités de bureau/ organisation du travail) : déchets (papiers, cartouches toners, accumulateurs, DEEE, informatique, équipements d'éclairage, ...)
- **Maîtrise des impacts « clients »** : Fin de vie des produits distribués (fixes, mobiles, PABX, batteries, accessoires...)

Des recherches sont également en cours de façon à **diminuer la production de déchets** grâce à **l'écoconception de nos produits**.

Les déchets issus des **transformations immobilières ou des nouveaux immeubles** mis en œuvre font l'objet d'une charte de traitements de déchets.

Déchets traités Par Orange France (en tonnes) par catégorie en 2014



❖ RESSOURCES NATURELLES (Direction Orange Nord de France)

	Oui / Non	Mesures* Oui/Non	2013	2014	2015
Consommation d'eau					
Eau potable	oui	oui	148000 m ³	107340 m ³	135900 m ³
Consommation d'énergie					
Electricité	oui	oui	10,35GWh	9,90GWh	10,24GWh
Gaz	oui	oui	62GWh	52,6GWh	48,16GWh
Emissions de Gaz à Effet de Serre		en partie	Immobilier* : 17680 TeqCO ₂	Immobilier* : 15084 TeqCO ₂	Transports : 5360 TeqCO ₂ Immobilier* : 13926 TeqCO ₂

*Immobilier (sites tertiaires et sites techniques)

	2014	2013	2012	
Emissions de CO2 dues aux véhicules	tonnes CO2	214 182,00	276 394,00	284 149,00
Emissions de CO2 du Scope1 (énergie seule)	tonnes CO2	118 213,00	124 852,00	136 642,00
Emissions de CO2 des GES	tonnes CO2	332 395,00	401 246,00	420 791,00
CO2 Non émis grâce à projets compensation	tonnes eqCO2	14 575,00	16 780,00	24 633,00

Total GES/an Orange SA

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Qui sont vos fournisseurs ?

- Equipements Réseau - Equipements terminaux clients – immobiliers (projets structurants et entretiens techniques) – fournitures tertiaires fournies par marché national par l’entreprise Lyreco.
Fournisseurs choisis par marchés nationaux sur la base de marchés contractualisés.

2) Comment la RSE s’intègre dans votre démarche d’achats ?

- Intégration des items RSE dans les **Cahiers des Charges Techniques Particuliers (CCTP)**
- Intégration de clauses environnementales dans les **plans de prévention** avec les prestataires de service, notamment en termes de sécurité environnementale.
- Prise en compte de la RSE dans notre politique d’achats et nos relations fournisseurs en :
 - définissant et mettant en œuvre un code de bonne conduite avec nos fournisseurs,
 - contrôlant par sondage le respect des critères RSE dans notre politique d’achats et nos appels d’offres,
 - en interne, nous avons mis en place un plan d’actions : formations, groupes de travail, KPIs
→7000 personnes formées fin juin 2014 pour la politique anti-corruption.

3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

- Audits annuels par sondage.
- Points réguliers sur les prestations entre les fournisseurs, les acheteurs d’Orange et les donneurs d’ordre.
- Vérification de la bonne application des Cahiers des Clauses Techniques Particuliers.
- Contrôle des services faits et respect des obligations d’Orange pour permettre ce service fait.

	2013	2014	2015
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités ?			
audits de satisfaction	30%	30%	30%
audits de contrôle aléatoire	5%	5%	5%
Audits de conformité (immobilier et équipements)	100%	100%	100%

4) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous sommes régis par l’ARCEP : l’Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. Celle-ci a pour rôle essentiel de veiller à l’exercice d’une concurrence effective et loyale au bénéfice des consommateurs sur le marché des communications électroniques.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

Collectivités – Entreprises – Particuliers

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? Et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- **Enquêtes satisfaction** sur les prestations apportées dans le cadre des marchés passés avec les entreprises, administrations et collectivités et les contrats signés avec les clients.
- Enquêtes satisfaction dans le cadre du suivi clientèle SAV tous les deux ans par sondage et selon les catégories entreprise ou consommateur).
- **Enquêtes RSE** des parties prenantes par le CSA (annuel)
- Possibilité d'enregistrement (accord clients) des contacts téléphoniques concernant les prestations clientèles.
- Organisation au sein des services clients (entreprises/consommateurs et vente/SAV) de la traduction des taux de retour sur les satisfactions clients.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

Orange se veut être un guide dans le monde numérique. Il accompagne ses clients dans leurs usages du numérique en les aidant à protéger leurs données et leur vie privée

- Sécurité des données clients ;
- Sécurité et fiabilité du réseau et des sites techniques (serveurs – Big Data –...);
- Fiabilité des services et applications (Cloud – API d'Orange - messageries ...);
- Offres et suivis personnalisés des produits proposés aux clients ;
- Point particulier sur la Protection des enfants contre les risques d'internet et Téléphone Mobile.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ?

Localement : Orange Nord de France :

- Orange Nord de France est le **1er employeur numérique du territoire** avec près de 5500 salariés. (source : Guide des Entreprises 2016 – Voix du Nord / CCI Nord de France)

L'entreprise mène une politique volontariste en matière d'apprentissage et d'alternance (cf partie 2. Droit de l'Homme)

- Une cinquantaine d'établissements partenaires: Grandes Ecoles, Centres de Formation Vente/Technique, CFA... ;
- **300 alternants** à l'année encadrés par autant de tuteurs ;
- **50% de recrutement d'ex alternants** (source accord intergénérationnel 2015) ;
- Soutien à la création de formation en alternance : centre Actif Valenciennes, AFPA Hazebrouck...
- Création à la rentrée scolaire 2015-2016 d'une **classe de 11 jeunes filles**, filière technique en alternance en partenariat avec Pôle Emploi et le Lycée Baggio à Lille.

- La mise en place d'un dispositif de **mécénat de compétences** permettant de détacher des salariés seniors au profit des associations œuvrant dans l'engagement de la solidarité, du soutien scolaire et des personnes handicapées.

➔ **50 salariés concernés depuis 2014.**

- Au service du **développement socio-économique** en
 - En luttant contre toutes les fractures numériques
 - En déployant des **services essentiels** pour répondre aux besoins des populations
 - En soutenant **l'innovation** et **l'entrepreneuriat**, dans une logique de développement des territoires.

Cela se traduit par des aides apportées à l'utilisation de l'outil internet auprès des personnes défavorisées et pour garantir une sécurité parentale dans l'usage d'internet par les enfants.

- **Acteur de la transition écologique** par la maîtrise de ses impacts sur l'environnement (CO₂ – DEEE - ...), par le renforcement de l'éco-conception de ses produits – par la promotion du numérique comme levier de la transformation (nouveaux modèles - soutien à des initiatives emblématiques).
- Présence soutenue auprès des institutions internationales depuis de nombreuses années : Partenariat ONU avec participation aux travaux préparatoires de la COP 21 en décembre 2015, avec l'Union Internationale des Télécoms (UIT) et en étant un acteur central du Challenge Data For Climate Action pilotée par Global Pulse – laboratoire Big Data des Nations Unies.

Localement : engagements d'Orange Nord de France pour l'obtention de la certification ISO 14001 en mai 2016 et vers la certification ISO 50001 dès le 2^{ème} semestre 2016.

➤ Des partenariats avec les institutions

- Conventions avec l'Etat et les collectivités territoriales : Politique de la Ville : **charte « Entreprise et Quartiers » en faveur de la diversité.**
- Conseils Départementaux du Nord et du Pas de Calais : Conventions « **Fonds Solidarité Logement** » pour un montant annuel supérieur à 100 k€, permettant aux collectivités de faire bénéficier d'une remise sur créance aux clients Orange en difficulté.

➤ Une proximité des partenariats avec le territoire

- + 800 k€ de **partenariats sportifs** annuel (football, rugby, handball...).
- + 100 k€ de partenariat annuel avec les grands événements régionaux (Route du Louvre, Braderie de Lille, Enduropale du Touquet – Pas de Calais).
- grand partenaire du **Louvre-Lens** pour 1 M€ sur 5 ans.
- près de 200 k€ de partenariat avec le **Forum Mondial de l'Economie Responsable** (Lille) depuis la première édition en 2007.
- Partenariat depuis 2006 avec l'entreprise adaptée **AlterEos** à Tourcoing, Centre d'Appels et numérisation de l'ensemble des courriers reçus en France.

➤ Des engagements tenus sur l'aménagement numérique du territoire

- Programme Zones d'Ombre ADSL du Conseil Régional et collaborations avec les EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale).
- Conventions FTTH (Fibre optique jusqu'au domicile) sur la zone privée (Lille Métropole et Valenciennes Métropole, Syndicat Mixte Numérique 59/62 en cours) et des engagements tenus, notamment avec le programme 100% Fibre.

- 91% de couverture 4G dans le Nord-Pas de Calais.

2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Localement : Orange Nord de France

- Nomination de **référents** et de **délégués** (environnement – handicap – égalité Homme/Femme), dans le cadre d'accords avec les représentants du personnel et au sein d'Orange France et de la direction Orange Nord de France.
Déclinaison des actions au sein des unités opérationnelles. Le suivi est assuré par des commissions de suivi sur la base d'indicateurs de résultats.
- **Communication régulière** sur les actions entreprises et les résultats obtenus auprès de l'ensemble des salariés.
- Organisations de **challenges** au travers de formations, concours et autres quizz : exemple Formation « Démystifions le handicap » ou « La Roue de la RSE » (actions de sensibilisation aux définitions mais aussi actions).
- **150 salariés engagés dans l'accompagnement de jeunes issus de milieux modestes** (cf partie 2. Droits de l'Homme)

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Localement : Orange Nord de France

- Engagement prioritaire de l'entreprise au plus haut niveau et déclinaison au sein des directions (objectifs et indicateurs de suivi locaux) avec une mise en œuvre au sein des unités opérationnelles et sur les sites grâce au réseau des responsables et référents locaux mis en place.
- Une direction à Orange France – Direction Environnement et Responsabilité Sociale (DERS) avec des relais locaux représentés par les délégués RSE (sponsor, déploiement et mis en œuvre).
- Un référentiel normé au sein de l'entreprise sur les aspects sociaux et environnementaux liés aux activités de l'entreprise et mesurés au travers des bilans (SME – CE – rapports et baromètre sociaux) – consultation des parties prenantes.
- Une lettre d'engagement au sein d'Orange France, des directions métiers et des directions régionales Orange.
- Des objectifs et plans d'actions mesurables pour chacun des programmes sociaux et environnementaux établis.
- Des plans de communication au plus près des salariés.

En termes de difficultés rencontrées, notons pour l'aspect environnemental un patrimoine immobilier dispersé et très varié (sites techniques – sites tertiaires – sites mixtes – accueils clients) sur un territoire très étendu et incluant des liaisons de communication très disparates selon les régions.