

GROUPE



Responsabilité Sociale de l'Entreprise 2014

Sommaire

Sommaire.....	1
1. Fibre Sociale*	2
1.1. Notre identité	2
1.2. Favoriser les échanges au sein du Groupe	4
1.3. Veiller à la santé et la sécurité de nos collaborateurs.....	6
1.4. Identifier et développer les compétences.....	9
2. Fibre Environnementale	11
2.1. Maîtriser notre consommation énergétique.....	11
2.2. Optimiser notre production de déchets	11
2.3. Réduire nos émissions	12
2.4. S’engager vers une démarche d’éco-conception	13
3. Fibre Sociétale	14
3.1. Réduire la fracture numérique	14
3.2. Protéger nos consommateurs	15
3.3. Entretenir le dialogue avec les parties prenantes	16
4. Annexe – Chiffres clés du Groupe	19
5. Table de correspondance	21
6. Note Méthodologique	23

Préambule :

La publication RSE de cette année n'intègre pas les entités acquises fin d'année 2014 (SFR SA, Telindus France SAS et OMEA Telecom SAS). Ce rapport concerne uniquement le périmètre historique de Numericable-SFR (anciennement dénommé Numericable Group) antérieur à l'assemblée générale du 27 novembre 2014.

Le développement du Groupe s'inscrit dans une logique responsable et citoyenne. C'est ainsi que depuis 2013, le Groupe a construit son engagement en matière de RSE autour de trois axes principaux : « fibre sociale » ; « fibre environnementale » et « fibre sociétale ». Des actions individuelles et collectives concrètes au service de toutes les parties prenantes ont été engagées selon ces trois axes et sont présentées dans la version 2014 du Rapport RSE.

1. Fibre Sociale*

Le Groupe place ses collaborateurs au cœur de sa dynamique de développement. A ce titre, pour renforcer sa « fibre sociale », le Groupe a pris trois engagements forts : (i) favoriser les échanges au sein du Groupe, (ii) garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs, et (iii) développer les compétences.

1.1. Notre identité

Leader de la fibre optique en France et 3^{ème} opérateur B2B avec la société Completel, le Groupe est composé d'un capital humain compétent et performant, ancré dans le dynamisme de ses activités.

Construction du Groupe et présence géographique

Dans ce contexte, la politique sociale menée par la Direction des Ressources Humaines incarne une volonté de qualité sociale. Depuis 2009, cette politique est mise en œuvre autour de six valeurs fondamentales visant à fédérer les collaborateurs et faire émerger une culture commune : Priorité aux clients, Esprit d'Equipe, Respect des Autres, Agir en toute Intégrité, Objectif Performance et Ambiance Fun.

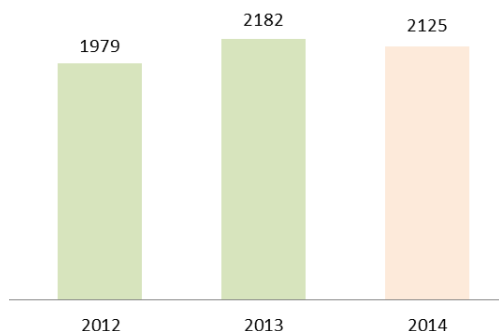
La composition du Groupe est à l'image de cette culture commune. Son effectif s'est constitué tout au long de son histoire au gré de ses acquisitions, notamment avec les sociétés Altitude Telecom en 2010 et LTI Télécom SA en 2013, mais aussi en fonction de sa volonté de développement. Ces évolutions permettent de prendre la mesure de cette répartition diversifiée sur le territoire français¹ avec un maillage géographique opportun

¹ Confère Annexe « Pôles d'activité du Groupe sur le territoire français »
* « Partie vérifiée par l'un de nos commissaires aux comptes, désigné Organisme Tiers Indépendant, à un niveau d'assurance raisonnable »

pour son développement. Nous noterons que l'effectif total est en constante progression de 2011 à 2013. En 2014, on observe un effectif proche de l'exercice précédent sur le périmètre NC Numericable, Completel et LTI.

En complément, la tranche d'âge des 25-40 ans est la plus représentée avec près de 54% des collaborateurs.

Evolution de l'effectif total sur les 3 dernières années



Le Groupe, acteur majeur du numérique sur le territoire français, a renforcé ces dernières années son positionnement avec une répartition opportune de ses collaborateurs, regroupés sur des directions régionales ainsi que sur des sites portant des fonctions support. A titre d'illustration, nous pourrions citer la région Ile de France qui porte à elle seule près de 44% des effectifs.

	Completel	NC Numericable	LTI	Numericable Group	Total	%
Est	15	121	-	-	136	6%
IdF	347	570	6	16	939	44%
Nord	281	85	-	-	366	17%
Ouest	18	79	7	-	104	5%
Rhône Alpes	31	206	58	-	295	14%
Sud-Est	25	110	6	-	141	7%
Sud-Ouest	26	118	-	-	144	7%
Total	743	1289	77	16	2125	100%

■ Pôles d'activités du Groupe sur le territoire français



Garantir le développement du Groupe

Conscient de l'importance d'un capital humain stable pour assurer son développement, le Groupe privilégie les collaborateurs en contrat à durée indéterminée qui représentent plus de 93% de l'effectif². Le taux d'embauche du Groupe sur l'exercice 2014 s'élève à 12%. Le taux d'embauche en CDI représente 7%.

La baisse du taux d'embauche par rapport à 2013 s'explique par la mise en attente d'un certain nombre de projets en vue de la constitution du nouvel ensemble. Par ailleurs, cela reflète également une maturité dans l'activité des services.

Parallèlement durant cet exercice, le Groupe enregistre un taux de licenciement de 4%.

De plus, fort de sa diversité, le Groupe promet une répartition équilibrée hommes/femmes. En 2014, les femmes représentent 34% de l'effectif total³.

Rémunérations et autres avantages

Le Groupe souhaite associer ses collaborateurs aux résultats de sa performance et de son développement. Sa stratégie salariale est donc orientée vers la reconnaissance de la performance individuelle et l'évolution professionnelle⁴.

La politique de rémunération inclut une part variable pour tous les salariés. Cette part évolue selon la fonction. Ainsi, elle est proportionnellement plus importante pour les commerciaux (de

l'ordre de 50 % de la rémunération totale). Pour les autres collaborateurs, la part variable représente 10 % à 50 % de la rémunération fixe.

A l'exception des commerciaux dont la rémunération variable est indexée sur leur activité commerciale, les objectifs et les conditions de calcul sont déterminés à l'occasion d'un entretien au cours duquel la performance est appréciée. La périodicité des entretiens peut être annuelle, trimestrielle ou mensuelle.

La part variable est également conditionnée par l'atteinte des résultats budgétés du Groupe. A titre d'exemple, pour les membres du Comité Exécutif, 100% de la rémunération variable est liée à l'atteinte de ces objectifs. Cette part est de 50% pour les managers rapportant à un membre du Comité Exécutif, le reste de la part variable de la rémunération étant conditionné par l'atteinte d'objectifs individuels.

Dans le cadre de son introduction en bourse, le Groupe a initié en 2013 la mise en place d'un comité des nominations et des rémunérations. La constitution de ce comité est effective depuis janvier 2014.

Ce comité rapporte au Conseil d'Administration et a pour principales missions : (i) d'assister le Conseil d'Administration dans la composition des instances dirigeantes de la Société et de son Groupe ; (ii) de déterminer et d'apprécier régulièrement l'ensemble des rémunérations et avantages des dirigeants mandataires sociaux ou cadres dirigeants du Groupe y compris tous les avantages différés et/ou indemnités de départ.

En 2014, en marge des NAO (Négociations Annuelles Obligatoires), le Groupe a informé ses partenaires sociaux de la généralisation de façon unilatérale de la prime d'ancienneté, qui existait chez NC Numericable, à l'ensemble des salariés des sociétés Completel et LTI.

Epargne salariale

➤ Accords de participation

Un accord de participation a été conclu au niveau des sociétés NC Numericable (en 2009), Completel (en 2011) et LTI Télécom (2013). La somme ainsi attribuée à l'ensemble des bénéficiaires au titre de chaque exercice (Réserve Spéciale de Participation) est calculée en fonction de la formule de calcul légale prévue par le Code du Travail.

Un avenant concernant l'accord de participation Completel, notamment sur les modalités de transfert des CCB (Comptes Courants Bloqués) vers le PEG (Plan Epargne Groupe), plus sécuritaire, a été signé en juin 2014.

➤ Accords d'intéressement

² Confère Annexe « Répartition de l'effectif par type de contrat au 31 décembre 2014 »

³ Confère Annexe « Evolution du pourcentage de femmes dans l'effectif »

⁴ Confère Document de référence 2014 - Chapitre 17

Un accord d'intéressement a été conclu au niveau des sociétés Completel (en 2012) et LTI Télécom (2013). Ces accords précisent l'intéressement des salariés aux performances de leur société.

Par ailleurs, pour la société NC Numericable, l'accord conclu en 2011 a été renouvelé en 2014.

Conformément à la loi du 28 juin 2013, la Direction et les représentants du personnel de Completel et de NC Numericable ont signé un accord relatif au déblocage exceptionnel des avoirs issus des droits à participation et/ou intéressement affectés en Fond Commun de Placement au moyen de PEE (Plans d'Épargne Entreprise).

➤ Plans épargne d'entreprise et plans assimilés

Le Groupe bénéficie depuis 2007 de plans d'épargne. Ces derniers offrent aux salariés, selon les conditions propres à l'intéressement et à la participation, la possibilité d'affecter immédiatement et en totalité les sommes qui leur sont versées à la souscription de parts de Fonds Communs de Placement d'Entreprises (FCPE) « ouverts » et proposés par BNP Paribas.

En juin 2014, la Direction du Groupe a signé un accord avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives du Groupe pour la création d'un PEG. Ce PEG remplace avantageusement les PEE existants pour les salariés de NC Numericable, de Completel et de LTI avec un plus grand choix de Fonds Communs de Placements. Cet accord prépare également l'avenir puisque chaque société entrant dans le Groupe pourra adhérer à ce PEG.

➤ Achat d'actions lors de l'entrée en Bourse et de l'augmentation de capital liée au rachat de SFR

En 2013, à l'occasion de l'entrée en bourse du Groupe, la Direction a ouvert à ses salariés, sous certaines dispositions, la possibilité d'acquérir des actions à des conditions préférentielles. Ainsi une décote de 20% a été consentie pour tout achat de titres Groupe par l'un de ses salariés.

Suite à l'obtention de l'accord définitif de l'Autorité de la Concurrence dans le cadre du rachat de SFR le 27 octobre 2014, la Direction a réitéré cette opération. Le Groupe a procédé à une augmentation de capital de 4,7 milliards d'euros qui a permis de compléter le financement de l'acquisition. Cette opération a consisté à émettre de nouvelles actions sur le marché. Conformément aux engagements pris lors de la présentation du projet de rapprochement avec SFR, la Direction du Groupe a ouvert à tous ses salariés (NC Numericable, Completel et LTI) la possibilité de devenir actionnaires ou d'élargir leur portefeuille d'actions, en leur faisant bénéficier d'offres préférentielles.

Autres avantages

Le Groupe garantit à ses collaborateurs un régime de santé complémentaire au régime général de sécurité sociale. L'ensemble des collaborateurs bénéficie d'un assureur unique.

En complément, les collaborateurs du Groupe bénéficient d'une protection renforcée grâce à la signature d'un régime de prévoyance.

De plus, afin de favoriser l'accès au logement des collaborateurs, le Groupe adhère à un organisme en charge de la gestion du 1 % logement. Cette adhésion permet aux salariés d'accéder à un parc immobilier bénéficiant de conditions financières avantageuses. Ils profitent, également, de divers autres avantages permettant de les accompagner dans leurs démarches pour la location ou l'acquisition de leur logement (le Pass Assistance, le financement de la caution, le prêt accession, le prêt travaux, etc.).

Enfin, les salariés du Groupe peuvent bénéficier de conditions privilégiées pour accéder aux différents services proposés par la société NC Numericable, suivant leur éligibilité.

Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail au sein du Groupe est soumise au cadre réglementaire français.

Cette dernière veille au respect de ses obligations légales et contractuelles en matière de durée du travail. Au sein de l'entité NC Numericable, le temps de travail est de 38,5 heures ou 35 heures par cycle (pour le Service Client, le Network Operation Center, les boutiques, les techniciens conseil niveau 2 et les plateaux du service opérations clients). Au sein de l'entité Completel, le temps de travail est de 38,5 heures.

Le 25 février 2013, la société Completel SA a signé un avenant à son accord relatif à l'aménagement du temps de travail ayant pour objectif principal la définition du mode de gestion des astreintes. En 2014, cet accord a été généralisé sur le périmètre NC Numericable.

Le pourcentage des collaborateurs qui bénéficient d'un temps de travail aménagé à leur initiative est de 3%⁵.

1.2. Favoriser les échanges au sein du Groupe

La qualité du climat social est essentielle pour l'investissement et la motivation des collaborateurs offrant ainsi des réponses performantes aux besoins des clients. Favoriser les échanges au sein du Groupe apparait ainsi comme un enjeu majeur.

Dans ce contexte, le Groupe a mis en place plusieurs outils de communication afin de faciliter le dialogue avec l'ensemble des collaborateurs.

Echanges avec nos collaborateurs

➤ Baromètre annuel « Votre entreprise et vous »

⁵ Confère Annexe « Pourcentage de collaborateurs à temps partiel »

Le baromètre annuel est fondé sur la consultation des salariés notamment vis-à-vis des orientations de l'entreprise. Or en 2014, au moment où l'enquête de satisfaction des collaborateurs est habituellement lancée (4^{ème} trimestre de l'année), le Groupe était dans le processus d'acquisition de SFR. Ce processus particulièrement rythmé, a laissé peu de place à une organisation optimum du baromètre de satisfaction. C'est pourquoi la décision a été prise de repousser ce questionnaire de consultation du personnel début 2015. Ce délai supplémentaire permettra au Groupe d'intégrer à l'enquête l'ensemble des collaborateurs constituant le nouvel ensemble.

Un autre axe de communication privilégié par le Groupe est celui des échanges entre les collaborateurs et le management. Afin de permettre un échange direct, plusieurs outils sont mis en place depuis 2008 :

➤ "Le COMEX et Vous"

Cet espace disponible sur l'intranet permet à tous les collaborateurs de poser leurs questions à tout moment aux membres du Comité Exécutif. Une réponse est apportée dans un délai d'environ 15 jours.

➤ Les « tchats »

Depuis décembre 2008, des « tchats » sont programmés à fréquence mensuelle, en fonction de l'actualité, avec la présence d'un membre du Comité Exécutif.

■ Nombre de « tchats » organisés et nombre moyen de connexions

	2014
Nombre de « tchats » organisés	10
Nombre total de connexions	5737
Nombre moyen de connexions	574

➤ Les tables rondes

En 2014, Eric Denoyer, Président-Directeur Général de du Groupe a rencontré régulièrement en moyenne une quinzaine de collaborateurs afin de mieux de répondre à leurs questions. Cet exercice a été repris par tous les membres du Comité Exécutif. Ces moments d'échange ont permis à tout un chacun de poser ses questions relatives à l'actualité et la stratégie du Groupe.

➤ Projet SFR : création d'un espace dédié sur Link

Un espace intranet a été créé en mars 2014 afin d'informer les collaborateurs de l'avancement du projet de rachat de SFR. Cet

espace est accessible directement depuis l'accueil de l'intranet du Groupe. On y retrouve le détail du projet, ainsi qu'un blog d'actualité.

Les collaborateurs avaient également, via cet espace dédié, la possibilité de donner leur avis sur le projet ou de poser leurs questions.

➤ Revue de presse

Un espace « Revue de presse » est disponible sur l'intranet du Groupe afin de permettre aux collaborateurs un accès aux articles de presse relatifs à l'actualité du secteur d'activité et de l'entreprise.

➤ Accord sur l'adoption du vote électronique pour le processus électoral

Afin d'améliorer la participation de tous lors des élections professionnelles, le Groupe a mis en place un processus de vote par voie électronique notamment pour l'élection des délégués du personnel et des représentants du personnel au Comité d'Entreprise. Cet accord a pour but :

- de simplifier et sécuriser l'organisation du processus électoral ;
- de faciliter le vote pour les salariés en mission ou en déplacement ;
- d'obtenir en fin de scrutin des résultats sécurisés et affichés en quelques minutes ;
- d'augmenter le niveau de participation ;
- d'inscrire le processus électoral dans une démarche de préservation de l'environnement.

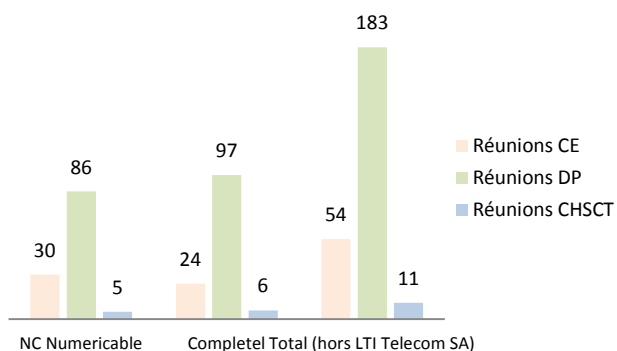
Echanges avec nos partenaires sociaux

Afin d'entretenir la qualité de son climat social, le Groupe s'attache à donner une part importante au dialogue avec les partenaires sociaux. La résultante de ce dialogue a permis d'élaborer de nombreux accords sur tout le périmètre du Groupe.

Le Groupe a démontré son engagement en faveur du climat social en créant en mars 2014 un poste de Directeur des Relations Sociales. Il a pour mission :

- d'entretenir un dialogue social de qualité avec les représentants du personnel ;
- d'assurer l'accompagnement social des projets de réorganisation et les procédures sociales associées et d'animer la fonction RH sur ce sujet ;
- de préparer et animer les réunions CE, DP et CHSCT ;
- de négocier les accords collectifs et assurer leur mise en application.

Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE), des Délégués du Personnel (DP) et du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) convoquées en 2014



2014 a été une année riche en dialogue social avec 11 accords et avenants signés. Le Groupe comptabilise 55 accords et avenants en vigueur au 31 décembre 2014 (hors accords Négociations Annuelles Obligatoires – NAO).

Les accords ou avenants signés sur l'exercice 2014, couvrent les sujets suivants : l'accord sur les garanties au titre de l'emploi dans le cadre du projet de rapprochement avec SFR (Numericable Group), l'accord Plan d'Epargne Groupe (Numericable Group), l'accord sur l'adoption du vote électronique au sein de l'UES YPSO France (NC Numericable), l'accord d'intéressement NC Numericable pour la période 2014 - 2016 (NC Numericable), l'avenant n°2 à l'accord de participation (Completel), l'avenant n°1 à l'accord de Participation (LTI), l'engagement unilatéral sur les primes d'ancienneté (NC Numericable, Completel et LTI) Avenant N°2 à l'accord relatif à l'aménagement du temps de travail au sein de l'UES YPSO France (NC Numericable) et Avenant N°1 au Plan d'Epargne Groupe (Numericable Group).

L'ensemble de ces accords et avenants est accessible par tous les collaborateurs sur l'intranet.

Conformément à la réglementation française en vigueur, ces accords viennent compléter les accords déjà existants et les mesures concrètes prises en faveur de l'égalité professionnelle.

Un accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle a été conclu en juin 2013 au niveau de la société NC Numericable. Souhaitant s'engager dans une démarche élargie et volontariste, les parties se sont entendues pour intégrer dans le champ de l'égalité professionnelle, les notions (i) d'accès et de maintien dans l'emploi, (ii) d'accès à la formation, (iii) de mise en œuvre de la promotion professionnelle, (iv) de la mobilité professionnelle et (v) de l'évolution salariale.

Cet accord, conclu pour une durée de trois ans, définit les conditions d'établissement d'un diagnostic partagé concrétisé par des objectifs de progression dans cinq domaines : (i) L'égalité professionnelle au sens d'égalité dans l'emploi ; (ii) L'égalité professionnelle au sens d'égalité homme-femme dans l'emploi ; (iii) Recrutement-Emploi : actions destinées à favoriser la mixité professionnelle ; (iv) Actions destinées à concilier parentalité et activité professionnelle ; (v) La formation.

De plus, conformément à la loi du 1^{er} mars 2013, le Groupe a négocié et signé un accord relatif au contrat de génération (un accord au sein de la société NC Numericable et un accord au sein de la société Completel).

Cet accord vise à définir des actions concrètes destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi (moins de 26 ans) par leur accès à un contrat à durée indéterminée, mais aussi à favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés de plus de 50 ans et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences.

La société NC Numericable rappelle également son engagement en faveur de l'emploi senior avec la signature fin 2009 d'un plan d'actions de maintien dans l'emploi des collaborateurs âgés de 45 ans et plus grâce à des actions concrètes, divisé en cinq axes : (i) L'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles ; (ii) L'amélioration des conditions de travail et la prévention des situations de pénibilité ; (iii) Le développement des compétences et des qualifications et l'accès à l'information ; (iv) L'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite ; (v) Le tutorat.

Enfin, le Groupe réalise les aménagements de postes nécessaires au maintien des collaborateurs en situation de handicap⁶. Par ailleurs, les sociétés NC Numericable et Completel adhère à la Convention Collective Nationale des Télécommunications. Cette convention précise notamment dans les parties relatives aux "Dispositions relatives à l'embauche, la suspension et la rupture du contrat de travail", les obligations en termes de "non-discrimination et égalité professionnelle".

Compte tenu de l'implantation du Groupe, les thématiques relatives aux stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) n'ont pas été considérées comme pertinentes.

1.3. Veiller à la santé et la sécurité de nos collaborateurs

La qualité de vie au travail influe sur la performance des collaborateurs. A ce titre, la santé et la sécurité des collaborateurs est un engagement principal du Groupe à travers sa « fibre sociale ». Le Groupe répond en la matière aux obligations légales auxquelles il est soumis et souhaite aller plus loin dans sa démarche, en définissant des actions propres à son domaine d'activité.

⁶ Confère Annexe « Pourcentage handicapés / effectif inscrit »

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Le Groupe est engagé avec ses partenaires sociaux dans une démarche volontariste et continue d'amélioration des conditions de travail de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. A ce titre, un accord a été signé en 2009 au sein de la société NC Numericable.

Completel et NC Numericable ont entrepris entre 2013 et 2014, en collaboration avec les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), une démarche d'identification des facteurs de risques psychosociaux pour intégration dans les Documents Uniques d'Évaluation des Risques professionnels (DUER). L'objectif prioritaire est de définir et mettre en œuvre les mesures de prévention des risques.

Outil de travail capital pour les CHSCT, le DUER recense notamment pour chaque métier de l'entreprise, les risques professionnels (physiques et psychologiques) auxquels pourraient être exposés les salariés ainsi que les mesures préventives idoines.

NC Numericable s'est appuyé sur les résultats d'un cabinet de conseil expert sur la thématique des RPS (Risques Psycho-Sociaux). Entre février et juin 2014, un questionnaire a été envoyé à un panel représentatif de près de 480 collaborateurs afin d'avoir une première analyse quantitative de la nature des risques et les facteurs associés. Sur la base de ces résultats, des groupes de travail composés de salariés ayant participé à cette analyse ont été animés par des experts afin d'illustrer l'étude avec des exemples liés à la réalité professionnelle de chacun.

La synthèse de ce travail a ensuite été partagée courant octobre 2014 avec le CHSCT.

De son côté, le CHSCT de Completel a entrepris l'élaboration de son DUER au cours de l'année 2013.

Un groupe de travail comprenant des élus du CHSCT, des représentants de la Direction et la médecine du travail a été créé. Cette démarche vise à obtenir l'avis des salariés grâce à un questionnaire anonyme, mis en ligne du 1er au 30 juin 2013. L'objectif du questionnaire est de recenser les risques potentiels auxquels peuvent être exposés les salariés, avec une évaluation personnelle sur l'importance de ces risques dans l'environnement de travail. L'enquête a fait l'objet d'une réponse de la part de 53% des salariés Completel dont 75% des répondants ont déclaré être en bonnes et très bonnes conditions de sécurité à leur poste de travail.

Des groupes de travail composés d'unités professionnelles (administratif, commercial et technique) ont ensuite analysés les résultats de cette enquête. L'analyse s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2014, date à laquelle le DUER a été finalisé.

Prise en compte des risques psycho-sociaux et suivi du stress au travail

Dans la continuité des démarches citées, le Groupe a souhaité mobiliser les acteurs préventeurs des risques psychosociaux autour de leur rôle dans la gestion des risques.

Une part importante du budget de formation 2014 a été engagée pour former et sensibiliser l'ensemble des managers, Responsables Ressources Humaines et membres des CHSCT à la prévention des RPS.

En plus de la gestion des Risques Psycho-Sociaux, une formation intitulée « Management centré sur la personne » a été dispensée. Elle s'inscrit dans la perspective d'une période de transformation attendue. En effet, l'entreprise est consciente que tout changement peut être vécu comme vecteur de motivation ou de stress. Dans ce contexte et dans un souci d'anticipation, le Groupe a fait le choix d'élargir le contenu de cette formation pour les managers.

Deux sessions pilotes de cette formation ont été réalisées entre décembre 2013 et janvier 2014 afin que le contenu pédagogique soit totalement adapté à la réalité du Groupe.

A l'issue de ces travaux, le déploiement auprès de l'ensemble des managers du Groupe a débuté. En 2014, 232 managers ont été formés. Les salariés concernés ont exprimé un niveau de satisfaction moyen de 8.5 sur 10. Ces résultats permettent de mesurer l'utilité de la formation et la qualité de l'animation.

Le Groupe a proposé lorsqu'il s'est avéré nécessaire, un accompagnement par des psychologues externes, aux collaborateurs ayant été confrontés à des situations difficiles en boutique.

Ces accompagnements pouvant prendre la forme de soutien individuel ou collectif, sont proposés dans la mesure du possible, dans les 5 jours suivant l'évènement.

Consciente que la relation avec la clientèle peut être génératrice de stress et/ou de conflit, l'entreprise a déployé fin 2014, auprès de l'ensemble de ses conseillers boutique et responsables boutique, une formation sur la gestion des clients difficiles. L'objectif est de leur donner les moyens de prévenir et gérer ces situations. Cette formation s'adressera à plus de 250 collaborateurs.

Autres mesures concrètes

La prise en compte de la santé et de la sécurité est également illustrée à travers des mesures concrètes mises en œuvre au sein du Groupe :

- Reconnu comme source de stress, l'usage intensif de l'email peut conduire à des dérives involontaires nuisibles à la mission première de l'outil, à savoir faciliter la communication et l'information. A ce titre, le Groupe a rappelé les règles élémentaires en matière d'utilisation de l'email. Ce rappel a pour objectif de limiter le nombre d'emails et de veiller à en améliorer le contenu tant sur le fond que sur la forme.
- Une Charte de Respect des autres en open-space a été établie en 2011 par un groupe de travail composé de représentants du personnel et de collaborateurs volontaires. Cette charte vise à rendre l'espace de travail plus agréable pour chacun. Cette dernière est accessible par l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet.
- La Direction des Systèmes d'Information de NC Numericable et de Completel a mis en place une nouvelle Charte visant à renforcer la sécurité informatique de l'entreprise avec le concours de la Direction des Ressources Humaines, des Correspondantes Informatique et Libertés et de la Direction Juridique. Elle clarifie notamment les règles d'utilisation des ressources informatiques mises à la disposition des salariés, pose des limites à l'usage personnel des ressources informatiques de l'entreprise, rappelle les conditions de prise de parole sur Internet (forums, réseaux sociaux) au nom de la société et informe les salariés des dispositifs de contrôle mis en œuvre dans le respect des droits des personnes. Cette charte est intégrée au règlement intérieur du Groupe précisant les obligations réciproques que les salariés et l'entreprise se doivent de respecter.
- La sécurisation du site de Champs-sur-Marne a été renforcée en 2014 avec l'installation d'un grillage anti effraction, d'un système de protection vidéo complémentaire et d'un tourniquet avec accès sur présentation d'un badge pour renforcement de la gestion des passages. Ces actions, au-delà de renforcer la sécurité des collaborateurs, s'inscrivent dans une logique de pérennisation du site de Champs-sur-Marne.

Espaces de vie

Afin d'améliorer la qualité de l'espace de travail, des travaux de réaménagement ont été réalisés sur les différents sites du Groupe en 2013. A Champs-sur-Marne, des travaux d'aménagement des locaux et la création d'un Espace Cafétéria, ont été initiés. Par ailleurs, les collaborateurs du site de Lyon Vaise ont vu l'arrivée des équipes Completel ainsi que l'agrandissement de son espace Cafétéria. Le site d'Isneauville a quant à lui agrandi l'espace de travail du service Delivery. Ces travaux ont permis d'adapter les locaux aux impératifs de l'évolution des effectifs. La Direction du Groupe se réunit chaque mois afin d'établir les besoins d'évolution de l'ensemble des sites.

Secouristes

Au cours de l'année 2013, des Sauveteurs Secouristes du Travail (SST) ont été désignés et ont suivi une formation. En 2014, des formations « Serre File » et « Guide File » ont été dispensées à des volontaires afin de couvrir le risque incendie. Celles-ci consistent à organiser et diriger l'évacuation du personnel d'une zone de l'établissement menacée par un incendie jusqu'au point de rassemblement ou jusqu'à un espace sans danger.

Prévention sécurité des collaborateurs

Dans le respect de ses obligations en matière d'habilitations hauteur et sécurité, l'entreprise forme par l'intermédiaire de l'organisme PREVACT les collaborateurs qui peuvent être amenés à intervenir en hauteur ou dans des environnements électriques.

En 2014, 136 habilitations ou renouvellements d'habilitation ont été délivrés.

Chaque année, la liste des collaborateurs devant être habilités est remise à jour au moment du recueil du plan de formation.

En outre, afin de prévenir les risques liés à l'environnement de travail, l'entreprise a formé les assistantes commerciales de Completel afin de les sensibiliser à l'ergonomie du poste de travail.

En 2014, une Responsable Prévention Hygiène, Sécurité et Environnement a été recrutée afin de compléter les travaux engagés sur :

- l'analyse et l'anticipation des risques sécurité des collaborateurs et des activités sous-traitées afin de prévenir les dangers éventuels,
- la sensibilisation et la formation du personnel,
- le respect de la réglementation en vigueur.

A titre d'exemple une analyse de la typologie des accidents des collaborateurs a été réalisée afin de définir les actions prioritaires à mettre en place pour prévenir les risques. Les catégories identifiées sont les suivantes : agression, chute de plain-pied, chute d'objet, chute avec dénivelation, geste et posture, manutention et routier.

Par ces mesures concrètes, améliorant la qualité de vie et l'environnement professionnel des collaborateurs, le Groupe a fait le constat suivant : le taux d'absentéisme (absences maladies et grossesses pathologiques) s'élève à 6% au titre de l'année 2014.

De plus, le nombre de journées perdues suite à un accident de travail en 2014 s'élève à 1 346 jours⁷. Ce chiffre est à apprécier selon les différents postes et concerne ainsi principalement la population commerciale : (i) Conseiller commercial vente à domicile : 49% ; (ii) Conseiller commercial boutique : 10% ; (iii) Chargé d'affaires Collectif : 10% ; (iv) Ingénieur commercial : 8% ; (v) Autre : 23%.

⁷ Confère Annexe « Evolution des accidents de travail »

1.4. Identifier et développer les compétences

L'univers numérique est un monde où l'innovation des technologies est prépondérante. Pour garantir sa position de leader de la fibre sur le territoire français, le Groupe est conscient de l'importance du développement des compétences de ses collaborateurs.

Le Groupe a débuté en 2014 un chantier visant à se doter de définitions de postes couvrant l'ensemble des compétences présentes dans les sociétés du Groupe (NC Numericable, Completel et LTI).

Grâce aux groupes de travail constitués de managers opérationnels et de collaborateurs RH, 120 projets de définitions de postes ont été rédigés précisant les missions, responsabilités et compétences nécessaires pour chaque emploi.

L'objectif est de permettre à chacun d'avoir une vision détaillée des rôles et responsabilités des différentes fonctions de l'entreprise.

Ces définitions d'emploi ont permis au Groupe de renforcer ses outils, c'est notamment une aide supplémentaire pour les collaborateurs et managers dans leur réflexion d'évolution professionnelle et de développement de leurs compétences.

Dans cette même perspective, le Groupe se dote depuis plusieurs années, d'une politique de formation ambitieuse et au-delà des obligations légales, permettant d'aligner le développement des compétences des collaborateurs avec les enjeux stratégiques de l'entreprise.

Les plans de formation (NC Numericable, Completel et LTI) construits en novembre, s'appuient sur des orientations stratégiques définies par le COMEX en octobre et présentées aux instances représentatives du personnel.

Les plans de formation sont les consolidations des besoins en formation identifiés par les managers de l'entreprise avec pour objectif de garantir l'adaptation au poste de travail de leurs collaborateurs et la capacité à réaliser leurs objectifs.

Dans un second temps, au moment de la campagne des entretiens annuels, managers et collaborateurs échangent sur les actions de développement individuel nécessaires au collaborateur dans le cadre de son évolution professionnelle et/ou développement de son potentiel.

Les actions de formation sont dispensées selon leur sujet, par des intervenants externes ou internes (ex : les formations offres-produits, outils). Par ce biais, l'entreprise valorise les compétences de ses collaborateurs dans leur capacité à transférer leur savoir.

Conscient également que la qualité de ses forces commerciales contribue à la croissance du Groupe, celui-ci a construit ses ICF (Institut Commercial de la Fibre) déclinés sur Completel et NC Numericable.

L'objectif est de garantir une qualité d'intégration des nouveaux entrants ainsi que de professionnaliser les forces de vente aux métiers de la vente. Chacun ayant un parcours de formation spécifique à son métier.

Au cours des 3 dernières années, plus de 485 collaborateurs du Groupe dont 85 en 2014 ont bénéficié de formations ICF afin de développer leurs compétences.

Chaque typologie de métier commercial dispose de son propre parcours pédagogique grâce à l'accompagnement d'organismes de formation spécialisés et reconnus.

L'accent est porté sur les techniques de vente, l'accueil client, la communication et le développement personnel. Ces formations sont également l'occasion pour les équipes d'échanger sur leurs expériences et de partager les bonnes pratiques.

En complément, l'entreprise a fortement investi en 2014 dans des programmes de formation sur la communication client, les certifications ITIL (Information Technology Infrastructure Library) et Business Object.

Dispositifs de formations complémentaires

Les dispositifs de formations individuelles (Congé Individuel de Formation; Validation des Acquis de l'Expérience; Bilan de compétences) ont été mis en place afin de répondre à des formations n'entrant pas dans le cadre du Plan de formation et permettant un accompagnement sur des projets professionnels.

Par ailleurs, les collaborateurs, au titre de leur projet professionnel peuvent bénéficier de formation dans le cadre de leur Droit Individuel à la Formation (DIF) à raison de 20 heures par an.

En 2014, le nombre d'heures de formation du Groupe s'est élevé à 17 607 heures⁸. Le Groupe, considère que sa croissance passe en premier lieu par le développement des compétences de ses collaborateurs et le développement de leur employabilité.

Actions en faveur de l'insertion

Pour répondre à ses enjeux commerciaux, NC Numericable recrute régulièrement des vendeurs à domicile.

Dans son process de recrutement, NC Numericable a fait le choix de développer un partenariat avec un organisme de formation et les Pôles Emploi pour proposer un dispositif de POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi) aux demandeurs d'emploi. L'objectif

⁸ Voir Annexe « Nombre total d'heures de formation par an », « Dépenses moyennes pour la formation par employé au 31 décembre 2013 », « Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation au 31 décembre 2013 »

étant pour eux d'être formés au métier de vendeur à domicile tout en restant couverts par le Pôle Emploi le temps de la formation. A l'issue, ces candidats se voient proposer un CDI par NC Numericable.

En 2014, NC Numericable a organisé des sessions de formation en POE sur l'ensemble du territoire.

Completel a pour sa part, permis à un jeune demandeur d'emploi de reprendre ses études en vue de l'obtention d'un Bac +5 « Manager des systèmes d'information » dans le cadre d'une POE en amont d'un contrat de professionnalisation.

Politique relations écoles

Le Groupe a souhaité renforcer sa présence auprès des jeunes diplômés avec un objectif double de leur proposer des expériences formatrices enrichissantes, par le biais des stages et/ou alternances de qualité, et d'attirer les futurs talents dont le Groupe a besoin pour la réalisation de son ambition.

Dans le cadre du développement de ses relations écoles, le Groupe s'est engagé en 2014 dans la Fondation Télécom par le biais d'une convention de mécénat pour une durée de 3 ans. Ce partenariat associe le Groupe avec les grandes écoles d'ingénieur Télécom : Télécom ParisTech, Télécom Bretagne, Télécom SudParis, Télécom Ecole de Management et Télécom Lille.

Les enjeux de ce partenariat sont multiples. C'est l'opportunité d'être présent aux événements des différentes écoles et ainsi de renforcer les liens entre l'entreprise et les jeunes diplômés, notamment en leur permettant

- de suivre leur apprentissage dans le Groupe,
- de visiter l'entreprise pour se confronter à la réalité de leur futur métier ou
- de réaliser leur projet de fin d'études.

C'est également pour le Groupe, la possibilité de participer à la définition des enjeux des métiers des opérateurs télécoms lors des Tables rondes métiers et d'orienter les cursus de formation de ces écoles vers une réalité de marché.

Au 31 décembre 2014, le Groupe comptera près de 190 stagiaires, apprentis et contrats professionnalisation dans ses effectifs sur différents cursus de formation : ingénieur, commercial B2B et B2C, achats, finance etc.

2. Fibre Environnementale

La nature des activités du Groupe présente un impact environnemental limité. Toutefois, conscient de l'importance des enjeux environnementaux dans ses choix stratégiques, le Groupe souhaite promouvoir une attitude responsable.

Afin de développer sa « fibre environnementale », le Groupe s'est engagé dans (i) une amélioration suivie et continue de sa consommation énergétique, (ii) l'optimisation de sa production de déchets, (iii) la réduction de ses émissions et (iv) la mise en œuvre d'une démarche d'éco-conception.

Au titre de l'exercice 2014, l'action environnementale s'est traduite par des engagements individuels et collectifs de la part de tous les collaborateurs.

L'entrée en Bourse a été l'occasion de réaffirmer l'ambition du Groupe sur ces questions. Ainsi, ces problématiques seront prises en compte dans le cadre du plan de rénovation et de construction de son réseau mené jusqu'en 2016.

2.1. Maîtriser notre consommation énergétique

Le Groupe développe des mesures préventives à travers LaBox et ses sites techniques afin d'atteindre un niveau maîtrisé de son empreinte énergétique.

Consommation de LaBox

LaBox de Numericable réalise des gains démontrables en termes de consommation d'énergie, par rapport à la génération précédente. Au regard des exigences du Voluntary Industry Agreement v3 (VIA), LaBox est conforme avec une consommation énergétique mesurée de 268.8 kWh⁹.

Par ailleurs, suite à la mise en place du règlement européen 801/2013, des évolutions de la mise en veille sur LaBox vont être engagées sur l'exercice 2014, le Groupe faisant de la gestion de la consommation énergétique un axe majeur de sa politique environnementale.

Le Groupe fait de la gestion de la consommation énergétique un axe majeur de sa politique environnementale.

Consommation d'électricité des infrastructures

La consommation d'électricité de l'activité est principalement liée aux consommations du réseau et, dans une moindre mesure, aux consommations des sites techniques. L'optimisation des consommations d'énergie est une priorité pour le Groupe. Le

plan de déploiement et de modernisation du réseau combiné à l'augmentation constante du nombre de clients, engendrent mécaniquement une variation des consommations liées à son fonctionnement. Par ailleurs, la demande en débit est croissante avec l'augmentation permanente des contenus hautes définitions et ultra hautes définitions. C'est pourquoi le Groupe a engagé des travaux afin de rationaliser ses consommations.

Le Groupe a notamment mis en place en 2014 un système de télérelève sur ses principaux sites techniques. Ce système permet un suivi en temps réel des consommations de chaque site. Les données des compteurs sont transmises de manière automatisée vers un portail informatique. La plateforme de télérelève permet d'obtenir rapidement de nombreux indicateurs clés, très utiles pour les équipes techniques en charge du réseau. Ce système vise à être progressivement étendu aux sites stratégiques du Groupe afin de gérer de façon efficiente les consommations et prévenir les anomalies techniques des équipements.

Concernant la consommation électrique des principaux sites, celle-ci a évolué de 4 points entre 2013 et 2014.

Dans une activité où l'hébergement et la diffusion de données sont de plus en plus importants, l'augmentation des consommations énergétiques reste donc relative. Cette faible variation s'explique notamment par des infrastructures d'hébergement de plus en plus performantes et à l'optimisation de l'architecture du réseau avec la généralisation de l'utilisation de fibre optique.

2.2. Optimiser notre production de déchets

Le deuxième enjeu majeur du Groupe est l'optimisation de ses déchets. Pour cela, il s'attache à perfectionner le cycle de vie des matériaux et à développer l'éco-consommation.

Cycle de vie des produits

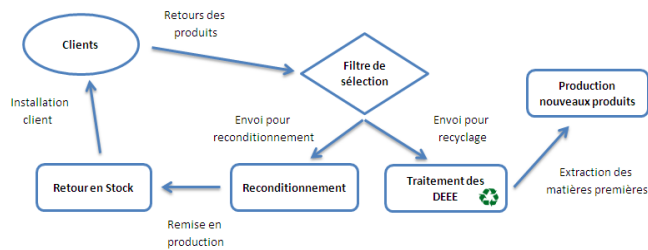
Le programme de gestion du cycle de vie du produit a été réalisé en interne à travers les processus de collecte des retours des équipements et avec la participation des sous-traitants spécialisés dans le domaine du reconditionnement et du recyclage. Le Groupe se donne pour objectif l'amélioration continue sur ces sujets afin que le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) soit intégré au sein de ses activités.

Grâce aux retours des équipements, le Groupe favorise leur réutilisation dans l'optique de lutter contre l'obsolescence programmée des produits, la raréfaction des ressources naturelles, matières premières et énergies. Pour ce faire, le Groupe est accompagné de sous-traitants spécialisés dans le domaine du reconditionnement afin d'assurer la qualité du produit délivré avec pour objectif de répondre au mieux à la satisfaction du client.

⁹ Selon le Tiers 1 du VIA

Lorsque le produit ne répond plus aux critères techniques, il est mis en vente afin de lui permettre d'avoir une nouvelle vie sur un autre marché.

Si le produit ne répond plus à aucune demande du marché, le produit est recyclé ce qui permettra aux matières extraites d'être réutilisées pour la fabrication de nouveaux produits.



Le Groupe est mobilisé par ailleurs dans la collecte et le recyclage des équipements électroniques dont LaBox. Les équipements collectés lors des résiliations (La Box et ses accessoires) sont ensuite recyclés ou reconditionnés avant d'être redistribués à de nouveaux clients. Les Box irrécupérables sont acheminées vers des centres de démantèlement.

Le Groupe a également développé une procédure de diagnostic des matériels en boutique afin de ne pas remplacer les composants opérationnels.

Favoriser l'éco-consommation

➤ La dématérialisation des factures

Le Groupe s'engage également à promouvoir le déploiement de la dématérialisation des factures. Cette dernière est rendue possible, à la demande du client, grâce à l'interface GreenBureau®. Depuis 2013, la société NC Numericable applique une dématérialisation généralisée de ses factures clients individuels par l'envoi d'un mail de mise à disposition de factures sur cette même interface. En partenariat avec TreesForTheFuture, Green Bureau® participe au financement d'une campagne de reboisement durable.

➤ Les publications papiers

Les quantités de papier utilisées dans le cadre des publications marketing du Groupe font l'objet d'une déclaration annuelle auprès d'Ecofolio. Le Groupe verse chaque année une contribution à cet organisme chargé de financer le recyclage des papiers. La majorité des publications sont imprimées sur papier PEPC, FSC ou recyclé. Par ailleurs, notre principal fournisseur de publication marketing est signataire du Global Compact.

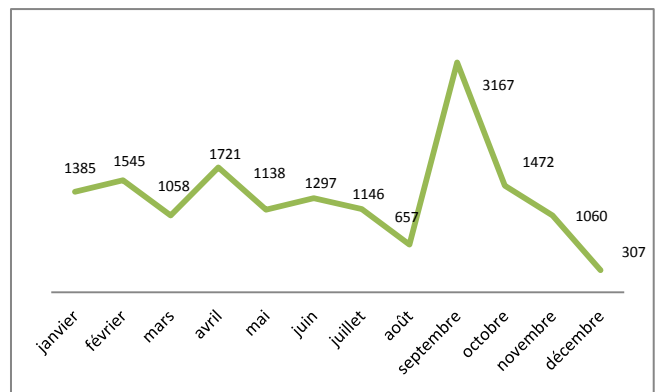
➤ Le traitement des papiers de bureau

Le Groupe a choisi de s'associer à Nouvelle Attitude® pour la collecte et le recyclage des papiers de bureau. Nouvelle Attitude® est une entreprise d'insertion conventionnée par l'Etat et le Pôle Emploi, spécialisée dans le recyclage des papiers de bureau.

Depuis 2011, l'entreprise fait partie du Groupe La Poste. Nouvelle Attitude® met en place et anime les plateformes logistiques de tri permettant de valoriser les flux de matières issues des collectes.

Le papier est trié en fonction des cahiers des charges établis avec les papetiers recycleurs puis conditionné en balles afin d'optimiser son transport. Il est ensuite acheminé vers les papetiers travaillant dans le respect des règles de l'environnement et présentant des conditions de proximité indispensables au respect du circuit court.

Evolution du volume de papier collecté en 2014 (en kg)



Au titre de l'exercice 2014, près de 16 tonnes de papier ont été collectées et recyclées sur le site de Champs-sur-Marne. Cette évolution s'explique principalement par la suppression des imprimantes locales et le réaménagement des bureaux.

De plus, les cartouches d'imprimantes sont collectées par Emmaüs sur le site de Champs-sur-Marne. Les consommables ainsi récupérés sont dirigés vers une entreprise d'insertion agréée.

2.3. Réduire nos émissions

Le changement climatique est une problématique majeure de nos sociétés. Nos activités de gestion et de stockage de données sont fortement consommatrices d'énergie. Limiter la consommation énergétique des réseaux et des systèmes d'information est donc à prendre en compte dans un souci de préservation de l'environnement.

Un bilan Gaz à Effet de Serre (GES) a été initié en 2012 par le Groupe en vue de mesurer ses rejets de gaz à effet de serre. Il en résulte que les deux principaux postes d'émission de GES en tonnes de CO₂ sont : (i) les émissions directes des sources mobiles à moteur thermique, ce niveau d'émission est conforme aux émissions de GES des entreprises dites de services ; (ii) les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité. Ces dernières renvoient directement à notre activité Telecom de « cloud computing » nécessitant des infrastructures et des

équipements puissants et très énergivores. Dans ce cadre, un programme de mise aux normes des systèmes de climatisation au R22 est en cours afin de répondre à la réglementation.

Evolution du volume de climatisations au R22 remplacées sur les sites techniques

Nombre de climatisations au R22 remplacées	2014	2013	2012
NC Numericable	11	31	31
Completel	5	3	ND

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité des principaux sites techniques représentent 5 210 t CO₂ eq.

Les déplacements professionnels représentent également une part importante de l'empreinte carbone du Groupe avec 3 553 t CO₂ eq émis en 2014. Ces émissions se décomposent en trois postes répartis comme suit :

- L'utilisation des voitures de société : 3 240 t CO₂ eq ;
- Le transport aérien : 265 t CO₂ eq ;
- Le transport ferroviaire : 48 t CO₂ eq.

Le Groupe a mis en place différentes initiatives contribuant à la maîtrise de sa pollution :

- Le Parc automobile est constitué au 31 décembre 2014 de près de 900 véhicules (privés et utilitaires). Le rejet de CO₂ est l'un des critères d'achat de véhicules, notamment pour la prise en compte du calcul de la TVTS.
- Afin de diminuer leur consommation électrique, les boutiques sont progressivement équipées d'ampoules LED ;
- Les sites et boutiques sont progressivement équipés de climatisations réversibles afin de remplacer celles au gaz R22 ;
- Le Groupe a mis en place depuis plusieurs années un espace de co-voiturage sur son intranet, dédié à tous ses collaborateurs. Cette action a pour but de sensibiliser l'ensemble de l'entreprise à une attitude responsable lors de déplacements professionnels.
- Le Groupe rappelle dans son guide du voyageur qu'il est souhaitable de favoriser l'utilisation du train par rapport à l'avion sur les trajets inférieurs à 2h30. Par ailleurs, le Groupe est doté de 21 équipements de visioconférence permettant de limiter les déplacements.

2.4. S'engager vers une démarche d'éco-conception

Grâce à son fournisseur Sagemcom, NC Numericable oriente sa stratégie environnementale vers une maîtrise de sa consommation d'énergie à travers une démarche d'éco-conception. Cette démarche se retrouve dans la fabrication de LaBox.

Le concept d'une Box tout en 1, intégrant la partie modem, routeur et téléphonie et la partie décodeur, enregistreur, lecteur, BluRay et lecteur Multimédia fait de LaBox une innovation majeure. En mutualisant la mécanique et l'alimentation, tout en supprimant des accessoires, la fabrication de LaBox permet de réaliser des économies de matière. Sont ainsi économisés entre 46 et 500g de plastique¹⁰, des câbles et des blocs d'alimentation externes (une alimentation au lieu de trois).

Les cartes électroniques sont fabriquées avec un processus de double refusion, permettent de placer des composants sur les deux faces de la carte et donc de réduire sa surface.

Le concept de box intégrant la partie modem / routeur et la partie décodeur permet des gains significatifs comparé à un système multi produits, par exemple la suppression :

- d'un câble RJ45 entre modem et décodeur,
- d'un bloc d'alimentation 12V / 2A typiquement utilisé pour les box internet.

Plusieurs directives européennes visent à interdire ou à limiter l'utilisation de substances dangereuses pour la santé humaine et l'environnement, notamment la directive REACH (Registration, Evaluation, Authorization and restriction of CHemicals) (1907/2006) et la directive ROHS (Restriction of Hazardous Substances) (2011/65/EU). Sagemcom garantit la conformité des produits vis-à-vis de ces directives. Le règlement REACH impose aux fabricants et importateurs de déclarer les tonnages de substances chimiques utilisées ou mises sur le marché européen.

¹⁰ Selon l'intégration ou non de la fonction BluRay au calcul

3. Fibre Sociétale

La « fibre sociétale » du Groupe se caractérise par son ambition de devenir un acteur engagé et responsable, se donnant comme priorité la réduction de la fracture numérique et la protection de ses consommateurs. Pour cela, la conviction sociétale du Groupe se construit autour de relations stables et clairement définies avec les parties prenantes.

3.1. Réduire la fracture numérique

Acteur majeur sur le territoire français des technologies, l'activité du Groupe contribue à l'accessibilité de l'information au plus grand nombre. De ce fait, le Groupe met à disposition son réseau afin de réduire la fracture numérique sur le territoire français.

Favoriser le développement régional

Le Groupe est présent, grâce à une infrastructure fibre optique de très haut débit, sur trois segments : grand public (B2C), entreprises (B2B) et wholesale. Le Groupe dispose en France du réseau en fibre optique le plus avancé avec près de 6 millions de foyers desservis. Ces foyers ont alors accès à des offres de TVHD, TV 3D, des débits allant jusqu'à 800 Mbps et à des services associés de TV connectée.

Le Groupe a pour ambition le déploiement de la fibre optique dans toute la France selon trois modèles complémentaires :

➤ Modernisation du réseau

Le réseau couvre plus de 35% des foyers français est déjà, pour moitié, entièrement transformé en fibre optique. Numericable propose des débits à 400 Mégabits pour les villes principales suivantes : Paris, Nantes, Bordeaux, Lyon, Dijon et Marseille. Le Groupe poursuit ses investissements pour déployer la fibre optique et accroître la couverture du réseau.

➤ Co-investissements avec les collectivités locales

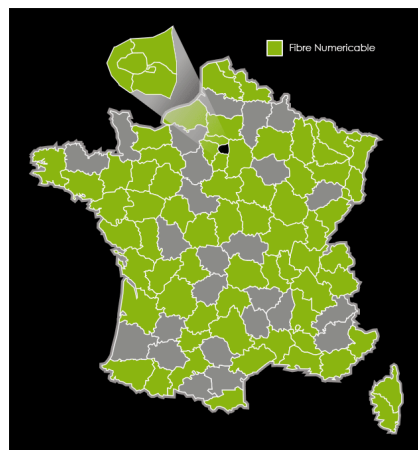
Le Groupe co-investit avec les collectivités qui souhaitent passer le pas de la fibre optique et moderniser leur territoire : départements, intercommunalités, villes. Fort de nombreux accords signés avec les collectivités locales, le Groupe est un interlocuteur naturel pour le déploiement de la fibre dans les territoires.

Le Groupe est déjà partenaire d'un grand nombre de collectivités, et par ailleurs, en discussion avec des nombreuses autres réparties dans toute la France (communes, agglomérations, conseils généraux), pour transformer le réseau existant en fibre optique.

➤ Déploiement des services Très Haut Débit sur les réseaux des collectivités locales

Le Groupe a testé avec succès dans l'Ain la compatibilité de LaBox sur des réseaux fibres déployés par des collectivités et envisage de décliner ses offres de services sur ces infrastructures.

■ Présence du réseau sur le territoire



Le Groupe encourage des actions favorisant l'accès des services au plus grand nombre.

Acteur impliqué dans l'accès aux nouvelles technologies pour tous

Le Groupe a lancé un vaste plan de rénovation et d'extension de son réseau fibre permettant ainsi à de nombreuses communes de bénéficier de la meilleure qualité en termes de Très Haut Débit. Aujourd'hui plus de 1 000 communes sont raccordées aux réseaux Fibre Optique et DSL, améliorant ainsi l'ouverture du monde numérique à tous.

Les ateliers La Box

Conscient que les nouvelles technologies évoluent très rapidement ou restent « complexes » pour nombre d'entre nous, Numericable a souhaité créer des séances gratuites d'informations. Ces ateliers sont des réunions hebdomadaires organisées par les conseillers boutiques, regroupant des clients ayant souscrit à LaBox, afin de leur faire découvrir les fonctionnalités de leur équipement. De plus, ces rendez-vous sont l'occasion pour les clients d'aborder des thématiques diverses liées aux nouvelles technologies ; l'objectif étant d'apporter une information accessible à tous, mais également de permettre de mieux comprendre leurs applications afin d'en exploiter au mieux tous les usages.

Accessibilité et handicap

Numericable a vocation à participer à la qualité de vie de ses clients au quotidien, en apportant, dans les conditions optimales de confort, à la fois du divertissement et des solutions innovantes et adaptées pour tous. Les nouvelles technologies facilitent l'intégration des personnes en situation de handicap, qu'elle soit scolaire, professionnelle ou sociale. Numericable a conscience de son rôle et souhaite rendre ses équipements et services accessibles à tous et envisage de développer de nouvelles fonctionnalités.

Des audits d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ont été réalisés sur une sélection de points de vente Numericable afin d'identifier les modifications nécessaires à apporter pour faciliter l'accès aux boutiques.

Offre sociale solidaire

Numericable propose une offre sociale de service unique numérique à 4 euros par mois. Cette offre s'adresse aux bailleurs sociaux et permet aux locataires de l'immeuble d'avoir accès à 3 services : la télévision TNT, une connexion à internet et une ligne téléphonique numéro entrant. Un forfait de téléphonie sortante s'adosse en complément à cette offre pour 9.99 euros par mois, permettant aux résidents concernés de bénéficier des appels illimités vers les fixes en Métropole.

3.2. Protéger nos consommateurs

La protection de ses consommateurs est un objectif majeur pour le Groupe. Elle passe par la mise en place de mesures concrètes pour la protection du jeune public.

En effet, Numericable offre grâce à un logiciel un contrôle renforcé à l'attention des plus jeunes sur internet. Il permet ainsi de bloquer différents types de contenus par catégorie: Pornographie, Drogues, Violence, Racisme, Jeux d'argent.

Différents modes de filtrage sont disponibles :

- Le mode Enfant : les jeunes enfants naviguent sur une sélection de plusieurs milliers de sites Internet dont les contenus sont préalablement analysés et vérifiés par une équipe de documentalistes. Les « tchats », forums, ou blogs sont explicitement exclus ;
- Le mode Adolescent : les enfants naviguent sur la totalité des sites Internet à l'exception des sites identifiés comme inappropriés par le logiciel ;
- Le mode Parent : permet de surfer sans aucun filtrage grâce à un mot de passe «Parents».

Certaines options complémentaires sont disponibles :

- Gestion des horaires : permet de définir des horaires et/ou des quotas de connexion à Internet pour chacun des enfants ;
- Listes personnelles : permet d'autoriser ou interdire des sites définis par l'utilisateur ;
- Signalement de sites inappropriés : permet de bloquer ou signaler des sites non autorisés pour le profil enfant ;
- Blocage des applications : bloque l'exécution d'applications au choix de l'utilisateur (ex : logiciel de messagerie instantanée) ;
- Blocage de fichiers : bloque le téléchargement de certains types de fichier (ex : .exe).

Numericable met à la disposition des enfants, en complément du contrôle parental, un moteur de recherche sécurisé de plusieurs milliers de sites pour enfants dont le contenu a été préalablement vérifié et validé.

Ces services sont fournis par la société Xooloo, spécialisée dans la protection des enfants sur Internet.

Une sécurité accrue face aux risques informatiques

Dans la continuité des actions réalisées pour la protection des consommateurs, Numericable propose à ses clients une sécurité accrue face à différents risques informatiques : les virus, les hackers (pirates informatiques), les spams (emails indésirables), les spyware (logiciels espions), les trojans (cheval de Troie), le phishing (hameçonnage), les worm (vers), les hoax (canulars) et le rootkit (outil de dissimulation d'activité).

Cette sécurité est possible grâce au logiciel « Pack Sécurité Numericable ».

Par ailleurs, un Comité de Sécurité (COSEC) se réunit tous les trimestres pour lancer et suivre les actions inhérentes aux problématiques de sécurité de l'Entreprise. Des chartes d'utilisation des Systèmes d'Information ont été définies pour NC Numericable et Completel et sont disponibles sur l'intranet du Groupe. Par ailleurs, la politique de gestion des mots de passe pour accéder aux applications sensibles a été renforcée sur l'exercice 2014.

La garantie du respect de la réglementation dictée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Le 24 août 2012, NC Numericable d'une part, et Completel d'autre part, ont chacune désigné leur « Correspondant Informatique et Libertés » (CIL). Ces derniers visent à maîtriser le risque juridique en matière de loi informatique et libertés dans le Groupe, et démontrent l'engagement de Completel et NC Numericable en faveur du respect de la vie privée et des droits des personnes dont les données sont traitées (clients,

prestataires, prospects, candidats à l'embauche, salariés). Ils permettent également de bénéficier d'un allègement considérable des formalités administratives auprès de la CNIL.

Au titre de l'année 2014, les CIL ont poursuivi la mise à jour du registre des traitements et l'information des collaborateurs en matière de loi informatique et libertés.

Le Groupe inscrit le principe d'intégrité au cœur même de ses valeurs

En 2014, le Groupe a engagé avec son Service Juridique une réflexion visant à définir les règles de conduite de la société et de tous ses membres. Ces bonnes pratiques doivent également permettre de couvrir les phénomènes de fraudes.

Prise en compte des conséquences de l'activité sur la santé

Compte tenu de son activité, le Groupe n'est pas soumis aux obligations relatives aux ondes magnétiques. Il souhaite toutefois rappeler que, l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) a rendu public le 15 octobre 2013 un avis sur les effets des ondes magnétiques sur la santé. Selon l'organisme, l'exposition aux ondes « ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré »¹¹.

La préservation de l'environnement dépend d'une utilisation maîtrisée des ressources. Conscient de la raréfaction des ressources naturelles, la « fibre environnementale » du Groupe fait de la maîtrise de sa consommation énergétique et de matières premières l'un de ses engagements.

De la même manière, le Groupe s'efforce de réduire les nuisances sonores liées à ses activités. Plusieurs études acoustiques et travaux ont été réalisés, notamment : isolation des murs et des plafonds et changement de climatisation.

3.3. Entretenir le dialogue avec les parties prenantes

Créateur de valeur dans le monde du numérique, le Groupe se doit de fournir des activités performantes et des solutions adaptées à l'ensemble de ses clients. Dans ce contexte, une relation de confiance est entreprise avec les parties prenantes.

Le Groupe structure son dialogue autour d'un dispositif spécifique à chaque interlocuteur.

Collectivités locales

¹¹ Dossier de presse, Mise à jour de l'expertise « Radiofréquences et santé » Mardi 15 octobre 2013

Le Groupe communique avec les collectivités locales grâce à des conventions de partenariat qui concourent aux objectifs suivants: (i) Promouvoir l'accès aux services numériques ; (ii) Démocratiser l'accès à ces services numériques ; (iii) Accompagner le développement numérique et l'attractivité de la Collectivité ; (iv) Souligner l'engagement du Groupe à offrir un service de qualité et à poursuivre l'innovation sur les réseaux.

Ces conventions sont conclues dans le respect des principes rappelés par l'Autorité de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARCEP) et plus particulièrement en matière d'actions d'information et de promotion des services numériques. A ce jour, 5 collectivités ont conclu ce type de convention.

Commission du développement durable, des infrastructures, de l'équipement et de l'aménagement du territoire.

Le Groupe, représenté le mercredi 14 mai 2014 par Eric Denoyer, président-directeur général de Numericable Group, et Jérôme Yomtov, directeur général délégué de NC Numericable a notamment été auditionné par la Commission du développement durable, des infrastructures, de l'équipement et de l'aménagement du territoire sur le rachat de SFR et la stratégie du futur ensemble. Ont été abordés : le projet industriel, les modalités de rachat, la réduction de la fracture numérique et la préservation de l'emploi.

Autorité de la Concurrence

Le rachat de SFR a fait l'objet d'un examen approfondi par l'Autorité de la Concurrence. Une consultation élargie des acteurs du marché a notamment été réalisée. Cet examen a également été fondé sur les avis de l'ARCEP et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Afin de répondre aux demandes de l'Autorité de la Concurrence, le Groupe a pris une série d'engagements consignée dans la décision de l'Autorité de la Concurrence en date du 27 octobre 2014, autorisant le projet d'acquisition du contrôle exclusif de SFR.

Association Médiation des Communications Electroniques

Numericable, membre adhérent de l'« Association Médiation des Communications Electroniques » (AMCE) depuis 2009, préside cette association depuis mars 2013 et été renouvelé en mars 2014.

L'AMCE a été créée en 2003 à l'initiative des opérateurs avec pour mission de faciliter la médiation dans le règlement des litiges entre les consommateurs et leurs opérateurs. Après deux niveaux de réclamation mis à disposition par l'opérateur, le

consommateur peut saisir le Médiateur qui rend un avis en droit et en équité. L'AMCE offre un niveau de recours supplémentaire dans le traitement des litiges, simple, rapide et gratuit pour le consommateur.

Fédération des Industriels des Réseaux d'initiative Publique

La « Fédération des Industriels des Réseaux d'Initiative Publique » (FIRIP), nouvelle Fédération interprofessionnelle, regroupe un panel représentatif d'entreprises intervenantes à la suite du lancement d'un réseau d'initiative publique, pour la construction, l'exploitation et la commercialisation de ce type d'infrastructures. Ces dernières sont indispensables au déploiement du très haut débit sur l'ensemble du territoire.

L'ambition de la FIRIP est de pouvoir participer auprès des pouvoirs publics au sein des instances et missions qui vont accompagner le déploiement du très haut débit, afin de réussir tant sur les enjeux financiers que sur les emplois et la formation de ceux-ci. Le Groupe est adhérent de cette association depuis 2013.

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

A l'image de tous les opérateurs téléphoniques, l'opérateur Numericable est soumis à l'« Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes » (ARCEP) chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France. Le rôle essentiel de l'ARCEP est de veiller à l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des consommateurs sur le marché des communications électroniques. A ce titre, l'opérateur Numericable publie trimestriellement les indicateurs de qualité de service fixe.

Selon les mesures de l'ARCEP du second trimestre 2014¹², Numericable se place n°1 en qualité et en fiabilité. En effet, le réseau de Numericable apparaît comme le plus fiable, avec le taux de panne au cours des 30 premiers jours suivant la mise en service le plus faible de tous les opérateurs, toutes technologies confondues (2.77% contre 9.52% en moyenne). Par ailleurs, les délais de raccordement au réseau Numericable sont au moins quatre fois plus courts que chez les autres opérateurs : la moitié des clients qui ont déjà une ligne existante ont un service activé dans la journée de leur inscription, contre un délai moyen de 6,5 jours pour les opérateurs ADSL.

Un nouveau site pour le Groupe et les services de Completel

¹² ARCEP, « Indicateurs de qualité de service fixe – mesures de la qualité de service fixe effectuées par les opérateurs au deuxième trimestre 2014 », les actes de l'ARCEP, Octobre 2014

En 2013, le Groupe s'est doté d'un site internet institutionnel permettant une présentation globale du Groupe et facilitant la diffusion d'informations auprès des investisseurs et des actionnaires.

De la même manière, le nouveau site Completel est conçu pour mieux satisfaire les besoins des clients et internautes en présentant les offres commerciales et en proposant des analyses et réflexions sur les nouveaux enjeux du secteur. Le site propose des espaces dédiés aux entreprises, au secteur public et aux partenaires.

Les fournisseurs

Le Groupe a la volonté de contrôler l'impact social et environnemental sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. A titre d'exemple, le Groupe suit les travaux menés par ses fournisseurs engagés dans des politiques responsables, notamment sur deux de ses fournisseurs d'équipement :

Sagemcom, fournisseur des équipements de LaBox, est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et produit chaque année une « communication sur le progrès » disponible sur le site internet du Groupe.

Ce fournisseur dispose de certifications relatives :

- au management de l'environnement : ISO 14 001 ;
- au management de la qualité : ISO 9 001 ;
- au management de la Santé et de la Sécurité au Travail : OHSAS 18 001 ;
- à la gestion de la sécurité de l'information : ISO 27 001.

Sagemcom assure le respect des valeurs éthiques sur l'ensemble de la chaîne de valeurs en faisant signer à ses fournisseurs une Charte Ethique complétée par la réalisation d'audits selon 5 thématiques : Travail / Santé et Sécurité / Environnement / Gouvernance / Ethique des affaires. Sagemcom a d'ailleurs obtenu en 2014 la classification Silver (approche confirmée) de la part d'Ecovadis, tiers externe spécialiste de l'évaluation de la performance environnementale et sociale des fournisseurs à l'échelle mondiale.

Les derniers travaux engagés par Sagemcom concernent la traçabilité des minerais provenant des zones de conflits sur la base des lignes directrices de l'EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition) et du GeSI (Global e-Sustainability Initiative) qui visent à établir la traçabilité de 4 minerais Or / Etain / Tungsten / Tantale.

NETGEAR, également fournisseur des équipements du Groupe, est engagé dans une démarche RSE en tant que membre de l'EICC (Coalition pour la Citoyenneté de l'Industrie Electronique). Fondée en 2004 par un groupe de grandes entreprises de l'électronique, l'EICC est une coalition à but non lucratif. Les sociétés membres de cette coalition se sont engagées à soutenir les droits et le bien-être des travailleurs et des communautés du monde entier touchés par la chaîne d'approvisionnement mondiale de l'électronique. Les membres de l'EICC s'engagent et

sont tenus responsables dans l'application d'un code de conduite contenant cinq thématiques principales :

- travail ;
- santé et sécurité ;
- environnement ;
- éthique ;
- système de management.

Sous-traitance

Dans le cadre de ses activités, le Groupe fait appel à la sous-traitance.

Concernant l'activité de déploiement de réseau, le Groupe a poursuivi en 2014 l'élaboration de plans de prévention avec une partie de ses sous-traitants afin de garantir la sécurité du personnel et des tiers sur les chantiers. Dans une démarche d'amélioration continue, des audits sont réalisés. La survenance d'écart fait l'objet de plans d'actions correctifs.

Par ailleurs, pour ses activités liées au service clients, le Groupe utilise principalement les sociétés Webhelp et Téléperformance signataires du Global Compact.

Les associations

Le Groupe marque son entrée dans le domaine du mécénat en 2013 en soutenant des associations caritatives.

Afin d'engager l'ensemble de la société derrière un projet commun, le Président Directeur-Général de Numericable Group, Eric Denoyer, a souhaité impliquer les collaborateurs dans le choix d'une association à soutenir au titre de l'exercice 2013.

Parmi quatre associations présélectionnées, les salariés ont plébiscité « Action contre la Faim » à travers leur vote.

➤ Action Contre la Faim

Dans la continuité du mécénat en faveur d'Action contre la Faim - association choisie par les salariés en 2013 – le Groupe a participé en 2014 au financement du programme CASAN « Centre d'Accompagnement Social et d'Appui Nutritionnel », à Madagascar.

Une somme de 60 000 € a été attribuée afin de soutenir ce programme.

En complément, viennent s'ajouter les montants versés à Action Contre la Faim dans le cadre des Courses dans lesquelles se sont engagés les salariés. Ainsi, pour l'année 2014, pour les Courses de La Défense, Rouen et Lyon, le Groupe a versé respectivement 6 065 €, 2 580 € et 6 330 € à Action Contre la Faim.

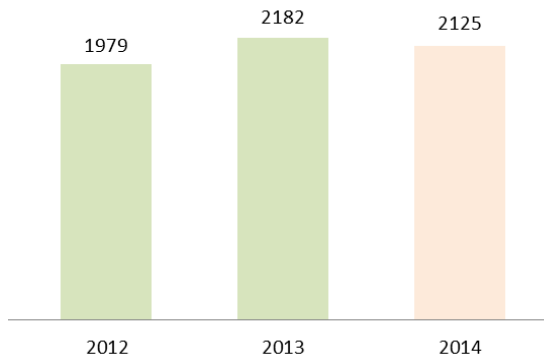
➤ Partenariats du Groupe en 2014

Le Groupe s'est aussi illustré dans de nombreux partenariats avec toujours pour objectif de démontrer son savoir-faire.

Domaines	Liste des partenariats
Cinéma	<ul style="list-style-type: none"> - Festival du Cinéma Américain de Deauville - Festival du Film Francophone d'Angoulême
Gaming	<ul style="list-style-type: none"> - Gameo Consulting (Numericable M-HOUSE Cup 2 et 3 à la Gaming House de Marseille, le Millénium Show au Casino de Paris, etc...) - OXENT pour l'ESWC (E-sport World Cup) - Meltdown (partenariat à l'année avec le barcraft)
Autres partenariats	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariats chaînes TV - AIDA - ADN Ouest - Basket club de Souffelweyersheim (BCS) - SIG Strasbourg : club de basket à Strasbourg. - L'Etoile Noire : club de hockey sur glace à Strasbourg - BCGO : club de basket à Gries Oberhoffen - CJS : club de basket à Geispolsheim - Les Scorpions : club de hockey sur glace à Mulhouse - Les Dauphins : club de hockey sur glace à Epinal - SAHB : club de Handball à Sélestat - Stade Français

4. Annexe – Chiffres clés du Groupe

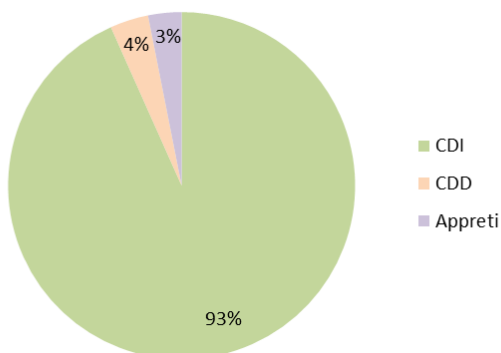
Evolution de l'effectif total sur les 3 dernières années



Pôles d'activités du Groupe sur le territoire français



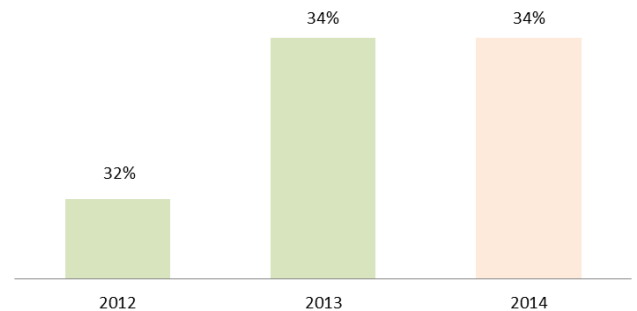
Répartition de l'effectif par type de contrat au 31 décembre 2014



Répartition de l'effectif dans les différentes entités juridiques au 31 décembre 2014

	Completel	NC Numericable	LTI	Numerica ble Group	Total	%
Est	15	121	-	-	136	6%
IdF	347	570	6	16	939	44%
Nord	281	85	-	-	366	17%
Ouest	18	79	7	-	104	5%
Rhône Alpes	31	206	58	-	295	14%
Sud-Est	25	110	6	-	141	7%
Sud-Ouest	26	118	-	-	144	7%
Total	743	1289	77	16	2125	100%

Evolution du pourcentage de femmes dans l'effectif



Pourcentage de collaborateurs à temps partiel

	2012	2013	2014
Pourcentage de collaborateurs à temps partiel par rapport à l'effectif	2.7%	3.1%	2.9%

Nombre total d'heures de formation par an

	2012	2013	2014
Nombre d'heures de formation	28 560	32 593	17 607

■ Dépenses moyennes pour la formation par employé au 31 décembre 2014

	Completel	NC Numericable	LTI
Dépenses moyennes pour la formation par employé	1 635 €	971 €	841 €

■ Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation au 31 décembre 2014

	Completel	NC Numericable	LTI
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	2.85%	2.26%	1.54%

■ Evolution des accidents de travail

	2012	2013	2014
Nombre d'accidents mortels	0	0	0
Taux de fréquence	11	8	13
Taux de gravité	0.63	0.52	0.43

■ Pourcentage handicapés / effectif inscrit

	2012	2013	2014
Pourcentage handicapés / effectif inscrit	0.5%	0.5%	0.6%

■ Evolution de la consommation électrique de 2013 à 2014 des principaux sites techniques (en MWh)

	2013	2014
Consommation électrique des principaux sites techniques	64 300 MWh	66 800 MWh

5. Table de correspondance

Information Sociales	Page
a) Emploi	
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	p. 3 - 4
Les embauches et les licenciements	p. 3
Les rémunérations et leur évolution	p. 3 - 4
b) Organisation du temps de travail	
L'organisation du temps de travail	p. 4
L'absentéisme	p. 8
c) Relations sociales	
L'organisation du dialogue social notamment les procédures d'information, de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	p. 5 - 6
Le bilan des accords collectifs	p. 6
d) Santé et sécurité	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	p. 6 - 7 - 8
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	p. 7
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	p. 8 - 20
e) Formation	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	p. 8 - 9 - 10 - 20
Le nombre total d'heures de formation	p. 9
f) Egalité de traitement	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	p. 3 - 6
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	p. 6 - 20
La politique de lutte contre les discriminations	p. 6
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation International du Travail relatives :	
Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	p. 6
A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	
A l'abolition effective du travail des enfants	



Informations Environnementales	Page
a) Politique générale en matière environnementale	
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	11
Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	11 - 13
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	12 - 13
b) Pollution et gestion des déchets	
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	11 - 12 - 13
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	12
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	16
c) Utilisation durable des ressources	
La consommation d'eau et d'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	24
L'utilisation des sols	25
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	11 - 12 - 13
La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	11 - 20 - 25
d) Changement climatique	
Les rejets de gaz à effet de serre	13
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	25
e) Protection de la biodiversité	
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	25
Informations Sociétales	
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	
en matière d'emploi et de développement régional	14 - 15
sur les populations riveraines ou locales	14 - 15
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	
Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	16 - 17 - 18
Les actions de partenariat ou de mécénat	10 - 18
c) Sous-traitance et fournisseurs	
La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux	17 - 18
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	18
d) Loyauté des pratiques	
Les actions engagées pour prévenir la corruption	16
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	15 - 16
e) Autres actions engagées (visées dans les informations sociétales) :	
En faveur des droits de l'homme	25

6. Note Méthodologique

La démarche de reporting social, sociétal et environnemental du Groupe a été réalisée au regard des exigences de l'article R225-105-1 du Code de commerce.

La période de reporting est fondée sur une année calendaire (du 1er janvier au 31 décembre) en accord avec l'exercice comptable de la société.

Périmètre

Au titre de l'article 225 de la loi Grenelle 2, Numericable-SFR SA est tenu de publier des informations RSE dans son rapport de gestion et de les faire vérifier par un organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC.

SFR SA, filiale nouvellement acquise par le groupe Numericable-SFR en 2014, est soumise aux mêmes obligations. Elle sera intégrée au périmètre à partir de l'exercice 2015, et ne fait pas partie du périmètre des informations RSE publiées dans le présent rapport.

Pour répondre à ses obligations, SFR SA communique ses informations RSE dans son propre rapport de gestion.

Par ailleurs, les sociétés Telindus SAS et OMEA Telecom SAS également intégrées au Groupe en 2014 ne sont pas intégrées au reporting 2014.

Le périmètre du reporting a pour objectif d'être représentatif des activités significatives du Groupe.

➤ Les indicateurs sociaux couvrent les différentes sociétés juridiques du Groupe qui se compose de la façon suivante :

- La publication RSE de cette année se limite au périmètre « historique » du Groupe qui a prédominé sur l'exercice 2014 ;
- au 31 décembre 2013 : Altice B2B France, Completel SAS, Est Video Communication, LTI Telecom SA, NC Numericable, Numericable, Numericable Group, Sequalum SAS, YPSO SAS ;
- au 31 décembre 2012 : Completel SAS, Est Video Communication, Est Videocommunication, NC Numericable, Numericable, YPSO SAS ;
- au 31 décembre 2011 : Completel SAS, Est Videocommunication, NC Numericable, Numericable, YPSO SAS.

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs au 31 décembre 2014 ne couvrant pas l'intégralité du périmètre du Groupe précédemment indiqué :

Chapitre	Indicateur	Périmètre 2014
Social	Taux d'embauche Taux d'embauche en CDI Taux de licenciement	Numericable Group, NC Numericable, Completel et LTI
Social	Nombre de réunions du Comité d'Entreprise (CE), des Délégués du Personnel (DP) et du Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHSCT) tenues en 2014 (réunions exceptionnelles incluses)	NC Numericable et Completel

Chapitre	Indicateur	Périmètre 2014
Social	Liste des accords et des avenants signés en 2014 (hors accord Négociations Annuelles Obligatoires - NAO)	NC Numericable, Completel et LTI
Social	Nombre total d'heures de formation par an	
Social	Dépenses moyennes pour la formation par employé au 31 décembre 2014	
Social	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation au 31 décembre 2014	NC Numericable, Completel et LTI
Social	Evolution des accidents de travail	
Social	Pourcentage handicapés / effectif inscrit	

Les indicateurs listés ci-après concernent les effectifs présents au 31 décembre 2014 :

- Effectif total ;
- Part des salariés à temps partiel ;
- Répartition de l'effectif dans les différentes entités juridiques et par zone géographique ;
- Répartition par type de contrat.

Ils tiennent compte des effectifs de l'ensemble des entités du Groupe en contrat à durée indéterminée, en contrat à durée déterminée, en contrat de professionnalisation et en contrat en alternance. Les stagiaires et les intérimaires sont exclus.

La part des 25-40 tient compte des effectifs de l'ensemble des entités du Groupe en contrat à durée indéterminée.

La répartition des entités par région géographique ne correspond pas à un découpage administratif ou juridique. Il a été spécifiquement mis en place pour le reporting.

La répartition par type de contrat présente la part des CDI, des CDD (incluant les contrats de professionnalisation) et des contrats d'apprentissage (Apprentis).

L'indicateur relatif à la part des personnes handicapées dans les effectifs s'appuie sur la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) établie pour l'ensemble des entités du Groupe.

Le taux d'embauche tient uniquement compte des entrées en CDD et en CDI.

Le taux d'embauche et le taux d'embauche en CDI prennent en compte les doubles embauches (passage de CDD en CDI, personnes concernées par deux CDD dans l'année). Le taux d'embauche, le taux d'embauche en CDI et le taux de licenciement sont exprimés par rapport à l'effectif CDI et CDD présent au 31 décembre 2014 et se basent sur le dernier motif d'entrée ou de sortie. Nous précisons que les licenciements économiques ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux de licenciement.

Le nombre total d'heures de formation intègre les formations prises en charge par l'entreprise dans le cadre du plan de

formation ou dans le cadre des contrats de professionnalisation pour les salariés de l'ensemble des entités du Groupe hors Sequalum SAS, Numericable Group et Altice B2B France.

Les dépenses relatives à la formation tiennent compte des cotisations annuelles pour le plan de formation et la professionnalisation, des coûts salariaux, des frais pédagogiques directs, des frais de déplacement et des frais annexes (restauration).

Le taux d'absentéisme correspond au rapport entre :

- le nombre de jours ouvrés perdus pour maladies et grossesses pathologiques absences sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 ; et,
- le nombre de jour annuels théoriques travaillés par l'effectif annuel moyen en supposant que l'ensemble des collaborateurs sont à temps complet.

Le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail sont calculés sur la base d'un nombre d'heures annuelles théoriques travaillées par l'effectif CDI et CDD présent au 31 décembre 2014. Les accidents survenus en 2013 ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux de fréquence. Dans le calcul du taux de gravité, les jours d'absence pour accident du travail sont comptabilisés en jours ouvrés.

Pour le calcul du taux de gravité et du taux d'absentéisme, les données en jours calendaires sont converties en jours ouvrés en multipliant par 5/7.

➤ Les indicateurs environnementaux : les données environnementales sont calculées sur la base d'informations reçues par les fournisseurs, de relevés directs ou sur la base d'estimations.

L'indicateur relatif aux quantités de papier collectées et recyclées est restreint au site de Champs-sur-Marne.

L'indicateur « nombre de climatisations au R22 remplacées » couvre les sociétés NC Numericable et Completel.

L'indicateur de la consommation d'électricité est reporté uniquement sur les principaux sites techniques, représentant 34% des montants associés à la consommation électrique totale du Groupe. Les données proviennent de la base EDF (plateforme internet de suivi des consommations EDF) et de factures pour les sites non disponibles dans la base EDF (Electricité de Strasbourg, Electricité de Grenoble, EDF en Corse et tiers).

Les données sont rapportées à 365 jours si les valeurs communiquées par EDF correspondent à des périodes supérieures ou inférieures à 365 jours.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité des sites techniques sont calculées sur la base du facteur ADEME 2012, hors perte réseau.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations de carburant des véhicules de société prennent en compte uniquement les pleins réalisés avec les cartes carburant de la société. Les facteurs d'émission utilisés pour l'essence et le diesel sont ceux de la matrice Bilan Carbone V7.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements ferroviaires sont directement communiquées par le

prestataire SNCF. Les trajets réservés hors contrat Groupe ne sont pas pris en compte dans le reporting.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements aériens sont calculées à partir des données kilométriques fournies par les prestataires voyages du Groupe. Les trajets réservés hors contrat Groupe ne sont pas pris en compte dans le reporting. Les facteurs d'émission utilisés sont ceux de la méthodologie DEFRA, Version 1.2.1.

➤ Les indicateurs sociétaux : le chapitre sociétal présente des données transmises trimestriellement à l'ARCEP et ayant fait l'objet d'un audit de conformité par un organisme indépendant. L'indicateur du taux de panne communiqué à l'ARCEP se définit comme le taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès.

Les moyennes des taux de panne et des taux de délais de raccordement publiés dans le présent document correspondent à la moyenne des taux obtenus par les opérateurs évalués (Free, Orange, SFR, Bouygues Télécom, Darty), toutes technologies confondues (ADSL, RTC, fibre coaxiale et fibre optique).

Pertinence et choix des indicateurs

Les indicateurs publiés par le Groupe visent à rendre compte de ses résultats annuels en matière de responsabilité sociétale en toute transparence. Le choix des indicateurs s'effectue au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité des sociétés du Groupe et des risques associés aux enjeux stratégiques d'entreprises.

Les items ci-dessous jugés non pertinents au regard de l'activité du Groupe ont été écartés du reporting.

Chapitre	Item	Commentaire
Social	Maladies professionnelles	L'activité du Groupe est principalement tertiaire et commerciale. Par ailleurs, le Groupe a sensibilisé les salariés aux RPS et à l'ergonomie du poste de travail.
Environnemental	Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Compte tenu de ses activités, le Groupe ne comptabilise pas de provisions pour risques en matière d'environnement sur l'exercice 2014
Environnemental	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Le Groupe considère cette thématique comme moins pertinente au regard des autres impacts environnementaux de l'activité. Le siège de Champs-sur-Marne, principal site du Groupe, a consommé 3214 m ³ d'eau en 2014 contre 3152 m ³ en 2013. Par ailleurs, l'activité est localisée en France, pays non soumis au stress hydrique.

Chapitre	Item	Commentaire
Environnemental	Le recours aux énergies renouvelables	Le groupe n'a pas recours aux énergies renouvelables.
Environnemental	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Une étude d'impact sur les conséquences d'une crue centennale en Ile-de-France a été réalisée en 2010.
Environnemental	L'utilisation des sols	Le Groupe considère cette thématique comme non pertinente au regard de son activité.
Environnemental	Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	L'activité de réseau fibre du Groupe n'émet pas de nuisances particulières pouvant avoir un impact sur la biodiversité. Par ailleurs, la majorité des effectifs du Groupe est située en zone urbaine. Le Groupe n'a pas engagé de mesures de préservation de la biodiversité.
Sociétal	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	La société est soumise à la réglementation française et respecte ainsi ces stipulations (hors fournisseurs)

L'objectif des prochains exercices est d'améliorer le processus de reporting grâce à la mise en place d'indicateurs plus pertinents, à une méthode de remontée des informations rapide et fluide et un contrôle des chiffres efficient.

Consolidation et Contrôle Interne

Les données sont collectées au niveau du département Contrôle Interne auprès des différents Directions du Groupe.

➤ Chapitre social

- Le reporting social est assuré au sein de la Direction Financière par le Contrôleur de gestion social. Les données sont extraites de ADP via un logiciel de requête Hypervision ;
- Les données relatives à la formation sont fournies par la Direction du Développement des Ressources Humaines. Le reporting relatif au volume de formation est extrait de ADP via un logiciel de requête Hypervision ;
- Les données liées aux Relations Sociales sont fournies par la Direction Juridique des Affaires Sociales ;
- Les autres données sont fournies par le Responsable de la Communication Interne. Les données sont extraites de « 1.2.3 Flashchat » pour les tchats.

Lors des consolidations, des contrôles de cohérence sur les données sont effectués.

➤ Chapitre environnemental

- Les reportings relatifs à la consommation électrique ainsi que le nombre de climatisations au R22 remplacées sont assurés par la Direction Technique du Groupe ;
- Les données liées au parc automobile sont fournies par le département Services Généraux ;
- Les données liées aux équipements de visio-conférence sont fournies par le service support informatique ;
- Enfin les autres données sont communiquées par les prestataires du Groupe.

➤ Chapitre sociétal

Les données sociétales sont produites par la Direction Marketing et font l'objet d'un audit de conformité de la part d'un organisme indépendant.

L'ensemble du document a fait l'objet d'une consolidation globale par le département de Contrôle Interne et d'une relecture par le Comité Exécutif du Groupe.

Protocole de reporting

En 2013, à l'occasion de la rédaction de ce premier rapport, un protocole a été réalisé. Il référence l'ensemble des indicateurs RSE du Groupe, et définit leur construction et leur modalité de collecte. Ce protocole est mis à disposition lors de la vérification externe des données et a été mis à jour en 2014.

Limites méthodologiques et spécificités

La méthodologie utilisée à l'occasion du calcul de certains indicateurs sociaux et environnementaux peut présenter certaines limites en raison :

- de la difficulté de récupérer de l'information en cas de sous-traitance et/ou de société en participation avec des partenaires extérieurs ;
- des modalités de collecte et de saisie de ces informations ;
- de la disponibilité des données durant l'exercice de reporting.

Le rapport de gestion 2014 fait état des données connues par le Groupe à la date de fin d'exercice. Ces données pourraient toutefois faire l'objet de corrections au cours de l'année suivante, si une anomalie significative était avérée et sous réserve d'une justification détaillée.