



Déclaration de Performance Extra-Financière 2024

Groupe Altice France





Arthur DREYFUSS
Président-directeur général
d'Altice France

Édito.

L'année 2024 marque un tournant dans la stratégie menée par Altice France. Après la cession de ses médias, le Groupe s'est recentré sur son activité Télécoms et sa marque emblématique SFR. Cela s'est traduit par le lancement de SFR imagine, un plan de mobilisation interne autour d'une ambition forte : redevenir l'opérateur préféré des Français en proposant le meilleur rapport qualité-prix du marché d'ici 2028. Avec SFR imagine, nous affirmons notre raison d'exister, notre raison d'agir : permettre à chacun de nos clients de vivre en confiance dans un monde connecté.

L'année écoulée, est également celle du renforcement de nos engagements en matière d'éthique notamment avec la mise à jour du Code Ethique pour le périmètre Télécoms.

Sur le volet de la durabilité, nous avons défini une nouvelle politique environnementale plus ambitieuse, Le Cap, avec un plan d'action transverse en cours de déclinaison dans chacune de nos filiales.

« Nous continuerons de développer nos initiatives durables, solidaires et éthiques »

Une première trajectoire de réduction des émissions a été déposée auprès de la Science Based Targets initiative pour le périmètre Télécoms Hexagone. Le Groupe a intensifié ses efforts en matière d'inclusion des jeunes et de féminisation des métiers techniques en nouant

de nouveaux partenariats avec les associations Génération Numérique, Time2Start et Elles bougent. Des initiatives alignées sur notre politique d'alternance ambitieuse et à notre programme Carrières

au féminin qui visent à faciliter l'intégration des jeunes sur le marché du travail et à soutenir le développement professionnel des femmes. Enfin, le Groupe a poursuivi sa dynamique de recrutement tout au long de l'année, favorisé les promotions internes et atteint ses objectifs

en matière de recrutement des personnes en situation de handicap.

Nous abordons l'année 2025, avec un nouvel élan, déterminés à mener tous ensemble un projet d'entreprise ambitieux et fédérateur nous engageant pour chacun de nos clients avant tout. Nous continuerons de développer nos initiatives durables, solidaires et éthiques à l'échelle des territoires. C'est absolument clé pour une entreprise engagée comme la nôtre.



Sommaire.

1. Modèle d'affaires	4
2. Enjeux et risques RSE	8
3. Gouvernance du Groupe Altice France	12
4. SFR imagine	15
5. Nos engagements	17
Proposer des produits et des services de qualité, simples et innovants	18
Agir pour plus d'égalité, d'inclusion et de solidarité	23
S'engager en faveur de la transition écologique	35
Favoriser un environnement de travail stimulant	53
Veiller à une éthique partagée des affaires et des données	70
Focus : SFR Réunion	77
Focus : SFR Business	80
Annexes	85
Index	86
Méthodologie de reporting des indicateurs clés de performance	87
Synthèse des indicateurs clés de performance par pôle d'activité	94
Table de correspondance CSRD	108
Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	112





1 • Modèle d'affaires



1

Modèle d'affaires

Les activités et les défis du Groupe Altice France

Acteur incontournable des télécoms et de l'outsourcing, le groupe Altice France⁽¹⁾ (ci-après « le Groupe » ou « le Groupe Altice France ») apporte à chacun une offre complète de services de télécommunications et de solutions d'externalisation de relation client. Il participe, à travers la synergie de ses activités, à une création de valeur collective au bénéfice de ses parties prenantes et de la société dans son ensemble. Sa stratégie s'articule autour de plusieurs axes de développement :

- les investissements pour déployer et maintenir des réseaux de communication très haut débit toujours plus performants;
- l'innovation et l'accompagnement des publics avec des expertises techniques (déploiement, cybersécurité, service client, etc.);
- et l'amélioration de l'expérience client multicanale au plus près des besoins des clients.

Défis humains

Les enjeux humains auxquels le Groupe Altice France répond sont variés. Par son implantation géographique diversifiée, le Groupe participe à l'essor économique de nombreuses régions en favorisant des partenariats locaux pour le recrutement et le développement de ses activités. Par la nature même de ses activités et dans

un contexte de digitalisation croissante de la société, le Groupe Altice France est conscient de son rôle central pour lutter contre la fracture numérique. C'est pourquoi le Groupe a identifié parmi ses principaux défis l'ancrage territorial et l'inclusion numérique.

Défis environnementaux

Changement climatique, consommation énergétique, économie circulaire et gestion des déchets sont autant d'enjeux clés pour répondre aux défis environnementaux planétaires. Rendre le numérique plus responsable est

ainsi un défi permanent pour le Groupe Altice France afin qu'il puisse agir pleinement comme levier de la transition écologique.

Défis technologiques

Le déploiement de la 5G et de la Fibre, les investissements dans les nouvelles technologies, les progrès de l'Intelligence Artificielle (IA), l'offre de services inno-

vants et la protection des données sont les principaux défis technologiques que le Groupe Altice France s'emploie à relever.

Défis économiques

Les défis économiques auxquels est confronté le Groupe Altice France sont la rentabilité des investissements, le déploiement de la 5G, la couverture réseaux des

territoires avec la fourniture du haut débit partout en France et pour tous, la croissance et l'expansion géographique de ses activités d'outsourcing.

La stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) du Groupe repose sur les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD), adoptés en 2015 par l'Organisation des Nations Unies (ONU) et qui ont été définis pour soutenir et agir conformément aux 10 principes

du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des Droits humains, des pratiques de travail, de la lutte anticorruption et de la protection de l'environnement. Grâce à ses politiques volontaristes, le Groupe contribue à la réalisation des ODD identifiés comme les plus importants

au regard de ses domaines d'action et de ses compétences. Le Groupe s'engage à analyser l'impact de ses activités sur ces objectifs, en tenant compte de la nature, de l'ampleur et du périmètre de son activité.



Pôle Télécoms

A travers son pôle Télécoms, qui se compose du pôle Télécoms Hexagone⁽²⁾, du pôle Télécoms Ultramarins⁽³⁾ et des MVNO⁽⁴⁾, le Groupe Altice France est un acteur incontournable des télécommunications au service de plus de 26 millions de clients. Le pôle Télécoms est présent sur différents

marchés, que ce soit auprès des particuliers, des entreprises, des opérateurs ou des collectivités. Doté d'un réseau très haut débit fixe et mobile sur l'ensemble du territoire français, le pôle Télécoms permet à chacun de tirer parti de toutes les possibilités offertes par le numérique. Des potentialités des infrastructures

très haut débit qui permettent l'accélération du développement économique et de la modernisation de la société.

Intelcia

Intelcia⁽⁵⁾ est un acteur majeur de la relation client qui offre à ses clients un panel complet de services d'externalisation

en s'appuyant sur des solutions digitales et en particulier sur l'intelligence artificielle.

Altice Technical Services

Altice Technical Services⁽⁶⁾ (ATS), via son entité ERT Technologies notamment, est spécialisé dans la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance d'infrastructures réseaux. Cette expertise est mise au

service du développement et du maintien d'un réseau de télécommunications de qualité pour le Groupe Altice France.

(1) Le périmètre du reporting extra-financier du Groupe Altice France est défini dans la section « Méthodologie de reporting des indicateurs clés de performance » du document (voir 3. Périmètre de reporting).

(2) Le pôle Télécoms Hexagone regroupe les entités suivantes : SFR, SFR Fibre (y compris les activités situées en Corse pour ces deux entités), Completel et SFR Distribution. Toutes ces entités sont consolidées au sein du reporting extra-financier du Groupe Altice France.

(3) Le pôle Télécoms Ultramarins regroupe plusieurs entités parmi lesquelles seule SFR Réunion (ci-après « SRR ») est consolidée au sein du reporting extra-financier du Groupe Altice France.

(4) Mobile Virtual Network Operators. Les MVNO ne sont pas consolidés au sein du reporting extra-financier du Groupe Altice France.

(5) Seules les activités d'Intelcia sur son marché francophone font partie du Groupe Altice France.

(6) ATS regroupe plusieurs entités parmi lesquelles seule ERT Technologies est consolidée au sein du reporting extra-financier du Groupe Altice France.

La création de valeur du Groupe Altice France

Afin de rendre compte de sa stratégie de croissance et de création de valeur partagée, le Groupe Altice France a formalisé son modèle d'affaires conformément aux lignes directrices de Integrated Reporting Council (IIRC). Il reprend ainsi en entrée les capitaux qui sont utilisés sous forme de ressources et qui permettent ensuite de générer de la valeur pour le Groupe et l'ensemble de ses parties

prenantes. Sauf mention contraire, les chiffres présentés sont agrégés pour l'ensemble des entités consolidées au sein du reporting extra-financier du Groupe Altice France.

Capital industriel et commercial

Nos ressources

- **39,7 millions** de prises fibre optique (FTTH / FTTB⁽¹⁾)
- **874 M€** en Investissements Réseaux sur le pôle Télécoms Hexagone
- **Plus de 30** centres d'appels implantés à travers l'Europe et l'Afrique

Notre création de valeur

- **10 368,4 M€ CA**
- **2^e opérateur** télécoms français
- **Plus de 26 millions** de clients Télécoms
- **Plus de 11 500** communes ouvertes en 5G

Capital environnemental

Nos ressources

- **798 GWh** d'énergie consommée
- **138 848 m³** d'eau consommée

Notre création de valeur

- **16 %** d'énergies renouvelables
- **68 %** des box reconditionnées, dont **94 %** des box non obsolètes
- **47 %** de valorisation des DEEE⁽¹⁾ du pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies
- **50 %** de réemploi des EEE⁽¹⁾ du pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies
- **Trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre** soumise pour validation à la Science-Based Targets Initiative (SBTi) pour le pôle Télécoms

Pôle Télécoms Hexagone/ Ultramarins/MVNO

Déploiement, conception et exploitation de réseaux de communications électroniques
Fourniture de services de communications électroniques
Ventes de terminaux mobiles, accessoires et objets connectés
Accompagnement de la digitalisation

Intelcia

Relation Client
Business Process Outsourcing (BPO)
Conseil en IT et solutions digitales

Altice Technical Services

Déploiement et maintenance de réseaux de communication
Etudes techniques : conception et ingénierie

Capital intellectuel

Nos ressources

- **Partenariats** institutions gouvernementales (ANSSI⁽¹⁾)
- **Expertise IT⁽¹⁾ et cybersécurité**

Notre création de valeur

- **Certification ISO 27001 + HDS⁽¹⁾** sur le pôle Télécoms Hexagone⁽²⁾
- **Certification ISO 27001** sur Intelcia⁽³⁾

Capital sociétal

Nos ressources

- **762** collaborateurs en situation de handicap
- **2 642,1 M€** achats et sous-traitances
- **1** Fondation d'entreprise
- **30 %** de personnes dites éloignées de l'emploi parmi les embauches Intelcia

Notre création de valeur

- **140** projets et initiatives soutenus auprès d'associations et d'entreprises sociales
- **1 million d'euros** donnés aux associations partenaires par la Fondation SFR
- **471** évaluations RSE depuis 2016 des fournisseurs du pôle Télécoms Hexagone

Capital humain

Nos ressources

- **1174,1 M€** charges de personnel
- **37 306** collaborateurs Groupe Altice France⁽⁴⁾
- **683** alternants au sein du pôle Télécoms et d'ERT Technologies

Notre création de valeur

- **Plus de 1,2 million** d'heures de formation
- **1002** participants réunis au cours de formations dédiées à la sécurité des personnes sur le pôle Télécoms
- **102** accords signés avec les partenaires sociaux du pôle Télécoms
- **6 217** embauches en CDI

(1) Voir index.

(2) Le pôle Télécoms Hexagone est certifié ISO 27001 et HDS sur le marché des entreprises, sur les prestations de Cloud Computing (Cloud V3) et prestations d'hébergement de colocation au sein de 8 datacenters : Aubervilliers (intégré en 2024), Bordeaux, Courbevoie, Rennes (intégré en 2024), Strasbourg, Trappes, Val de Reuil et Vénissieux.

(3) Intelcia est certifié ISO 27001 pour tous ses sites du Maroc, du Cameroun, de la Côte d'Ivoire, du Sénégal, de l'île Maurice, de Madagascar et de la France.

(4) Effectif moyen annuel (en équivalent temps plein).

Le dialogue avec les parties prenantes

Le Groupe Altice France s'engage pour et avec ses parties prenantes. Elles font partie intégrante du modèle d'affaires du Groupe afin que chacune des initiatives lancées puisse répondre aux attentes du plus grand nombre, et ainsi créer une valeur partagée. Le Groupe Altice France veille à la régularité, à la transparence et

à la qualité de ses échanges avec chacune d'elles grâce à des instances et rendez-vous récurrents dédiés mais aussi au travers de sa participation à des groupes de travail multipartites sur des thèmes tels que l'impact environnemental du numérique.

PARTIE PRENANTE	SOUS-CATÉGORIES	ENJEUX	ODD	MODALITÉS DE DIALOGUE
 Collaborateurs	Salariés et non salariés Instances dirigeantes Comité Social d'Entreprise Représentants du Personnel	Gestion des carrières, emplois et compétences Création d'emplois pérennes Qualité de vie et bien-être au travail Dialogue social Santé et sécurité des collaborateurs Système de rémunération équitable et transparent	  	Enquêtes de satisfaction auprès des collaborateurs. Instances de partage et d'échanges avec interventions régulières des dirigeants. Echanges et négociations avec les partenaires sociaux.
 Clients	Clients grand public Clients entreprises	Maîtrise des risques et continuité de l'activité Transparence et respect des engagements envers les clients Satisfaction des clients et qualité des produits et services Accessibilité des offres au plus grand nombre Protection, sécurité et confidentialité des données Innovation des produits	  	Enquêtes de satisfaction auprès des clients : • Dispositif « Election du Service Client de l'année » pour Intelcia ; • Enquêtes Net Promoter Score (NPS) pour SFR ; • Rencontre avec les ambassadeurs clients (REDactors) pour Red by SFR.
 Investisseurs	Investisseurs et actionnaires Agences de notation Banques, institutions de crédit et assurances	Maîtrise des risques et continuité de l'activité Innovation des produits Protection, sécurité et confidentialité des données Santé, sécurité, sûreté des clients Stratégie responsable	 	Dialogue continu avec la Direction Relation Investisseurs Altice Group Lux. Echange réguliers avec les acteurs financiers.
 Partenaires commerciaux	Fournisseurs de produits et services Prestataires Sous-traitants	Achats responsables Relations durables avec les fournisseurs Prévention de la corruption Respect des droits des personnes dans la chaîne de valeur	  	Dialogue continu avec les partenaires commerciaux dans le cadre des relations contractuelles. Evaluation RSE des fournisseurs les plus critiques et suivi des plans d'actions mis en place pour le pôle Télécoms Hexagone. Evaluation des tiers et monitoring en matière de conformité pour le pôle Télécoms Hexagone.
 Associations, ONG et médias	Associations et ONG ⁽¹⁾ Médias internationaux et locaux	Transparence et respect des engagements envers les clients Respect des droits des personnes dans la chaîne de valeur Diversité, égalité des chances et non-discrimination	   	Dialogue régulier avec les directions en charge des relations et partenariats dans chaque filiale.
 Communautés locales / Société civile	Communautés locales et riverains	Développement économique et social des territoires d'implantation Soutien de projets d'intérêt général sociaux, solidaires ou environnementaux		Dispositifs d'accompagnement des acteurs associatifs et locaux, en particulier via les actions de la Fondation SFR et la politique d'engagements d'Intelcia.
 Institutions	Organismes publics, institutions et autorités locales Fédération professionnelles	Maîtrise des risques et continuité de l'activité Transparence et respect des engagements envers les clients Compétition loyale et propriété intellectuelle Stratégie responsable	   	Participation de SFR à différents groupes de travail réunissant les opérateurs français et les institutions, dont notamment : • le groupe de travail loi AGEC ⁽²⁾ , avec l'ADEME ⁽³⁾ ; • les réunions et groupes de travail de la Fédération Française des Télécoms (FFT), dont SFR est membre ; • le groupe de travail avec l'entreprise Ekho et la fédération InfraNum pour la création d'un guide sectoriel sur la quantification des émissions de gaz à effet de serre du secteur des télécommunications.
 Environnement et écosystèmes	Sol, air, eau, biodiversité (marine et terrestre)	Atténuation du changement climatique Adaptation au changement climatique Consommations de ressources et sobriété numérique Limitation des déchets et des polluants Ecoconception et économie circulaire Biodiversité et écosystèmes	   	Le Groupe Altice France veille à prendre en considération les enjeux environnementaux liés à ses activités et dispose pour cela d'une politique dédiée, le Cap, ainsi que d'une Charte d'Ecoresponsabilité spécifique à Intelcia.

(1) ONG : Organisations non gouvernementales.
(2) Loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire.

(3) Agence de la transition écologique.



2 • Enjeux et risques RSE



2

Enjeux et risques RSE

Une analyse des enjeux du Groupe, au service d'une performance durable

Le Groupe Altice France a construit une matrice de matérialité en 2022, un outil indispensable au pilotage de sa performance. Socle de la stratégie du Groupe Altice France, elle comprend plusieurs niveaux d'analyse dont celui, essentiel, des risques RSE. Tout au long de cette étude, le Groupe Altice France, accompagné du cabinet spécialisé Goodwill Management, a réalisé des consultations auprès de ses dirigeants, de ses directeurs,

de ses collaborateurs ou encore de ses parties prenantes externes, à l'exemple de ses clients ou de ses partenaires et fournisseurs. Ces échanges ont permis de faire émerger les enjeux les plus significatifs pour l'activité de l'entreprise tout comme les attentes et préoccupations des parties prenantes internes et externes. Au travers des résultats de cette étude, le Groupe a pu analyser 30 enjeux, issus de la norme ISO 26000 et définir ses priorités d'action.

Principes de l'ISO 26000	Risques	Paragraphe de la DPEF détaillant les politiques et projets mis en œuvre, résultats et indicateurs de performance	Principaux enjeux de la matrice	Priorités issues de la matrice de matérialité
Gouvernance responsable et pérenne	Continuité d'activité	Modèle d'affaires La continuité d'activité, une priorité pour le Groupe Altice France Anticiper les risques liés au changement climatique Assurer à tous un accès Internet et un service client de premier rang	Maîtrise des risques et continuité de l'activité Transparence et respect des engagements envers les clients	2
	Stratégie responsable & Relations avec les parties prenantes	Modèle d'affaires Un dialogue social pragmatique Éthique des affaires	Stratégie responsable Dialogue avec les parties prenantes	2
Protection de l'environnement	Changement climatique	Anticiper les risques liés au changement climatique Sensibiliser : pour des clients et des salariés toujours plus engagés Étudier pour maîtriser l'impact environnemental et les risques associés Une stratégie bas-carbone fondée sur des trajectoires de réduction des émissions Atteindre plus de sobriété et d'efficacité énergétique Décarboner les transports et les déplacements	Atténuation du changement climatique Adaptation au changement climatique Consommation responsable et sensibilisation des client	1
	Biodiversité	Comprendre les interactions avec les écosystèmes Limiter ses impacts et préserver les ressources Protection de la biodiversité et restauration des écosystèmes	Biodiversité et écosystèmes Limitation des déchets et polluants (air, sols, eau...) Consommation responsable et sensibilisation des client	3
	Economie circulaire	Allonger la durée de vie des équipements et favoriser l'économie circulaire Sensibiliser : pour des clients et des salariés toujours plus engagés	Ecoconception et économie circulaire Consommation de ressources et sobriété numérique Consommation responsable et sensibilisation des clients Limitation des déchets et polluants (air, sols, eau...)	2
Droits humains	Sécurité de l'Information et Ethique des données	La sécurité de l'information au sein du Groupe Altice France	Protection, sécurité et confidentialité des données Santé, sécurité, sûreté des clients	1
	Droits humains et libertés fondamentales	Modèle d'affaires Attraction des talents et insertion des jeunes dans le Groupe Égalité professionnelle : assurer l'égalité entre les femmes et les hommes Accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de handicap Veiller à une éthique partagée des affaires et des données	Respect des droits des personnes dans la chaîne de valeur Diversité, égalité des chances et non-discrimination	2
Intérêts des clients	Qualité des produits et services & Innovation	Assurer à tous un accès Internet et un service client de premier rang Développer des services innovants pour les clients grâce à l'IA Rendre les services accessibles à tous	Satisfaction des clients et qualité des produits et services Innovation des produits	1
	Inclusion numérique	Faire du numérique une chance pour tous	Accessibilité des offres au plus grand nombre	4
Relations et conditions de travail responsables	Employabilité & stabilité	Développement des compétences des collaborateurs afin de porter les innovations d'aujourd'hui et demain Un dialogue social pragmatique	Création d'emplois pérennes Dialogue social	3
	Gestion des talents	Attraction des talents et insertion des jeunes dans le Groupe Bien-vivre ensemble Organisation du travail et rémunération au sein du Groupe Altice France	Système de rémunération équitable et transparent Qualité de vie et bien-être au travail Santé et sécurité des collaborateurs Gestion des carrières, emplois et compétences	2
Développement local et ancrage territorial	Ancrage territorial et création de valeur partagée	Agir pour plus d'égalité, d'inclusion et de solidarité	Développement économique et social des territoires d'implantation Soutien de projets d'intérêt général sociaux, solidaires ou environnementaux	3
Éthique des affaires et loyauté des pratiques	Ethique des affaires	Éthique des affaires	Achats responsables Relations durables avec les fournisseurs Compétition loyale et propriété intellectuelle Prévention de la corruption	2

La continuité d'activité, une priorité pour le Groupe Altice France

Le risque d'interruption d'activité se réfère à une situation où le fonctionnement de l'entreprise est gravement compromis en raison d'une crise majeure ou d'un sinistre grave. Les causes peuvent être multiples et trouver leur origine dans un événement rendant indisponibles les locaux, le Système d'Information (destruction consécutive à un incendie, explosion, inondation, attaque cyber, etc.), le personnel (pandémie, mouvement social, etc.) ou un

fournisseur ou sous-traitant critique (black-out électrique par exemple).

Eminemment liée à sa stratégie de maîtrise des risques, le Groupe Altice France a instauré une politique de continuité d'activité et un ensemble de stratégies de résilience pour faire face aux risques susceptibles d'altérer le fonctionnement de ses activités essentielles et ainsi, garantir le maintien optimal de ses services.

Cette politique vise la sauvegarde de ses activités essentielles, la protection de son personnel, les intérêts de ses clients et partenaires, sa réputation et le respect de ses obligations légales et réglementaires.

Elle s'applique à l'ensemble des Directions du pôle Télécoms Hexagone et du pôle Télécoms Ultramarins du Groupe Altice France, avec :

- la mise en place d'une organisation en charge de la Continuité d'Activité en déclinant la politique Altice France au niveau de chaque Direction (nomination des fonctions attendues, dotation des moyens nécessaires);
- le suivi et le contrôle du dispositif



afin d'en apprécier l'efficacité, notamment au travers d'exercices et tests réguliers des différents plans de continuité d'activité;

- la veille et la surveillance des crises en coordination avec les autres filières de sécurité.

Planifier une stratégie de réponse globale et adaptée

La démarche est structurée par un Plan de Continuité d'Activité (PCA) établi en réponse à des scénarios d'indisponibilités des ressources nécessaires au maintien des activités essentielles telles que les personnels clés, les locaux, les postes de travail, les systèmes d'information ou les prestataires clés.

Conformément à la norme ISO 22301, le Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA) du Groupe mis en œuvre se réfère au cycle : « planifier, déployer, contrôler et

agir » pour assurer la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration continue de l'efficacité du SMCA.

Le choix d'une répartition des activités et des infrastructures du Groupe sur plusieurs sites espacés géographiquement, en France, contribue à une organisation intrinsèquement plus résiliente.

Des solutions opérationnelles sont prêtes à être déployées et varient selon l'événement perturbateur et ses conséquences sur l'activité : plan de continuité informatique, repli croisé

(Plan de repli Utilisateur), solution de travail à distance, maillage d'activité, etc.

Le dispositif de Plan de Continuité d'Activité comprend un réseau de 28 responsables PCA (directions métiers, filiales) et s'articule autour de la cellule de veille et de coordination PCA, et de la Cellule de crise Décisionnelle, en lien avec le Comité exécutif, fixant les orientations et priorités, dont l'activation du PCA.

Evaluer les dispositifs mis en place et garantir une amélioration continue

Plusieurs exercices de préparation à différents scénarios de crise ont été réalisés en 2024, dont :

- la participation à des exercices gouvernementaux pour se préparer et tester la réactivité et la capacité à s'inscrire dans la chaîne de commandement en cas de crise majeure dans le cadre de la préparation des Jeux Olympiques (JO) et Paralympiques 2024 et dans le cadre d'un exercice séisme organisé par la préfecture des Alpes Maritimes;
- un exercice de crise en cas de crue de la Seine, qui s'inscrit dans le plan de secours informatique;
- un exercice de crise cyber;
- des tests programmés de continuité de service des équipements sensibles du réseau de télécommunications;

- des tests réguliers pour évaluer la capacité à déplacer des collaborateurs cibles sur un site de repli prévu en cas d'activation du dispositif (supervision des réseaux, activités sensibles, etc.).

Par ailleurs, SFR relance fin 2024 la mise à jour de son diagnostic des vulnérabilités des réseaux fixe et mobile face au risque de crue exceptionnelle de la Seine à partir des dernières données

mises à disposition par la DRIEAT⁽¹⁾ (nouvelles cartographies des aléas sur les remontées de nappes et nouvelles cartes de fragilités ENEDIS qui en découlent). Les objectifs visés sont la mise à jour du PCA Crue et de la gestion de crise associée, la réduction de la vulnérabilité et l'amélioration de la résilience de SFR face à ce risque et sa participation au prochain exercice SEQUANA⁽²⁾ organisé par les pouvoirs publics.



Retour d'expérience des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024

Dans le cadre du PCA, le Groupe Altice France a activé un comité de pilotage Groupe hebdomadaire pour se préparer aux Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

Les périmètres de sécurité et les règles de circulation ont entraîné l'adaptation de l'organisation du travail avec le recours massif au télétravail pour tous les collaborateurs en Ile-de-France. Les collaborateurs identifiés comme essentiels au maintien de la

couverture événementielle Télécoms ont bénéficié de justificatifs de déplacements professionnels et d'accréditations.

A l'issue de trois ans de préparation, de déploiement de dispositifs renforcés et d'une forte mobilisation des équipes participant à la résilience et à l'amélioration du réseau, la couverture du réseau SFR a atteint des résultats records grâce à une disponibilité continue du réseau mobile et

à des débits clients mobile maintenus au plus haut niveau.

Les activités de télécommunications ont répondu aux enjeux de cet événement sportif à visée internationale : la continuité des services, en termes de disponibilité et de qualité pour l'ensemble des clients, a été assurée. La capacité des réseaux a été augmentée et la vigilance de cybersécurité a été renforcée.

(1) Direction Régionale et Interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports.
(2) SEQUANA : exercice de simulation de crue de la Seine.

Anticiper les risques liés au changement climatique

L'adaptation au changement climatique, au même titre que son atténuation, sont des enjeux majeurs dans la lutte contre le dérèglement climatique. Conscient de ces enjeux, qui se renforcent d'année en année, le Groupe Altice France se mobilise pour anticiper les risques climatiques qui peuvent avoir une incidence sur ses activités.

Analyse et cartographie des risques climatiques majeurs

Une approche basée sur la science

En 2023, le pôle Télécoms Hexagone a entrepris une analyse approfondie afin d'identifier les risques les plus significatifs pour ses secteurs d'activité et déterminer des solutions d'adaptation adéquates. A cette fin, une cartographie des risques a été établie en s'appuyant sur plusieurs scénarios de projections climatiques basés sur les travaux scientifiques du Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC) :

- Scénario SSP5-8.5, aussi appelé «business as usual» : aucun effort supplémentaire n'a été fait pour limiter les émissions de gaz à effet de serre (GES) ce qui conduirait à une élévation des températures globales à plus de 4,4°C d'ici la fin du siècle ;
- Scénario SPP1-2.6, ou de transition écologique : des dispositions ont été mises en place afin d'atténuer les émissions de GES et contenir le réchauffement climatique sous la barre des 2°C d'ici la fin du siècle.

Cette méthodologie a permis de projeter les conséquences globales comme locales de l'évolution des conditions météorologiques à moyen et long terme sur les activités du pôle Télécoms Hexagone.

Scénario Business as Usual : prépondérance des risques physiques

Les risques physiques liés au changement climatique représentent une menace significative pour l'ensemble des secteurs d'activité à moyen et long terme. En particulier, la survenance d'événements météorologiques extrêmes (inondations, feux de forêts, tempêtes, etc.) peut notamment endommager les infrastructures de télécommunication. Par ailleurs, le réchauffement des températures ainsi que l'allongement et l'intensification des vagues de chaleur pourront entraîner des pannes et défaillances plus fréquentes des équipements, notamment liés aux systèmes de climatisation des sites techniques. Enfin l'allongement des périodes de canicule et l'augmentation des aléas climatiques représentent un risque sanitaire pour l'ensemble des collaborateurs, en particulier les techniciens de maintenance.



Scénario de transition écologique : anticiper les changements sociétaux de la transition

Les risques de transition découlent des conséquences anticipées de la transformation des modèles économiques pour permettre le respect de l'Accord de Paris⁽¹⁾. Dans cette perspective, le pôle Télécoms Hexagone anticipe la mutation de la demande et les évolutions liées à un marché moins dépendant des énergies fossiles. Ces risques sont susceptibles d'avoir un impact sur les activités du pôle Télécoms Hexagone, notamment par une augmentation des coûts de l'énergie pouvant nécessiter des investissements pour améliorer l'efficacité énergétique des installations, un accès plus difficile à certains matériaux ou encore des risques de non-conformité à de nouvelles exigences extra-financières.

Scénario SSP5-8.5 Hausse des températures de +4,4°C	Scénarios climatiques d'ici à 2100	Scénario SSP1-2.6 Limitation des températures à +2°C
Risques physiques	Typologie de risques	Risques de transition
Extraction des ressources minières rendue difficile du fait d'enjeux hydriques : inondations ou ressources en eau insuffisantes	Extraction des ressources	Hausse de la demande en métaux nécessaires à une transition bas-carbone et au numérique avec un impact significatif sur leur prix et leur demande
Impacts des événements climatiques extrêmes sur la chaîne de production des fournisseurs et sous-traitants et dégradation des conditions de travail de leurs salariés induite par la hausse des températures Frêt maritime menacé par l'élévation du niveau de la mer et l'inondation des zones portuaires	Approvisionnement	Surcoûts opérationnels et hausse du prix des matières premières liés à de nouvelles réglementations, normes et taxes environnementales Reconfiguration vers une économie de marché moins mondialisée transformant profondément les possibilités d'approvisionnement
Interruption d'activité ou endommagement des infrastructures dus fréquents du fait de la hausse des températures et d'événements climatiques extrêmes Hausse des coûts d'exploitation et notamment de climatisation du fait de vagues de chaleur plus intenses et plus fréquentes	Exploitation des infrastructures	Déplétion des ressources fossiles induisant une forte hausse des coûts de l'énergie et donc des coûts d'exploitation
Baisse de la qualité de vie globale des populations, et donc du pouvoir d'achat du fait des conséquences liées au changement climatique	Demande des clients	Changement dans les mondes de consommation, pour atteindre les objectifs d'une décroissance soutenable induisant une diminution des achats de produits neufs et le passage à une économie d'usage

Une démarche d'adaptation et de résilience

Cette cartographie des risques climatiques constitue une première étape essentielle dans la définition par le pôle Télécoms Hexagone, et par le Groupe Altice France dans son ensemble, d'un plan d'adaptation à court, moyen et long terme. Ce travail d'analyse a également

permis d'enrichir la réflexion autour d'un modèle d'affaires durable et de dispositifs de gestion des risques résilients aux différents scénarios climatiques. L'amélioration continue du diagnostic des vulnérabilités des infrastructures, le renforcement de la résilience des installations via des

travaux de rénovation ou encore l'adaptation du modèle économique via une politique bas-carbone font partie des leviers sur lesquels le Groupe Altice France s'appuie pour répondre aux enjeux liés au changement climatique.

(1) Son objectif principal est de maintenir «l'augmentation de la température moyenne mondiale bien en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels» et de poursuivre les efforts «pour limiter l'augmentation de la température à 1,5°C par rapport aux niveaux préindustriels». [L'Accord de Paris](#) | CCNUCC.



3. Gouvernance du Groupe Altice France

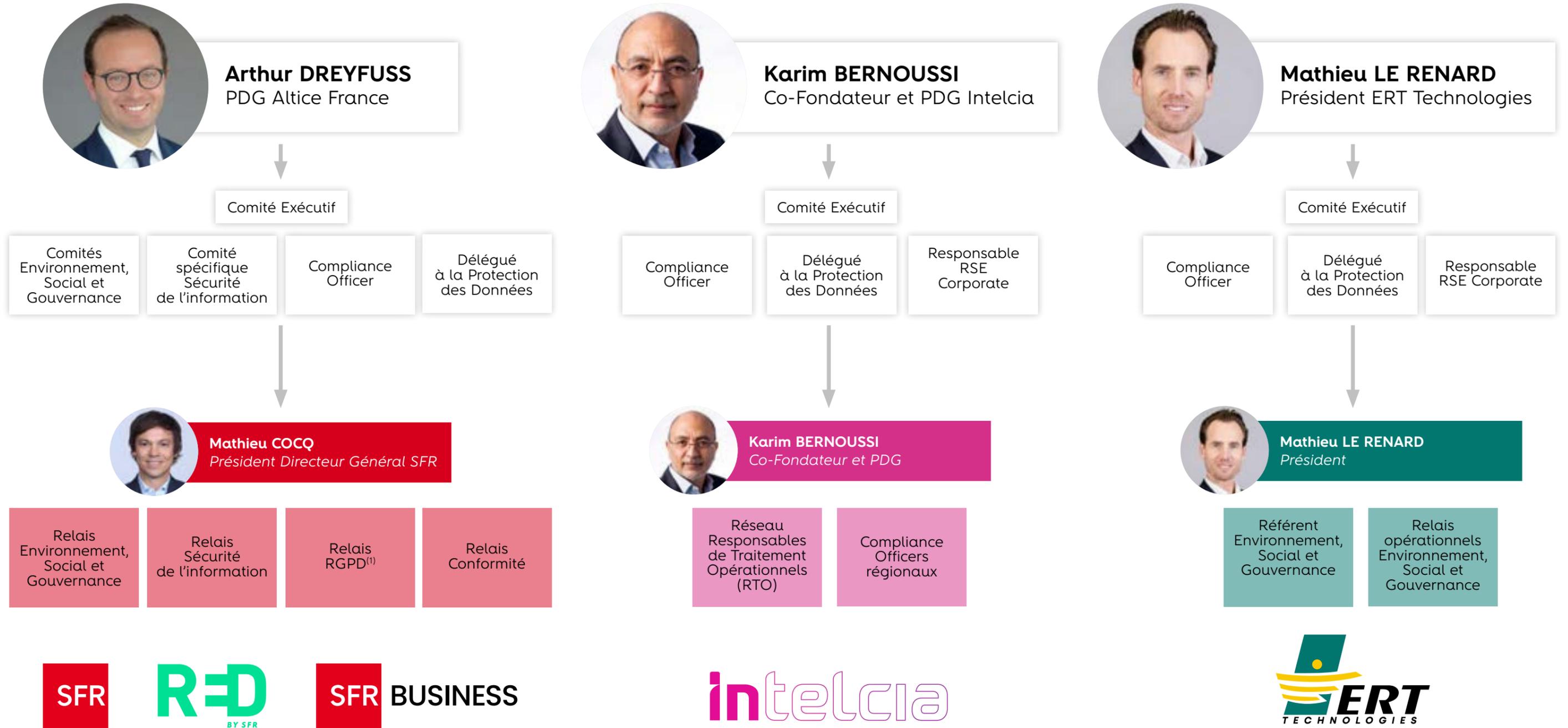
3.

Gouvernance du Groupe Altice France

Une gouvernance dédiée pour une performance plus durable

Le Groupe Altice France a mis en place des dispositifs de gouvernance au plus haut niveau composés notamment de comités se réunissant régulièrement. Cette organisation permet d'assurer la performance, la conformité aux réglementations nationales, européennes et internationales ainsi que la protection des données

dans chacune de ses activités. Cette gouvernance vise à garantir le respect des principes de responsabilité et de transparence, la prise en compte des intérêts des parties prenantes internes et externes tout en garantissant le respect des Droits humains et de l'environnement.



(1) Règlement Général sur la Protection des Données.

3

Gouvernance du Groupe
Altice France

Stratégie de développement durable

Altice France s'engage

Ambition #1

Faire du numérique un accélérateur pour les talents

Faire de la diversité un vecteur de performance, de motivation et de développement de l'entreprise et de ses salariés et ainsi agir en faveur de l'égalité des chances.

- Favoriser l'emploi des jeunes et leur accompagnement dans la construction de leur avenir professionnel.
- Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes (recrutement, évolution professionnelle, etc.); l'équilibre des temps de vie et la lutte contre les stéréotypes de genre.
- Soutenir l'insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Accompagner le développement de tous les salariés et favoriser leur évolution professionnelle.

Ambition #2

Faire du numérique un allié de la transition écologique

Réduire l'impact environnemental des activités de l'entreprise et œuvrer pour un numérique au service de la transition écologique.

- Réduire de 42% les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030 par rapport à 2022.
- Éviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2040 sur les scopes 1 et 2.
- Éviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes d'ici à 2050 sur les scopes 1, 2 et 3.
- Développer des produits et offres permettant de contribuer à la sobriété et à la préservation des écosystèmes.

Ambition #3

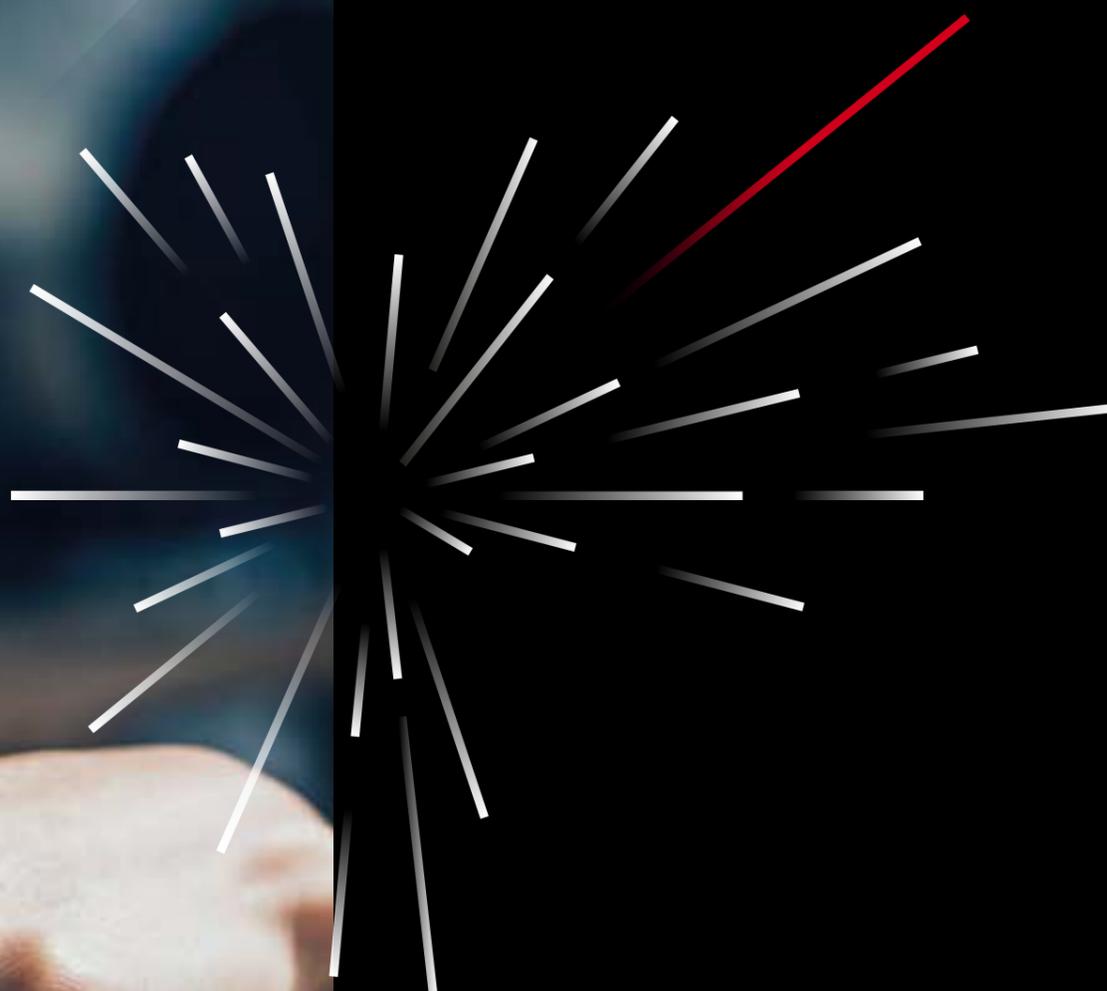
Faire du numérique une chance pour tous au service de l'inclusion

Agir en faveur de l'inclusion numérique et de l'égalité des chances et faire de l'engagement des collaborateurs un accélérateur pour les initiatives solidaires.

- Faire du numérique une chance pour tous : développer l'inclusion numérique dans les territoires en équipant, connectant et formant 100 000 personnes d'ici 2025.
- Parce que chacun mérite sa chance : soutenir l'insertion professionnelle de 8 000 jeunes par an issus de milieux populaires, avec les associations partenaires de la Fondation SFR.
- Les équipes SFR mobilisées pour plus de solidarité : conduire des initiatives solidaires sur l'ensemble du territoire (Pièces Jaunes, Sidaction, etc.).



4 SFR imagine



4 ● SFR imagine

SFR a lancé à l'automne un projet de mobilisation interne pour bâtir le SFR de demain. Cette vision et sa traduction concrète ont été travaillées avec le Comité exécutif en lien avec de nombreux collaborateurs. Ce projet d'entreprise, intitulé SFR imagine, s'est construit autour d'une raison d'agir: permettre à chacun de vivre en confiance dans un monde connecté, en alliant expertise et proximité.

SFR imagine, c'est une ambition forte: être reconnu comme l'opérateur préféré, offrant le meilleur rapport qualité-prix du marché. Pour cela, SFR doit offrir des produits et des services simples et sans surprise, une excellente qualité de service technique et que chaque interaction avec les clients soit l'occasion de faire la différence - la contribution de chaque collaborateur à ces objectifs est essentielle.

SFR imagine, ce sont des valeurs qui sont construites autour du client: centricité client, collaboration, excellence, audace, engagement.

Pour réaliser cette ambition, 5 piliers stratégiques ont été définis:

- s'engager pour les clients;
- renforcer la proposition de valeur;
- faire rayonner et incarner la transformation de SFR;
- développer les talents;
- gagner en efficacité et promouvoir l'excellence.

Ce nouvel élan se matérialise par la mise en place de nombreux projets de transformation dont le Plan Marshall NPS⁽¹⁾, AGITE, la refonte du Programme ambassadeurs, la nouvelle méthodologie projet Stream mais aussi autour de l'IA⁽²⁾, qui sont autant de preuves concrètes de l'avancée du projet d'entreprise.

Plan Marshall NPS: l'objectif de ce plan est d'améliorer la qualité du service et l'expérience des clients en garantissant une prise en charge efficace dès le premier contact, en éliminant les échecs répétés, en simplifiant les parcours client et en assurant une qualité relationnelle optimale à chaque interaction. Lancé dans un premier temps sur le périmètre grand public, le plan a été étendu aux clients entreprises et opérateurs début 2025.

Agite: ce programme de modernisation des outils informatiques de SFR, sur la base de processus métiers simplifiés, est au cœur du projet d'entreprise SFR imagine. Ce programme mobilise des équipes de toutes les directions autour d'une même ambition: réinventer le SI pour garantir aux clients et aux salariés une nouvelle expérience plus simple, plus agile et plus efficace.

Programme ambassadeurs: le Programme ambassadeurs permet à chacun des collaborateurs d'être à la fois porteur mais aussi acteur de la marque SFR: porteur en accédant aux offres et services dans des conditions privilégiées et acteur en aidant à améliorer la qualité de l'expérience des clients SFR. Des dispositifs spécifiques mis en place dans le cadre de SFR Imagine permettent aux collaborateurs de remonter leurs suggestions et observations pour améliorer les offres proposées et l'expérience de l'ensemble des clients.

Stream: au cours des derniers mois, une analyse approfondie des pratiques chez SFR a conduit à la mise en place d'une nouvelle méthode projet STREAM: SFR - Transversalité - Rapidité - Engagement - Alignement - Méthode. L'objectif de la méthode STREAM est de prioriser les projets à fort impact (NPS ou financier), d'améliorer la qualité des expressions de besoins et d'accélérer la délivrance des solutions qui feront la différence pour les clients.



Par son expertise et sa proximité,
SFR permet à chacun de vivre en
confiance dans un monde connecté.

Collaboration

Engagement

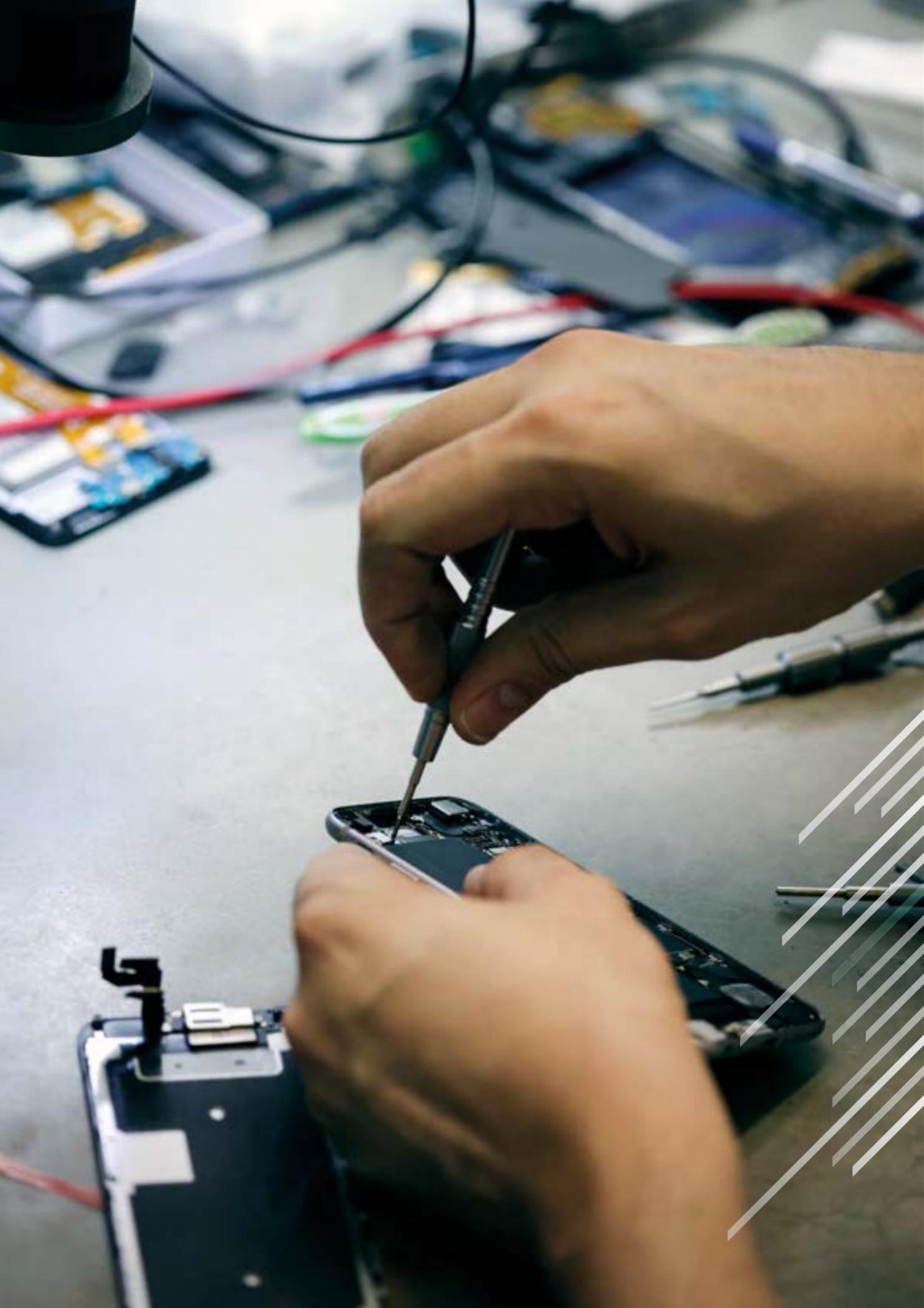
Client

Audace

Excellence

(1) NPS: Net Promoter Score.

(2) Voir section « Développer des services innovants pour les clients grâce à l'IA » du document.



5 • Nos Engagements



5

Nos Engagements

Proposer des produits et des services de qualité, simples et innovants

A travers ses différents pôles d'activité, le Groupe Altice France propose de nombreux services: accès Internet, téléphonie fixe et mobile, services de relation client et de cybersécurité. Il s'emploie à offrir la meilleure qualité et accessibilité pour chacun de ses services et à permettre à tous de bénéficier des dernières innovations.

Assurer à tous un accès Internet et un service client de premier rang



I. Via un réseau mobile

Déploiement d'un réseau 5G performant

A travers le déploiement de son réseau 5G sur toute la France, le pôle Télécoms Hexagone répond autant aux exigences de rapidité et d'efficacité des utilisateurs qu'aux usages du futur dans les domaines de l'Internet des objets, de l'Industrie 4.0⁽¹⁾ ou encore de la télémédecine⁽²⁾.

La 5e génération de réseau mobile est d'abord complémentaire de la 4G. Les possesseurs d'un téléphone et d'un forfait compatibles 5G bénéficient d'un débit et d'une réactivité améliorés dans les zones couvertes. Le déploiement de la 5G permet également d'améliorer considérablement le réseau 4G en évitant la saturation de ce dernier dans les zones les plus denses.

SFR déploie progressivement son cœur de réseau de dernière génération afin d'apporter les meilleurs services à ses clients, comme la 5G Stand Alone (SA), une évolution du réseau 5G le rendant totalement indépendant du réseau

4G et comportant de nouvelles fonctionnalités telles que le Network Slicing⁽³⁾. Dans cette nouvelle phase, SFR est accompagné par Nokia, un leader dans le domaine des technologies de communication de pointe. En décembre 2023, SFR a activé la 5G SA en même temps que le lancement d'une nouvelle offre 5G SA B2B utilisant la fonctionnalité de Slicing. Le Slicing permet d'optimiser l'utilisation de la bande passante pour des usages sensibles, par exemple en cas de fortes affluences. Le 23 octobre 2024, SFR a accéléré le développement de la 5G SA avec le premier allumage massif 5G SA dans Paris intra-muros.

Fin 2024 et seulement quatre ans après son lancement, près de 83 % de la population est couverte en 5G avec plus de 11 500 communes en bénéficiant. SFR continue d'apporter à tous un accès équitable aux dernières technologies et aux services les plus innovants.

Publiés en 2025, les résultats du baromètre nPerf des connexions Internet mobiles 2024 ont classé SFR 1^{er} opérateur sur les performances globales de l'Internet mobile en France sur l'ensemble de l'année 2024. Le baromètre nPerf est calculé grâce à une application qui permet aux utilisateurs des différents opérateurs d'évaluer la qualité de leur connexion internet. Les résultats de cette étude confirment l'ambition de SFR, déjà classé n°1 ex aequo sur les performances de l'internet mobile du 1^{er} semestre 2024 par nPerf, d'offrir à ses clients la meilleure qualité de réseaux. Le travail, l'expertise et le savoir-faire des salariés de l'entreprises ont également permis à SFR de se classer 1^{er} sur les débits montants et 1^{er} ex aequo sur les performances 5G.

LA 5G SFR AU RENDEZ-VOUS DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

En 2024, la France a accueilli les Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de Paris 2024, attirant des millions de touristes et les meilleurs athlètes du monde. SFR a mis en place une vingtaine d'infrastructures mobiles, assuré une couverture 5G sur tous les sites et déployé un réseau de fibre optique étendu pour garantir

une connectivité optimale. Ainsi, tous ont pu profiter pleinement des compétitions sportives, que ce soit dans les gradins ou devant leurs écrans. Pour que les utilisateurs bénéficient de la meilleure qualité de service pendant l'événement, SFR a également rendu accessible la 5G à l'ensemble de ses abonnés mobile,

sans aucuns frais supplémentaires. Cette migration gratuite sur 5G s'est accompagnée du lancement d'une nouvelle gamme qui inclut la 5G dans chacune de ses offres mobile afin de rendre cette technologie disponible au plus grand nombre.

(1) L'industrie 4.0 désigne une nouvelle façon d'organiser les moyens de production grâce aux outils numériques et à internet, par exemple via des usines connectées, robotisées et intelligentes.

(2) La télémédecine est une pratique médicale à distance, comme la téléconsultation.

(3) Découpage virtuel du réseau permettant la fourniture de services différenciés selon les besoins des utilisateurs.

Poursuite de la mobilisation de SFR dans la mise en œuvre du New Deal

En janvier 2018, tous les opérateurs télécoms, le Gouvernement et l'Arcep⁽¹⁾ sont parvenus à un accord historique, le « New Deal mobile », visant à généraliser une couverture mobile de qualité pour tous les Français. Les engagements suivants ont été pris :

- généralisation de la 4G sur l'ensemble des réseaux mobiles : équiper tous les sites mobiles en 4G;
- couverture ciblée : améliorer la couverture de manière localisée pour répondre aux besoins identifiés par les pouvoirs publics;
- couverture des axes de transport : couvrir les principaux axes routiers et ferrés pour permettre à tous de communiquer en se déplaçant;

- amélioration progressive de la qualité des réseaux mobiles : élever le standard d'exigence appliqué aux obligations de couverture mobile et amener de la transparence sur les sites en panne ou en maintenance;
- couverture indoor : apporter des solutions complémentaires pour permettre à tous de communiquer à l'intérieur des bâtiments ;
- développement de la 4G fixe : fournir un service fixe grâce à la 4G pour apporter un complément de couverture aux réseaux fixes.

Concernant le dispositif de couverture ciblée, les déploiements continuent à progresser : 785 nouveaux pylônes

4G multi-opérateurs ont été construits et mis en service à fin 2024.

Quant à la généralisation de la 4G, SFR a atteint l'objectif global d'upgrade 4G de son parc à fin 2020 (dont 99,98 % de sites mutualisés 4G en zones blanches).

Concernant la couverture des Axes Routiers Prioritaires (ARP), il s'agissait d'obtenir une couverture 4G à fin 2020 en « outdoor⁽²⁾ » et à janvier 2022 en « in car⁽³⁾ ». Ces objectifs ont été atteints et SFR continue à étendre sa couverture au-delà des objectifs initialement fixés, toujours dans le but d'offrir la meilleure qualité de service à ses clients.



II. Via un réseau fixe

La fibre pour tous

Le Groupe Altice France poursuit ses investissements dans les réseaux fixes, notamment très haut débit via ses infrastructures FTTH⁽⁴⁾ afin d'offrir un service de qualité à tous les citoyens, quelle que soit leur position

géographique. Le Groupe s'attache en particulier à déployer la fibre dans les zones moins denses afin d'offrir à tous la meilleure accessibilité de service et de lutter contre l'exclusion numérique.

Près de
3,4 millions
de nouvelles prises FTTH/FTTB⁽⁵⁾
commercialisables
(à fin décembre 2024)

3 511
nouvelles communes
éligibles à la fibre
(soit plus de 32 300 communes
au total à fin décembre 2024)

L'expertise d'ERT Technologies au service du réseau SFR

Depuis plus de 20 ans, ERT Technologies est acteur de l'expansion du réseau de télécommunications de SFR⁽⁶⁾. Dans le cadre du Plan France Très Haut Débit⁽⁷⁾ lancé en 2013, les équipes techniques d'ERT Technologies ont permis d'amener la fibre optique à plus de 1,5 million de logements français depuis 2021. En 2024, l'entreprise a réalisé près de 700 000 raccordements d'abonnés

particuliers et professionnels. ERT Technologies est également le garant de la performance de l'infrastructure grâce aux équipes de maintenance déployées sur le territoire hexagonal qui interviennent en permanence pour assurer l'accessibilité au réseau et un service de qualité aux clients de SFR.

Au total, plus de
39,6 millions
de prises éligibles (FTTH/FTTB)
en France hexagonale (à fin décembre 2024)

(1) Arcep : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

(2) Outdoor : Couverture en configuration piéton à l'extérieur des bâtiments.

(3) In car : Couverture en véhicule automobile (en situation passager).

(4) FTTH : Fiber to the home.

(5) FTTB : Fiber to the building.

(6) Depuis 2001, ERT Technologies déploie le réseau de télécommunications de Numericable, devenu SFR Fibre à son entrée dans le Groupe Altice France en 2014.

(7) [Le plan France Très Haut Débit \(PFTHD\) | Arcep.](#)

III. Via la mobilisation des équipes Intelcia pour construire des relations client de qualité

EdenRed, Engie, Mutavie (Groupe MACIF) et Dékuple Elus Service Client de l'année 2025

Les collaborateurs d'Intelcia et en particulier les conseillers clients se mobilisent au quotidien pour assurer un service de qualité, à la fois aux consommateurs qui les contactent et aux clients pour le compte desquels ils agissent. Cette qualité de service est obtenue grâce à de nombreux dispositifs :

- formation initiale et continue des conseillers ;
- mise en place sur les sites Intelcia d'espaces test reproduisant les environnements de certains clients comme SFR (mise à disposition de TV, box, smartphones, tablettes, etc.) ;
- mobilisation des dernières technologies (notamment celles liées à l'intelligence artificielle) pour améliorer les interactions avec les consommateurs et les processus internes ;

- reporting et échanges réguliers avec les clients afin de travailler en collaboration pour offrir la meilleure expérience possible aux consommateurs.

En 2024, la mobilisation des équipes d'Intelcia pendant plusieurs semaines de tests mystères a permis à plusieurs clients et partenaires d'Intelcia d'être Elus Service Client de l'année 2025 dans leurs catégories respectives : Edenred, Engie, Mutavie (Groupe MACIF) et Dékuple.



Développer des services innovants pour les clients grâce à l'IA

Face à de nombreux enjeux tels que la volonté de répondre de façon toujours plus personnalisée aux demandes des clients ou la nécessité d'optimiser les coûts de maintenance et de développer des réseaux toujours plus sûrs, le Groupe Altice France se mobilise pour proposer des solutions innovantes s'appuyant sur l'IA.

Au sein des différents métiers du pôle Télécoms Hexagone, près de 100 usages de l'IA sont recensés à fin 2024. Optimisation de la gestion des réseaux, aide aux collaborateurs pour la réalisation de tâches chronophages, amélioration de la qualité du déploiement de la fibre optique et de la relation client, prédiction du trafic pour adapter la consommation en énergie,

meilleure détection et réponses face aux cyberattaques, planification efficace des interventions pour réduire les délais, personnalisation des offres proposées aux clients, sont autant d'exemples de l'application opérationnelle de l'IA au sein du pôle Télécoms Hexagone et chez Intelcia.

En cohérence avec le projet d'entreprise SFR Imagine et l'ambition d'être reconnu comme l'opérateur préféré des Français, l'IA est ainsi utilisée pour améliorer l'expérience client et optimiser les processus opérationnels. Conscient de son rôle à jouer dans les enjeux sociétaux et environnementaux, le pôle Télécoms Hexagone soutient également le développement d'une IA plus responsable.

I. Amélioration de l'expérience client et optimisation des processus

Grâce à sa vision bout en bout du parcours abonné, le Groupe Altice France s'emploie à améliorer continuellement ses services, et en particulier la qualité et la précision des réponses apportées aux clients. A ce titre, plusieurs cas d'usage de l'IA sont déjà appliqués au sein

des métiers du Groupe, et de nombreux autres sont en cours d'expérimentation. L'objectif est de renforcer l'agilité du Groupe, la qualité des services délivrés aux clients et de minimiser les risques cybersécurité.

E-volucionaria by Intelcia : innover pour améliorer la relation client

Avec plus de 20 ans d'expérience dans la relation et l'expérience client, Intelcia a su développer une expertise forte et une qualité de service avérée. La démarche d'Intelcia et sa mise en œuvre font l'objet d'une certification combinée ISO 9001 / ISO 18295-1⁽¹⁾, qui atteste de la qualité des solutions proposées par Intelcia à ses partenaires pour améliorer l'expérience client. Ces dernières années, ces solutions se sont appuyées de plus en plus fortement sur l'innovation digitale, avec le développement d'outils d'automatisation ou de suivi des données en temps réel, par exemple. En 2022, Intelcia a capitalisé sur cette expertise en lançant sur le marché français E-volucionaria by Intelcia, une offre de conseil en Expérience Client

et Transformation couplée à des solutions technologiques innovantes : IA, speech analytics⁽²⁾, Robotic Process Automation (RPA), smart predictive⁽³⁾, réalité virtuelle, etc. E-volucionaria propose par exemple à ses clients entreprises d'utiliser le chatbot AVI⁽⁴⁾, développé en interne, ou de mobiliser les capacités de u&ai, sa plateforme d'IA Générative, pour améliorer la relation client. En effet, le secteur de la relation client offre un champ d'application important pour l'IA, notamment au regard de la quantité de données produites. Ainsi, l'analyse des interactions entre une marque et ses clients, grâce à l'IA, permet de mieux comprendre les irritants pour offrir une meilleure expérience client. Les interactions à faible valeur ajoutée peuvent également

être automatisées, ce qui permet de réduire la durée moyenne de traitement des demandes clients, et aux conseillers clients de se concentrer sur des tâches plus complexes, à plus forte valeur ajoutée.

Deux ans après son lancement sur le marché français, E-volucionaria by Intelcia a accompagné une trentaine d'entreprises internationales sur différents secteurs en France : banques, retail, télécommunications, assurances, automobiles, etc.

(1) La norme ISO 9001 spécifie les exigences de management de la qualité et la norme ISO 18295-1 spécifie les exigences de service pour les centres de contact clients afin de garantir la satisfaction client.
(2) Speech analytics : processus qui permet d'extraire des données et du sens à partir d'enregistrements audio. Un logiciel de speech analytics retranscrit textuellement des mots parlés et les analyse pour en comprendre la finalité.

(3) L'analyse prédictive consiste à utiliser des données pour prédire des comportements ou résultats futurs.
(4) AVI est un chatbot conçu par E-volucionaria by Intelcia que les conseillers peuvent utiliser afin d'améliorer leurs réponses aux clients.

Un partenariat entre SFR et Google Cloud pour mettre l'IA au service de l'expérience client

En 2024, SFR a poussé plus loin l'intégration de l'IA à son service client : en partenariat avec Google Cloud, une IA Générative basée sur le modèle Gemini de Google a été conçue et mise en place au sein du service client. Gemini est un modèle de type IA Générative basé sur un grand modèle de langage (LLM). En intégrant cette brique LLM au sein des plateformes du service client,

il devient possible d'analyser les échanges entre conseillers et clients pour permettre une compréhension instantanée et approfondie des interactions. Grâce à cette solution, le service client de SFR bénéficie d'un support automatisé en temps réel pour répondre aux demandes des clients, apporter les meilleures solutions et rédiger les suivis de dossier, le tout en un temps considérablement

réduit. Les conseillers ont également une meilleure compréhension des difficultés rencontrées par les clients et améliorent ainsi la pertinence des réponses qui leur sont apportées. Cette innovation illustre la volonté de SFR de mettre à profit les meilleures technologies afin de renforcer l'expertise de ses équipes et d'offrir une expérience optimale à ses clients.

II. Optimisation de la qualité du réseau fibre

Le déploiement de la fibre sur l'ensemble du territoire et la qualité des raccordements réalisés par les techniciens sont des enjeux majeurs pour le pôle Télécoms Hexagone. Dans une logique d'amélioration continue, le pôle Télécoms Hexagone s'est appuyé en 2024 sur le Computer Vision, branche d'analyse d'image des process d'IA, via la solution Deepomatic, pour optimiser les raccordements sur son réseau fibre, grâce à une analyse instantanée des interventions faites sur les armoires de rue et points d'accès au réseau.

Deepomatic⁽¹⁾ est une plateforme digitale qui permet à la fois d'accompagner les techniciens dans la réalisation de leurs interventions et d'optimiser le contrôle qualité des opérations sur le terrain. La solution analyse en temps réel la qualité de chaque photo prise par les techniciens tout au long du processus de raccordement, et vérifie la conformité des gestes réalisés à travers des points de contrôle prédéfinis. Un reporting en temps réel valide l'étape en cours de réalisation par le technicien, ou lui signale une éventuelle anomalie,

afin de recommencer l'étape jusqu'à répondre au standard défini par le pôle Télécoms Hexagone. La solution permet également d'identifier les points problématiques sur le réseau FTTH via une analyse asynchrone, destinée à collecter les défaillances constatables sur une photo.

L'utilisation de l'IA permet ainsi au pôle Télécoms Hexagone de faciliter l'application de hauts standards de qualité sur l'ensemble de son réseau fibre, et de diminuer les échecs de raccordement ainsi que les interventions des techniciens.

III. Le pôle Télécoms Hexagone, acteur engagé dans le déploiement d'une IA plus responsable

Le pôle Télécoms Hexagone est conscient que la croissance très soutenue du trafic internet amplifiée par le développement des usages de l'IA, freine la transition vers un numérique plus durable. Atteindre les objectifs de durabilité et atténuer l'accroissement des émissions de gaz à effet de serre causé par une demande de services en constante augmentation requiert donc une responsabilité accrue des opérateurs mais aussi de l'ensemble des acteurs du numérique.

A ce titre, SFR et le pôle Télécoms de façon plus générale s'emploient à réduire l'impact environnemental de leurs réseaux et des équipements proposés à leurs clients, notamment au travers d'actions d'efficacité énergétique et d'écoconception⁽²⁾.

Par ailleurs, le pôle Télécoms Hexagone soutient des entreprises innovantes qui utilisent l'IA pour réduire l'impact environnemental dans les secteurs du numérique ou encore de la mobilité. C'est le cas des

startups françaises Greenoco (outil dédié aux entreprises afin de mesurer et réduire l'empreinte carbone de leur site internet) ou encore de Mobility Metrix (plateforme alliant IA et machine learning pour guider les décisions de mobilité en analysant des données).

Enfin, la Fondation SFR apporte son soutien à des associations engagées dans la promotion d'une IA responsable et éthique. C'est

notamment le cas de l'association Latitudes qui développe deux projets avec l'appui de la Fondation SFR : l'IA for Good, un programme de sensibilisation à l'IA des acteurs de l'Economie sociale et solidaire, et des ateliers Future for Tech qui permettent aux élèves de collèges et de lycées de découvrir les métiers et les impacts de l'IA.

Le pôle Télécoms Hexagone s'engage ainsi en faveur d'une IA source de progrès et d'innovation pour ses collaborateurs, ses clients et la société, respectueuse des principes éthiques, transparente et inclusive.

Rendre les services accessibles à tous

Le Groupe veille à réduire autant que possible les zones non-couvertes par son réseau mobile, et accompagne ses clients en situation de handicap afin qu'ils puissent accéder à ses services.

Un réseau mobile accessible à tous

Depuis 2003, SFR participe activement au programme de couverture « Zones blanches » dont la vocation est la desserte des zones non couvertes grâce à ses efforts continus et à sa technologie de pointe. Ces

efforts de couvertures ont été intégrés en 2018 dans le programme gouvernemental New Deal mobile⁽³⁾ qui est le prolongement des différents programmes lancés il y a plus de 20 ans.



(1) Deepomatic.

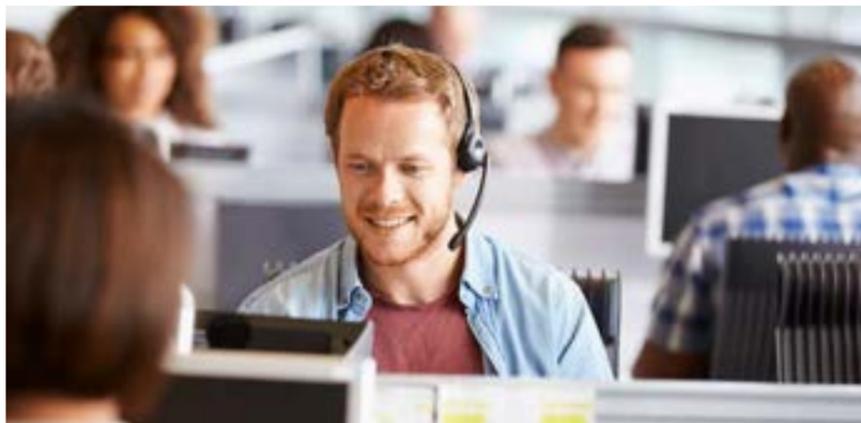
(2) Voir sections «Allonger la durée de vie des équipements et favoriser l'économie circulaire» et «Atteindre plus de sobriété et d'efficacité énergétique».

(3) Voir section «Poursuite de la mobilisation de SFR dans la mise en œuvre du New Deal» du document.

Un Service Après-Vente (SAV) dédié aux personnes sourdes et malentendantes avec Samsung Electronics Maroc

Ce SAV est disponible depuis 2021 à travers des appels vidéo et accessible quel que soit le lieu où le client se trouve. Il permet d'étendre le service d'assistance en langue des signes aux personnes sourdes et malentendantes qui rencontrent des difficultés hors ligne, en magasin ou en centre de services de réparation.

Cette action commune à Samsung et à Intelcia s'inscrit dans leur stratégie respective d'inclusion des personnes en situation de handicap.



Les dispositifs d'accessibilité du pôle Télécoms



Pionnier en matière d'accessibilité des services numériques, SFR a rendu dès 2010 sa relation client accessible aux personnes sourdes ou malentendantes grâce à son partenariat avec Deafi.

Des vidéo-conseillers sourds assurent la relation avec les clients par écrit à l'aide d'un dispositif de chat ou en langue des signes française par webcam. Depuis 2018, 3 nouveaux canaux complètent l'offre de service : la Webcam Langage Parlé Complété,

la transcription écrite et Whatsapp. La solution Webcam Langue Française Parlée Complétée permet d'obtenir des renseignements en visio-conférence via l'utilisation du code Langage Parlé Complété (LPC). En choisissant cette solution, le client est mis en relation avec un codeur LPC diplômé qui retranscrit les échanges entre les téléconseillers entendants et les clients sourds ou malentendants pratiquant le code LPC. En 2024, Deafi a traité 11517 appels.

Depuis 1997, HandiCaPZéro accompagne SFR dans le développement de dispositifs adaptés aux besoins des prospects et abonnés aveugles ou malvoyants en éditant des documents en braille ou en caractères agrandis, également consultables en ligne dans un environnement numérique accessible. En 2024, HandiCaPZéro a adapté 18076 documents SFR en braille et caractères agrandis dont 14 577 factures et 3 499 documents génériques (guide des offres, conditions générales, manuels des box).

Enfin, depuis octobre 2018, les clients sourds et malentendants peuvent utiliser le Centre Relais Téléphonique adapté à leurs appels interpersonnels. Ce service, opéré par la start-up française Rogerveice, s'appuie sur une application innovante. Une modalité de communication reposant sur le braille est mise à disposition des personnes sourdaveugles, ainsi qu'un forfait de 3h par mois pour passer des appels interpersonnels via Rogerveice sur des horaires élargis. En effet, le Centre Relais Téléphonique est ouvert y compris en soirée et le samedi.



5

Nos Engagements

● Agir pour plus d'égalité, d'inclusion et de solidarité



Marie LHERMELIN
Secrétaire générale adjointe Altice France
et Directrice de l'Engagement du Groupe

« Chez SFR, nous avons la conviction que notre engagement est structurant pour contribuer au changement de la société. Aujourd'hui, l'entreprise est plus que jamais mobilisée pour mener des actions citoyennes et aider à relever les nombreux défis auxquels nous devons collectivement faire face. Faire du numérique une chance pour tous, promouvoir l'égalité des chances, favoriser la diversité et l'inclusion, innover pour répondre aux enjeux environnementaux, tels sont les engagements qui conditionnent nos décisions et façonnent notre manière de travailler. Plus que jamais, nous souhaitons être des accélérateurs d'inclusion et de solidarité, pour contribuer à une société plus ouverte, plus responsable, plus juste et plus inclusive. »

« Cette année, outre les chantiers en cours, deux axes majeurs ont structuré notre démarche : le renforcement de notre reporting environnemental et le déploiement d'une gouvernance RSE plus structurée à tous les niveaux de l'entreprise.

Des comités réguliers ont été mis en place à différents échelons de l'organisation (tant au niveau des pays que des régions d'implantation) ainsi que des comités transverses portant sur des thématiques communes. Nous renforçons ainsi le pilotage de notre politique RSE. En s'appuyant sur des données chiffrées, ces comités permettent de mieux orienter et coordonner nos actions. Cette gouvernance vise également à déployer une démarche RSE globale et harmonieuse à travers tous nos pays.

Par ailleurs, Intelcia a, cette année, poursuivi l'extension de sa collecte de données liées aux gaz à effet de serre sur la région francophone, pour adopter désormais la méthodologie GHG Protocol et inclure également le scope 3. Inscrit par anticipation à la Science-based Target Initiative, nous travaillons actuellement sur l'analyse d'une trajectoire de réduction de nos émissions et aux plans d'action associés.

Enfin, nous préparons activement l'entrée en vigueur de la CSRD et des autres réglementations à venir, en menant les travaux nécessaires et en renforçant nos dispositifs pour y répondre efficacement. »



Nadia BEN BAHTANE
Directrice Marque et Engagement Intelcia

Pôle Télécoms

Le pôle Télécoms place l'engagement au cœur de sa culture d'entreprise, tant sur les volets environnementaux, sociaux que sociétaux. Cet engagement s'articule autour de 3 piliers phares : la transition écologique, l'égalité des chances et l'inclusion numérique, et l'accélération des talents.

Intelcia

Les enjeux liés à l'implantation locale sont primordiaux pour Intelcia, en raison de sa croissance rapide et de son déploiement dans différents pays. Aussi, le Groupe Intelcia fonde l'ensemble de sa politique d'engagements sur trois objectifs :

- l'ancrage territorial, que ce soit par l'inclusion à travers l'emploi, ou la participation à la dynamique territoriale notamment par la promotion de l'entrepreneuriat ;

- la solidarité avec les communautés, avec trois causes majeures : l'éducation des enfants et des jeunes, la santé et enfin le soutien à toutes les formes de vulnérabilité ;
- le sponsoring d'actions locales, visant à impliquer Intelcia dans la vie des territoires.

Indicateurs clés de performance

Risques	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Indicateurs clés de performance	2023	2024
Ancrage territorial et création de valeur partagée	X	N/A	N/A	N/A	Montant reversé par la Fondation SFR au titre du mécénat financier	1 M€	1 M€
	X	N/A	N/A	N/A	Nombre de jeunes accompagnés dans leur réussite professionnelle grâce au soutien d'associations	7 853	8 438
	X	N/A	X	X	Nombre de projets soutenus par la Fondation SFR, Intelcia ou ERT Technologies au cours de l'année ⁽¹⁾	88	140
	X	X	N/A	N/A	Nombre de collaborateurs ayant parrainé un projet dans le cadre du fonds de soutien citoyen au cours de l'année	NEW	78
	X	X	N/A	N/A	Nombre de collaborateurs ayant réalisé du mécénat de compétences dans l'année	39	49
Inclusion numérique	X	X	N/A	N/A	Nombre de recharges prépayées offertes par SFR et SFR Réunion à Emmaüs Connect au cours de l'année ⁽²⁾⁽³⁾	12 000	299 459

N/A : Non-applicable ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) Les données 2023 ne comprennent pas ERT Technologies qui a intégré le suivi de cet indicateur dans son reporting en 2024.

(2) Les données 2023 ne comprennent pas le pôle Télécoms Ultramarins qui a intégré le suivi de cet indicateur dans son reporting en 2024.

(3) L'écart de volume entre les dons de recharges prépayées effectués par SFR entre 2023 et 2024 s'explique par un report d'une partie des livraisons prévues pour 2023, finalement livrées en 2024. A cela s'ajoutent les livraisons de recharges prépayées convenues pour 2024.

Pôle Télécoms

Le pôle Télécoms place les enjeux sociétaux au cœur de sa stratégie d'engagement depuis la création de la Fondation SFR en 2006. L'objectif de la Fondation est de favoriser l'égalité des chances, l'insertion et la solidarité, en facilitant notamment l'accès aux technologies numériques et la maîtrise de leurs usages. Elle s'appuie notamment sur l'engagement des collaborateurs du pôle Télécoms qui se sont mobilisés tout au long de l'année 2024 sur de nombreuses opérations

solidaires : parrainage d'associations, participation à des collectes ou encore mentorat pour accompagner des jeunes issus de milieux modestes vers l'insertion professionnelle. Afin de soutenir et d'encourager cette mobilisation des salariés, l'équipe de la Fondation SFR a par ailleurs initié une grande tournée sur de nombreux sites de l'entreprise pour présenter ses actions et ses missions. Les différents dispositifs d'engagement ont ainsi pu être présentés aux salariés des

sites de Bordeaux, de Toulouse, de Lyon Saint-Priest, de Bron, d'Aix-en-Provence, de Saint-Herblain, de Metz et de Lille. Par ailleurs, la Journée de l'Engagement, qui vise à valoriser les actions menées par le pôle Télécoms aux côtés d'associations partenaires autour de l'égalité des chances, a rencontré un vif succès le 6 juin 2024.

Intelcia

Intelcia travaille en partenariat avec ses parties prenantes territoriales pour atteindre les 3 objectifs de sa politique d'engagement, notamment avec les autorités locales et agences du territoire. Intelcia collabore également avec plusieurs associations, start-ups et entreprises

sociales locales qui œuvrent dans de nombreux domaines tels que la santé, le monde éducatif et les vulnérabilités. Ses engagements visent aussi bien des actions ponctuelles nécessitant un mécénat d'urgence, que des partenariats durables. Intelcia met

un point d'honneur à impliquer ses collaborateurs ou à favoriser les initiatives que ceux-ci défendent. Ainsi, ce sont plus de 1 800⁽¹⁾ collaborateurs Intelcia qui se sont mobilisés en 2024 sur les sites des différents pays, dont 1 000 participants à un événement organisé à Rabat (Maroc).

Les objectifs du Groupe Altice France

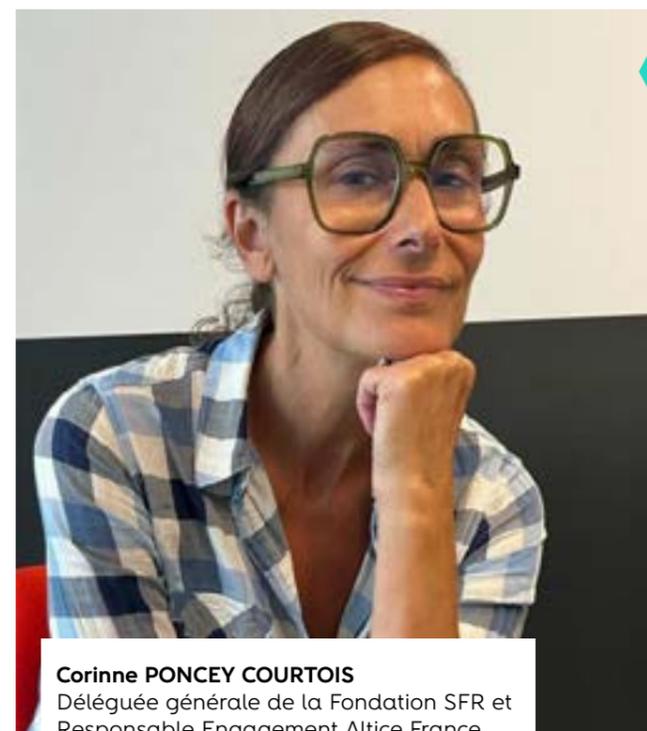
Risque	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Objectifs	2023	2024
Ancrage territorial et création de valeur partagée	X	N/A	N/A	N/A	Accompagner 8 000 jeunes par an dans leur réussite professionnelle grâce au soutien d'associations	7 853	8 438
Inclusion numérique	X	N/A	N/A	N/A	Equiper, connecter et former + de 100 000 personnes d'ici 2025 avec Emmaüs Connect	97 681	127 681

N/A : Non-applicable.

Faire du numérique une chance pour tous

Via le déploiement de son réseau de télécommunications sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones de grande ruralité, SFR joue un rôle majeur dans la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique, sociale et géographique. L'usage de la

téléphonie mobile et d'Internet constitue un levier majeur d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes en situation de précarité ou d'exclusion. L'inclusion numérique est par conséquent un sujet au cœur des préoccupations de l'entreprise.



Corinne PONCEY COURTOIS
Déléguée générale de la Fondation SFR et
Responsable Engagement Altice France

« On attend aujourd'hui des entreprises qu'elles soient: citoyennes, engagées et responsables. Avec sa Fondation, SFR a investi depuis près de 20 ans 2 champs d'action prioritaires, l'inclusion numérique et l'insertion professionnelle des jeunes issus de milieu modeste. La Fondation SFR agit aux côtés de ses partenaires associatifs, avec l'implication de la communauté des ambassadeurs engagés de l'entreprise, très active et mobilisée à travers le mécénat de compétences, le mentorat ou le parrainage d'une association. Chez SFR, avec la Fondation, nous nous considérons comme des accélérateurs d'inclusion et de solidarité, au service de l'Economie Sociale et Solidaire. »



Fondation **SFR**



Equiper, connecter, accompagner avec Emmaüs Connect

Connecter: en tant qu'opérateur de télécommunications, SFR s'engage à faire don de kits de connexion chaque année. Depuis 11 ans, plus d'1 million de recharges prépayées ont ainsi été distribuées à prix solidaire à des personnes en situation de précarité dans 18 espaces de solidarité numérique.

Equiper: pour maximiser son impact, Emmaüs Connect a lancé en 2020 la «LaCollecte.Tech», première plateforme solidaire destinée à recueillir les dons de matériel usagé des entreprises pour équiper des personnes exclues du numérique. SFR donne chaque année ses flottes d'ordinateurs usagers, qui sont fléchées vers les filières de réemploi numérique solidaire sur les territoires.

Accompagner: plus de 165 000 personnes ont été équipées et accompagnées depuis 2013 par Emmaüs Connect dans ses espaces de solidarité numérique.



Depuis 2013, l'accompagnement de SFR auprès d'Emmaüs Connect représente :

- Plus de 165 000 personnes équipées et accompagnées
- 11 000 PC offerts à Emmaüs Connect
- Plus d'1 million de recharges prépayées distribuées aux plus démunis à prix solidaire

En 2024 :

- 13 350 personnes en situation de précarité ont bénéficié de kits de connexion SFR
- 116 000 Go ont été offert à Emmaüs Connect
- 299 399 recharges prépayées ont été distribuées

Accompagner les publics éloignés du numérique avec WeTechCare

WeTechCare, association cofondée par la Fondation SFR, lutte pour réduire la fracture numérique en permettant à chacun d'accompagner à son échelle des publics en difficulté. A travers sa plateforme LesBonsClics, l'association informe sur les enjeux de l'inclusion numérique et propose aux aidants des contenus pour se former sur les compétences essentielles à transmettre. SFR et WeTechCare accompagnent depuis

7 ans les opérateurs de service public, les collectivités et les acteurs de l'insertion dans leur stratégie d'inclusion numérique. Ainsi, SFR et l'association organisent régulièrement des webconférences afin d'aider les territoires à prendre en compte l'inclusion numérique dans leurs politiques publiques. L'association WeTechCare et la Fondation SFR ont lancé en 2021 Le Déclic, première plateforme digitale

de l'insertion jeunesse. Le Déclic est une application qui, en quelques messages, accompagne les jeunes dans leur recherche d'emploi. Des mentors peuvent aussi proposer un coaching adapté aux besoins des jeunes bénéficiaires. Premier objectif atteint en 2024 : 10 000 jeunes ont été accompagnés vers l'insertion professionnelle depuis la création de la plateforme en 2021.

Les ateliers « inclusion numérique » des Restos du Cœur

La Fondation SFR a noué une nouvelle collaboration avec les Restos du Cœur en 2023. Depuis 2022, partout en France, les Restos du cœur ont renforcé leur aide aux publics en situation de précarité en les accompagnant vers l'autonomie administrative.

Une phase d'accompagnement au numérique, conduite en lien avec les associations partenaires de la Fondation SFR, Emmaüs Connect et WeTechCare, a permis de construire un parcours d'apprentissage adapté :

- Un réseau de bénévoles a été formé à l'apprentissage du numérique.
- Près de 1000 personnes ont été accompagnées pour acquérir des compétences numériques utiles au développement de leur parcours d'insertion.
- 11 associations départementales, dont 5 labellisées « inclusion numérique », ont été soutenues.

La Fondation SFR soutient et accompagne les Restos du Cœur dans le déploiement de ce modèle sur le territoire, avec pour objectif de doubler le nombre d'associations départementales labellisées « inclusion numérique » au sein de son réseau. Ce soutien permettra également de multiplier les différentes typologies de lieux d'accueil et de former de nouveaux bénévoles.

Sensibiliser les enfants et les adolescents aux usages du numérique avec Génération Numérique

La mission prioritaire de l'association Génération Numérique est d'être une ressource complémentaire à l'Education Nationale et à l'éducation familiale en proposant des interventions de prévention, d'information et de vulgarisation aux usages du numérique auprès des enfants et des adolescents. Génération Numérique travaille en étroite collaboration avec la CNIL⁽¹⁾, l'ARCOM⁽²⁾, le Défenseur des Droits, les ministères de l'Education Nationale,

de la Culture, et de l'Intérieur. 24 intervenants formés et spécialisés interviennent dans 2 200 collèges et lycées et sensibilisent chaque année plus de 400 000 élèves aux usages du numérique. Un nouveau module de sensibilisation aux usages du numérique et à la lutte contre la désinformation, spécifiquement conçu pour les jeunes publics des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), a été testé en 2022 à la Cité éducative de Sarcelles.

Le soutien de la Fondation SFR a permis à Génération Numérique de déployer ce projet destiné aux collégiens et lycéens dans plusieurs QPV depuis 2023, en apportant à ce premier module une dimension pratique avec la réalisation de projets concrets. Grâce à cette dotation, près de 10 000 élèves de collège ont bénéficié d'une journée de prévention.



Appel à Lancement du 7^e Appel à Projets Numérique Solidaire

La Fondation SFR a lancé son 7^e Appel à Projets Numérique Solidaire en septembre 2024 afin de soutenir les associations qui agissent pour une meilleure inclusion des publics fragiles et éloignés du numérique grâce aux nouvelles technologies. Cet Appel à Projets Numérique Solidaire, doté d'un montant de 100 000 €, vient amplifier

l'action de de la Fondation SFR au plus près des territoires. Les 5 projets lauréats, sélectionnés par un jury de salariés SFR à la suite des sessions de pitch, bénéficient chacun d'une dotation de 20 000€ pour développer des initiatives innovantes favorisant la solidarité numérique.



Latitudes, l'intelligence artificielle au service de l'écosystème associatif

Le projet de Latitudes repose sur les constats suivants: la révolution de l'IA est en marche, avec son corollaire d'externalités négatives (nombre exponentiel d'utilisateurs et d'utilisatrices d'outils comme ChatGPT avec des enjeux sur certains emplois, l'environnement, la fiabilité, les biais, la vie privée, etc.). C'est par ailleurs un formidable levier pour accélérer le changement social et environnemental : gains de productivité, innovations rendues

possibles, passage à l'échelle de solutions locales. Or les associations n'ont ni les connaissances ni les ressources pour s'emparer de ces nouvelles technologies. Lauréat du dernier Appel à Projets Numérique Solidaire, Latitudes vise à acculturer et à accompagner les associations aux nouvelles formes d'IA générative afin de les aider à les utiliser au service de leurs bénéficiaires.



(1) CNIL: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.
(2) ARCOM: Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique.

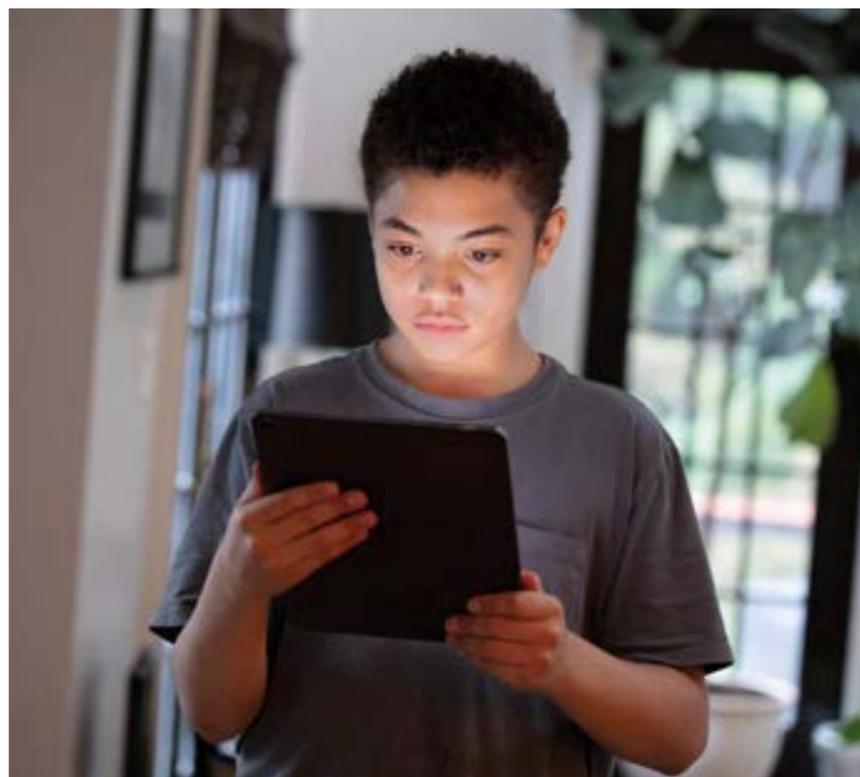
Parce que chacun mérite sa chance : soutenir l'insertion professionnelle des jeunes issus de milieux modestes

Depuis plus de 15 ans, le Groupe Altice France agit chaque jour auprès des publics fragiles pour rétablir l'égalité des chances, en concentrant ses actions sur les jeunes. Intelcia agit au plus près de ses territoires d'implantation, en mobilisant ses collaborateurs et en apportant son soutien à des associations locales en lien avec ces enjeux. De son côté, la Fondation SFR a pour mission de soutenir la réussite professionnelle des jeunes issus de milieux modestes. Elle actionne les leviers qui leur permettent de prendre confiance en eux, de les aider à construire leur projet et à croire en leur avenir. L'objectif est de les accompagner concrètement vers l'emploi en ciblant au mieux leurs besoins. SFR et sa Fondation agissent donc

chaque jour depuis près de 20 ans pour promouvoir l'égalité des chances et la réussite professionnelle des jeunes des QPV en établissant de nombreux partenariats avec des associations dont l'action est désormais reconnue dans ce domaine : l'émancipation des jeunes femmes vers l'insertion avec Rêv'elles, l'insertion par le sport avec Sport dans la Ville, l'égalité des chances dans l'insertion professionnelle avec Mozaïk RH, L'Ascenseur, La Cravate Solidaire et le Déclic, l'accompagnement de jeunes entrepreneurs issus de QPV avec Time2Start. Plus de 8 000 jeunes ont ainsi été accompagnés en 2024 grâce au soutien de la Fondation SFR.

I. Faciliter l'orientation des jeunes et leur insertion professionnelle

Développer l'esprit d'entreprendre chez les jeunes décrocheurs avec Les Idéateurs



Créé en 2015, le Collectif pour l'Emploi regroupe 6 fondations dont la Fondation SFR. Le « Parcours Créa Ecole-Entreprise », initié par Le Collectif pour l'Emploi et porté par l'association Les Idéateurs, a pour objectif principal de développer l'esprit d'entreprendre chez les jeunes collégiens et lycéens, en leur proposant une expérience entrepreneuriale immersive d'une journée ou d'une semaine avec la création et la gestion d'une petite entreprise.

Ce parcours est proposé à des collégiens et des lycéens décrocheurs ou en grande difficulté scolaire dans 28 établissements de Seine Saint-Denis. Depuis novembre 2023, la Fondation SFR accompagne les Idéateurs dans le développement de ce projet en Région Ile-de-France, en adéquation avec ses champs d'action prioritaires.

Faciliter l'accès à l'emploi avec La Cravate Solidaire

Association partenaire de la Fondation SFR depuis cinq ans, La Cravate Solidaire a pour mission de faciliter l'accès à l'emploi de personnes en insertion ou en réinsertion professionnelle en luttant contre les discriminations liées à l'apparence. Elle propose des tenues professionnelles gratuites à des personnes en recherche d'emploi, des

conseils en image et des simulations d'entretiens. En 2024, pendant deux semaines, une collecte nationale de vêtements professionnels a été organisée sur douze sites SFR sur l'ensemble du territoire hexagonal. Grâce à la mobilisation des collaborateurs SFR, 680 kg de vêtements ont été collectés au bénéfice de La Cravate Solidaire.



L'insertion professionnelle et sociale par le sport avec Sport dans la Ville

Créée en 1998, Sport dans la Ville est la principale association d'insertion par le sport en France. Celle-ci intervient au cœur des QPV et plus particulièrement dans 60 centres sportifs répartis sur 4 régions (Auvergne-Rhône-Alpes, Ile-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Hauts-de-France).

Partenaire depuis 2019 de Sport dans la Ville, la Fondation SFR soutient l'association à travers du mécénat financier, et plus particulièrement son programme L dans la Ville qui vise l'insertion professionnelle et l'épanouissement personnel des jeunes filles. Lancé en 2009, le programme L dans la Ville a permis à 2 400 jeunes filles d'être accompagnées. Aujourd'hui, pour consolider ses actions, l'association s'est fixée comme objectif de promouvoir l'égalité et la mixité dans le sport et dans le monde du travail.

Lors de cette année olympique exceptionnelle, SFR a décidé de renforcer son soutien à l'association en lui proposant de participer à un grand événement organisé par RMC, mettant à l'honneur la thématique de l'inclusion par le sport. Dans le



cadre d'un partenariat tripartite avec RMC et la Fondation SFR, Sport dans la Ville a rejoint l'aventure du RMC Challenge le 8 juin au stade Charlety

à travers la participation de sa propre équipe, labellisée aux couleurs de l'association.

Favoriser l'émergence d'entrepreneurs issus des quartiers populaires avec Time2Start



La Fondation SFR soutient l'association Time2Start, dont la mission est d'accompagner de jeunes entrepreneurs issus QPV sur l'ensemble du territoire dans leur parcours entrepreneurial. Time2Start aide ces entrepreneurs à surmonter certains freins rencontrés en leur proposant un parcours adapté à leurs besoins: masterclass, coaching personnalisé, ateliers d'experts, sessions de co-développement, suivi personnalisé et dotations financières.

Plusieurs sessions de pitch, dont l'une consacrée au programme Lev'Elle Up qui accompagne des femmes entrepreneurs, ont été organisées sur le campus Altice en 2024. Ces sessions permettent aux jeunes talents coachés par Time2Start de présenter leur projet d'entreprise devant un comité de salariés SFR apportant son expertise professionnelle.

La diversité et l'égalité des chances comme facteur de dynamisme social et de performance avec Mozaïk RH

Convaincu que la diversité est un facteur de dynamisme social, d'innovation et de performance, SFR est partenaire depuis plus de 10 ans de Mozaïk RH et de sa Fondation qui agissent contre les discriminations à l'emploi.

La Fondation SFR soutient, notamment, depuis son lancement en 2018, la plateforme inclusive Mozaïkstalents.com. Elle a pour objectif de démultiplier les mises en relation des entreprises avec des candidats évalués non plus uniquement sur leur CV mais sur leur potentiel et leur personnalité.

SFR est par ailleurs partenaire du mouvement pour l'inclusion économique initié par la Fondation Mozaïk en 2022 et a participé au Sommet de l'inclusion économique qui s'est déroulé le 25 novembre au ministère de l'Économie et des Finances ainsi que le 26 novembre au Palais de la Porte Dorée. A cette



occasion, SFR a animé un atelier de présentation des métiers des télécoms, rencontré des jeunes accompagnés par Mozaïk RH, et participé à une table-ronde autour du recrutement de talents.

La Fondation SFR soutient également le Fonds Sens, programme de financement et d'accompagnement pour un entrepreneuriat plus inclusif initié par la Fondation Mozaïk et par l'association Time2Start.

Intelcia : des partenariats pour une insertion pérenne

Intelcia a mené en 2024 des actions spécifiques en faveur de l'égalité des chances et de l'insertion professionnelle en France.

Sur le site de Lyon par exemple, Intelcia a lancé, en collaboration avec la Mission locale, une 3e classe pour l'insertion de jeunes en décrochage scolaire ou éloignés de l'emploi. Présentes sur l'ensemble du territoire national, les Missions locales exercent

une mission de service public, dont l'objectif est d'accompagner les jeunes âgés de 16 à 25 ans dans leurs parcours d'insertion professionnelle et sociale. Grâce à cette 3e classe, 12 stagiaires ont suivi un parcours de 490 heures, pendant lesquelles ils ont été formés à la relation client, avec un travail sur la posture en entreprise. A la fin de cette formation, 5 jeunes ont signé un CDI avec Intelcia.

Par ailleurs, le site de Lyon a prolongé son partenariat avec France Travail pour recruter des personnes issues de quartiers défavorisés (20 embauches) ou un public senior (20 embauches). Dans le cadre de la sélection des profils présentés à Intelcia, France Travail met l'accent sur ces publics.

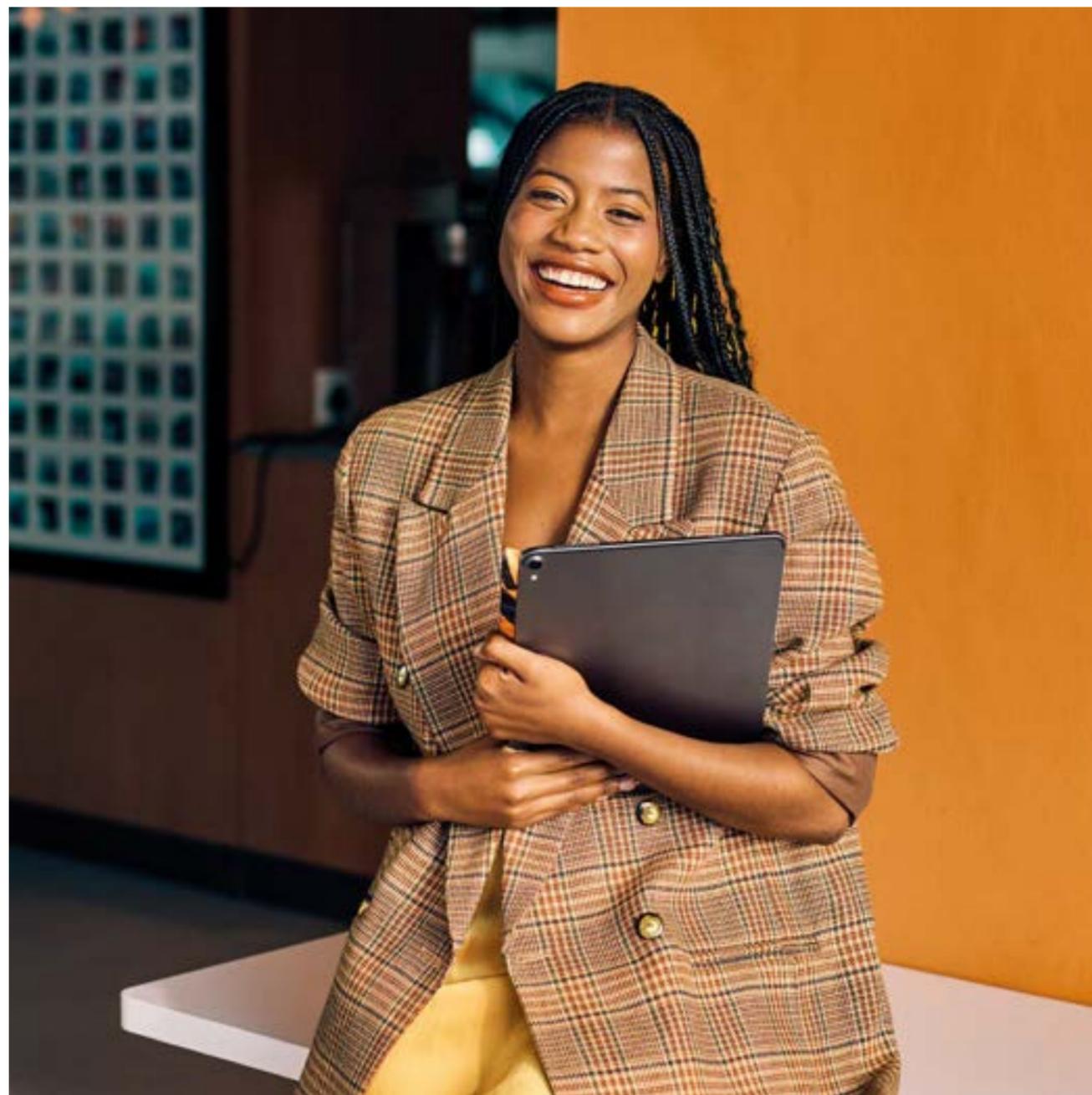
II. Promouvoir l'égalité des chances

Déconstruire les barrières limitantes et accompagner les jeunes filles avec Rêv'elles

L'association Rêv'Elles s'engage depuis 2013 pour l'égalité des chances. Elle œuvre pour une meilleure orientation professionnelle des jeunes filles de 14 à 20 ans issues des milieux populaires. Son action passe par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement d'une durée de 9 mois composé de coachings collectifs et individuels ainsi que d'ateliers leur permettant de

travailler sur leur projet professionnel. En 2024, l'association a accompagné 250 nouvelles bénéficiaires et 256 alumnae grâce au soutien de la Fondation SFR. À travers ce partenariat initié il y a 7 ans, la Fondation SFR organise régulièrement des rencontres entre ces jeunes filles et les salariées SFR. Dans le cadre de Rêv'Elles Moi l'Entreprise, deux

journées d'immersion ont ainsi été organisées chez SFR en 2024, sur le campus de Paris ainsi que sur le site de Lyon Bron. Au total, 22 salariées se sont engagées pour présenter leur parcours professionnel, inspirer ces jeunes filles et les guider à leur tour.



Promouvoir l'égalité des chances et valoriser des parcours inspirants avec L'Ascenseur

Pépinière rassemblant 20 associations et des entrepreneurs sociaux engagés pour l'égalité des chances, L'Ascenseur fête ses 5 ans en 2024. SFR a participé à la création de ce lieu unique en Europe aux côtés de BNP Paribas, d'Astra Zeneca et de PwC. SFR a ainsi mis son savoir-faire au service de ce lieu unique en Europe en lui apportant Fibre, WiFi, réseau, connectivité, technologies, devenant ainsi son partenaire numérique.

Au-delà du soutien financier de sa Fondation, SFR agit aux côtés de L'Ascenseur et de ses associations résidentes pour faire de l'égalité des chances une réalité au travers d'actions concrètes.

Ainsi, L'Ascenseur et la Fondation SFR se sont associés à BFM Business et à RMC Story dans l'élaboration d'un programme TV et digital de témoignages présentant des parcours

professionnels inspirants. L'idée, à travers le programme « Exemplaïres », est de présenter plusieurs parcours de vie de jeunes accompagnés par les associations de cette coalition, et qui avancent aujourd'hui avec confiance dans leur parcours professionnel. La diffusion de la 4^e saison s'est achevée à la fin du mois de juin. Le dernier portrait mis en lumière a été celui de Souad Boutegrabet, fondatrice des Décodeuses, qui a accepté de présenter son parcours professionnel pour soutenir cette initiative solidaire. L'objectif de ce programme est de transmettre un message d'espoir et d'optimisme à la nouvelle génération, mais également de sensibiliser les décideurs économiques et politiques sur la nécessité de faire confiance à des talents plus représentatifs de la pluralité de notre société.

L'égalité des chances étant un objectif

commun, la Fondation SFR a à cœur de développer ce partenariat en impulsant de nouveaux projets tout aussi inclusifs et inspirants pour les jeunes d'aujourd'hui.



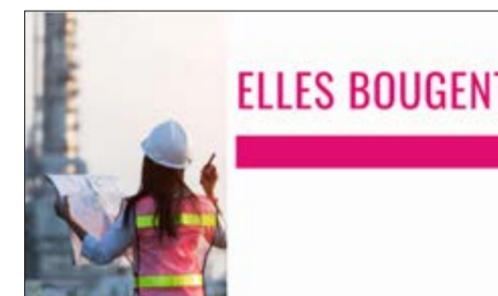
Déconstruire les stéréotypes de genre et sensibiliser les jeunes femmes aux métiers techniques avec l'association Elles bougent

Elles bougent est un réseau près de 10 000 marraines sur l'ensemble du territoire qui participent à des actions de sensibilisation auprès de 40 000 collégiennes, lycéennes et étudiantes chaque année. Ces actions visent à déconstruire les stéréotypes de genre, à faire découvrir aux jeunes filles les métiers d'ingénieurs et de techniciens, ainsi que leur permettre de se projeter à travers des témoignages de « Rôles-Modèles ».

Depuis 2021, l'association propose le programme « Elles bougent

en primaire » qui s'adresse spécifiquement aux élèves du CE2 au CM2. Ce programme, mis en place dans 17 établissements scolaires, a pour objectif de sensibiliser dès le plus jeune âge les élèves, filles et garçons, à la mixité des métiers et aux filières scientifiques et techniques. « Elles bougent en primaire » est un module qui s'articule en trois temps : une intervention d'une marraine en classe, une visite en entreprise ou dans une école d'ingénieurs puis une restitution par les élèves en classe.

La Fondation SFR accompagne depuis 2023 l'association Elles bougent dans le déploiement de ce programme de sensibilisation destiné aux élèves de primaire dans 25 établissements scolaires situés dans les QPV. Pour poursuivre sur cette lancée, l'association et la Fondation SFR ont pour ambition d'intervenir dans 15 nouveaux établissements scolaires d'ici 2025.



III. Les équipes SFR mobilisées pour plus de solidarité

L'implication des salariés constitue la clé du succès de l'engagement de l'entreprise. C'est pourquoi SFR a créé en septembre 2024 la Team SFR Solidarity, la communauté des ambassadeurs de l'engagement, qui se réunit régulièrement pour échanger autour des actions d'engagement et faire rayonner ces actions en interne auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Dans le cadre de sa démarche responsable et citoyenne, SFR, via sa Fondation, a mis en place différents dispositifs d'engagement des salariés, qui peuvent se mobiliser en choisissant le mentorat, le mécénat de compétences ou le parrainage d'une association.



Le mentorat

Depuis sa création en 2004, Article 1 accompagne des jeunes talents issus de milieux modestes dans leur réussite académique et professionnelle, notamment par le biais du mentorat et du programme de préincubation « Tous Entrepreneurs ». Depuis 19 ans, 1725 jeunes mentorés ont été accompagnés individuellement par des salariés engagés de SFR. En 2024, Article 1 poursuit le développement de sa plateforme DEMA1N.org qui démocratise le mentorat afin que des salariés ou des indépendants bénévoles accompagnent des étudiants dans leur réussite scolaire et professionnelle. À travers sa Fondation, SFR se mobilise en relayant en interne la campagne publicitaire destinée à promouvoir cette plateforme dédiée au mentorat.



Le parrainage d'une association

Dans le cadre de sa démarche responsable et citoyenne, SFR, via sa Fondation, a mis en place différents dispositifs d'engagement des salariés dont le Fonds de Soutien Citoyen qui permet aux salariés de parrainer un projet associatif. Plus de 1 000 associations ont ainsi été soutenues par des salariés de l'Unité Economique et Sociale (UES) SFR⁽¹⁾ depuis 2006. Chaque année, la Fondation SFR sélectionne des associations qui ont pour objectif commun de favoriser l'insertion professionnelle, sportive ou culturelle, l'inclusion numérique, l'accompagnement de jeunes issus de milieux modestes, le soutien aux publics en situation de fragilité (précarité, handicap, etc.) ou la lutte contre toutes les formes de discrimination.

Parmi les associations déposant leur candidature au Fonds de Soutien Citoyen, 30 d'entre elles bénéficient d'une subvention de 5 000 euros de

la Fondation SFR. Trois projets coups de cœur identifiés par les salariés reçoivent par ailleurs une dotation de 5 000 euros supplémentaires.



(1) Entités comprises dans l'UES SFR : SFR, SFR Fibre, Completel et SRR.

Fondation **SFR**

Il y a plusieurs façons de s'engager,
choisissez la vôtre !

LE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

SFR est la première entreprise française à avoir négocié, dès 2006, un accord d'entreprise à propos du mécénat de compétences permettant aux salariés de s'impliquer dans une association sur leur temps de travail. Tous les salariés de l'UES SFR peuvent s'engager entre 2 et 8 jours

par an en faveur d'une ou plusieurs actions associatives. S'agissant des salariés en fin de carrière, ils peuvent consacrer 20% de leur temps de travail à une association. Une plateforme d'engagement solidaire a été lancée en avril 2020 afin de permettre aux salariés de

réaliser une action solidaire auprès d'une association qui a besoin de bénévoles. Depuis la création de la plateforme, plus de 2 600 salariés se sont inscrits sur la plateforme pour participer à des actions solidaires.



Plus de
4 000

missions
disponibles



Plus de
2 600

salariés
inscrits



Plus de
3 500

associations
inscrites

Mener des actions solidaires pour faciliter l'accès de tous à la santé

L'engagement du Groupe Altice France se traduit également par la sensibilisation de ses parties prenantes externes, comme ses clients, et par un soutien régulier à des actions solidaires en lien avec l'accès de tous à la santé. En s'engageant auprès du Sidaction et de la

Fondation des Hôpitaux, le pôle Télécoms œuvre pour que chacun ait la possibilité d'accéder aux services de première nécessité. De leur côté, Intelcia et ERT Technologies soutiennent également des initiatives solidaires, et notamment la lutte contre le cancer du sein.

L'implication des clients dans l'engagement de SFR et RED by SFR

Depuis 2013, SFR propose à ses clients de soutenir des associations partenaires en souscrivant une « option solidaire ». Grâce à cette option sans engagement, les clients peuvent choisir de faire un don de 1€ par mois à une association. Depuis 2020, les abonnés SFR et

RED by SFR peuvent choisir de reverser 1€ par mois à Emmaüs Connect ou à la Fondation des Hôpitaux afin d'améliorer le quotidien des patients, des soignants et des aidants au sein des hôpitaux.

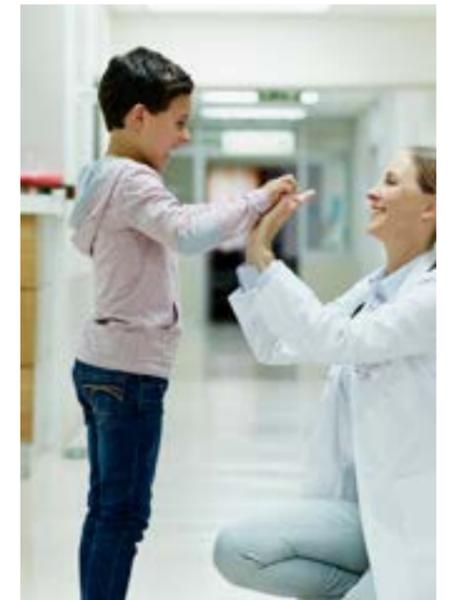


Des actions pour les enfants hospitalisés avec la Fondation des Hôpitaux et l'opération Pièces Jaunes

Depuis 36 ans, l'opération Pièces Jaunes organisée par la Fondation des Hôpitaux permet de soutenir de multiples projets dans les établissements de santé pédiatriques, afin d'améliorer le quotidien et le confort des enfants et adolescents hospitalisés.

Chaque année, SFR apporte son soutien à cette opération, en collectant des fonds grâce à une campagne de SMS diffusée auprès de ses abonnés, qui peuvent faire un don par SMS. Le pôle Télécoms Hexagone relaie par

ailleurs la campagne de dons dans toutes ses boutiques, sur ses sites Internet, ses applications et auprès de ses salariés. En 2024, 76 000€ ont été collectés.



Opération solidaire pour le Téléthon chez ERT Technologies

Pour la 3^e année consécutive, ERT Technologies s'est engagé en 2024 aux côtés du Téléthon pour soutenir la recherche sur les maladies génétiques rares. Le 29 novembre, l'ensemble des agences et plusieurs centres de travaux se sont unis pour

contribuer à cette cause importante qui touche des milliers de familles à travers le monde. A cette occasion, ERT Technologies a invité l'ensemble de ses salariés, de plus en plus nombreux chaque année, à cuisiner des gâteaux ensuite vendus au profit

de l'association. Chaque euro récolté est doublé par ERT Technologies avant d'être reversé au Téléthon. En 2024, l'entreprise a collecté plus de 1700 €, dépassant ainsi les 1 000 € collectés en 2023.

Groupe Altice France : plus de 20 ans d'engagement aux côtés du Sidaction

En 2024, les collaborateurs d'Intelcia se sont mobilisés pour apporter leur soutien au Sidaction. En France, 157 collaborateurs bénévoles des sites d'Amiens, Laval et Charleville-Mézières ont participé au Sidaction avec leur famille pour collecter des promesses de dons pour plus de 26000€.

Le pôle Télécoms est également engagé aux côtés du Sidaction. Depuis 24 ans, SFR met à la disposition du Sidaction l'infrastructure télécoms et les services permettant d'acheminer les appels des donateurs vers les différents centres de réception téléphoniques ouverts pour l'opération. Cette prestation permet au Sidaction d'être autonome et de gérer au mieux l'arrivée des appels des donateurs et leur répartition sur les centres d'appels partenaires. Grâce à cette infrastructure, le Sidaction peut également, en toute autonomie, consulter les statistiques de trafic et les heures d'affluence des appels. En 2024, 52 salariés bénévoles du pôle Télécoms ont pris les appels à l'Altice Campus et depuis chez eux, de 20h à minuit.



Octobre rose : Intelcia et ERT Technologies soutiennent la lutte contre le cancer du sein



Pour la première fois en 2024, ERT Technologies a proposé une expérience inédite et engagée à l'ensemble de ses salariés à l'occasion d'un des grands temps forts de santé publique de l'année : Octobre Rose. L'ensemble des 10 agences de l'entreprise réparties sur l'ensemble du territoire français ont participé à une course en faveur du dépistage du cancer du sein, soit plus de 130 salariés. Pour renforcer cet engagement, l'entreprise a mis en place le « Challenge fenêtres créatives ». Chaque agence de France s'est vu remettre des feutres roses effaçables pour écrire sur les vitres des bureaux un message de

sensibilisation face au cancer du sein, qui touche chaque année plusieurs milliers de personnes. Cette action solidaire a été relayée sur l'intranet et le site Internet de l'entreprise⁽¹⁾ ainsi que sur sa page LinkedIn⁽²⁾. Côté Intelcia, tous les pays ont fait vivre activement Octobre Rose sur leurs sites, aussi bien avec des actions de sensibilisation à la prévention du cancer du sein, des interventions de spécialistes, que des dépistages. Au Maroc en particulier, Intelcia a mobilisé ses équipes pour organiser un événement d'une journée dans le centre de la Fondation Mohammed V Errahma à Casablanca, en partenariat avec

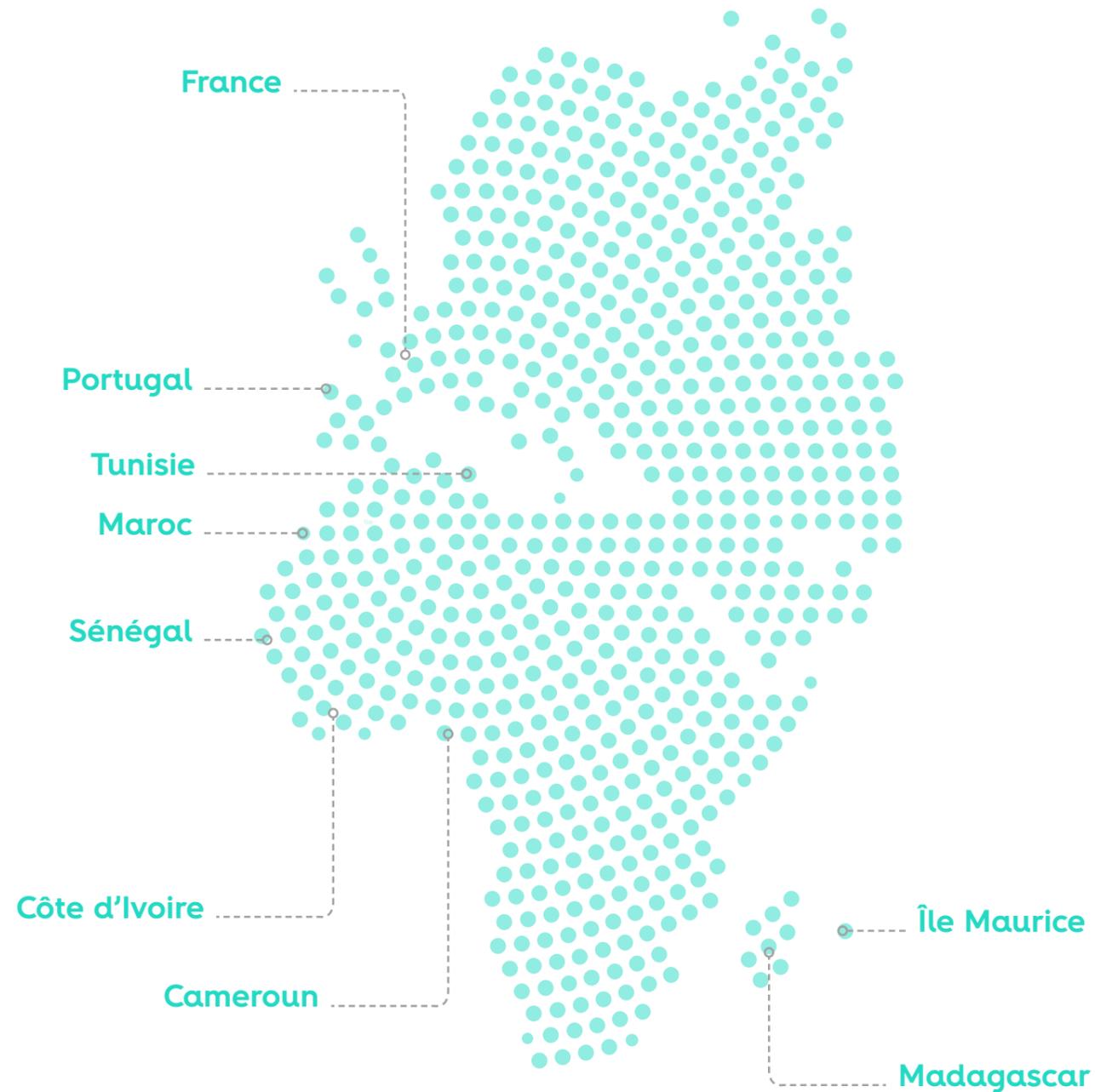
l'association Dar Zhor, reconnue pour son engagement dans l'accompagnement des femmes atteintes de cancer. 15 collaborateurs bénévoles se sont joints aux médecins de l'association pour mener des actions de sensibilisation et de dépistage. A la même occasion, plus de 100 femmes, issues de milieux défavorisés, ont bénéficié d'un dépistage gratuit du cancer de l'utérus, soulignant l'importance du diagnostic précoce et de la prévention. Des jeunes filles ont également été vaccinées pour prévenir l'apparition du cancer du col de l'utérus.

(1). <https://www.ert-technologies.fr/actualites/octobre-rose-%F0%9F%8E%97%EF%B8%8F-notre-signe-de-soutien-a-la-lutte-contre-le-cancer-du-sein-%F0%9F%8F%83%F0%9F%8F%BB%E2%99%80%EF%B8%8F/>
(2). <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7256938006958280704/>

Un engagement au cœur des territoires et en faveur des communautés

Intelcia a pour spécificité d'être implanté dans près d'une vingtaine de pays, notamment en Afrique et dans l'océan Indien. L'ancrage territorial est donc primordial, afin que les activités du Groupe puissent s'organiser en accord avec les réalités propres à chaque territoire. Intelcia est engagé dans de nombreuses actions visant à soutenir les structures des communautés locales dans

différents domaines : santé, monde éducatif, vulnérabilités, etc. Le Groupe accompagne autant les mesures ponctuelles nécessitant un mécénat d'urgence, que les partenariats de long terme. La particularité d'Intelcia réside dans le fait d'impliquer ses collaborateurs dans ses actions, et de favoriser les initiatives que ceux-ci mettent en avant.



Le soutien d'acteurs associatifs présents sur les territoires

Intelcia s'investit particulièrement auprès des populations les plus précaires en proposant à ses collaborateurs d'apporter leur soutien à des acteurs associatifs comme :

- **Le centre Tsimoka à Madagascar.** Deux actions ont été organisées en 2024 avec des collaborateurs d'Intelcia afin de rassembler vêtements et jouets et d'en faire don aux orphelins du centre Tsimoka.

Une distribution de paniers garnis a également eu lieu à l'occasion de la fête nationale;

- **La maison de retraite associative Dar Moussine Ennassim au Maroc.** Depuis presque 10 ans, Intelcia soutient cette maison de retraite associative qui offre un toit aux personnes âgées sans famille et assure leur prise en charge sociale et médicale. Chaque année, Intelcia

organise notamment un ftour, repas pris à la rupture du jeûne pendant le Ramadan, au bénéfice des pensionnaires. Une animation musicale leur est offerte par un live band composé de collaborateurs bénévoles d'Intelcia.



En France, diverses actions de collecte sont régulièrement organisées, dans le but de soutenir des initiatives solidaires et de favoriser l'inclusion. Parmi celles-ci, on trouve des collectes de bouchons, dont les fonds récoltés sont destinés à financer l'achat de matériel pour les personnes

en situation de handicap; des collectes de lunettes, qui visent à fournir des équipements à des personnes malvoyantes en situation de précarité; ainsi que des collectes de vêtements, pour venir en aide aux personnes les plus démunies.

Favoriser l'accès aux biens et services de première nécessité

Chaque année, Intelcia a à cœur de mobiliser ses collaborateurs et d'apporter son soutien aux acteurs associatifs sur les enjeux de santé des territoires où l'entreprise est implantée.

En 2024, Intelcia a poursuivi sa mobilisation pour venir en aide aux populations touchées par le séisme qui a eu lieu le 8 septembre 2023 au Maroc. Intelcia s'est ainsi associé à l'association Amal Biladi, reconnue pour son engagement en faveur du développement durable, pour offrir

24 « noualas », des logements en terre et autres matériaux écologiques, mises en place en l'espace de deux semaines. Rapidement constructibles et d'une durée de vie d'au moins 2 ans, les « noualas » peuvent chacune accueillir une famille. En plus d'un logement, c'est aussi de la stabilité et de l'espoir qui sont offerts aux familles toujours sans abri dans la région d'Al Haouz. En parallèle, une formation à la construction de ces structures est dispensée aux habitants locaux, soulignant l'importance

du transfert de compétences et de l'autonomisation locale. Les travaux des *noualas* écologiques ont été lancés fin février 2024 et ont permis de sécuriser durablement plus de 100 personnes.

La solidarité est également mise à l'honneur dans les autres régions d'implantation d'Intelcia. En Afrique sub-saharienne, 120 collaborateurs bénévoles ont participé à des dons de sang qui ont pu aider plus de 300 personnes.

Education et solidarité : offrir à tous un accès au numérique

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'éducation et de la solidarité, Intelcia a collaboré en 2024 avec les jeunes de l'association Interact Massignon (affiliée à l'ONG Rotary Club) pour offrir un accès aux outils technologiques et à Internet aux élèves de l'école de Ouirgane. Grâce à cette initiative, 40 ordinateurs ont été remis aux élèves afin de les doter des moyens nécessaires pour leur apprentissage. En parallèle, des sessions de formation de base

à l'utilisation des ordinateurs ont été organisées, permettant aux jeunes bénéficiaires de se familiariser avec la technologie.

Enfin, Intelcia a signé début 2024 une convention avec la Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring (APEBI) et l'association SOS Villages d'Enfants Maroc pour équiper de connexions Internet 50 villages, dans les régions d'Al Haouz sinistrées par le séisme de 2023. Cette action s'inscrit

dans le cadre du programme « Smart Douars », qui vise à réduire la fracture numérique en équipant les villages de connexions Internet satellitaire et en promouvant des solutions technologiques dans l'éducation, le développement économique et les services aux citoyens.





Nos Engagements

S'engager en faveur de la transition écologique

Les acteurs économiques et sociaux sont plus que jamais confrontés aux défis de la préservation de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique. Les différentes publications du Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat (GIEC), les derniers sommets internationaux et la multiplication des événements climatiques extrêmes, favorisent la prise de conscience au niveau mondial de ces enjeux.

En particulier, les analyses conjointes de l'Agence de la Transition Écologique (ADEME) et de l'Arcep se sont multipliées ces dernières années pour souligner l'importance de maîtriser et réduire l'empreinte environnementale du numérique et d'accompagner

la transition du secteur. En France, en 2022, les usages nationaux du numérique représentent environ 11%⁽¹⁾ de la consommation totale d'électricité et contribuent à 4,4%⁽¹⁾ de l'empreinte carbone nationale.

La fabrication et le fonctionnement des terminaux (smartphones, ordinateurs, téléviseurs) concentrent environ 50%⁽¹⁾ de cette empreinte.

Selon les projections, un scénario de sobriété pourrait réduire l'empreinte carbone du numérique de 16%, tandis qu'un scénario de laisser-faire multiplierait ses impacts par 3 d'ici à 2050⁽²⁾. Ces chiffres illustrent l'importance d'adopter des mesures ambitieuses pour contenir cette augmentation.



Le Groupe Altice France amplifie son engagement environnemental et se fixe un nouveau CAP



A la lumière de ces différents constats, en 2024, le Groupe Altice France a souhaité intensifier son engagement pour la transition écologique via sa nouvelle politique environnementale, publiée en septembre 2024, « Le Cap »⁽³⁾. Ce programme vise à fournir une direction claire pour les années à venir et renforce la portée et l'efficacité des engagements environnementaux du Groupe.

Conçu pour prendre en compte les dernières connaissances sur le sujet, et pour accompagner les transformations dans le temps, il a vocation à être enrichi et ajusté chaque année, grâce à des comités

dédiés, assurant ainsi un suivi et une remontée d'indicateurs jusqu'au Comité exécutif. Il constitue un cadre de référence global auxquels peuvent contribuer l'ensemble des filiales au travers de leurs politiques spécifiques. La mise en œuvre de cette politique repose sur un effort collectif impliquant toutes les directions et tous les salariés.

Organisé autour de trois axes fondamentaux – Comprendre, Réduire et Contribuer – ce plan détaille des objectifs concrets pour appréhender et réduire l'empreinte environnementale du Groupe.

- **Comprendre**, pour saisir les grands enjeux, mesurer et étudier l'empreinte environnementale pour agir efficacement sur les impacts et risques du Groupe;
- **Réduire**, pour éviter et atténuer les impacts à tous les niveaux au travers d'objectifs à moyen et long termes soutenus par des actions concrètes;
- **Contribuer**, pour compenser les émissions résiduelles et restaurer les écosystèmes naturels et la biodiversité.



(1) Source : [ADEME Magazine](#), « Numérique : quel impact environnemental en 2022 ? ».

(2) Source : [Etude ADEME-Arcep](#), « Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France, en 2020, 2030 et 2050 », Dossier de presse, 2023.

(3) [Politique environnementale, le CAP](#).

La démarche environnementale du groupe Intelcia⁽¹⁾ se structure et se consolide depuis plusieurs années. Adoptée en 2021, la Charte d'Ecoresponsabilité a permis de structurer les ambitions et les actions du Groupe Intelcia, notamment au travers de la refonte complète de la direction des Moyens Généraux et de la mise en place, en 2022, d'un processus de reporting généralisé permettant de suivre sa performance environnementale.

LA CHARTE D'ECORESPONSABILITÉ DU GROUPE INTELICIA

La charte s'articule autour de 3 objectifs prioritaires :

- réduire au maximum toutes les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre;
- réduire l'impact environnemental des achats et consommations, notamment en adoptant une approche circulaire du cycle de vie des produits;
- éduquer et sensibiliser les collaborateurs ainsi que toutes les parties prenantes; initier et soutenir des actions volontaires.

Ces 3 objectifs se déclinent autour de 6 thématiques : l'eau, l'énergie, les déchets et la circularité, les achats écoresponsables, la promotion de pratiques vertueuses et la gouvernance.



ERT Technologies

Depuis 2021, ERT Technologies a mis en place une politique de sobriété numérique pour réduire son impact environnemental. Dans le cadre de cette démarche, ERT Technologies a sollicité le cabinet IJO en 2022 afin de réaliser un audit et identifier des axes de progrès sur un ensemble de sujets.

Cet accompagnement, organisé autour de groupes de travail, a permis d'établir une feuille de route qui intègre dix pistes d'amélioration comme la collecte papier, l'augmentation de la durée de vie des smartphones, une politique de gestion des données ou encore le suivi de l'empreinte carbone de l'entreprise.



Indicateurs clés de performance

Risques	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Indicateurs clés de performance	2023	2024
Changement climatique	X	X	X	X	Emissions de GES ⁽¹⁾ du Scope 1 (Tonnes eq. CO ₂)	22 698	24 264
	X	X	X	X	Emissions de GES ⁽¹⁾ du Scope 2 (Tonnes eq. CO ₂)	60 151	51 841
	X	X	N/D	X	Emissions de GES ⁽¹⁾ du Scope 3 (Tonnes eq. CO ₂)	662 377	623 728
	X	X	X	X	Part des énergies renouvelables dans la consommation d'électricité bâtiminaire	8 %	16 %
Economie circulaire	X	N/D	N/D	X	Taux de réemploi des EEE ⁽²⁾⁽³⁾	47 %	50 %
	X	N/D	N/D	X	Taux de valorisation des déchets d'EEE ⁽²⁾⁽³⁾	46 %	47 %
	X	X	N/A	N/A	Part des box reconditionnées sur la gamme active ⁽⁴⁾	85 %	94 %
	X	X	N/A	N/A	Part des box reconditionnées sur l'ensemble des box collectées ⁽⁴⁾	67 %	68 %
	X	N/D	N/A	N/A	Part des ventes entraînant une reprise mobile	20 %	22 %

N/A : Non-applicable ; N/D : Non-dit.

(1) Gaz à effet de serre.

(2) Equipements électriques et électroniques.

(3) Les données 2023 ne comprennent pas ERT Technologies qui publie les données de cet indicateur depuis 2024.

(4) Les données 2023 ne comprennent pas le pôle Télécoms Ultramarins qui a intégré le suivi de cet indicateur dans son reporting en 2024.

Les objectifs du Groupe Altice France

Risques	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Objectifs	2023	2024
Changement climatique		X	N/D	N/D	Réduire de 42% l'ensemble des émissions de GES d'ici à 2030 par rapport à 2022	+ 4,73 %	- 2,04 %
		X	N/D	N/D	Eviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions de CO ₂ d'ici à 2040 sur les scopes 1 et 2 ⁽¹⁾	- 0,87 %	- 12,60 %
		X	N/D	N/D	Eviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions directes et indirectes d'ici à 2050 sur les scopes 1, 2 et 3 ⁽¹⁾	+ 4,73 %	- 2,04 %
		X	N/D	N/D	Atteindre 20% d'électricité renouvelable dès 2025 et 50% en 2030 ⁽²⁾	8 %	16 %

N/D : Non-dit.

(1) Les valeurs 2023 et 2024 sont obtenues en calculant le taux de variation par rapport à l'année de référence 2022.

(2) L'objectif présenté dans la DPEF 2023 (atteindre 20% d'électricité renouvelable dès 2024) a été révisé compte tenu de l'évolution favorable du coût de l'électricité renouvelable début 2025.

COMPRENDRE

Etudier, Sensibiliser, Former

Dans le cadre de sa nouvelle politique environnementale, Le Cap, le Groupe Altice France s'engage à comprendre son empreinte sur l'environnement et à transmettre à tous les clés pour une action ciblée et efficace. Cela se traduit par l'étude continue des impacts du Groupe et

des risques liés à la crise climatique, aux pressions sur les écosystèmes et à la raréfaction des ressources naturelles, en complément d'actions de sensibilisation et de formation des salariés comme des clients.

I. Etudier pour maîtriser l'impact environnemental et les risques associés

Quantifier les émissions de gaz à effet de serre

En 2024, le Groupe Altice France a poursuivi la fiabilisation du calcul de l'empreinte carbone de l'ensemble de ses pôles d'activité.

Pôle Télécoms

Le pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins) calcule depuis 2023 son bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) sur les scopes 1, 2 et 3. En 2024, le BEGES du pôle a notamment fait l'objet d'une revue approfondie, dans le cadre de la construction

d'une trajectoire de réduction des émissions alignée sur l'Accord de Paris (2015) et dont les objectifs ont été soumis à la Science based Targets Initiative (SBTi)⁽¹⁾.

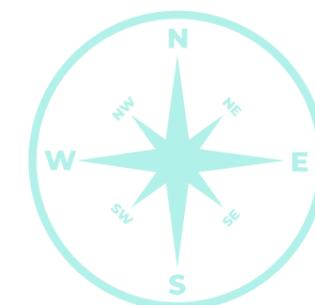
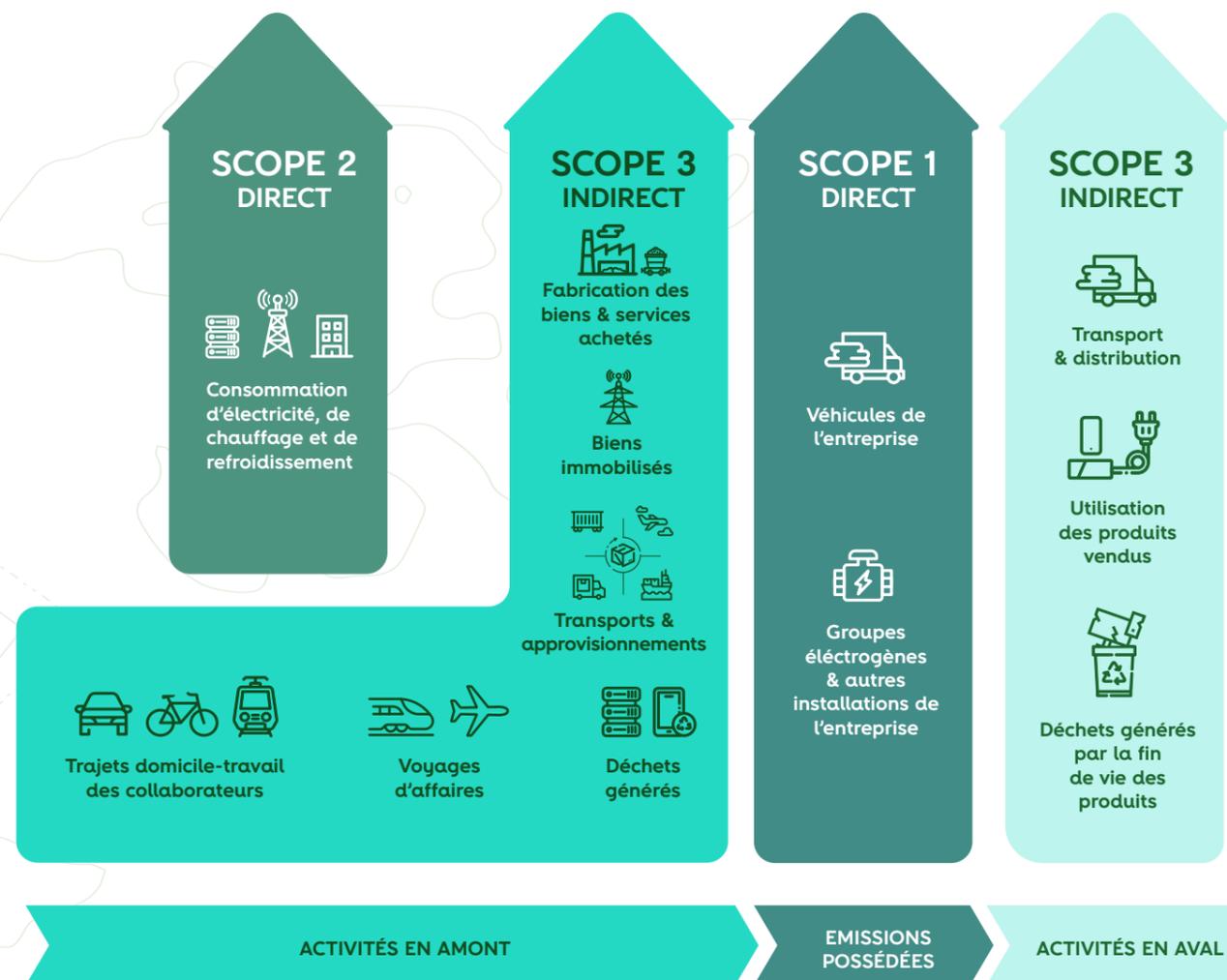
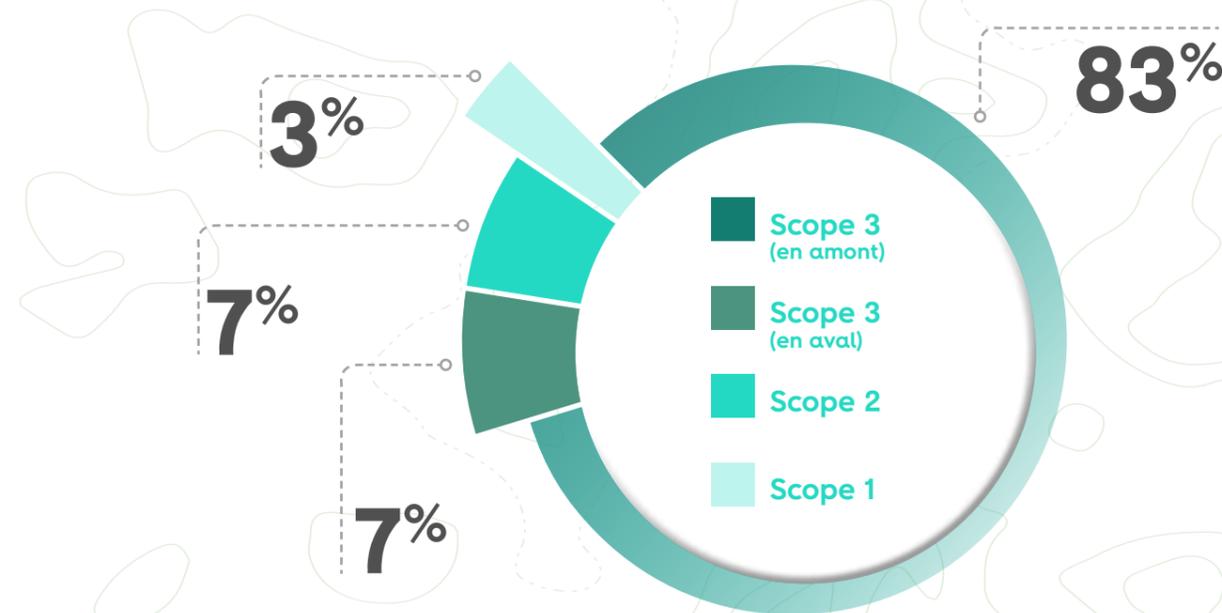
ERT Technologies

En 2023, ERT Technologies s'est fait accompagner par le cabinet Ecoact, pour réaliser son premier bilan de gaz à effet de serre sur les scopes 1, 2, et 3. Ce premier exercice a permis d'identifier les principaux

postes d'émission liés à l'activité de l'entreprise.

En 2024, ERT Technologies déploie l'outil Sweep pour mesurer et piloter les émissions de carbone. Cet outil permettra d'améliorer l'autonomie dans la mesure de l'empreinte carbone et d'assurer une meilleure fiabilité dans la consolidation des données carbone au niveau du Groupe Altice France.

Répartition des émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France



(1) Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la section «Réduire».

Détail des émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France

Les émissions de GES liées aux activités du Groupe Altice France sont présentées dans le tableau ci-dessous. Elles ont été calculées selon la méthodologie du GHG Protocol. Dans un souci de clarté, les émissions du scope 3 ont été scindées entre les activités relevant de la chaîne de valeur amont du Groupe, et celles relevant de la chaîne de valeur aval.

	Année	Scope 1 (tonnes eq. CO ₂)	Scope 2 (tonnes eq. CO ₂)	Scope 3 (tonnes eq. CO ₂)	
				Scope 3 amont	Scope 3 aval
Altice France	2023	22 698	60 151	617 076	45 301
	2024	24 264	51 841	577 691	46 037
Télécoms Hexagone	2023	14 831	52 906	555 651	44 791
	2024	16 098	28 219	499 510	44 353
Télécoms Ultramarins	2023	Inclus dans Télécoms Hexagone	Inclus dans Télécoms Hexagone	Inclus dans Télécoms Hexagone	Inclus dans Télécoms Hexagone
	2024	226	15 179	20 025	1 411
Intelcia	2023	637	7 183	N/D	N/D
	2024	860	8 389	N/D	N/D
ERT Technologies	2023	7 230	61	61 425	510
	2024	7 079	54	58 156	274

N/D : Non-dit



En 2024, le périmètre du reporting extra-financier a évolué avec la vente des activités liées au pôle Media ainsi que la cession de 257 datacenters anciennement rattachés au pôle Télécoms Hexagone. En conséquence, la structure du bilan des émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France et en particulier du pôle Télécoms Hexagone a évolué.

Les émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France en 2024 ont baissé de 6% par rapport à l'année précédente. Cette tendance s'explique en premier lieu par une baisse des expéditions des terminaux fixes neufs du Groupe, du fait de l'augmentation

de la part des terminaux fixes reconditionnés dans les expéditions et d'une baisse globale des expéditions en 2024. D'autre part, les achats d'équipements réseaux diminuent également en 2024 par rapport à 2023, à la fois parce que les objectifs de déploiement des réseaux fibre et 5G sont pour l'essentiel atteints sur le territoire métropolitain, mais aussi car la cession des datacenters engendre une diminution des dépenses d'infrastructures. Enfin, cette cession a également entraîné une réduction des consommations d'électricité comptabilisées au scope 2 en 2024.



Comprendre les interactions avec les écosystèmes

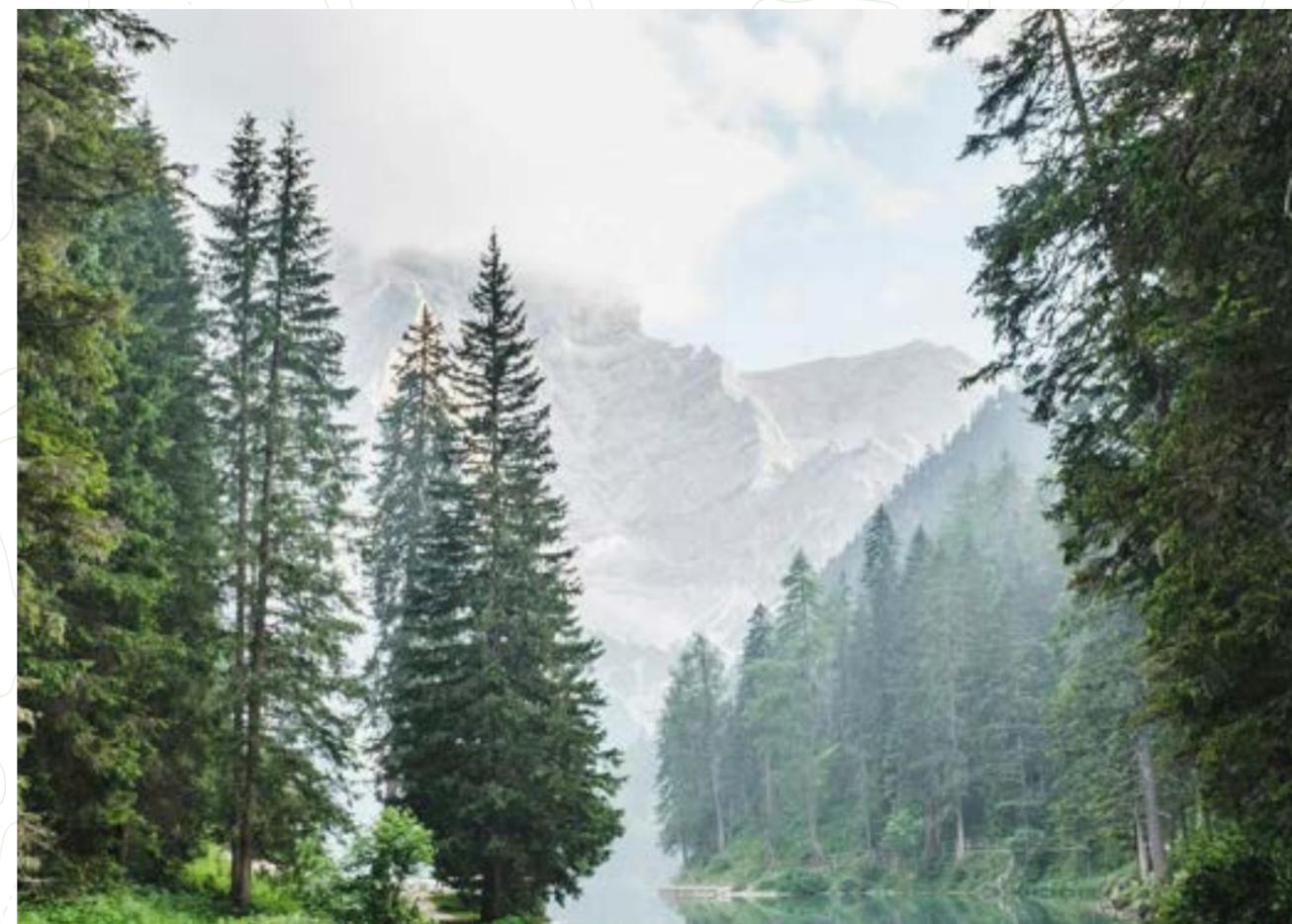
L'exploitation des infrastructures de télécommunications, le déploiement du réseau, ainsi que l'extraction et l'utilisation de matières premières, ont des impacts sur la biodiversité et les écosystèmes. Conformément à ses engagements en matière d'atténuation du changement climatique et de protection de la biodiversité, le Groupe Altice France a, cette année, entrepris une première évaluation de son empreinte biodiversité sur le périmètre Télécoms (Hexagone et Ultramarins) afin de mieux comprendre les impacts directs et indirects de ses activités sur la biodiversité et les écosystèmes.

Cette première étude a été menée en partenariat avec le cabinet de conseil EcoAct, et a notamment permis d'identifier les impacts suivants :

- Le transport et la distribution d'énergie électrique, essentiels pour faire fonctionner le réseau de télécommunications du Groupe, nécessitent de transformer les sols, notamment pour enfouir les câbles électriques.
- Les infrastructures réseau, telles que les datacenters ou les antennes mobiles, en raison de leur emprise au sol, contribuent à l'artificialisation des sols.
- L'installation de câbles à fibre optique implique la transformation des sols.

ecoact

Pour approfondir ces premiers résultats, une seconde étude plus globale devrait être menée en 2025 afin de mieux comprendre les impacts indirects de certaines activités du Groupe, comme l'extraction et la transformation des matières premières nécessaires à la production des modems, décodeurs et mobiles proposés aux clients. L'analyse fine des impacts du Groupe est une première étape indispensable pour mettre en œuvre des actions ciblées et efficaces afin de contribuer à la préservation de la biodiversité et à la restauration des écosystèmes.



II. Sensibiliser : pour des clients et des salariés toujours plus engagés

Sensibilisation des salariés

Le Groupe Altice France, conscient de la priorité d'impliquer ses salariés pour faire de sa nouvelle politique environnementale une réussite, encourage leur mobilisation à travers plusieurs actions de sensibilisation menées autour des enjeux environnementaux actuels.

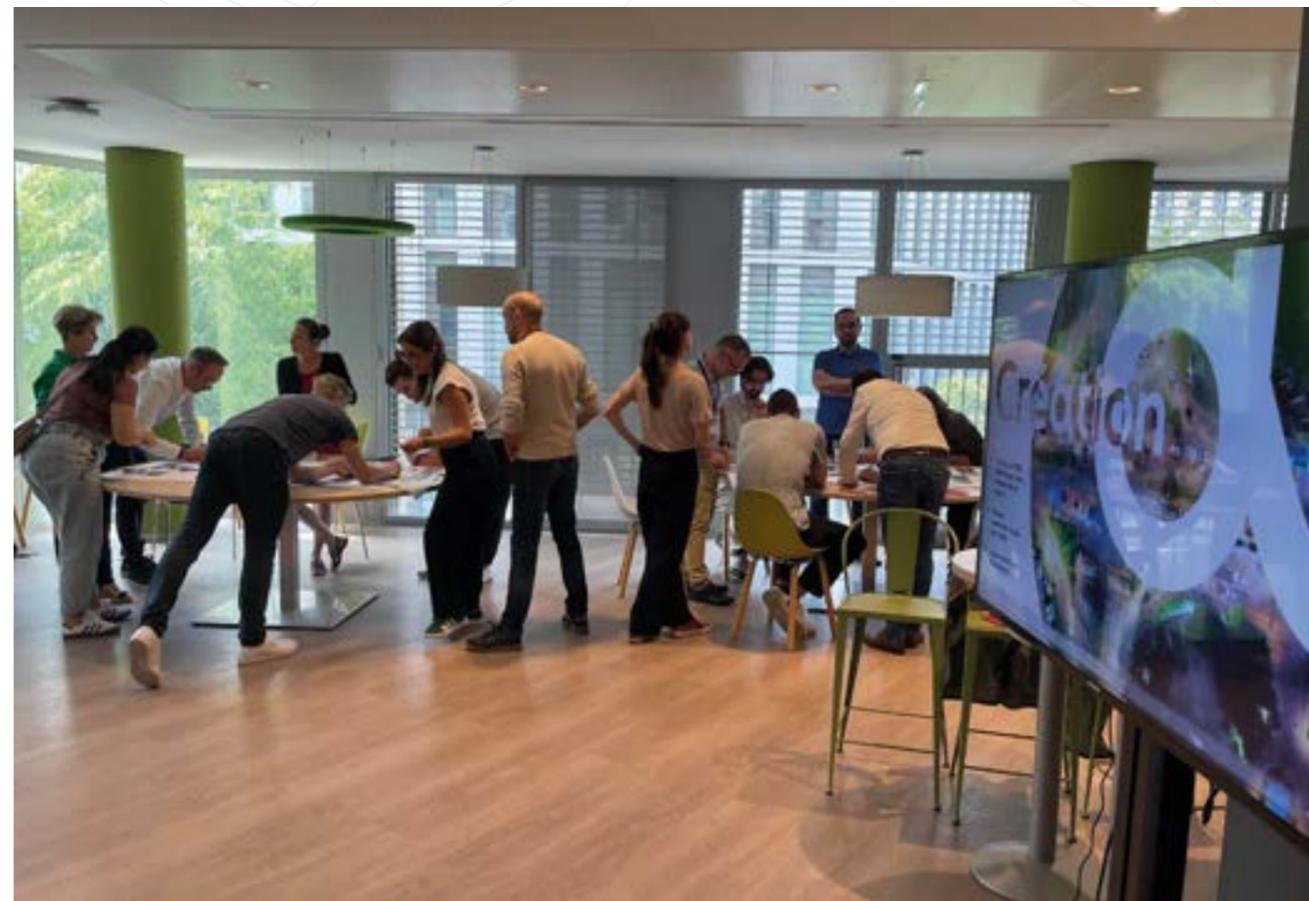
Pôle Télécoms Hexagone

Depuis avril 2023, des ateliers de sensibilisation «La Fresque du Climat» sont déployés de manière continue au sein du pôle Télécoms Hexagone et depuis 2024, au sein du pôle Télécoms Ultramarins. Ludique et basée sur les rapports scientifiques du GIEC, la Fresque du Climat permet aux collaborateurs de s'approprier en 3 heures la question complexe du changement climatique. Le dispositif repose sur le recrutement et la formation d'animateurs internes qui guident et supervisent ces ateliers ouverts à tous les salariés. Chaque salarié peut participer individuellement aux ateliers ou

avec son équipe dans le cadre d'un teambuilding. Cette opération a connu un fort rayonnement en atteignant 1031 personnes «fresquées» en 2024. En parallèle, des modules d'e-learning, pour comprendre et appréhender les impacts du numérique, sont proposés aux salariés sur une plateforme dédiée. Ils peuvent notamment s'inscrire au parcours de «sensibilisation au numérique responsable» et de «sensibilisation au choix et usages responsables des équipements du numérique» pour découvrir les enjeux et la mise en place d'une démarche numérique responsable, aussi bien à titre individuel qu'au sein

de l'organisation dans les métiers de chacun. Ces modules permettent à tous d'avoir les clés de compréhension de base indispensables pour réduire efficacement les impacts négatifs du numérique.

Enfin, des conférences plus généralistes sont régulièrement proposées à tous. En 2024, l'Altice Campus a reçu Jean-Marc Jancovici, un des inventeurs de la méthodologie de Bilan carbone® et co-fondateur du cabinet de conseil Carbone 4 et du think tank The Shift Project. Reconnu comme l'un des experts sur le sujet du changement climatique, il a pris la parole lors d'une conférence



intitulée «Transition énergétique - Simple formalité ou problème insoluble?» pour mettre en lumière la dépendance de l'humanité aux énergies fossiles et soutenir une transition écologique rapide et efficace tout en soulignant le rôle crucial des médias et du numérique. Cette conférence a été suivie en direct par plus de 1400 salariés (et visionnée plus de 1000 fois en replay).

En 2024, le Groupe Altice France a profité de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) pour communiquer et diffuser le plus largement possible sa politique environnementale, Le Cap, aussi bien en interne qu'en externe.

Conscient de son impact, le pôle

Télécoms Hexagone a cette année de nouveau souligné l'importance de l'allongement de la durée de vie des terminaux et des actions orientées autour des «4R»: Réparation, Réemploi, Reconditionnement et Recyclage.

C'est pourquoi des opérations sur ces thématiques ont été menées telles que :

- La démonstration du service La Factory by Altice proposée sur le campus parisien, permettant à 200 collaborateurs de bénéficier de protection sur mesure pour leur smartphone.
- La présentation des offres de mobiles reconditionnés SFR et Red by SFR, grâce à des stands disposés sur le campus.

- Le lancement du e-learning «Choix et usage responsable des équipements numériques»;
- Enfin, un shooting photo suivi d'une exposition ont été menés avec la photographe Mary-Lou Mauricio⁽¹⁾ dans le cadre du projet artistique «Born in ... PPM⁽²⁾», auxquels 92 salariés ont pris part, ce qui a permis de réaliser 80 clichés. L'objectif était de sensibiliser à la hausse de la concentration de CO₂ depuis la révolution industrielle. Chaque participant posait avec le taux de PPM (Parties Par Million) de leur année de naissance, pour illustrer la forte croissance du taux de CO₂ dans l'atmosphère depuis ces dernières décennies.

Intelcia

Le Groupe Intelcia déploie différentes campagnes de sensibilisation à la préservation de l'environnement. Elles ont pour objectif l'adoption de meilleures pratiques et d'écogestes par l'ensemble de ses collaborateurs sur leur lieu de travail, ainsi que dans le cadre de leur vie privée.

La dématérialisation poussée des documents administratifs est désormais en place chez Intelcia, réduisant l'utilisation de papiers et ainsi la génération de déchets. De plus, des campagnes de sensibilisation sont régulièrement déployées pour inciter à la limitation des impressions.

Au Sénégal et en Côte d'Ivoire, une campagne d'affichage et de sensibilisation invite à une utilisation raisonnée de l'eau, partageant les gestes favorisant la réduction de sa consommation.

Au Maroc, plusieurs dispositifs sont mis en place pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du tri et du recyclage des déchets sur leur lieu de travail :

- La campagne de sensibilisation « Go Green » : tous les ans et sur chaque site disposant de bacs de collecte KOUN, des actions de sensibilisation sont organisées autour des thématiques du tri



et du recyclage des déchets. La campagne comprend notamment un quizz avec des récompenses à la clé pour les collaborateurs qui obtiennent le meilleur score. A cette occasion, en 2024, Intelcia s'est associé à l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (ASVT) pour proposer des ateliers ludiques et des jeux.

- En 2023, un module de e-learning sur le tri et le recyclage des déchets a été développé par le partenaire KOUN et déployé auprès des collaborateurs.

En outre, différentes actions volontaristes ont régulièrement lieu pour permettre aux collaborateurs de participer à des initiatives. En partenariat avec l'entreprise Coliba,

des actions de ramassage de déchets plastiques ont été menées autour des sites au Cameroun et en Côte d'Ivoire. En France, outre des actions de ramassage des déchets, le challenge WeWard a été ouvert, en 2024, à tous les collaborateurs. Ce challenge incite les collaborateurs à limiter l'usage de leur véhicule en se déplaçant à pied. Le nombre de pas est suivi dans l'application WeWard et chacun peut tenter de remporter des récompenses en faisant un maximum de pas. Ce type d'actions est non seulement encouragé parmi les collaborateurs de tous les pays où opère Intelcia, mais permet aussi d'inviter à la participation des familles, et notamment des enfants, acteurs de l'écoresponsabilité de demain.

(1) Site web de Mary-Lou Mauricio : <https://www.happymarylou.com>.

(2) Site web du projet « Born in... PPM » <https://borninppm.com>.

Sensibilisation des clients

Selon l'ADEME, chaque Français émet en moyenne 10 tonnes de CO₂ par an⁽³⁾, alors que seule une moyenne de 2 tonnes par an par personne permettrait de respecter la trajectoire + 1,5°C de l'Accord de Paris. La consommation responsable et les investissements individuels sont ainsi des leviers importants dans la lutte contre le réchauffement climatique. Des écogestes et investissements «réalistes» pourraient ainsi réduire jusqu'à 25% l'empreinte carbone individuelle⁽⁴⁾.



Dans cette optique, le pôle Télécoms sensibilise continuellement ses parties prenantes, notamment en les informant sur les sujets socio-environnementaux, en favorisant une consommation responsable et en réinventant son offre pour faire de ses clients des « consom'acteurs ».

Une page dédiée aux actions d'écoconception et aux écogestes du numérique est disponible sur les sites internet de SFR et Red by SFR. Il est ainsi conseillé aux consommateurs de conserver le plus longtemps possible leur smartphone, d'opter pour des produits reconditionnés lorsque cela est possible, ou encore de minimiser leurs consommations énergétiques. Depuis 2022, les clients fixe et mobile ont accès à l'impact de leur consommation de données en carbone, directement sur les applications SFR, Red by SFR.

Une campagne de sensibilisation aux écogestes et aux ordres de grandeur de l'impact du numérique

a aussi été diffusée sur les réseaux sociaux auprès des clients et clientes SFR et Red by SFR durant l'année pour les inciter à adopter des usages numériques plus sobres et responsables.

Côté SFR Business, une page a également été créée sur le site internet de la marque pour promouvoir des pratiques plus responsables en lien avec les flottes de mobiles professionnels. Une campagne de sensibilisation portant sur cette thématique a également été diffusée sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, le Groupe Altice France, au travers de son activité de télécommunications, participe à différents groupes de travail inter-opérateurs pour améliorer le calcul de l'empreinte du numérique et la sensibilisation de ses abonnés ainsi que pour définir les actions de décarbonation prioritaires de la branche.

Dans cette optique, à l'occasion de la SEDD, SFR et Red by SFR ont mis

l'accent sur la sensibilisation de leurs clients en valorisant l'impact positif du reconditionnement et de la réparation. Ils ont proposé des abonnements éco et des réductions exclusivement sur les iPhones SE reconditionnés, ainsi que des offres pour la remise en état des smartphones. Red by SFR a également lancé une campagne responsable dans le cadre des SEDD, soutenant le projet de dons « A Tree For You » pour reboiser des forêts (cf. section « Protection de la biodiversité et restauration des écosystèmes »), en doublant les dons des clients pendant cette période. Ces campagnes ont pris la forme de jeux concours, de sondages et de publications éducatives sur Instagram et TikTok, cumulant 1,7 million de vues, avec un taux d'engagement atteignant jusqu'à 47,89 % sur certaines publications.

III. Former pour des salariés toujours plus experts

La formation des collaborateurs aux enjeux environnementaux spécifiques à leurs métiers et à leurs secteurs d'activité est essentielle. Elle leur permet de développer des compétences clés pour être acteurs de la transition au sein de l'entreprise.

En 2024, dans le cadre du programme Altice Sustainable Academy, le pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins) a continué à renforcer ses actions de formation en lien avec le Développement Durable et en particulier sur le volet environnemental. Ces actions suivent deux axes principaux:

- **Enrichir l'offre de formation à destination des collaborateurs en y intégrant des formations qui croisent enjeux métiers et enjeux environnementaux.**

- En 2024, une formation sur l'écoconception des services numériques a par exemple été ajoutée au catalogue. Cette formation a été conçue en partenariat avec un organisme de formation externe et en faisant intervenir une dizaine de collaborateurs de la Direction des Systèmes d'Infor-

mation SFR, afin de concevoir un programme et des contenus personnalisés, au plus proche de la réalité terrain et des attentes des collaborateurs.

- **Déployer des formations spécifiques et adaptées pour les fonctions présentant un caractère stratégique, notamment du fait de leur implication dans la stratégie environnementale de l'entreprise.**

- En 2024, 30 collaborateurs au sein de la Direction Supply Chain ont été formés aux enjeux de développement durable en lien avec la chaîne d'approvisionnement. A cette occasion, une formation « Supply Chain durable » a été spécialement conçue en partenariat entre SFR et l'organisme de formation Les Nouveaux Géants.

- Ce sont également 30 collaborateurs, issus de différentes Directions liées à la conception et au choix des produits, qui ont été formés à l'écoconception produit, afin de pouvoir intégrer dès le départ des critères environnementaux tels que la consommation d'énergie, le sourcing des matériaux ou encore le niveau de réparabilité. Selon leur fonction, ils ont suivi 1 ou 2 jours de formation, afin de connaître les principes et outils de l'écoconception et d'apprendre à les appliquer dans leur quotidien professionnel.

LES NOUVEAUX
géants.



(3) Source: ADEME - « Calculer son empreinte carbone ».

(4) Faire sa part - Carbone 4 (2019).

RÉDUIRE

Eviter et atténuer

Dans le cadre de sa stratégie bas-carbone, le Groupe Altice France s'est fixé des objectifs ambitieux. Ils se déclinent autour de plans d'action qui évoluent d'année en année en fonction des avancées scientifiques, de la réalité de l'activité du Groupe et de son impact.

L'objectif général fixé par le Groupe est une réduction de ses émissions alignée avec l'Accord de Paris, intégrant la compensation des émissions résiduelles. Il se décline comme suit :

- Réduire de 42% les émissions directes et indirectes d'ici à 2030, par rapport à 2022.
- Eviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions de CO₂ d'ici à 2040 sur les scopes 1 et 2.
- Eviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions directes et indirectes d'ici à 2050 sur les scopes 1, 2 et 3.
- Développer des produits et offres permettant de contribuer à la sobriété et à la préservation des écosystèmes.



I. Une stratégie bas-carbone fondée sur des trajectoires de réduction des émissions

Pôle Télécoms

Dans le cadre de l'engagement du Groupe Altice France pour la transition écologique et dans la continuité de l'actualisation de la politique environnementale du Groupe, Le Cap, le pôle Télécoms s'est inscrit en 2024 dans une démarche validée par la science⁽¹⁾. Les objectifs suivants ont été soumis à l'initiative Science Based Target (SBTi) :

- Réduire de 42% les émissions sur les scopes 1, 2 et 3 d'ici à 2030 par rapport à 2022 ;
- Eviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions sur les scopes 1, 2 et 3 d'ici à 2050 par rapport à 2022.

A fin décembre 2024, ces objectifs sont toujours en cours d'étude par la SBTi et n'ont pas encore été validés.



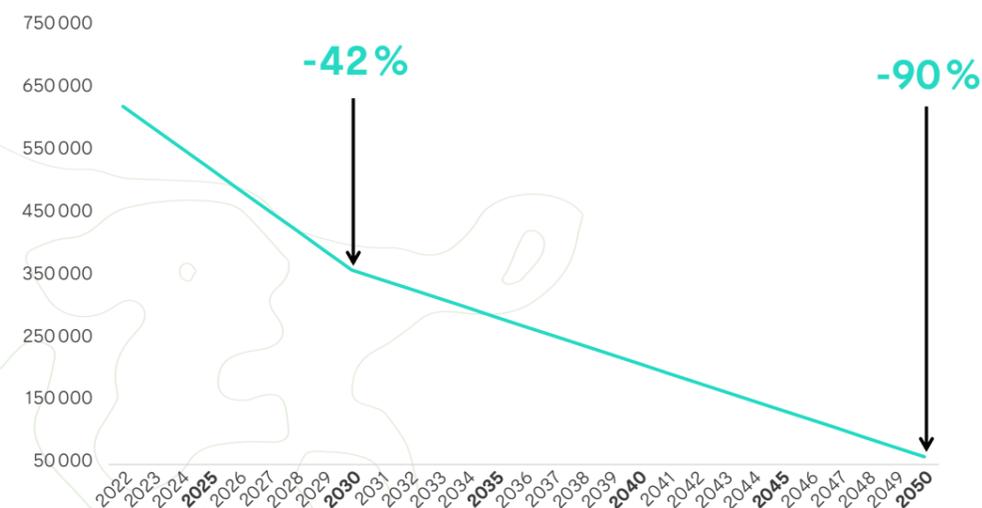
Via ces objectifs, le pôle Télécoms a défini une trajectoire globale de réduction des émissions⁽²⁾. Plusieurs ateliers ont été organisés depuis 2023 et courant 2024 afin de réunir les collaborateurs dont les fonctions sont en lien avec les postes les plus significatifs du BEGES du pôle Télécoms. Ces ateliers ont principalement porté sur :

- les terminaux fixes (modems et décodeurs), pour lesquels le pôle Télécoms dispose de leviers d'action spécifiques, notamment en matière d'écoconception ;
- l'achat et la revente d'équipements, et notamment les équipements réseau et les terminaux mobiles ;

- l'engagement des fournisseurs, levier indispensable à la réduction des émissions du scope 3 du pôle Télécoms, dont l'essentiel provient des achats de biens et services à des tiers.

Ces ateliers ont permis d'identifier des axes d'action prioritaires qui permettront de suivre la trajectoire de réduction des émissions nécessaire pour atteindre les objectifs sur lesquels le pôle Télécoms s'est engagé.

Trajectoire cible de réduction des émissions de GES du pôle Télécoms



Intelcia

Intelcia suit ses émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1 et 2 depuis plusieurs années, et a initié le calcul de ses émissions indirectes (scope 3) fin 2023, avec pour objectif de réaliser la première empreinte

de gaz à effet de serre complète d'Intelcia pour sa région francophone. En 2024, de nouveaux projets ont été engagés afin de définir des plans d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Intelcia s'est

inscrit par anticipation à la SBTi afin d'y publier sa trajectoire et ses résultats une fois la trajectoire et les plans d'action définis et validés.



(1) Sont concernées les entités suivantes : SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et SRR.
 (2) Pour plus de détails, veuillez vous référer à l'ensemble de la section « Réduire ».

II. Allonger la durée de vie des équipements et favoriser l'économie circulaire

Le programme Greener Altice

En 2024, les achats de terminaux (modems, décodeurs et smartphones) représentent 28% des émissions de gaz à effet de serre du pôle Télécoms. Afin de répondre à cet enjeu majeur, le pôle Télécoms déploie depuis 2020

le programme Greener Altice. Global et responsable, il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et traduit l'engagement du Groupe en faveur de l'économie circulaire.

Les principaux axes d'intervention du programme Greener Altice sont les suivants :

- **Écoconception des équipements fixes, mobiles et accessoires :** développement et déploiement de solutions intégrant des principes d'écoconception pour réduire les impacts environnementaux dès la phase de conception.
- **Suivi et mesure des impacts environnementaux :** mise en place d'indicateurs quantitatifs permettant une évaluation précise des impacts tout au long du cycle de vie des produits et services.

- **Implication de toute la chaîne de valeur :** le programme s'appuie sur une démarche collaborative impliquant l'ensemble des parties prenantes : fournisseurs, associations et autres acteurs de l'écosystème. Les partenaires sont activement mobilisés pour intégrer des pratiques responsables et conformes aux exigences environnementales du Groupe, renforçant ainsi la durabilité de la chaîne d'approvisionnement du pôle Télécoms.

Au fil des années, le programme Greener Altice ne cesse de se développer en élargissant son périmètre d'action à davantage de produits et en renforçant les critères environnementaux applicables à la conception et à l'achat des terminaux.



Placer l'écoconception au cœur du développement des produits fixes

Des box écoconçues

Afin de réduire l'empreinte carbone du Groupe, un cahier des charges spécifique à l'éco-conception de ses box a été développé. Son suivi est obligatoire pour tous les nouveaux produits. Au fil des années, les critères deviennent de plus en plus exigeants, s'alignant sur les meilleures pratiques d'écoconception et sur des certifications environnementales reconnues.

SFR s'attache également à mesurer

les impacts environnementaux de ses produits, pour mieux les optimiser. Des équipes internes ont ainsi été formées aux méthodes d'analyse de cycle de vie début 2024 et utilisent depuis ces outils pour évaluer tout projet de conception.

Enfin, en 2024, SFR a engagé un audit des matières premières auprès de ses fournisseurs de produits fixes pour mieux gérer sa chaîne d'approvisionnement.

L'objectif est d'évaluer les risques liés aux matériaux critiques (métaux, semi-conducteurs, terres rares), afin d'analyser leur impact environnemental, et de promouvoir des pratiques plus durables. Cette démarche vise également à renforcer la transparence et la traçabilité des sources des matériaux présents dans les box du Groupe.

CHARTE D'ÉCOCONCEPTION DES BOX

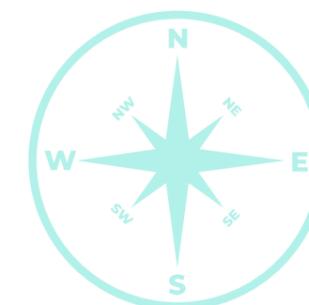
Le cahier des charges impose de nombreux critères environnementaux, tels que :

- l'optimisation des poids et volumes afin de réduire la quantité de matériel nécessaire à la production et optimiser le transport;
- l'obligation d'incorporer a minima 70% de matière recyclée dans les boîtiers plastique;
- la limitation des substances nocives pour garantir la santé humaine et la sécurité de nos clients;
- l'optimisation de la durée de vie des box, grâce à des composants à la longévité accrue (durée de vie minimum: 10 ans);
- la recherche de réduction de la consommation énergétique des équipements, au travers de la mise en place de modes spécifiques de logiciel;
- la facilité de reconditionnement, afin que les box puissent être remises à neuf ou réparées le plus simplement possible avec des pièces détachées facilement remplaçables;
- le suivi strict, pour les emballages, de la charte d'écoconception (utilisation de matière recyclée labellisée, encres végétales, suppression des plastiques à usage unique par exemple). À ce titre, l'utilisation du papier, notamment, a été réduite au minimum grâce à l'impression des instructions d'installation directement sur le carton.



70%

de plastique recyclé minimum



Quelques actions issues de la démarche d'écoconception

Réduire la consommation des appareils en veille

Afin de réduire la consommation des appareils en veille, la consommation électrique des trois dernières gammes de décodeurs a été optimisée avec l'intégration d'un mode veille profonde. Ce mode permet de réduire la consommation des décodeurs à moins de 2 watts, voire moins

de 1 watt pour la référence la plus récente, lorsque les appareils ne sont pas utilisés. Déployé via un logiciel adapté, le mode «veille profonde» désactive les composants électroniques non-sollicités mais potentiellement consommateurs d'énergie. Alliant

économie d'énergie et performance, un « temps de réveil » des appareils de moins de 15 secondes a été conservé de façon à ne pas pénaliser l'expérience des clients et à leur permettre de retrouver leurs services TV très rapidement.



Réduire le renouvellement des télécommandes tout en améliorant leur écoconception

Les télécommandes des décodeurs, utilisées au quotidien par les clients de SFR, font partie des articles générant des taux élevés de changement lors de la phase de reconditionnement. Afin d'agir pour réduire l'impact

environnemental de cet accessoire, la gamme de télécommandes a été retravaillée pour favoriser l'utilisation de plastique recyclé, tout en préservant la solidité du plastique et la réparabilité de l'objet.

Depuis fin 2023, 100 % des télécommandes produites pour les 3 derniers modèles de décodeurs sont composées de boîtiers en plastique recyclé à plus de 90%.

Renforcer l'écoconception des équipements mobiles

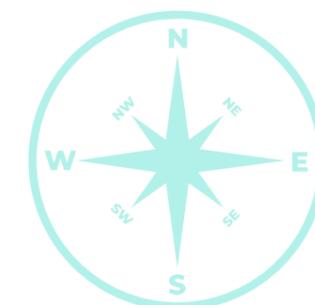
Des mobiles écoconçus

Le Groupe Altice France travaille régulièrement à l'élargissement de sa gamme de mobiles responsables en incluant dans son catalogue les derniers modèles de plusieurs marques écoresponsables, dont les smartphones sont pensés et conçus pour présenter le moins d'impact possible sur l'environnement et sont fabriqués dans les conditions les plus

socialement équitables possibles. En 2024, l'usine de production des mobiles de la gamme Altice a obtenu la certification ISO 14001, témoignant de son engagement en faveur d'une gestion environnementale responsable. Dans cette lignée, le Groupe Altice France a conçu et propose depuis novembre 2021 à ses clients des

smartphones responsables : le Altice E54 et E25 ont été rejoints en 2023 par le Altice E55. Ce dernier modèle écoconçu et économique illustre l'ambition du Groupe de permettre l'accès pour tous au numérique, tout en cherchant à minimiser son impact sur l'environnement.

Les caractéristiques du Altice E55



Une nouvelle gamme d'accessoires Altice

Depuis 2023, le Groupe Altice France a revisité l'ensemble de sa propre gamme d'accessoires pour se conformer aux critères d'écoconception et renforcer son engagement environnemental⁽¹⁾.

Désormais, tous les nouveaux produits de la gamme (chargeurs, câbles, écouteurs sans fil, enceintes audio ou protections de smartphones) respectent les critères suivants :

- **Ecoconception:** Tous les produits sont conçus à partir de matériaux recyclés, avec une proportion variant de 30 % à 100% selon le type de produit. Les matériaux sont

certifiés par le label GRS Global Recycled Standard.

- **Durée de vie allongée:** En collaboration avec les fournisseurs, la qualité des produits a été améliorée. Par exemple, les nouveaux câbles de charge sont certifiés par un laboratoire indépendant pour résister à 25 000 torsions, soit huit fois plus qu'un câble de qualité standard.

- **Garantie prolongée:** SFR offre une garantie de 3 ans sur tous les nouveaux produits de la gamme, soit une année de plus que la garantie légale minimale.

- **Packaging écoconçu:** Les emballages utilisent du carton certifié FSC 100% recyclé, imprimé avec des encres végétales. Pour la gamme énergie (chargeurs et câbles), le volume des emballages a été réduit jusqu'à 50 %, par rapport à l'ancienne gamme.

- **Transport maritime:** Tous les produits de la gamme, à l'exception des étuis de protection, sont expédiés par voie maritime afin de minimiser l'impact environnemental de leur transport.

3 ans
de garantie

Jusqu'à
100 %
de plastique
recyclé

**Matériaux
certifiés**
Global Recycled
Standard



Depuis mars 2024, un stock de produits a été mis en place en Île-de-France pour les best-sellers de la gamme d'accessoires Altice.

Ce dispositif permet de réduire l'empreinte environnementale liée aux transports grâce à un approvisionnement exclusivement par voie maritime. Par

ailleurs, il contribue activement à l'inclusion sociale en employant exclusivement des personnes en situation de handicap, en collaboration avec l'association ESAT⁽²⁾ Avenir.



La Factory

Dans un objectif de réduction des déchets plastiques et d'allongement de la durée de vie des terminaux, SFR dispose d'une offre sur mesure de protection de smartphones, La Factory. De la taille d'une imprimante, les machines La Factory sont installées dans les boutiques SFR et permettent aux vendeurs de découper des protections d'écran de smartphone sur mesure en quelques secondes

à partir d'un format unique de film de protection, limitant ainsi considérablement la pollution liée à la production, au transport et au stockage de ce type de produit. Les protections sont découpées à la demande, ce qui réduit l'obsolescence et facilite la gestion des stocks. Cette flexibilité permet également de garantir une suppression totale du recours à l'avion.



Les protections d'écran
La Factory représentent
+ de 88 %
des ventes de protection
d'écran de SFR en 2024



Optimisation du parc de machines de découpe et élargissement de la gamme de protections

En 2024, SFR a modernisé son parc de machines de découpe La Factory, installées dans ses boutiques. Ce renouvellement stratégique répond à plusieurs objectifs :

- **Amélioration de l'ergonomie et des capacités techniques:** Les nouvelles machines permettent désormais de découper des films de protection pour une gamme élargie d'appareils, incluant non seulement les smartphones classiques, mais aussi les tablettes et smartphones pliables.

- **Réduction de la consommation énergétique:** À cette occasion, un mode de veille optimisé a été intégré pour réduire la consommation électrique du parc de machines.

- **Élargissement de la gamme de films de protection:**

- avec de nouveaux films qui s'adaptent à tous les smartphones, y compris pliables, et aux tablettes ;
- avec le lancement d'un film de confidentialité qui combine protection des chocs et préservation de la vie privée qui empêche la lecture du contenu affiché sur l'écran des personnes situées sur les côtés ;
- mais également avec l'intégration de nouveaux matériaux pour une meilleure résistance aux chocs et une durabilité accrue grâce à la propriété auto-régénérante des films. Les éventuelles rayures disparaissent ainsi en seulement 48 heures.

Ces initiatives reflètent l'engagement de SFR en faveur de l'innovation durable, tout en répondant aux attentes croissantes de ses clients en matière de confidentialité et d'écoresponsabilité. Ainsi, SFR approfondit son partenariat avec son fournisseur de films, certifié ISO 14001. Cette certification garantit l'engagement du fournisseur à réduire son impact environnemental.

(1) Voir impact des protections sur [ADEME](#).

(2) ESAT : Etablissement ou service d'aide par le travail dont l'objectif est l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

Seconde vie des équipements

Allonger la durée de vie des box SFR et Red by SFR

Afin de donner une seconde vie à ses produits, le Groupe Altice France a mis en place depuis plusieurs années un système de reconditionnement des modems et décodeurs TV de ses marques SFR et RED by SFR. Ces produits, prévus pour atteindre une durée de vie maximale, sont réparés et remis à neuf tant que leur technologie n'est pas obsolète et sont donc réemployés plusieurs fois tout au long de leur cycle de vie.

Pour aller encore plus loin, le Groupe Altice France s'emploie également à réduire l'impact environnemental de ses produits, par exemple en utilisant du plastique régénéré pour changer les capots des box ou en optimisant les trajets effectués pour reconditionner les produits grâce au gerbage des palettes.



94%

de box de la gamme active sont reconditionnées



68%

des box sont reconditionnées sur l'ensemble des box collectées

Multiplication des offres de reconditionnement

En 2024, 7 nouveaux modèles ont été intégrés à la liste des équipements pouvant être reconditionnés. Dans le cadre du reconditionnement des équipements fixes B2C, ce sont au total plus de 2,5 millions d'équipements qui ont été reconditionnés pendant l'année.

Maximiser le réemploi des capots des box

Dans une volonté de maximiser le réemploi des équipements, une solution de peinture est mise en œuvre depuis plusieurs années pour conserver davantage de capots lors du reconditionnement et éviter l'utilisation de plasturgies neuves.

Cette solution, à base de peinture en phase aqueuse, a permis de récupérer plus de 200 000 capots en 2024. Par exemple, 47% des décodeurs STB8 reconditionnés ont bénéficié de cette technique innovante, sans démontage des équipements.

Elle complète les autres procédés utilisés pour maximiser le réemploi des plasturgies : polissage, sticker, flammage, plastique régénéré, etc.

Rationalisation des envois d'équipements

Depuis plusieurs années, afin de simplifier les processus et éviter le gaspillage, les équipes SFR essaient de mutualiser au maximum les cartons d'emballage d'équipements chez leurs prestataires. Cette démarche permet de réduire les références à développer, de mieux gérer les stocks et de simplifier les transports. Par exemple, les cartons des différentes versions de box de poche 4G sont identiques, ainsi que ceux des 5 versions différentes de la box NB8.

Nouvelles techniques de reconditionnement

Depuis 2023, la mise en œuvre d'une nouvelle solution de test et de rénovation des câbles optiques a permis d'éviter la fabrication et l'acheminement de plus de 200 000 câbles optiques neufs en 2024.



Une seconde vie pour les téléphones mobiles

Afin d'inciter les consommateurs à donner une seconde vie à leur téléphone lorsqu'ils en changent, SFR propose deux offres avantageuses :

- **la reprise mobile** : l'ancien téléphone est repris par SFR en boutique ou en ligne, contre une remise à déduire d'un achat ou directement versée sur le compte bancaire ;
- **le bonus reprise** : il s'agit d'une remise supplémentaire sur l'achat d'un nouveau téléphone, disponible sur une sélection de téléphones après la reprise par SFR de l'ancien mobile.

Selon l'ADEME⁽¹⁾, plus de 54 millions de téléphones sont stockés dans les tiroirs, alors qu'ils pourraient être réutilisés, en l'état, après reconditionnement ou réparation, ou pour réparer d'autres téléphones.

Face à ce constat, **le Groupe se mobilise en proposant à ses clients et prospects de collecter leurs anciens téléphones** :

- grâce à un bordereau d'envoi affranchi disponible gratuitement en ligne, sur le site de RED by SFR ;
- en déposant son téléphone en boutique, dans un espace dédié.

Les téléphones sont, pour la plupart, remis en état et rejoignent le marché global du reconditionné.

Les téléphones non valorisés via ce premier circuit rejoignent les Ateliers du Bocage, entreprise de l'économie sociale et solidaire et membre du mouvement Emmaüs, qui les réparent pour leur donner une nouvelle vie. Les Ateliers du Bocage vendent ces téléphones dans leurs boutiques à prix solidaire ou les donnent à des associations. Enfin, les terminaux ne pouvant pas être réparés sont recyclés afin d'en

recupérer les matériaux dans des centres spécialisés et habilités selon la législation en vigueur.

Le pôle Télécoms Hexagone propose également une large gamme de mobiles reconditionnés.

Afin d'offrir une alternative solide aux mobiles neufs, une attention particulière est portée à la qualité des mobiles reconditionnés : sur les trois partenaires avec lesquels travaille le pôle, deux d'entre eux lui fournissent des mobiles labellisés RecQ⁽²⁾ et le dernier est certifié QUALICERT⁽³⁾. De plus, les téléphones reconditionnés proposés par les marques RED by SFR et SFR, bénéficient, comme les téléphones neufs, d'une garantie légale de 24 mois.

Ces mobiles reconditionnés sont mis en avant dans des espaces de présentation dédiés dans la plupart des boutiques SFR et font l'objet d'opérations commerciales spécifiques. Ils sont également disponibles sur les sites de la marque SFR et RED.



22%

des ventes entraînent une reprise mobile

(1) La face cachée du numérique, ADEME (2019).

(2) Le label RecQ Reconditionnement de qualité concerne le rachat, le reconditionnement et la revente de produits d'occasions, et garantit leur qualité.

(3) La certification de services QUALICERT permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients de l'organisme certifié sont conformes à un référentiel, validé en concertation avec les professionnels du secteur, les utilisateurs et les pouvoirs publics.

Des ateliers « Réparation Express » au service de tous

Afin de contribuer à l'allongement de la durée de vie des équipements, SFR a lancé fin 2024 un service de réparation des smartphones au sein de ses boutiques. Développé dans une version pilote au sein de 4 boutiques, ce service devrait, sous réserve de satisfaction client, être suivi d'un déploiement plus important et progressif sur le reste des boutiques. Ce service de réparation, rapide et direct, est réalisé sur place par des techniciens SFR qui ont été formés à la

réparation des téléphones portables. Un espace dédié « Atelier Réparation Express » permet d'effectuer le diagnostic de l'équipement ainsi que la réparation, après accord du client. Cette réparation express est proposée en 1h (pour 90% des pannes les plus fréquemment rencontrées), avec ou sans rendez-vous, et est accessible à tous, clients SFR ou non. Chaque réparation est assortie d'une garantie de 12 mois. En proposant aux consommateurs

de réparer leur smartphone et en facilitant l'action de réparation grâce aux ateliers « Réparation Express », SFR contribue activement à la réduction des impacts environnementaux du numérique en réduisant le besoin de fabrication de nouveaux terminaux mobiles.



SFR Business: Un service certifié sur la récupération, le réemploi et le recyclage des équipements pour les entreprises

Tout comme pour SFR, les équipements mis à disposition ou vendus aux clients représentent une part significative de l'empreinte carbone de SFR Business. Afin de réduire son impact environnemental, SFR Business est engagé depuis 2017 en faveur de l'économie circulaire notamment au travers de la certification ISO 14001. Historiquement certifié pour son management de l'environnement sur la gestion de la récupération, du réemploi et du recyclage des équipements clients (fixe, service et mobile), SFR Business étendra, début 2025, son périmètre de certification pour couvrir l'ensemble du cycle de vie de ses produits, qu'il s'agisse des produits fixes, des services ou

des mobiles. Ce nouveau périmètre inclura toutes les étapes de la gestion des produits, depuis leur conception jusqu'à leur retrait du marché, en passant par leur distribution et leur utilisation.

Une plateforme de revente aux brokers, et/ou de don des flottes de mobiles en partenariat avec les Ateliers du Bocage, est également mise à disposition pour encourager les entreprises à valoriser les téléphones dont elles n'ont plus l'usage. À compter de 2025, SFR Business proposera une nouvelle plateforme, développée en partenariat avec CompaRecycle. Cette solution simplifiera la collecte, le comptage, l'évaluation, l'effacement



des données personnelles et le paiement, offrant un service complet accessible à tous les prospects et clients SFR Business.

Réemploi et gestion de la fin de vie des équipements

Pôle Télécoms Hexagone

Directement dans leurs bureaux ou sur les sites qui permettent le fonctionnement du réseau SFR, le pôle Télécoms utilise des équipements électriques et électroniques. Lorsque ce matériel tombe en panne ou que sa technologie devient obsolète la question d'un réemploi ou d'une valorisation se pose systématiquement.

Ainsi, plus de 46% des équipements ont été revalorisés en 2024, grâce à des partenariats tels que celui conclu avec Shields pour les sites du réseau mobile du pôle Télécoms Hexagone. Par ailleurs, l'ensemble du matériel informatique devant faire l'objet d'un remplacement (PC, écrans et imprimantes) du pôle Télécoms

Hexagone est systématiquement donné à Emmaüs Connect depuis 2020.



Plus de 740 tonnes de CO₂

évités en 2024 grâce au partenariat de réemploi et valorisation avec Shields, acteur engagé dans le reconditionnement et le recyclage des EEE

Intelcia

L'enjeu d'économie circulaire et de gestion des déchets représente un défi particulier sur le périmètre du Groupe Intelcia. Afin d'améliorer la valorisation de ses déchets et lutter contre les pollutions, Intelcia a accentué ses partenariats locaux pour favoriser le réemploi, le reconditionnement et le recyclage,

dans un contexte géographique de faible structuration de ces filières. En avril 2024, lors du renouvellement des sièges de bureau et des caissons, le site de Marseille a fait don de ses équipements à une association qui soutient les personnes en situation de handicap. De même, en 2024, Intelcia a profité du renouvellement

de son parc d'ordinateurs sur le site de Rabat pour faire un don de 300 ordinateurs à une association locale. Ces ordinateurs seront réemployés plutôt que de devenir des déchets, et pourront bénéficier à des personnes dans le besoin.

ERT Technologies

ERT Technologies a également mis en place une procédure de gestion du cycle de vie des équipements de son parc informatique. Cette approche

permet notamment de donner une seconde vie aux équipements, qui ne répondent plus aux critères de performance de l'entreprise, via

des opérations de donation ou de valorisation.



III. Atteindre plus de sobriété et d'efficacité énergétique

En France, le numérique consomme 56 TWh par an⁽¹⁾, ce qui correspond à 12% de la consommation électrique nationale. Les équipements (ordinateurs, tablettes, box, mobiles) représentent les trois-quarts de la consommation énergétique du numérique (45 TWh). Même si l'architecture réseau du numérique (antennes relais, câbles, routeurs) représente une part moins importante de

ces consommations (3,5 TWh par an), celle-ci augmente régulièrement pour répondre aux besoins croissants des utilisateurs. Conscient de l'impact énergétique de ses activités, le Groupe Altice France place la sobriété énergétique au cœur de sa stratégie et met en œuvre des actions ciblées pour réduire, en priorité, l'empreinte de ses réseaux, de ses bureaux et de ses boutiques.

Pour cela, le pôle Télécoms révisé régulièrement sa politique énergétique en tenant compte de l'évolution de ses activités. Il met en place une série d'initiatives et de plans d'action pour optimiser et

réduire sa consommation d'énergie. Ces mesures concrètes incluent : la modernisation des équipements, l'intégration de solutions efficaces de refroidissement, la rénovation des installations et la mise en

place de relations étroites avec les prestataires et fournisseurs dans le but de développer des pratiques plus durables tout en maintenant un service de qualité pour ses clients.

Evolution de la gouvernance énergétique du pôle Télécoms

En 2024, le pôle Télécoms a fait évoluer sa stratégie énergétique par la mise en place d'audits énergétiques sur les entités suivantes : SFR, SFR Fibre, Completel, SRR et SFR Distribution. Ces audits couvrent un large éventail de sites afin d'obtenir un panel représentatif et élargi des modes de consommation au sein des infrastructures du pôle Télécoms. L'objectif est d'identifier les pratiques les plus vertueuses et de mettre en œuvre des actions ciblées pour plus de sobriété énergétique. Cette nouvelle gouvernance énergétique permet également de s'adapter à l'évolution des activités du pôle notamment dans le cadre de la cession de 257 de ses datacenters. Grâce à un état des lieux détaillé des consommations énergétiques, à l'identification des sources de gaspillage ou d'actions d'optimisation, des recommandations concrètes pour réduire l'empreinte énergétique seront proposées. Par exemple, les audits énergétiques réalisés en 2024 sur les boutiques SFR (voir section « Actions ciblées sur les boutiques »), ont permis d'identifier des solutions de réduction des consommations.

Par ailleurs, dans le cadre de l'évolution de la gouvernance énergétique, des comités semestriels ont été mis en place au sein du pôle Télécoms Hexagone afin de superviser, coordonner et piloter les initiatives liées à la gestion de l'énergie du réseau, des sites tertiaires

et des boutiques. Un suivi rigoureux et régulier est ainsi assuré afin d'identifier les meilleures pratiques en termes de réduction d'énergie, sans compromis sur la qualité ni la performance des services de télécommunications.



Les objectifs du pôle Télécoms en matière d'énergie

- Atteindre 20% d'électricité renouvelable en 2025 et 50% en 2030 dans le mix énergétique ;
- Prendre en compte les aspects énergétiques et environnementaux dès la conception du réseau et dans le choix des équipements ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et partenaires sur les actions à entreprendre afin de respecter les bonnes pratiques environnementales ;
- Favoriser l'utilisation de fluides frigorigènes plus performants avec un Potentiel de Réchauffement Planétaire (PRP) plus faible.

Consommation énergétique du Groupe Altice France

	Année	Electricité (MWh)	Essence (L)	Diesel (L)	GNR ⁽¹⁾ ou fioul domestique (L) ⁽²⁾
Altice France	2023	1 063 406	2 861 430	3 266 856	293 092
	2024	798 434	3 378 361	2 866 856	2 124 910
Télécoms Hexagone	2023	1 046 467	2 733 963	346 827	211 410
	2024	759 194	3 046 296	99 830	1 987 947
Télécoms Ultramarins	2023	Inclus dans Télécoms Hexagone			
	2024	21 653	34 607	10 418	35 299
Intelcia	2023	15 127	46 727	118 952	81 682
	2024	15 980	50 236	145 877	101 664
ERT Technologies	2023	1 812	80 740	2 801 077	N/A
	2024	1 606	247 223	2 610 731	N/A

N/A : Non-applicable

(1) GNR : Gazole Non-Routier utilisé pour alimenter les groupes électrogènes.

(2) L'augmentation de la consommation observée entre 2023 et 2024 est due à une évolution méthodologique, liée à la meilleure prise en compte des consommations des groupes électrogènes utilisés pour alimenter certains sites du réseau mobile SFR.



(1) Source: Commissariat général au Développement durable - "Notre environnement".

Vers plus d'énergies renouvelables

Pour soutenir les objectifs de l'Accord de Paris, le Groupe Altice France s'est fixé des objectifs ambitieux en matière d'énergies renouvelables: atteindre 20% d'électricité renouvelable d'ici 2025 et 50% d'ici 2030 dans son mix énergétique. Ainsi, en 2024, le Groupe a conclu un partenariat avec un

fournisseur d'électricité verte d'origine française, afin de couvrir 16 % de ses consommations électriques en énergies renouvelables. Cette électricité, générée à partir de sources hydrauliques permet au Groupe de décarboner une part significative de son scope 2.



Plus de 127 GWh

d'énergies renouvelables,
soit 16 % des consommations électriques
du Groupe Altice France

Réduire l'empreinte énergétique du Groupe à travers des actions ciblées

Dans le cadre de sa politique énergétique, le Groupe Altice France a mis en place différentes mesures pour réduire son empreinte énergétique, notamment celle associée au réseau et aux infrastructures, qui représentent plus de

90% de la consommation totale d'électricité du Groupe. Des mesures plus spécifiques portant sur les bureaux et boutiques ont également été mises en place ces dernières années.

Actions ciblées sur les sites du réseau de télécommunications

Réduire la consommation des antennes réseau grâce à la mise en veille des fréquences 4G

Dans un contexte marqué par une croissance continue des usages du numérique, et du réseau mobile notamment, le Groupe Altice France s'engage à sensibiliser ses clients aux enjeux environnementaux liés à leurs habitudes de consommation et pratiques quotidiennes, tout en s'appuyant sur des nouvelles technologies pour mettre en œuvre des solutions de sobriété énergétique, telle que la mise en veille de certaines fréquences de données mobiles.

Lancée en 2022, cette mesure a été étendue, en 2024, à la suite d'une analyse approfondie des équipements



et de leur consommation, à plus de 15 000 sites radio éligibles sur les heures creuses, c'est-à-dire où ces sites sont le moins sollicités.



Réduire la consommation des antennes réseau grâce au développement des panneaux photovoltaïques

Dans la continuité des actions lancées depuis deux ans, le Groupe poursuit le déploiement de plusieurs initiatives, dont l'autoconsommation. En 2023, la Direction réseau avait déployé 3 antennes pour la 2G/3G/4G et 3 antennes à faisceaux orientables pour la 5G en autoconsommation, grâce à l'installation de panneaux photovoltaïques en région bordelaise. Ces panneaux solaires assurent plus de 18 % de la consommation annuelle d'électricité de l'antenne.

Deux autres projets ont vu le jour en 2023 en Auvergne-Rhône-Alpes et en Région Sud - Provence-Alpes-Côte-

d'Azur sur le site de Fos-sur-Mer puis à Rennes, en 2024.

Réduire l'impact lié au refroidissement des sites

Le pôle Télécoms Hexagone intègre les critères énergétiques dès la phase de conception des sites et dans le choix des équipements réseau. Afin d'améliorer la performance énergétique des sites techniques en particulier, différentes solutions sont mises en œuvre:

- Dès que les équipements réseaux disposent d'une résistance suffisante aux variations de température, ils sont placés en extérieur, ce qui permet d'éviter l'utilisation de systèmes de refroidissement.
- Lorsque les équipements doivent

être placés en intérieur, une étude préalable est menée pour privilégier l'utilisation d'un extracteur d'air plutôt que d'une climatisation, lorsque que cela est possible.

- Enfin, lorsque l'utilisation d'une climatisation est nécessaire, l'usage de fluides frigorigènes à faible Potentiel de Réchauffement Planétaire (PRP) est préféré.

Actions ciblées sur les bureaux

Pôle Télécoms Hexagone

Les bureaux, bien que représentant une part mineure de la consommation électrique totale du pôle Télécoms Hexagone font l'objet d'un suivi et d'actions spécifiques dans le cadre de la stratégie globale de sobriété du pôle. L'installation de systèmes de Gestion Technique de Bâtiment (GTB) permet ainsi un suivi et une régulation en temps réel des consommations d'énergie. Ces systèmes permettent de piloter efficacement le chauffage, la climatisation, l'éclairage et les autres équipements liés à l'environnement de travail comme les stores afin d'optimiser leur fonctionnement en fonction de l'occupation des espaces et des conditions climatiques. En 2024, des solutions de GTB ont été déployées sur les sites de Rennes et des Ulis. Par ailleurs, SFR a automatisé les consignes de température dans l'ensemble de ses bâtiments disposant d'un système de gestion suffisamment récent, ajustant ainsi en temps réel les niveaux de chauffage et de climatisation pour garantir un confort optimal tout en réduisant les gaspillages énergétiques. Ces mesures, combinées à une gestion plus fine des consommations, contribuent à une réduction significative de l'empreinte énergétique des bureaux.

Intelcia

La stratégie énergétique d'Intelcia comporte deux piliers principaux.

En premier lieu, la réduction des consommations d'énergie sur les sites Intelcia, qui se traduit par plusieurs actions :

- **Climatisation** : optimisation des consommations sur plusieurs sites. Au Sénégal, les différents sites sont dotés d'un contrôleur d'allumage et d'arrêt de la climatisation afin de programmer ses cycles en fonction de la présence de collaborateurs sur site et généraliser son extinction en fin de journée. En France, le système de climatisation de Dreux a également été rénové en 2022 afin de permettre de meilleures performances.
- **Eclairages** : généralisation des ampoules LED, installation de détecteurs de présence, sensibilisation des agents de sécurité à l'extinction des lumières, programmation de l'extinction généralisée des éclairages à la fin des horaires de travail sur certains sites pilotes.
- **Consommation des équipements** : des terminaux légers sont préférés aux PC standards afin de diminuer la consommation électrique par poste de travail ; des scripts ont également été programmés pour automatiser l'extinction de centaines de postes de travail chaque soir.

Le deuxième pilier de la stratégie d'Intelcia est la réduction des consommations d'énergie liées aux déplacements des collaborateurs, dont le détail est disponible dans la section « Décarboner les transports et les déplacements ».

Les achats responsables au cœur de la réduction de la consommation d'énergie

Afin de réduire sa consommation d'électricité, le Groupe Intelcia a adopté des critères énergétiques dans ses choix d'achat de matériel informatique. Ainsi les gammes d'ordinateurs et d'écrans sont labellisées Energy Star et EPEAT (Gold ou Silver) et le renouvellement des gammes de serveurs et baies de stockage est lui aussi réalisé avec des modèles labellisés Energy Star depuis 2012.

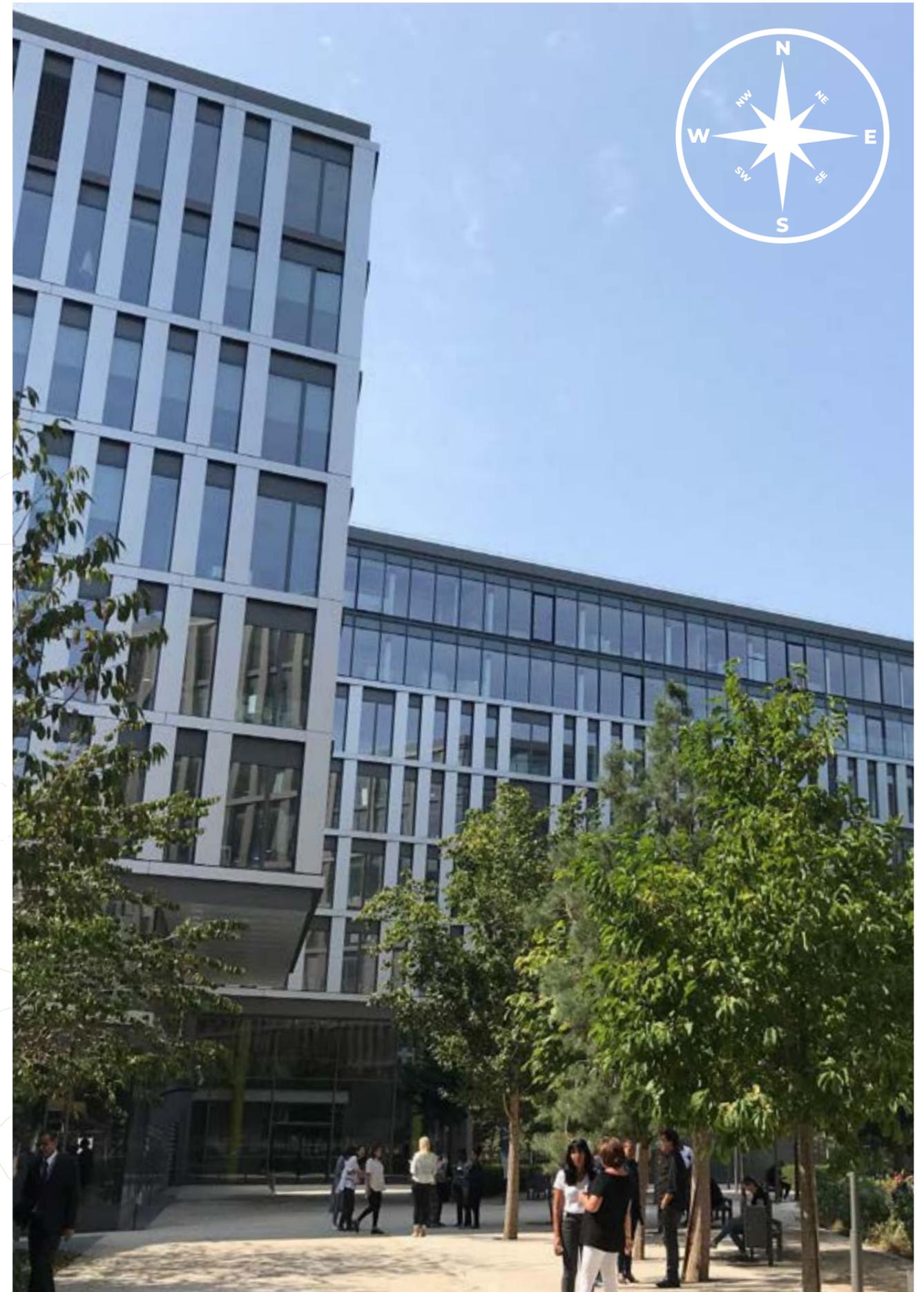


Actions ciblées sur les boutiques

Au titre de la marque SFR, le Groupe Altice France dispose d'un réseau de 300 boutiques gérées en propre. Depuis 2017, SFR Distribution (entité gérant le réseau de boutiques) réalise régulièrement des audits énergétiques en conformité avec ses obligations réglementaires.

Dans le cadre de la nouvelle gouvernance énergétique, des audits supplémentaires ont été réalisés dès 2024 sur 25 boutiques. Ils ont permis d'identifier des solutions permettant de réduire l'énergie consommée de l'ordre de 10% par rapport à la consommation de référence de chaque boutique. Ces audits ont été menés avec l'accompagnement du cabinet expert en optimisation énergétique ADVIZEO.

Enfin, depuis 2022, les horaires d'extinction de l'éclairage des enseignes et des boutiques ont été élargis et s'étendent maintenant de 22h à 8h30.



IV. Décarboner les transports et les déplacements

Politique parc automobile

Afin de réduire les émissions directes de son scope 1, le pôle Télécoms Hexagone agit pour limiter l'impact de son parc automobile et s'est fixé l'objectif qu'il soit composé à 50% de véhicules à faibles émissions⁽¹⁾ d'ici à 2027. A fin 2024, le parc automobile était composé de 14 % de véhicules à faibles émissions.

De son côté, Intelcia limite l'extension du parc automobile existant et a systématisé l'étude du rejet en CO₂

des véhicules de fonction, avec l'interdiction des véhicules rejetant plus de 125g eq. CO₂/km.



Transports liés au fret

Début 2023, SFR a validé son engagement dans le dispositif FRET21, initié par l'Association des Utilisateurs de Transport de Fret (AUTF) et de l'ADEME et s'est ainsi fixé l'objectif de réduire de 5 % ses émissions liées à ses transports logistiques entre 2022 et 2025, depuis ses fournisseurs, jusqu'aux premiers clients finaux. Dans ce cadre, SFR, en partenariat avec ses fournisseurs et prestataires, a défini des actions pour optimiser ses transports et faire évoluer les modes de transports vers des solutions moins carbonées. En parallèle, des actions sont également mises en place pour optimiser les transports liés au reconditionnement des équipements après utilisation par les clients, tel que le gerbage des palettes. Ce procédé permet d'empiler plusieurs unités de charge les unes sur les autres. Les

gains de place réalisés permettent d'optimiser les trajets en doublant le nombre de palettes transportées par trajet. Les camions circulant entre les centres de reconditionnement et les centres logistiques de SFR en France utilisent cette méthode chaque fois que cela est possible, notamment lorsque les trajets ne sont pas mutualisés avec d'autres entreprises et que le volume d'équipements est suffisamment important pour justifier cette optimisation. En revanche, cette solution n'est pas applicable aux centres traitant des équipements reconditionnés spécifiques à faible volume.



Transports liés aux déplacements professionnels

Le Groupe Altice France dispose de politiques voyages sur chacun de ses pôles d'activités. L'ensemble de ces politiques invite à privilégier la visio-conférence ou, en cas de nécessité, et lorsque la distance le permet, l'usage du train par rapport à l'avion.

Côté Télécoms, il est également demandé de privilégier l'usage des transports en commun lorsque cela est possible. Chez Intelcia, les déplacements professionnels ont été fortement limités et sont devenus exceptionnels.

Les déplacements en avion ne sont autorisés que hors pays, et dans le cas où le train est une option moins avantageuse.

Transports liés aux déplacements domicile-travail

Le Groupe Altice France a développé, sur l'ensemble de ses pôles d'activités, des dispositifs de télétravail jusqu'à 2 jours par semaine, qui permettent de limiter les déplacements des collaborateurs lorsque l'activité le permet.

Le pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins) propose également le remboursement à 90% des titres de transports en commun⁽²⁾, des solutions de location de vélo ainsi que le remboursement de l'achat d'un vélo (électrique ou non) ou de trottinette électrique à 50% et pour un montant maximum de 900€ en 2024⁽³⁾. Une indemnité est également prévue afin d'inciter au covoiturage⁽⁴⁾.

De son côté, Intelcia met à disposition de ses collaborateurs des modes de transport collectif afin de mutualiser les trajets. En France, les forfaits

mobilité durable ont été mis en place pour encourager les collaborateurs à privilégier les mobilités douces.



(1) Est considéré comme étant un véhicule à faibles émissions tout véhicule dont les émissions de dioxyde de carbone sont inférieures ou égales à 50 grammes par kilomètre.

(2) Sont concernés par ce dispositif les salariés des entités : SFR SA, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et SRR.

(3) Sont concernés par ce dispositif les salariés des entités : SFR SA, SFR Fibre, Completel et SRR.

(4) Idem.

V. Limiter ses impacts et préserver les ressources

Au-delà des enjeux identifiés comme hautement prioritaires dans le cadre de sa trajectoire de réduction des émissions de GES, le Groupe Altice France agit également sur des enjeux évalués comme moins critiques au regard de ses activités afin de réduire son impact environnemental de manière globale. Ces enjeux intègrent notamment la limitation des pollutions, la réduction des déchets et la gestion des consommations d'eau.

Limiter les pollutions

Intelcia

Depuis plusieurs années, Intelcia a inscrit dans ses prérequis d'achats responsables l'utilisation de produits certifiés pour leur respect de l'environnement. En France, par exemple, Intelcia encourage ses prestataires de nettoyage à employer des produits à la composition plus

naturelle depuis plusieurs années afin de lutter contre les pollutions chimiques.

En 2021, une revue complète a été réalisée, assortie d'une exigence de remplacement des produits non-labellisés par des substituts certifiés. Dans les pays où ces produits

labellisés sont peu accessibles, des actions alternatives sont mises en place. Par exemple, à Madagascar, les appels d'offres stipulent que les produits doivent être non-dangereux et représenter l'impact le plus faible possible sur l'environnement.

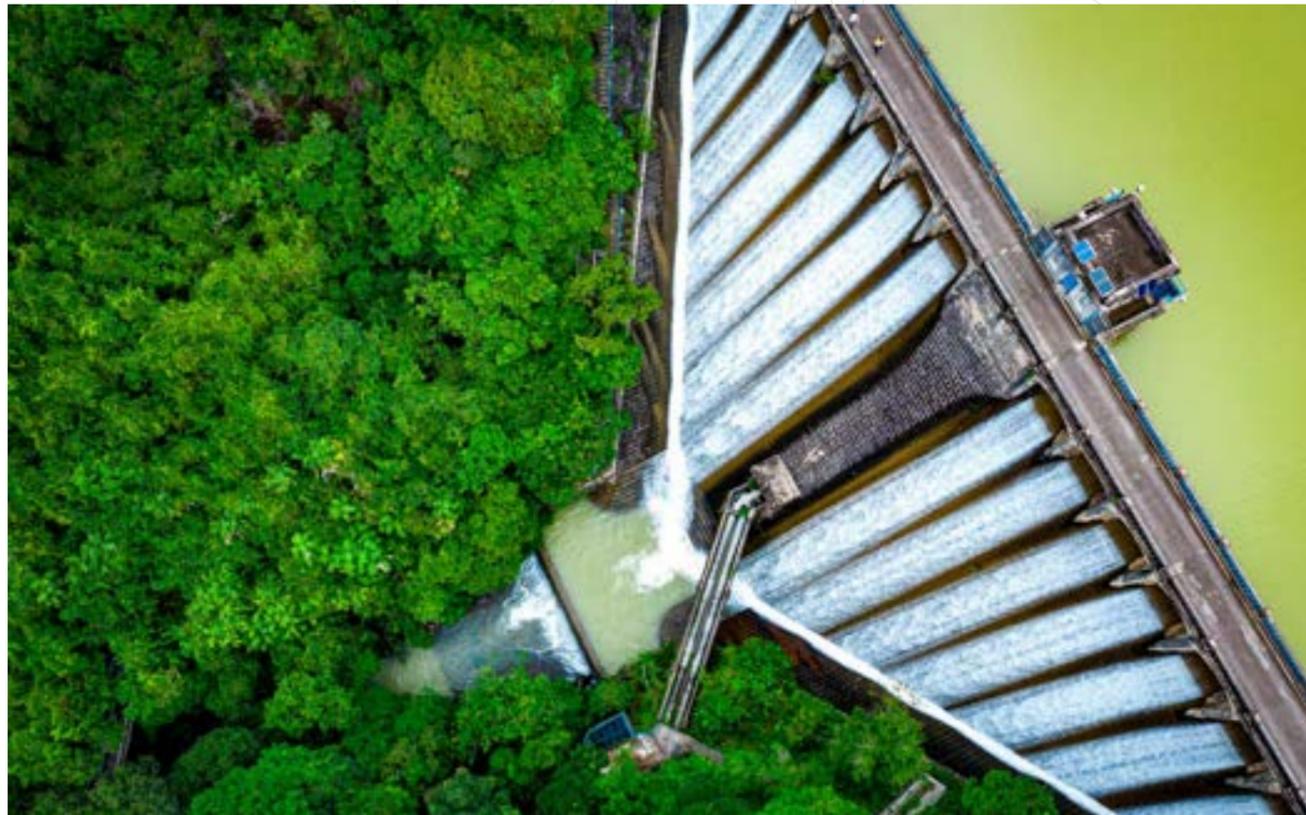
Pôle Télécoms

La première empreinte biodiversité (cf. section « Comprendre les interactions avec les écosystèmes »), réalisée cette année par le pôle Télécoms, vient compléter le contrôle spécifique réalisé sur les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE). Ces sites correspondent aux infrastructures du Groupe qui

représentent le risque le plus significatif – bien que demeurant mineur – pour l'environnement et la biodiversité.

Le réseau du Groupe Altice France est aujourd'hui concerné par 4 sections ICPE, relatives au stockage des batteries et de l'huile de carburant, et à la présence d'agents d'extinction, d'unités de réfrigération et de

générateurs. Ces sections induisent des contrôles réguliers et précis sur ces sites, afin d'éviter toute pollution de l'environnement et donc un impact sur la faune et la flore locales.



Favoriser une meilleure gestion de l'eau

Les consommations d'eau du Groupe, présentées dans le tableau ci-dessous, sont principalement liées aux bureaux.

Pour ses infrastructures réseau, SFR a opté pour des technologies de refroidissement économes en eau. Contrairement aux datacenters traditionnels, qui nécessitent des volumes d'eau significatifs pour le refroidissement de leurs équipements, SFR privilégie des solutions innovantes telles que le **freecooling**, les **chilled-water systems** et le **refroidissement par détente directe**. Complémentaires, ces technologies sont adaptées aux caractéristiques de chaque installation.

● **Freecooling** : cette technologie exploite la température de l'air extérieur pour refroidir les installations sans recours à l'eau. Lorsque la température extérieure est suffisamment basse, l'air frais est directement utilisé pour abaisser la température à l'intérieur des bâtiments, ce qui réduit la consommation d'énergie et d'eau.

● **Chilled-water systems** : ces systèmes reposent sur l'utilisation d'eau réfrigérée pour absorber la chaleur des équipements. L'eau circule dans des circuits fermés, ce qui évite un renouvellement constant d'eau tout en assurant une régulation efficace de la température.

● **Refroidissement par détente directe (DX)** : cette technologie de climatisation évacue la chaleur d'un espace par évaporation et condensation de fluides frigorigènes. Cette solution permet de refroidir les équipements sans utiliser d'eau.

En complément et pour limiter les consommations d'eau de ses bureaux, le pôle Télécoms Hexagone a mis en place, depuis de nombreuses années, des mesures visant à réduire la consommation d'eau de ses sites tertiaires, comme l'installation de réducteurs de pression et de chasses d'eau à double débit.

		Altice France	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies
Consommation d'eau (m ³)	2023	145 365	46 540	Inclus dans Télécoms Hexagone	95 570	3 255
	2024	138 848	40 471	6 062	87 535	4 779



CONTRIBUER

Préserver et restaurer

La protection de la biodiversité et des écosystèmes est un enjeu essentiel dans la lutte contre le changement climatique. Les objectifs et actions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre doivent permettre de limiter au maximum l'impact du Groupe Altice France sur le changement climatique. En parallèle, la politique environnementale du Groupe inclut une troisième dimension, axée sur la notion de « contribution ».

En participant à la préservation et la restauration des écosystèmes, le Groupe peut ainsi amplifier ses actions en lien avec la lutte contre le changement climatique, notamment via l'absorption de ses émissions dites « résiduelles », c'est-à-dire celles qui, malgré les efforts de réduction, n'ont pas pu être entièrement évitées ou réduites.

Protection de la biodiversité et restauration des écosystèmes

La stratégie du Groupe Altice France en matière de protection de la biodiversité et de restauration des écosystèmes est en cours de refonte pour être approfondie en 2025. Elle devra permettre de respecter l'objectif consistant à éviter, réduire ou compenser l'intégralité des émissions du Groupe d'ici à 2050. De premiers chantiers ont été initiés par le pôle Télécoms et par Intelcia ces dernières années, qui devront être complétés par une démarche plus globale de contribution du Groupe en alignement avec sa stratégie de réduction.

Pôle Télécoms

Depuis 2020, les équipes de Red by SFR animent le programme « #REDsponsable » afin de contribuer à la restauration des écosystèmes locaux. A travers ce programme, et en partenariat avec l'association A Tree for You, Red by SFR finance des projets de reforestation en France, tel que :

- la réhabilitation de la forêt de Montmorency, en crise sanitaire depuis 2018 ;
- le reboisement de la forêt domaniale de Meudon, affectée par la maladie de l'encre du châtaignier et dont le financement a été finalisé en septembre 2024 ;
- et un projet de forêt mellifère visant à protéger l'abeille noire des Cévennes, en Lozère, depuis fin 2024.

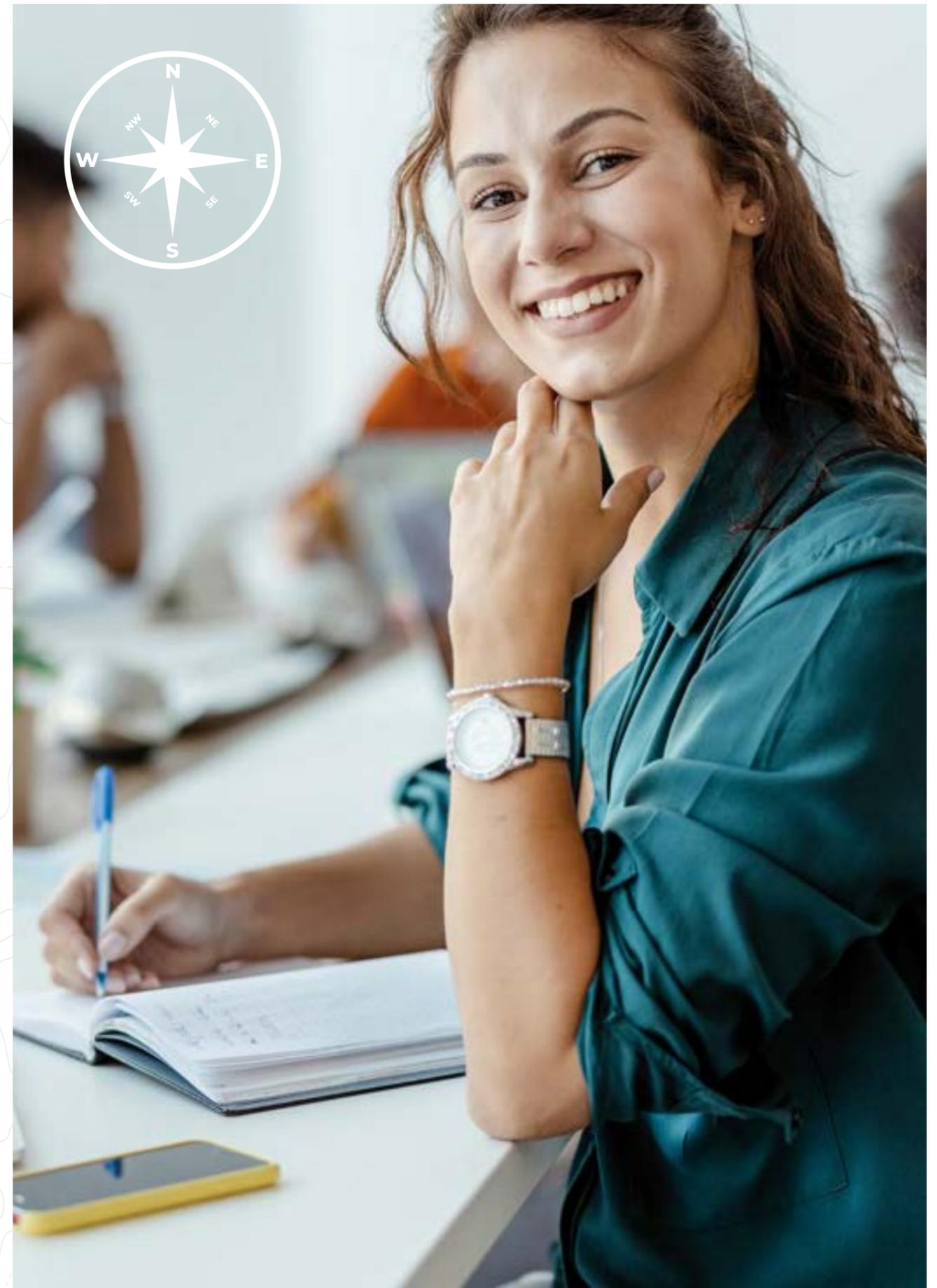
Ces projets, entamés les années précédentes, ont été portés par les dons des clients et abondés par Red by SFR à hauteur de 17000 € en 2024. SFR Réunion mène également des actions en faveur de la protection de la biodiversité, qui sont détaillées dans la page « SFR Réunion, se mobiliser au service des enjeux environnementaux et sociétaux des territoires ultramarins ».

Intelcia

En partenariat avec l'association High Atlas Foundation (HAF), qui œuvre pour la restauration des écosystèmes marocains via des actions de reforestation, Intelcia a financé la plantation de 10 000 arbres fruitiers, soit un arbre par collaborateur Intelcia au Maroc. Caroubiers, oliviers, grenadiers, figuiers et amandiers ont ainsi été plantés dans la région

de Ouarzazate dans les montagnes de l'Atlas, région où les sécheresses sont de plus en plus fréquentes et ont fragilisé tout l'écosystème naturel et social local.

Cette action profite aujourd'hui à 15 fermes et 60 familles. En plus des bienfaits pour l'environnement et la biodiversité, les arbres fruitiers fourniront à moyen terme une production destinée à la vente, ce qui permettra aux familles d'accroître leurs revenus. De la plantation à la récolte, en passant par l'entretien des vergers, la création d'emplois locaux sera favorisée tout au long du cycle de vie du projet. Une dizaine de collaborateurs d'Intelcia se sont rendus dans la région de Ouarzazate pour participer à la plantation de ces arbres, aux côtés des membres de HAF et des propriétaires des terrains agricoles.



5. Nos Engagements

Favoriser un environnement de travail stimulant

Afin d'accompagner au quotidien les collaborateurs dans leurs missions, le pôle Télécoms poursuit le déploiement de nombreux dispositifs au service de l'excellence opérationnelle et de la performance des équipes. Cela passe par la mise en place de filières de formation exigeantes, une politique d'apprentissage volontariste, une gestion dynamique de la mobilité et des carrières des collaborateurs. En 2024, le pôle Télécoms amplifie

également ses actions en faveur de l'inclusion, avec un effort particulier sur les recrutements de travailleurs en situation de handicap, ainsi que sur la diversité et la féminisation des métiers.

De son côté, Intelcia est orientée depuis ses débuts vers la création d'emplois, l'employabilité et l'inclusion. Avec 19 503 collaborateurs en 2024 pour la région francophone, Intelcia fait ainsi partie des premiers

employeurs privés dans plusieurs bassins d'emplois en France et à l'international. La politique de recrutement d'Intelcia témoigne de sa volonté d'inclusion : 68% des collaborateurs recrutés en 2024 ont 30 ans ou moins, et 30% sont des personnes dites éloignées de l'emploi, recrutés dans le cadre de dispositifs comme la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) en France. Afin de favoriser l'employabilité de ses collaborateurs

tout au long de leur carrière, Intelcia s'appuie sur deux académies de formation interne et le déploiement régulier de e-learning. Enfin, Intelcia met en œuvre différents dispositifs pour améliorer le bien-être au travail de ses collaborateurs, avec notamment le programme In The Move qui est déployé dans tous les pays et qui rassemble tous les collaborateurs autour d'une large offre de services et d'événements.

Indicateurs clés de performance

Risques	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Indicateurs clés de performance	2023	2024	
Employabilité & stabilité	X	X	X	X	Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année ⁽¹⁾	101%	54%	
	X	X	X	X	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur ayant suivi au moins une formation au cours de l'année	60,1	69,4	
	X	X	N/D	N/D	Part des collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du Développement Durable au cours des 3 dernières années	NEW	74%	
Gestion des talents	X	X	X	X	Nombre d'embauches en CDI ⁽²⁾	7773	6217	
	N/D	N/D	X	N/D	Part des personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés	33%	30%	
	X	X	N/D	X	Nombre d'alternants embauchés ⁽²⁾	410	402	
	X	X	X	X	Taux de départs volontaires ⁽²⁾	27%	22%	
Droits humains et libertés fondamentales	X	X	X	X	Part des promotions attribuées à des femmes en CDI	41%	43%	
	X	X	X	X	Part des femmes parmi les embauches	50%	51%	
	UES SFR : 92% - 2,8% SFR Distribution : 94% - 2,7%			99%	86%	Index égalité professionnelle ⁽³⁾ - dont écart de rémunération (réglementation française) lorsque disponible	N/C	N/C
	X	X	X	X	Pourcentage de salariés en situation de handicap ⁽⁴⁾	4,2%	4,9%	
	X	X	X	X	Taux d'absentéisme	12,3%	4%	
	X	X	X	X	Taux de fréquence des accidents de travail ⁽⁵⁾	6,7%	3,8%	
	X	X	X	N/D	Taux de gravité des accidents de travail	NEW	16%	

N/D : Non-dit ; N/C : Non-consolidé ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) La valeur de l'indicateur pour 2023 s'explique car Intelcia a formé un nombre de personnes annuellement supérieur à son effectif de fin d'année, témoignant de l'effort de formation sur la population des conseillers clients, population principalement à l'origine du turn over. En 2024, à l'inverse, il y a eu moins de nouveaux projets nécessitant une formation initiale chez Intelcia, d'où une baisse de la valeur de l'indicateur par rapport à 2023.

(2) Les données 2023 ne comprennent pas ERT Technologies qui a intégré le suivi de cet indicateur dans son reporting en 2024.

(3) Index publié en 2024 pour l'année 2023. Périmètre France pour Intelcia.

(4) Intelcia : Périmètre 2023 Intelcia France. Périmètre 2024 Intelcia France & Intelcia Portugal.

(5) Les données 2023 ne comprennent pas Intelcia qui a intégré le suivi de cet indicateur dans son reporting en 2024.

Risque	Télécoms Hexagone	Télécoms Ultramarins	Intelcia	ERT Technologies	Objectifs	2023	2024
Droits humains et libertés fondamentales	X	X	N/A	N/A	Augmenter la représentativité des femmes dans : - les effectifs - le management - les promotions	35% 30% 33%	35% 30% 29%
	X	X	N/A	N/A	Réduire l'écart salarial entre les femmes et les hommes, avec une enveloppe budgétaire dédiée ⁽¹⁾	2,6%	2,8%
	X	X	N/A	N/A	Augmenter le taux d'emploi TH ⁽²⁾	3,9%	4,1%
	X	X	N/A	N/A	Embaucher a minima 23 salariés TH ⁽²⁾ par an entre 2023 et 2025 sur le pôle Télécoms ⁽³⁾	9	30

N/A: Non-applicable.
 (1) Ecart salarial basé sur l'index égalité professionnelle publié en 2023 pour l'année 2022 et en 2024 pour l'année 2023. Périmètre UES SFR.
 (2) TH: Travailleur handicapé. Les valeurs 2023 et 2024 correspondent au pourcentage de TH par rapport à l'ensemble des effectifs du pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins) au 31/12/N.
 (3) Inclut l'ensemble des contrats.

Attraction des talents et insertion des jeunes dans le Groupe

I. Intelcia : une politique de recrutement dynamique et responsable, en faveur de l'égalité des chances

L'identité d'Intelcia est à l'image de la jeunesse qui représente la majorité de ses effectifs. Tous les efforts du Groupe sont ainsi mobilisés pour construire une entreprise au plus près des attentes de la jeunesse, notamment en offrant des perspectives d'évolution de carrière au sein du Groupe.

Intelcia est en croissance constante et a choisi de faire de la diversité et de l'égalité des chances une richesse pour l'entreprise. Ainsi, Intelcia offre des opportunités aux populations dites éloignées de l'emploi, telles que les personnes à faible qualification, celles ayant connu des périodes

de chômage ou les seniors. Ces personnes sont recrutées grâce à des partenariats avec des associations et des organisations publiques telles que l'Association Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC) au Maroc, Pôle Emploi en France, ou encore le Fonds National de l'Emploi (FNE) au Cameroun. En 2024, ces recrutements ont représenté 30% de l'ensemble des embauches, et permettent à Intelcia de lutter contre les inégalités tout en renforçant son intégration dans le tissu local.

Par exemple, le site de Lyon a collaboré avec la Région Rhône-Alpes

et France Travail dans le cadre du Pacte Région pour l'Emploi pour recruter 5 personnes seniors. France Travail sélectionne les profils seniors éloignés de l'emploi et qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques. Grâce à son centre de formation externe Smartshore, Intelcia les forme pendant une durée de 266 heures. Ce partenariat avec la région favorise la réinsertion dans le monde du travail et facilite le recrutement. Grâce à un accompagnement sur le volet « outils informatiques », les personnes recrutées s'insèrent plus aisément sur les projets du Groupe.



Dès que l'opportunité se présente, Intelcia noue des partenariats avec les organisations publiques référentes sur ses territoires d'implantation,

afin d'ouvrir ses recrutements à des personnes dites éloignées de l'emploi. Des partenariats sont également mis en place avec des établissements

de l'enseignement supérieur (écoles, universités, centres de formation, etc.) pour attirer les jeunes talents.



30%

de personnes dites éloignées de l'emploi parmi les embauches



20%

des collaborateurs ont moins de 25 ans

Ainsi, au Sénégal, Côte d'Ivoire et Cameroun, des partenariats ont été créés avec les Directions de l'Emploi locales afin de favoriser le recrutement de jeunes sans qualification ou des primo demandeurs d'emploi. En 2024, en Tunisie, Intelcia a renforcé son partenariat avec l'Agence Nationale pour l'Emploi des Travailleurs

en Tunisie (ANETI) pour faciliter l'insertion des demandeurs d'emploi. Ce partenariat a plusieurs avantages clés :

- Accès à un vivier de talents diversifiés incluant des jeunes sans expérience, des personnes en situation de handicap, et des chômeurs de longue durée. Cela permet à la fois

de diversifier les équipes tout en répondant aux besoins en recrutement de manière rapide et ciblée.

- Accompagnement renforcé: l'ANETI propose un soutien continu aux candidats recrutés, ce qui facilite leur intégration et réduit les risques de turnover.



En France,

notamment avec France Travail, les missions locales, les cellules de réinsertion, mais également les agglomérations. Ainsi, 37% des recrutements sur tout le périmètre français ont lieu **dans le cadre des dispositifs de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuel (POEI) ou d'Action de Formation Préalable au Recrutement**

Au Maroc,

avec l'ANAPEC pour la promotion de l'employabilité et la reconversion des jeunes. **Mais aussi avec l'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT) pour favoriser le recrutement**

Au Sénégal,

avec la Direction de l'emploi, au travers de la Convention Etat-Employeur, pour le recrutement de jeunes sans-emploi. **Mais aussi grâce à la convention avec l'Institut Supérieur de Management pour le recrutement des jeunes diplômés**

En Côte d'Ivoire,

avec l'Agence Emploi Jeunes visant à recruter des primo-demandeurs d'emplois

En Tunisie,

via le **partenariat avec l'ANETI pour faciliter l'insertion des demandeurs d'emploi.**

Au Cameroun,

en collaboration avec le FNE, dans le cadre du nouveau Programme Emploi Diplômé Citoyen (PED-CI)

II. Pôle Télécoms

Une forte dynamique de recrutement sur un marché en tension

En 2024, et dans la continuité des années précédentes, le pôle Télécoms a connu une très forte dynamique de recrutement, en particulier sur les forces commerciales Grand Public et Entreprises, sur les métiers des Systèmes d'Information et du Réseau, ainsi que sur les fonctions support. Le marché de l'emploi reste particulièrement tendu, notamment sur les métiers du numérique et les profils techniques. Ce phénomène est accentué par le contexte de transformation digitale et d'accélération du développement de l'intelligence artificielle qui crée un besoin croissant de compétences

en technologies numériques et automatisées.

Le pôle Télécoms met en place une stratégie de recrutement ambitieuse et adopte une approche proactive auprès des candidats pour attirer les meilleurs talents au sein du Groupe. Les équipes de recrutement s'attachent également à promouvoir un recrutement diversifié et inclusif, en s'appuyant sur les politiques du pôle Télécoms en faveur de l'égalité professionnelle et de l'intégration du handicap en entreprise.

A titre d'exemple, en 2024, le pôle Télécoms a dépassé son objectif de recrutement de travailleurs en situation

de handicap pour l'année, avec 30 recrutements pour un objectif fixé à 23 dans le cadre de son accord en faveur du handicap. Ces chiffres attestent des résultats d'une politique engagée depuis de nombreuses années.

Enfin, l'engagement du pôle Télécoms pour le développement professionnel et l'intégration des nouveaux collaborateurs favorise un environnement stimulant et propice à l'épanouissement de chacun.

Une politique d'alternance ambitieuse

Le pôle Télécoms mène depuis de nombreuses années, une politique volontariste en faveur de l'apprentissage, dans le but d'accompagner et d'encourager les jeunes vers le marché de l'emploi et dans la construction de leur avenir professionnel. Cet engagement est inscrit dans le projet du pôle Télécoms depuis plusieurs années et vise à soutenir la dynamique du plan gouvernemental «1 jeune 1 solution». Chaque année, le pôle Télécoms accueille près de 600 étudiants issus des filières numérique, commerce, corporate (finance, RH, juridique, etc.). Au-delà de l'apprentissage de leur métier, le pôle Télécoms offre aux étudiants une véritable découverte des activités et de la vie de l'entreprise à travers un cycle de visites, de conférences et de nombreux moments de rencontres et d'échanges tout au long de leurs parcours au sein du Groupe. En outre, des journées d'intégration sont proposées chaque année à tous les alternants afin d'accélérer la découverte du Groupe et d'apprendre à se connaître.

Les tuteurs s'engagent pour développer les compétences des alternants, les accompagner dans leur apprentissage et dans la construction de leur projet professionnel. Chaque année, ces tuteurs sont accompagnés pour leur permettre de réussir au mieux leur mission avec la mise en place d'une formation dédiée aux nouveaux tuteurs et d'un moment d'échange avec l'équipe Relations Ecoles où chacun peut poser ses questions liées au tutorat.

En 2024, un programme spécifique a été proposé aux tuteurs du pôle Télécoms pour aller plus loin et gagner en aisance dans leur rôle d'accompagnement, avec une conférence dédiée à la question de l'intergénérationnel, ainsi que des modules de formation consacrés aux thèmes du feedback, de la gestion des émotions ou encore de la communication et de la collaboration.



En 2024
27%

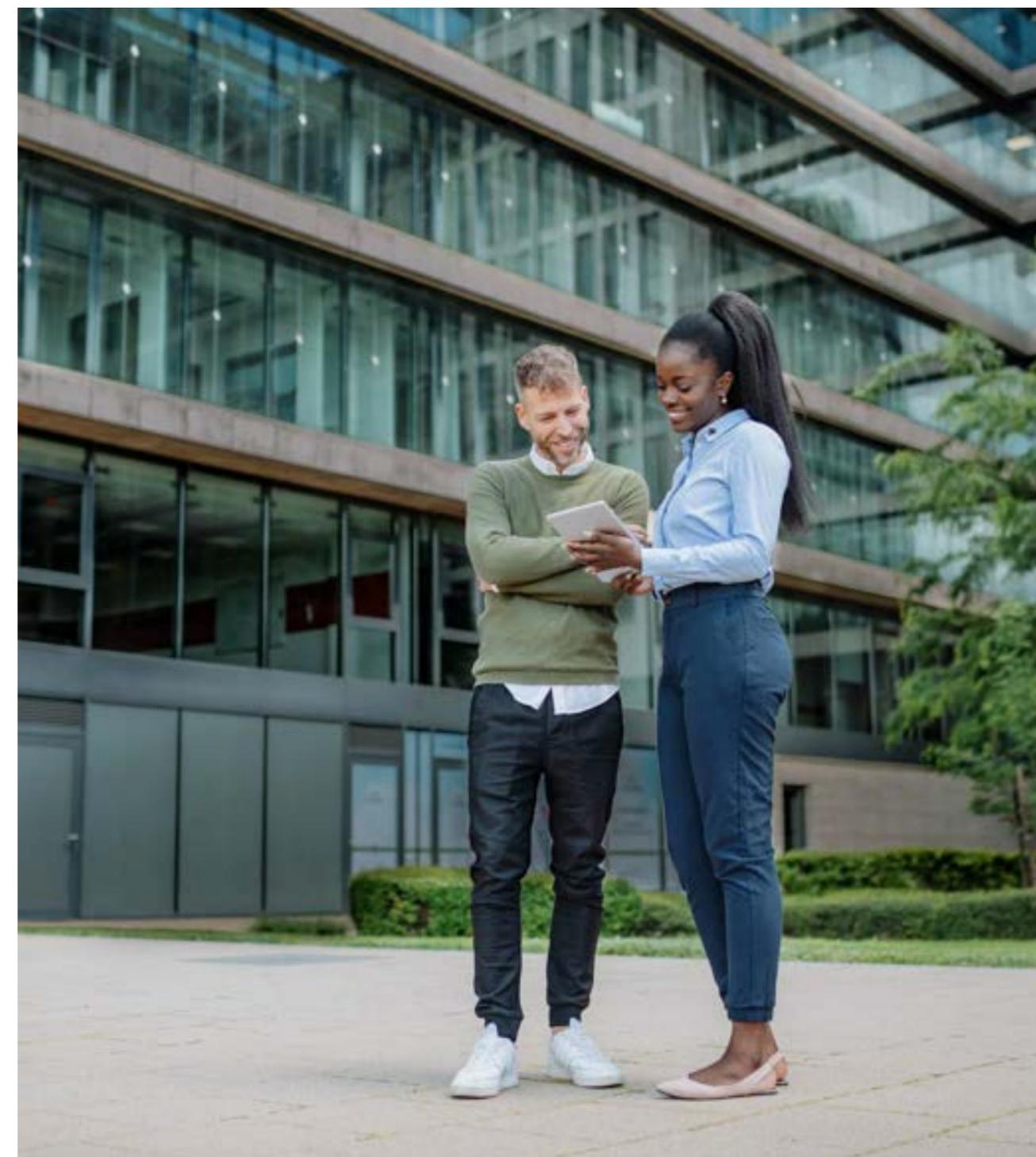
des étudiants du pôle
Télécoms ont été
recrutés en CDD
ou CDI à l'issue
de leur alternance.

L'alternance : source de diversité dans l'entreprise

Convaincu que la diversité est source de performance pour le Groupe, le pôle Télécoms impulse dès l'alternance, une politique volontariste en faveur de l'insertion des personnes en situation de

handicap, de la féminisation des métiers du numérique ou encore des jeunes issus des quartiers prioritaires. Les efforts menés sur la mixité et la féminisation des effectifs ces dernières années ont permis d'augmenter

significativement la proportion de femmes parmi les alternants recrutés en 2024, avec plus de 49% de femmes sur cette promotion.



Développement des compétences des collaborateurs afin de porter les innovations d'aujourd'hui et de demain

I. Formation continue et parcours d'intégration chez Intelcia et ERT Technologies

Deux académies de formation interne, au service des collaborateurs d'Intelcia

Intelcia dispose de 2 académies de formation interne : Intelcia Academy pour les conseillers et Intelcia University pour les managers, qui assurent le déploiement des formations et consolident l'ensemble des processus et données sur la formation dans l'outil My Training. My Training est une plateforme digitale qui permet de planifier les formations, gérer les ressources associées (salles,

animateurs, apprenants, etc.) et suivre les données liées à ces formations (évaluations des formations notamment). Les plans de formation pour les conseillers sont définis avec les clients et comprennent une formation initiale et une formation continue interne ou externe. Côté managers, un catalogue est mis à disposition pour les former, qu'ils soient Chefs d'équipe ou Directeurs.



Intelcia University est en charge des formations continues de l'ensemble de l'équipe encadrante Intelcia à travers tout le Groupe.



Intelcia Academy, est en charge des formations initiales et continues des conseillers clientèle Intelcia.

Le dispositif est renforcé par une équipe de Design Center en charge de la conception de modules/vidéos.

Au total, ce sont près de 1,1 million d'heures de formation qui ont été suivies par les collaborateurs d'Intelcia en 2024.

Pilotage et suivi du dispositif de formation

Le Département Formation s'est doté de systèmes informatiques pour le pilotage et le suivi du dispositif de formation:

- My Learning, un Learning Management System (LMS) pour les e-learning;

- My Training pour la gestion, planification des formations;
- Test'IN Lab, qui permet de reproduire un environnement client SFR (TV, Box, Smartphone, Tablettes, etc.).



Parcours d'intégration et formation: une attention particulière à l'Outsourcing présent chez Intelcia et ERT Technologies

Intelcia porte une attention particulière au parcours d'intégration du nouveau collaborateur qui a été entièrement remodelé et digitalisé. En effet, le nouveau collaborateur doit se sentir attendu et accueilli mais également comprendre rapidement les enjeux de sa mission. L'arrivée des nouveaux collaborateurs, leur intégration dans les équipes et les formations initiales sont ainsi optimisées grâce à un système de On Job Training (OJT), qui explique le

métier et présente les interlocuteurs clés pour la réalisation des missions et l'intégration dans l'entreprise. De plus, l'intranet, MyIntelcia, donne accès à de nombreuses informations, tant sur le fonctionnement de l'entreprise, que sur son actualité ou encore ses avantages sociaux. Le collaborateur gagne ainsi en autonomie. De son côté, depuis 2019, ERT Technologies met à disposition de l'ensemble des nouveaux arrivants un livret d'accueil, qui a été revu

en 2024. Chaque salarié bénéficie également d'un accueil sécurité réalisé par les animateurs Qualité Sécurité Environnement (QSE) ainsi que d'un parcours d'intégration correspondant à ses fonctions, en plus de se voir remettre le matériel nécessaire à l'exercice de son activité. En complément, une communication est publiée sur l'intranet pour présenter chaque nouvel arrivant, qui se voit également remettre un kit de bienvenue.

II. Développement des compétences des collaborateurs du pôle Télécoms afin de porter les transformations du Groupe

En 2024, 72% des salariés du pôle Télécoms ont suivi au moins une formation, avec un taux de satisfaction moyen de 90%.

En moyenne, les femmes ont suivi 18 heures de formation, et les hommes 22.

En 2024, le pôle Télécoms a institué la gestion des talents comme pilier fondamental de son nouveau projet d'entreprise, soulignant l'importance primordiale du développement des compétences au sein de l'organisation. Le plan de formation du pôle Télécoms⁽¹⁾ de 2024 s'est articulé autour de plusieurs axes stratégiques visant à accompagner les évolutions technologiques et à renforcer l'efficacité opérationnelle des équipes. Dans la continuité des années précédentes, un effort particulier a été mené sur les parcours de formation des forces de vente, en particulier sur l'efficacité commerciale et le sens du service. Le leadership et management de la performance ou encore la sensibilisation aux enjeux environnementaux, réglementaires

et de sécurité de l'information étaient aussi au cœur des priorités pour 2024. Enfin, un accent particulier a été mis cette année sur l'appropriation des outils d'intelligence artificielle générative, d'analyse et d'exploitation des datas afin d'accompagner la transformation du Groupe.

L'équipe interne, composée de six personnes et d'un manager, pilote le plan de formation et conçoit les programmes en s'appuyant sur l'expertise des Directeurs opérationnels des 9 filières métier. Les actes administratifs et financiers sont externalisés auprès de partenaires spécialisés. Avec un budget global de 5 millions d'euros - dont le Fonds National de l'Emploi - Formation pour accompagner

les transformations numérique et écologique - le plan de formation s'adresse à l'ensemble des équipes de l'UES SFR. Les collaborateurs de SFR Distribution bénéficient d'un plan de formation spécifique géré indépendamment. 90% des formations sont dispensées par des organismes certifiés Qualiopi et 10% sont animées par des formateurs internes.

En 2024, le taux d'accès formation a été de 75%⁽¹⁾ avec un taux de satisfaction de 90%.

Un effort significatif est déployé pour mesurer et analyser l'impact des formations, afin d'assurer que chaque programme contribue efficacement à l'amélioration des compétences et à la performance des équipes.



Les programmes emblématiques de la Fabrique

L'université des métiers, La Fabrique, permet de renforcer les expertises métier des équipes et de développer les compétences de demain, au service de la performance collective. La Fabrique s'appuie sur 9 filières d'expertise

métier parrainées par des directeurs opérationnels qui permettent de proposer des formations sur mesure et au plus proche des besoins des salariés.



(1) Hors SFR Distribution.

Créer de la valeur grâce à l'IA générative



Mathieu LE RENARD
Directeur exécutif de la Transformation

« Notre objectif est clair : faire monter en compétences nos collaborateurs et créer de la valeur grâce à l'IA générative. L'entreprise s'engage déjà dans des projets novateurs en utilisant l'IA pour optimiser nos services et améliorer nos performances opérationnelles, comme la mise en qualité de nos interventions terrain via la reconnaissance d'images, l'amélioration de la performance de nos centres d'appel grâce à l'IA générative, ou le monitoring prédictif de nos réseaux. Nous voulons aller plus loin et renforcer nos capacités en IA générative, afin de transformer nos méthodes de travail, améliorer notre productivité et renforcer l'innovation au sein du Groupe. Afin d'accompagner cette transformation, nous déployons au sein du pôle Télécoms une formation dédiée à l'acculturation à l'IA générative, afin que chacun puisse tirer pleinement parti de ces avancées technologiques. »

Modernisation du SI avec le programme Move to Cloud

Dans le cadre du programme de modernisation des systèmes d'information, un programme Move to Cloud a été initié en 2024, pour accompagner les équipes dans la transition vers Google Cloud Platform, qui offre aujourd'hui les meilleures pratiques du marché. L'objectif de cette démarche est d'infuser au

sein du pôle Télécoms une culture centrée sur les données et de soutenir l'innovation grâce aux dernières avancées technologiques sur la data et l'IA. Grâce à des systèmes plus agiles et réactifs, cette solution aura aussi pour but d'optimiser les coûts liés à l'infrastructure IT, de simplifier l'IT et de réduire la dette technique. Deux

nouveaux parcours de formation sur Google Cloud Platform et Amazon Web Services ont été élaborés en étroite relation avec les équipes opérationnelles, autour des enjeux et fondamentaux de nos différentes filières métiers : architecture, réseau, système, sécurité, FinOps, l'analytics ou encore le revenu assurance.

Mise en place de workshops valeurs

fin que chaque collaborateur puisse être acteur à part entière du projet d'entreprise SFR imagine, des workshops valeurs ont été initiés dans toutes les directions exécutives du pôle Télécoms⁽¹⁾.

Ces moments privilégiés de partage amènent à échanger sur les valeurs

de SFR et leur application concrète dans les réalisations des équipes. Ces ateliers visent également à déterminer comment ces valeurs peuvent guider les actions futures et comment chaque collaborateur peut approfondir ses pratiques pour les incarner au quotidien.



Accompagnement managérial

En 2024, un accent particulier est mis sur le renforcement des compétences managériales avec la formation «Réaliser des feedbacks réguliers et efficaces - de la fixation à l'évaluation des objectifs de performance». Destinée aux managers du pôle Télécoms, cette formation vise à

les soutenir dans leur relation avec les collaborateurs tout au long de l'année et lors des entretiens annuels. L'un des principaux enjeux est de donner les clés aux managers pour faire preuve d'exigence et de courage dans l'évaluation et les feedbacks, tout en motivant et en faisant

progresser les collaborateurs grâce à des retours positifs et constructifs, ainsi qu'à la reconnaissance des efforts fournis. Des exercices pratiques sont également prévus pour aider les managers à gagner en assurance et en efficacité dans leur rôle de leader.



Les collaborateurs accompagnés dans leur évolution professionnelle au sein du pôle Télécoms

Une équipe dédiée à la mobilité et aux parcours professionnels propose aux collaborateurs des accompagnements individuels et des ateliers collectifs méthodologiques pour construire leur projet professionnel,

élaborer un CV impactant ou encore se préparer à un entretien de mobilité, à l'aide d'outils concrets et des mises en situation.

Enfin, dans une démarche de proximité, de nouveaux rendez-vous flash

sont désormais proposés aux salariés récemment embauchés ou en mobilité pour échanger sur leurs éventuels besoins de formation afin de les accompagner dans leur prise de poste.

En 2024 :
59 accompagnements individuels et 29 ateliers organisés pour 398 collaborateurs qui ont bénéficié d'une évolution professionnelle.

(1) Hors SFR Distribution.

Egalité professionnelle : assurer l'égalité entre les femmes et les hommes

Convaincu que parité et diversité sont des enjeux stratégiques pour le développement des personnes comme pour celui du Groupe, le Groupe Altice France s'engage en faveur de l'égalité femmes et hommes dans le recrutement et l'emploi, l'évolution professionnelle, l'équilibre des temps de vie ou encore la lutte contre les stéréotypes de genre.

I. Intelcia



Intelcia agit en faveur de l'égalité femmes-hommes par :

- la formation de l'équipe recrutement à la non-discrimination pour l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes tout au long du processus de recrutement;
- l'égalité d'accès à la formation et au processus de mobilité;
- la mise en place d'assessment centers assurant la sélection des candidats aux promotions sur la base des compétences;
- l'assurance de l'équité salariale et de la non-discrimination dans le cadre de congés maternités;

- la mise en place d'une Commission d'égalité constituée d'élus du Comité Social et Economique (CSE) se réunissant au moins une fois par an;
- la signature d'un Accord d'Egalité professionnelle et de Qualité de Vie au Travail;
- la signature d'une Politique de Diversité via laquelle Intelcia s'engage à promouvoir et faire respecter les principes d'inclusion, d'équité et notamment d'égalité femmes-hommes.

Enfin, Intelcia continue à sensibiliser les collaborateurs contre le harcèlement moral et sexuel, et contre

les discriminations en tout genre, grâce à un e-learning dédié lancé en 2023. En définissant ces notions et en proposant des ressources pour lutter contre ces comportements, le module de e-learning a pour but d'aider les collaborateurs d'Intelcia à mieux savoir comment agir face aux situations à risque.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS POUR INTELICIA :

57% de femmes composent les effectifs pour 43% d'hommes;

Près de 56% de femmes parmi les embauches;
Près de 52% des promotions attribuées à des femmes en CDI;
l'Index Egalité en France est de 99/100⁽¹⁾.

CHARTES DIVERSITÉ ET ADHÉSION AUX DISPOSITIFS DE L'ONU :

Intelcia Groupe est signataire d'une Charte Diversité France, de la Charte de la diversité des genres au Maroc. L'entreprise est membre fondateur de l'African Business Leaders Coalition des Nations Unies, et membre du Pacte Mondial de l'ONU.



(1) <https://egapro.travail.gouv.fr/index-egapro/recherche?query=Intelcia>.

II. ERT Technologies

Depuis 2022, ERT Technologies dispose d'un accord signé entre l'entreprise et les organisations syndicales, dont les thèmes portent sur l'embauche, la formation, l'articulation vie privée et vie professionnelle ainsi que la rémunération effective.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS POUR ERT TECHNOLOGIES :

L'Index Egalité est de 86/100⁽¹⁾;

La représentativité femmes/hommes dans les instances dirigeantes en 2023 était de 41% pour les femmes et de 59% pour les hommes.

Par ailleurs, les parents bénéficient lors de chaque rentrée scolaire d'une grande souplesse horaire afin d'accompagner leurs enfants dans de bonnes conditions. L'entreprise a également favorisé la mise en place de

la subrogation pour les congés paternité. Via ce dispositif, le collaborateur bénéficie du maintien de son salaire pendant le congé de paternité et d'accueil de l'enfant.



III. Pôle Télécoms

L'accord égalité professionnelle et équilibre vie privée - vie professionnelle, signé en 2023 pour une durée de 3 ans pour le périmètre de l'UES SFR, prévoit un certain nombre de mesures visant à féminiser les effectifs, garantir l'équité salariale ou l'équilibre de vie des salariés. Il respecte les dispositions de la législation française ainsi que les principes énoncés par l'Organisation Internationale du Travail, la Convention des Nations Unies et la Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne.

Cet accord a été négocié et signé par la Direction des Ressources Humaines et les partenaires sociaux. Il vise à consolider et poursuivre les engagements dans les domaines :

- du recrutement et de l'emploi,
- de l'équité de traitement,
- de l'équilibre des temps de vie,
- mais aussi en faveur de l'évolution professionnelle des femmes et de la féminisation des métiers techniques, à travers son plan d'action « Carrières au féminin » notamment.

Cet accord prévoit des mesures pour assurer une meilleure conciliation vie professionnelle - vie personnelle des salariés de l'UES SFR à travers des mesures liées à l'organisation ou l'aménagement du temps de travail ou des dispositifs d'accompagnement à la parentalité. Le respect et l'application de cette politique est de la responsabilité du Directeur exécutif des Ressources Humaines. La tenue d'une commission de suivi chaque année, réunissant la Direction et les partenaires sociaux, permet de suivre l'avancement des mesures engagées au titre de l'accord.

Féminiser les filières techniques et accompagner les femmes vers les postes à responsabilité

LES CARRIÈRES AU FÉMININ

Le programme Carrières au féminin du pôle Télécoms vise deux objectifs majeurs : la féminisation - en particulier sur les filières techniques - et l'évolution professionnelle des femmes. En 2024, le programme Carrières au féminin s'est structuré autour de 4 piliers :

- Le recrutement avec la participation à des salons et forums spécialisés et la mise en place d'une mesure de cooptation inclusive, visant à encourager les salariés à coopter des profils de femmes dans les filières techniques.



- Le développement et l'accompagnement des salariées dans leur évolution professionnelle, avec la mise en place de nouveaux programmes et dispositifs, tels que la formation « Booster sa carrière au féminin » s'adressant aux femmes du pôle Télécoms. Un programme de formation « Conjuguer Carrière et parentalité » est également proposé aux salariés revenant de congé maternité ou paternité.

- La mise en visibilité de parcours de femmes, à travers une série de vidéos « Aspirationn'Elles » ou encore des actions de développement proposées aux femmes du Groupe, comme des webinaires ou des rendez-vous flash de coaching ou de carrière.
- Et enfin, la mise en place d'actions qui visent à susciter des vocations pour les filières techniques chez les jeunes filles, à travers un partenariat avec l'association Elles Bougent.

(1) <https://egapro.travail.gouv.fr/index-egapro/recherche?query=ERT+Technologies>.

Le Groupe Altice France mobilisé pour la Journée internationale des droits des femmes

A l'occasion de la journée du 8 mars 2024, le pôle Télécoms a proposé, dans le cadre de son programme Carrières au féminin, deux semaines dédiées au développement professionnel des femmes. Un webinar sur l'affirmation de soi a permis d'aborder de manière concrète et positive les clés du marketing de soi. Des séances flash d'accompagnement individuel avec un coach certifié ou un gestionnaire de carrière interne ont également été proposées aux salariées pour leur permettre d'initier une réflexion sur une problématique de leur choix. Ce dispositif a été renouvelé au deuxième semestre de l'année, avec

un webinar sur le sujet du syndrome de l'imposteur et de nouveaux rendez-vous flash de coaching proposés. Intelcia s'est également mobilisé à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes.

A Charleville-Mézières, les collaborateurs d'Intelcia ont participé à deux ateliers mettant à l'honneur le bien-être et les droits des femmes: un atelier d'autopalpation pour apprendre les bons gestes pour lutter contre le cancer du sein, animé par deux infirmières de la Ligue contre le cancer, et un atelier autour des violences familiales animé par une psychologue clinicienne pour l'association Couples et Familles. Au

total, 68 personnes ont pu profiter de ces workshops. Un quiz leur a également été envoyé afin de tester leurs connaissances au sujet des droits des femmes. A Dreux, 96 personnes ont pu être initiées aux premiers gestes de défense lors d'ateliers « self-defense » pour se défendre en cas d'agression.

A Madagascar, différents débats avec des intervenantes extérieures ont eu lieu : débats autour du thème « la réussite n'a pas de genre », de la place de la femme dans le secteur d'activité d'Intelcia, ainsi que des ateliers de sensibilisation sur les violences faites aux femmes.



Mes Solutions Family, pour une meilleure conciliation vie professionnelle – vie personnelle

La plateforme « Mes Solutions Family » aide les salariés dans l'organisation de leur quotidien, grâce

à des services et contenus adaptés à toutes les étapes de la vie familiale: solutions ponctuelles et aides à la

recherche de garde d'enfant, soutien scolaire, accompagnement dédié aux salariés aidants, offres à tarifs préférentiels pour de nombreux services (aide à domicile, ménage, conseil d'orientation, etc.) ou enfin des conférences et articles gratuits tout au long de l'année.



Mes Solutions Family

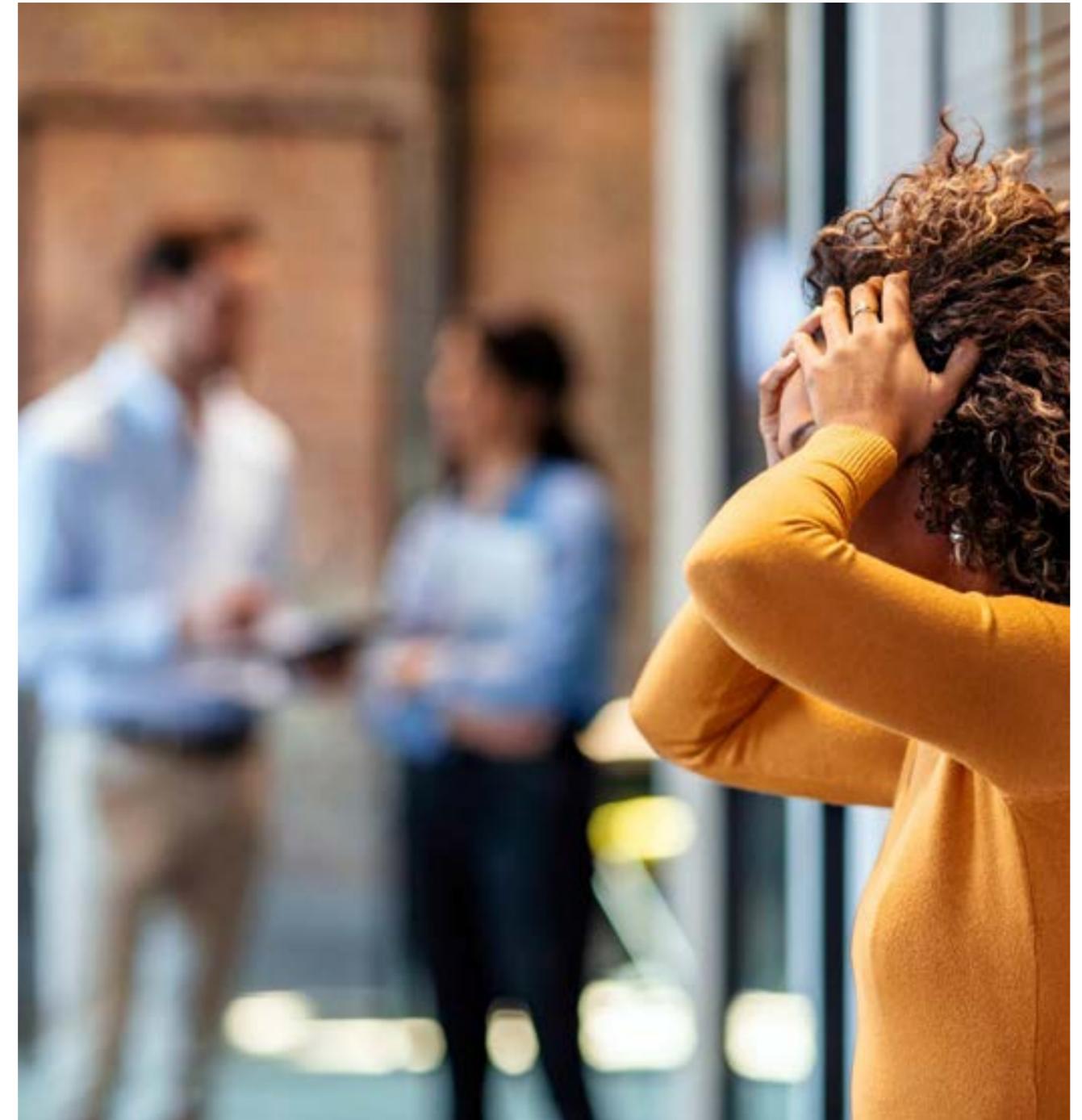
StOpE – SFR, signataire de l'initiative Stop au Sexisme Ordinaire en Entreprise

A l'occasion de la journée nationale de lutte contre le sexisme le 25 janvier, le pôle Télécoms a rejoint l'initiative #StOpE au sexisme ordinaire en entreprise, auprès d'un collectif de 270 acteurs engagés. L'objectif de cette initiative est de mutualiser

les bonnes pratiques avec les membres du collectif, afin de faire reculer durablement le sexisme ordinaire au travail. Elle s'appuie sur une charte d'engagements qui mobilise collectivement les membres signataires.

initiative
#StOpE

Stop au Sexisme Ordinaire
en Entreprise



Accompagnement de l'emploi des personnes en situation de handicap

I. Engagement en faveur des travailleurs en situation de handicap

Depuis plus de 20 ans, le Groupe Altice France s'engage pour l'inclusion et l'égalité des chances au travers d'engagements forts pour accompagner les salariés en situation de handicap, en termes de maintien dans l'emploi, d'intégration, de sensibilisation et d'évolution

professionnelle. Le Groupe Altice France favorise également les emplois indirects à travers l'achat de services publics et de produits auprès d'entreprises du secteur protégé et adapté telles que Handicall⁽¹⁾, Log'ins⁽²⁾, Ap'aips⁽³⁾ ou Deafi⁽⁴⁾.

Le pôle Télécoms engagé pour une politique inclusive ambitieuse

En 2023, le pôle Télécoms a renouvelé son engagement à travers la signature d'un nouvel accord triennal d'entreprise, qui réaffirme sa volonté de mobiliser des moyens importants en faveur de l'emploi, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, avec comme perspective de progresser vers l'obligation légale d'emploi de travailleurs handicapés.

Cet accord a été négocié et signé par la Direction des Ressources Humaines et les partenaires sociaux et s'applique à l'ensemble des sociétés du pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins). Il respecte les dispositions de la législation française ainsi que les principes énoncés dans la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006.

Afin de permettre la mobilisation et l'implication de tous les acteurs de l'entreprise, des formations, des actions de sensibilisation et de communication, sont menées régulièrement auprès d'eux, avec l'appui de la Mission Handicap, de



son réseau d'handimanagers et de référents.

Le respect et l'application de cette politique est de la responsabilité du Directeur exécutif des Ressources Humaines. La tenue d'une commission

de suivi deux fois par an, réunissant la Direction, le responsable de la Mission Handicap et les partenaires sociaux, permet de suivre l'avancement des mesures engagées au titre de l'accord.

Communiquer, accompagner et recruter chez ERT Technologies

Depuis 2023, ERT Technologies est engagé dans une politique handicap organisée autour de 3 axes : communiquer, accompagner et recruter. L'entreprise s'est fait accompagner par les cabinets Aktisea et Synergie Handicap dans le but d'animer plus efficacement sa politique. Plusieurs actions en ont découlé dont :

- Les Duodays qui permettent à des personnes en situation de handicap de venir découvrir les métiers des télécoms au cours d'une journée en entreprise ;
- Handi Matinal, une session de job dating à destination des personnes en recherche d'emploi en situation de handicap ;
- Handi Sensib, une sensibilisation pour les collaborateurs sur la thématique du handicap ;

• Ainsi que des aménagements au niveau des postes de travail des collaborateurs.

Grace à ces actions, ERT Technologies renforce son engagement en faveur des travailleurs en situation de handicap. Ainsi, en 2024, l'entreprise a atteint un taux d'emploi des personnes handicapées de 5,7 %, un taux supérieur aux standards observés dans les entreprises du secteur secondaire.



Des engagements forts sur le périmètre français d'Intelcia

Sur son périmètre français, Intelcia intègre des engagements forts pour garantir l'intégration des travailleurs en situation de handicap dans le Groupe :

- un référent Handicap a été nommé avec des relais handicap présents sur chaque site ;
- le suivi au plus près des recommandations de la médecine du travail quant aux aménagements d'horaires ou à la mise à disposition de support anti-troubles musculosquelettiques ;

• l'accompagnement des salariés disposant d'une reconnaissance de travailleur handicapé dans l'aménagement de leur position de travail (fauteuils ergonomiques, écrans d'ordinateurs, etc).

En 2023, une Politique de Diversité a été adoptée, par laquelle Intelcia s'engage à promouvoir et faire respecter les principes d'inclusion et d'équité à tous les niveaux de la vie en entreprise : recrutement, rémunération, promotions et mobilités, formations, environnement de travail, etc.

Enfin, en fin d'année 2023, le site de Laval a signé une convention avec l'Agefiph⁽⁵⁾ pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap, en se fixant un objectif de 12 % de recrutements et en définissant un plan d'actions précis.

(1) Centre d'appels : <https://www.handicall.fr/>.
(2) Entreprise de logistique : <http://log-ins.fr/>.
(3) Services aux entreprises : <http://www.apaips.com/>.

(4) Centre de relation client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes. Voir section « Les dispositifs d'accessibilité du pôle Télécoms ».
(5) Agefiph : Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

II. Sensibilisation des collaborateurs sur le handicap

L'inclusion des travailleurs en situation de handicap est un enjeu que le Groupe Altice France place au cœur de ses préoccupations, et qui passe notamment par la mise en place de dispositifs de sensibilisation au sein de ses différents pôles d'activité. La Mission Handicap du pôle Télécoms et son réseau de référents handicap animent chaque année des opérations d'information et de sensibilisation des collaborateurs pour contribuer à lever les stéréotypes et préjugés sur le handicap. Ces actions

ont aussi pour but d'encourager et faciliter les démarches des salariés qui voudraient faire reconnaître leur situation de handicap. En outre, dans un contexte de tension du marché de l'emploi et de rareté des compétences, le pôle Télécoms a décidé en 2024 de renforcer ses dispositifs de recrutement afin de se doter de tous les moyens nécessaires pour accroître significativement le recrutement des personnes en situation de handicap.

Les défis de la Mission Handicap

Après le succès des dernières éditions, la Mission Handicap a renouvelé cette année l'expérience d'un challenge de marche sportif, collectif et solidaire, avec à la clé, une somme de 12 000€ versée à l'Association Premiers de Cordée, qui fait le pari d'introduire

la pratique sportive auprès de ceux qui en sont le plus éloignés. Pour la première fois cette année, la Mission Handicap et ses référents ont souhaité lancer un nouveau type de challenge solidaire orienté sur l'accessibilité de l'espace public. En équipe, les salariés

se connectent à une application pour signaler les obstacles rencontrés sur la voie publique et permettre ainsi de faciliter la mobilité de tous.

Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap : ERT Technologies et le pôle Télécoms engagés

Pour la 2^e année consécutive, la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH) rythme le mois de novembre d'ERT Technologies. A cette occasion, les collaborateurs ont été sensibilisés aux différents dispositifs mis en place pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Tout au long de cette semaine et sur l'ensemble des sites de l'entreprise, les salariés ont pu participer au grand jeu concours « Handipoursuite » pour tester leurs connaissances sur le handicap et casser les préjugés. L'entreprise a également participé au DuoDay, une initiative qui vise à promouvoir l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde du travail via l'organisation de duos entre des professionnels et des candidats en situation de handicap le temps d'une journée.

Côté Télécoms, la Mission Handicap a convié Tanguy de la Forest, double médaillé aux JO Paralympiques Paris 2024 et cofondateur du cabinet

Défi RH. Ce cabinet de recrutement spécialisé dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap accompagne le pôle Télécoms dans le recrutement et la formation relative à la thématique de l'insertion du handicap en entreprise. Accompagné de Xavier Rouault, autre associé du cabinet, Tanguy de la Forest a livré un témoignage exceptionnel sur son parcours, son expérience à Paris 2024 et sa vision sur le lien entre performance et handicap.



Formation et accompagnement des parties prenantes internes

Le pôle Télécoms met en place des accompagnements spécifiques pour former les différentes parties prenantes du pôle au thème du handicap :

- les managers du pôle, ainsi que les tuteurs encadrant un alternant en situation de handicap, ont été conviés à une formation « Manager un collaborateur en situation de handicap » ;
- une formation à destination des RH et recruteurs « Recruter et intégrer un collaborateur en situation de handicap » ;

des formations dédiées peuvent être mises en place pour les collaborateurs en situation de handicap ;
enfin, la Mission Handicap accompagne et forme certains salariés à travers des cordées « Handimanagement ». Sur plusieurs semaines, les collaborateurs apprennent à identifier les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées et à promouvoir un environnement de travail plus inclusif et équitable. Aujourd'hui, la Mission Handicap compte un réseau d'une soixantaine d'handimanagers.



Actions au service d'un recrutement plus inclusif

Afin de répondre à son enjeu de recrutement de personnes en situation de handicap, le pôle Télécoms déploie de plus en plus d'actions et participe à des dispositifs de recrutement spécialisés, comme

le salon virtuel Hello Handicap qui se tient deux fois par an ou encore le salon des entreprises handiacueillantes organisé par SeeKube. De plus, le pôle Télécoms a noué depuis plusieurs années un

partenariat avec le cabinet spécialisé Défi RH et diffuse également ses offres d'emploi via la plateforme emploi de l'Agefiph, site référent en matière de recrutement de personnes en situation de handicap.

Tous acteurs de l'inclusion

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs, référents et handimanagers qui souhaitent s'engager et agir pour favoriser l'inclusion du handicap en entreprise, la Mission Handicap a initié en 2024 la diffusion d'une newsletter et d'un

webinaire trimestriels. Ces dispositifs permettent d'aller plus loin sur le sujet du handicap et de découvrir les dernières avancées législatives et sociétales, les bonnes pratiques et ressources disponibles au sein du pôle Télécoms. En 2024, les 4 webinaires

co-animés par le cabinet JLO, partenaire du Groupe pour les actions de maintien dans l'emploi, ont permis d'aborder quatre thèmes majeurs : le handicap invisible, les maladies invalidantes, le handicap psychique et enfin les handicaps sensoriels.

Journées et ateliers de sensibilisation chez Intelcia

Différentes actions ont été menées en 2024 pour sensibiliser les collaborateurs d'Intelcia sur le handicap. Par exemple, sur le site de Dreux, 80 collaborateurs ont suivi

une initiation à la langue des signes. Des journées de sensibilisation à des troubles spécifiques comme l'autisme ou la trisomie 21 ont également été organisées à Charleville Mézières. Ces

initiatives favorisent l'intégration des personnes en situation de handicap et encouragent à changer de regard sur ces questions.

Un dialogue social pragmatique

Le Groupe Altice France est engagé dans un dialogue social pragmatique entre les partenaires sociaux et la Direction Générale⁽¹⁾. Et ce, d'autant plus au regard de l'importance des projets stratégiques et organisationnels, nécessaires au Groupe pour s'adapter aux exigences et aux évolutions rapides des marchés des télécoms et de l'outsourcing.

Le dialogue social au sein du pôle Télécoms

La Direction et les partenaires sociaux des entités du pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins) ont signé différents accords d'entreprises, qui visent à donner les moyens matériels, humains et financiers adaptés aux différents acteurs du pôle pour favoriser un dialogue social pragmatique, efficace et agile. La fluidité du dialogue social est d'autant plus importante au regard des projets stratégiques et organisationnels nécessaires pour s'adapter aux exigences et aux évolutions rapides du marché des télécoms. Le respect et l'application de ces accords sont de la responsabilité du Directeur exécutif des Ressources Humaines. Les relations sociales sont assurées par les acteurs des instances

nationales - tels que le CSE, le CSE Central et le Comité de Groupe - et les Organisations Syndicales Représentatives via les coordinateurs syndicaux du Groupe et les Délégués Syndicaux Centraux ou Délégués Syndicaux d'établissement de chaque entité du pôle Télécoms. Compte tenu de la répartition géographique des sites, le pôle Télécoms a également institué des représentants de proximité au sein de certaines de ses entités afin de maintenir un dialogue au plus près du terrain. Ces représentants de proximité sont à l'écoute des problématiques locales, notamment concernant l'environnement de travail direct des salariés, et les traitent en relation avec les services concernés

(RH, management, services généraux, etc.).

En 2024, les échanges et négociations avec les partenaires sociaux du pôle Télécoms ont donné lieu à 102 réunions de CSE, ainsi réparties :

- CSE Central de l'UES SFR: 20
- CSE R&SI de l'UES SFR: 18
- CSE B2B de l'UES SFR: 20
- CSE B2C & FS de l'UES SFR: 17
- CSE SRR: 12
- CSE SFR Distribution: 15

Les négociations ont permis d'aboutir à la signature de 15 accords, sur le pôle Télécoms, notamment sur les thèmes suivants: négociations annuelles obligatoires (NAO), intéressement - participation, plan d'épargne retraite, etc.



100%

des salariés du pôle Télécoms sont couverts par des conventions collectives.



100%

des salariés du pôle Télécoms travaillent dans des établissements avec des représentants du personnel.

Le dialogue social au sein d'Intelcia

Le Groupe Intelcia respecte la loi en matière de dialogue social dans chacun de ses pays d'implantation et veille à maintenir une relation ouverte, constructive et constante avec ses partenaires sociaux.

Intelcia France a signé un Accord Dialogue social qui présente toutes les garanties de moyens et règles en vigueur dans l'entreprise. En 2023, certains accords ont été actualisés en accord avec les partenaires sociaux, comme ceux concernant la gestion des carrières.

Au Maroc, en France, au Cameroun, en Côte d'Ivoire ou encore à Madagascar, 100 % des sites disposent de délégués du personnel. Tous les moyens sont mis à leur disposition dans l'exercice de leur fonction : bureau, tableau d'affichage, adresse mail, etc.

Un dialogue est maintenu avec les représentants du personnel, avec un suivi des décisions prises lors des réunions.

Intelcia veille également à ce qu'ils puissent mener leurs missions dans de bonnes conditions.

Grâce aux négociations avec les partenaires sociaux, l'accord relatif aux NAO a complété les accords toujours en vigueur et signés les



années précédentes sur les thèmes suivants : dialogue social, CSE, participation, égalité professionnelle et qualité de vie au travail. Enfin, au Sénégal, à la Côte d'Ivoire et au Cameroun, Intelcia adhère à des conventions collectives qui encadrent les garanties sociales dont disposent ses collaborateurs :

- convention nationale collective du commerce au Sénégal ;
- convention collective interprofessionnelle de la Côte d'Ivoire ;
- convention collective nationale des télécommunications et activités connexes au Cameroun.

Les dispositifs pour favoriser le dialogue social mis en place par ERT Technologies

ERT Technologies dispose d'un CSE et d'une représentation renforcée sur 7 zones régionales. Ce dispositif supplémentaire a été mis en place grâce à un accord d'entreprise signé en 2020, dans le souci d'une plus grande proximité et d'une meilleure

communication. Par ailleurs, La Base de données économiques, sociales et environnementales (BDESE) qui rassemble les informations sur les grandes orientations économiques et sociales de l'entreprise est mise à disposition des élus. Des NAO sont

également engagées chaque année avec les syndicats. Ces négociations ont abouti à un accord en 2024. Enfin, l'entreprise dispose d'une représentativité syndicale.

(1) La Direction Générale désigne ici les membres du Comité Exécutif SFR, leurs N-1, les dirigeants SRR, Intelcia et ERT Technologies, ainsi que responsables pertinents pour chaque CSE.

Organisation du travail et rémunération au sein du Groupe Altice France

I. L'organisation du travail

Le Groupe Altice France respecte les réglementations de ses pays d'implantation concernant l'organisation du travail et a mis en place des mesures pour s'adapter aux spécificités de ses activités dans les différentes zones géographiques où elles sont exercées.

Pôle Télécoms

Le pôle Télécoms favorise une organisation du travail respectueuse de l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle et responsabilise les collaborateurs dans la gestion de leur temps de travail. La durée du temps de travail effectif est de 35 heures en moyenne et des dispositifs légaux de réduction du temps de travail sont appliqués, avec l'attribution de jours de récupération de temps de travail. Les collaborateurs bénéficient également de congés pour événements familiaux (mariage,

décès, déménagement, enfant malade, etc.) et ont, par ailleurs, la possibilité d'ouvrir un Compte Epargne Temps afin d'accumuler des droits à congés rémunérés.

Afin d'accompagner la transformation digitale du Groupe et les évolutions récentes des modes de travail, le pôle Télécoms dispose d'une politique de télétravail qui prévoit jusqu'à 2 jours hebdomadaires et qui bénéficie à un grand nombre des collaborateurs.



Intelcia

Intelcia a mis en place une politique visant à diminuer l'impact des contraintes professionnelles sur la vie privée de ses collaborateurs notamment grâce à des processus visant à l'établissement à l'avance des plannings et à la gestion de leurs modifications, à la gestion du travail de nuit, des jours chômés ou fériés ainsi qu'à une organisation flexible du travail. Dans ce cadre, Intelcia prend en compte les horaires aménagés dont bénéficie une partie de ses collaborateurs et a mis en place un dispositif de télétravail pour

l'ensemble de ses sites, en faisant évoluer la sécurité de ses systèmes d'information et en veillant à former ses managers à la gestion d'équipe et au travail à distance. Le télétravail fait donc partie intégrante du mode de travail adopté chez Intelcia, avec des adaptations en fonction des législations de chaque territoire d'implantation. Des Chartes du Travail à Domicile visant à encadrer cette nouvelle pratique ont été signées ou sont en cours d'adoption dans les différents pays où l'entreprise est présente. C'est le cas pour Intelcia

France depuis fin 2022. De plus, un système de rotation garantit des week-ends chômés pour l'ensemble des fonctions dont l'activité s'exerce 7J/7 et les préférences des agents sont prises en compte lors des événements exceptionnels tels que les fêtes religieuses et les jours fériés. Enfin, Intelcia veille à prendre en compte les situations exceptionnelles spécifiques à ses pays d'implantation comme les périodes d'élections ou de couvre-feu.

Dans le cadre du lien Nation-armée et du soutien à l'engagement dans les réserves, le Groupe Altice France applique, pour l'ensemble de ses entités basées en France, la loi n° 2023-703 du 1^{er} août 2023 relative à la programmation militaire. Celle-ci permet à un réserviste salarié de bénéficier d'une autorisation d'absence annuelle d'une durée minimale de 10 jours ouvrés par année civile.

II. La politique de rémunération du Groupe Altice France

Pôle Télécoms

Le pôle Télécoms propose à ses collaborateurs une politique de rémunération garante d'une équité de traitement et basée sur les performances individuelles comme collectives.

La rémunération des collaborateurs est composée des éléments suivants :

- un salaire fixe de base brut reflétant l'expérience et les responsabilités du collaborateur ;
- une rémunération variable pour valoriser la contribution individuelle ;
- des montants d'épargne salariale (intéressement et/ou participation) pour associer les collaborateurs à l'atteinte des résultats et réalisations du groupe.

Le taux de part variable théorique varie en fonction de l'emploi occupé, afin de tenir compte du niveau de responsabilité du salarié et de son



influence sur le résultat final de l'entreprise.

Le pourcentage de part variable attribué tient compte de l'atteinte des objectifs déterminée lors de l'Entretien annuel des objectifs.

Les collaborateurs bénéficient d'une protection sociale à travers un régime de frais de santé et de prévoyance et ont accès à un dispositif d'épargne retraite collectif avec un abondement de l'entreprise.

Intelcia

Intelcia a établi des règles de rémunérations fixes et variables. Une grille de classification des salaires par grade et statut existe dans tous ses pays d'implantation. Les salaires fixes des conseillers dépassent le plus souvent le Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance (SMIC) local de chaque pays, comme au Maroc ou à Madagascar. En 2020, une matrice d'augmentation salariale a été mise en place lors des évaluations annuelles permettant d'octroyer un pourcentage d'augmentation suivant l'écart salarial et le niveau de performance.

En France, une prime additionnelle liée à l'ancienneté (à partir de 4 ans de présence dans le Groupe Intelcia) a été négociée lors des Négociations Obligatoires dans l'Entreprise. Tous les sites disposent également d'un dispositif de tickets restaurant, de prise en charge d'une partie des frais liés aux transports via une prime ou le remboursement d'une partie des abonnements aux transports en commun.

Dans tous ses pays d'implantation en dehors de la France, Intelcia propose des dispositions plus avantageuses

que ce que prévoit la réglementation en termes de maladie, accidents du travail, maternité et paternité, retraite complémentaire et prévoyance. A titre d'exemples, au Maroc, les congés liés aux mariages et aux décès sont plus avantageux par rapport à ceux de la législation nationale et une caisse de solidarité interne pour accompagner les collaborateurs dans ce type d'événements a été mise en place. Au Sénégal, en Côte d'Ivoire et au Cameroun, les couvertures médicales privées plus avantageuses que celles étatiques ont été mises en place.

Bien vivre ensemble

I. Le bien vivre ensemble au sein du pôle Télécoms

La politique de prévention santé et sécurité au travail

Le pôle Télécoms dispose d'une organisation dédiée à la prévention des risques en matière de santé et sécurité des collaborateurs et à l'amélioration de leurs conditions de travail. Un système de management Santé Sécurité, basé sur les principes de la norme ISO 45001, est en place, dont les principes reposent sur :

- le renforcement des actions de prévention interne et externe de la sécurité des personnes sur les périmètres comportant le plus de risques (déploiement et exploitation des réseaux télécoms). Elles se traduisent par des audits des sites techniques et chantiers, des actions de remédiation en cas de risques ou de non-conformités relevées lors des audits, des formations régulières des collaborateurs, etc. ;
- une approche globale de maîtrise des risques de coactivité sur tous les sites tertiaires hébergeant différentes entités du pôle Télécoms avec l'élaboration de consignes communes de prévention santé et sécurité et l'établissement de plans de prévention ;
- les mises à jour régulières des évaluations des risques professionnels suivant une méthodologie commune, retranscrites dans chaque Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), le lancement de la plateforme digitale Teale en 2024 pour la prévention de la santé mentale des collaborateurs ;

- la réalisation systématique d'analyse des causes lors d'incidents ou d'accidents majeurs sur les sites ou les infrastructures.

Les orientations et résultats de la politique santé et sécurité au travail sont présentés auprès des différents CSE et Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) du pôle Télécoms, où des sujets relatifs à la prévention des risques professionnels sont également abordés régulièrement. Les dernières années ont notamment mis en évidence :

- une amélioration globale relative aux accidents de travail et de trajet, avec une diminution tant du volume que des taux de fréquence / gravité par rapport à 2019 (année de référence avant la période covid) ;
- une amélioration globale de la sinistralité routière sur les véhicules du parc automobile ;
- le déploiement d'un nouvel outil d'analyse d'impact des facteurs de risques QVCT⁽¹⁾-RPS⁽²⁾ dans le cadre

de projet de changement d'organisation ayant un impact sur les conditions de travail ;

- les formations dédiées à la sécurité des personnes ont réuni 1002 participants en 2024, avec notamment des formations sur la prévention des risques psycho-sociaux, la poursuite de la campagne de prévention sur les risques routiers, des webinaires sur de nombreux thèmes de prévention Santé et le lancement d'une nouvelle formation sur la prévention des risques à vélo ;
- un niveau de dépenses stable consacrées à l'hygiène et à la santé, à la sécurité des sites, aux conditions de travail et aux formations.



Des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de sensibilisation

Des dispositifs d'accompagnement et de soutien, strictement confidentiels, sont à disposition des collaborateurs qui rencontrent des difficultés professionnelles ou personnelles :

- une cellule d'accompagnement et de soutien disponible gratuitement

par téléphone 24h/24 et 7j/7 ; des permanences psychologiques sur site ou des suivis individuels psychologiques en cabinet de ville ; un accompagnement des assistants sociaux du travail ;

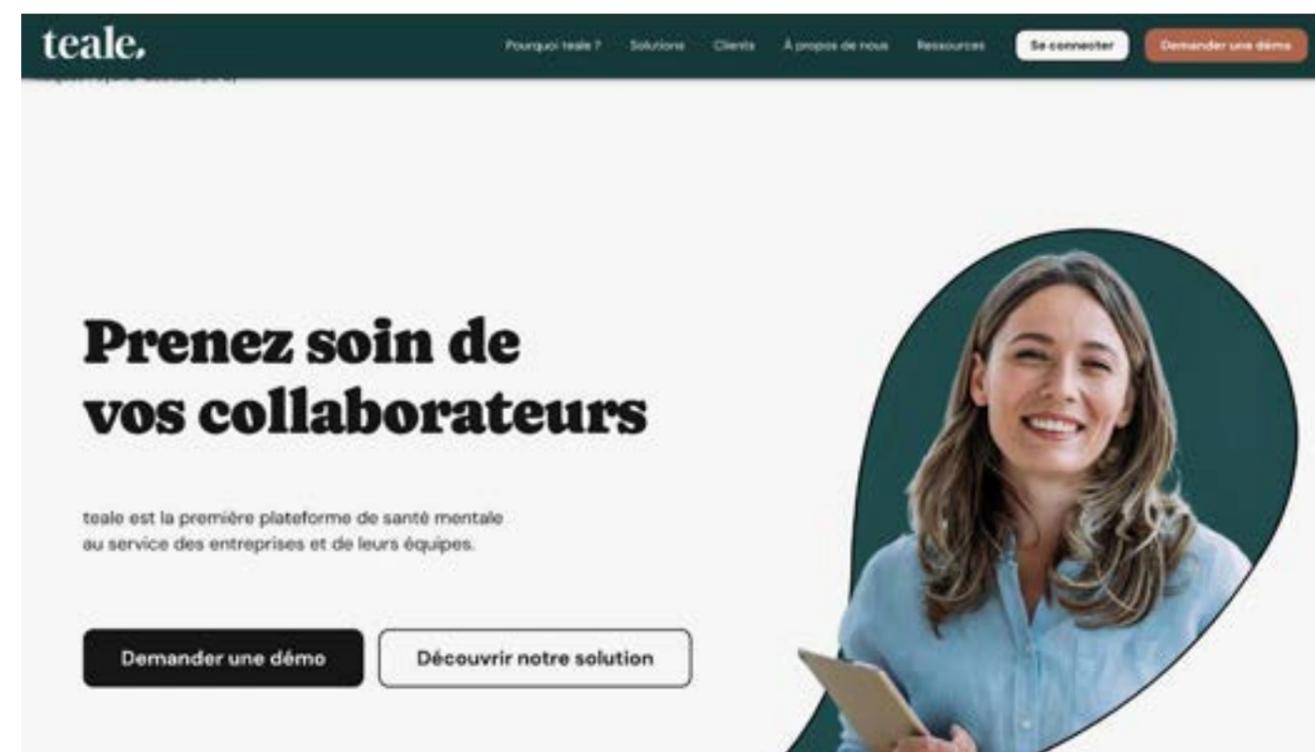
- une rubrique intranet « Bien vivre ensemble », avec l'ensemble des informations utiles et la liste des professionnels internes et externes à disposition.

Teale, une nouvelle solution digitale pour prendre soin de soi

En complément des dispositifs de soutien existants, le pôle Télécoms a lancé en 2024 auprès de ses collaborateurs un nouveau dispositif permettant d'évaluer régulièrement son indice de santé mentale, qui comprend la gestion du stress, l'estime de soi, les relations interpersonnelles, l'épanouissement

et l'équilibre de vie. Un programme adapté et personnalisé est proposé aux collaborateurs, avec des contenus de professionnels, coachs ou psychologues, sous forme de vidéos, de podcast ou encore d'exercices pratiques. Ce dispositif est entièrement confidentiel et anonyme.

teale.



(1) QVTC : Qualité de vie et des conditions de travail.
(2) RPS : Risques psychosociaux.

Des temps d'échange et de partage tout au long de l'année

Le pôle Télécoms met en place un certain nombre d'actions pour favoriser l'échange avec les collaborateurs et partager avec eux autour du projet, de la stratégie et des résultats de l'entreprise :

- des plénières thématiques permettent à tous les collaborateurs de rester informés des grandes actualités (projets, activités, etc.) de l'entreprise;
- des échanges sont régulièrement organisés entre les membres du Comité exécutif et les 500 top managers du pôle;

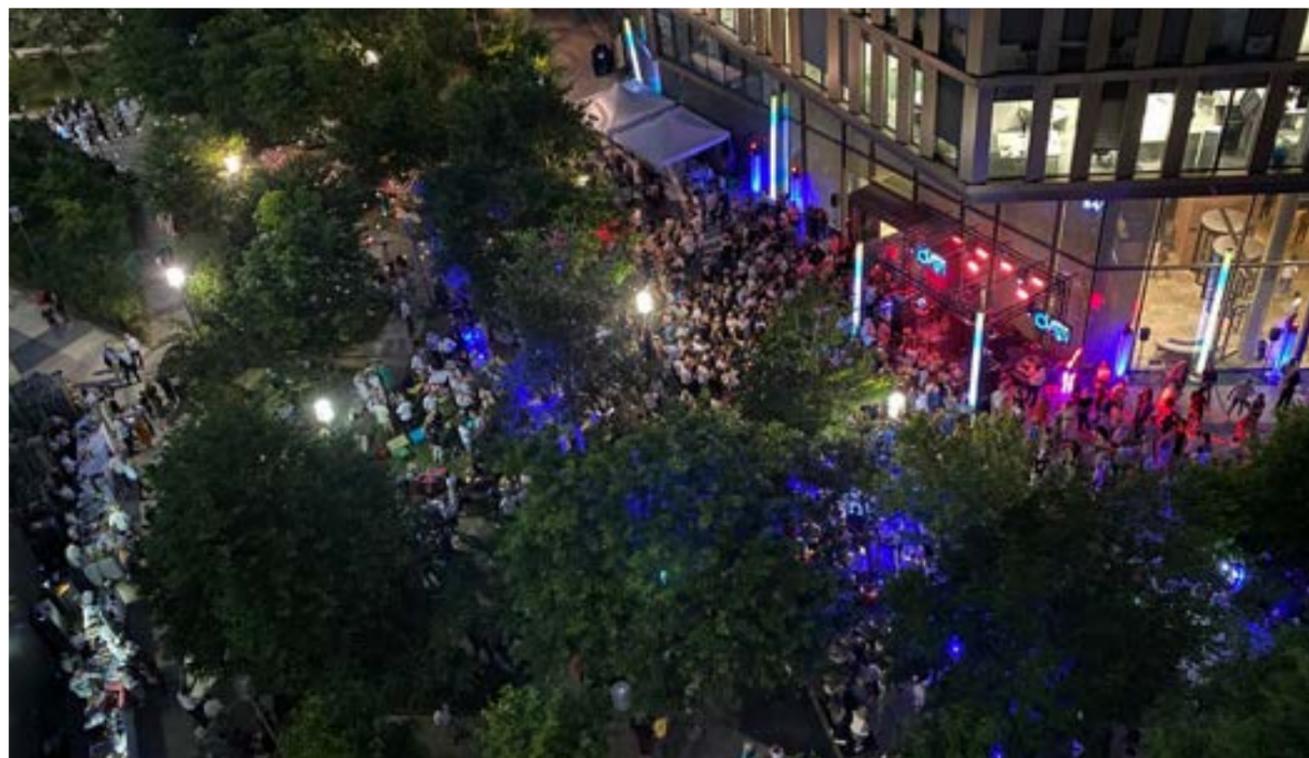
- le «Café du Comex», sur le campus à Paris et sur d'autres sites du pôle Télécoms dans toute la France, est un rendez-vous permettant aux collaborateurs d'échanger librement avec un membre du Comité exécutif, autour des actualités, des avancées et des défis du Groupe.
- l'enquête «SFR & Vous», baromètre social interne, permet aux salariés du pôle Télécoms de partager leur perception du Groupe et de leur environnement de travail, et de mesurer le niveau d'engagement des équipes. En 2024, l'enquête a

démontré la volonté des collaborateurs à faire avancer et progresser le Groupe, avec un taux de participation de plus de 67% et un indice d'engagement de 65%. Cet indice d'engagement, en très nette progression depuis la dernière enquête en 2022, est principalement soutenu par 3 composantes: la fierté d'appartenance, la satisfaction par rapport à la situation professionnelle et la recommandation du Groupe comme employeur.

Altice Party, des soirées de rassemblement aux quatre coins de la France

Le Groupe Altice France a organisé en juin 2024 des événements pour réunir les salariés du pôle Télécoms partout en France. 12 soirées se sont tenues, de La

Réunion à Toulouse en passant par le Campus de Paris, permettant aux salariés de partager un moment unique, festif et convivial.



La promotion des activités physiques et sportives

Conscient de l'importance de la santé et du bien-être physique des salariés, le pôle Télécoms soutient la promotion de l'activité sportive, à travers plusieurs actions concrètes:

- le sponsoring de l'association sportive SFR pour permettre aux salariés adhérents de bénéficier de cours de sport et de se réunir autour de défis sportifs;
- un challenge de marche solidaire initié par la Mission Handicap pour réaliser en équipe le plus de pas possible au profit d'une cause solidaire;
- enfin, dans le cadre de ses NAO, le pôle Télécoms promeut également la pratique sportive et l'usage de transports alternatifs en contribuant à l'achat d'un vélo mécanique ou à assistance électrique ou encore d'une trottinette électrique.



II. Chez Intelcia, le bien vivre ensemble s'appuie sur la formation des managers et la diffusion de la culture du Groupe

Managers et encadrants : des relais essentiels au bien vivre ensemble

Pour garantir le bien vivre ensemble au sein de ses équipes, Intelcia porte une attention particulière aux managers et encadrants. Ainsi, un plan de formation spécifique leur est dédié, ainsi qu'une formation systématique aux valeurs du Groupe. Tous les managers sont également sensibilisés aux

sujets d'éthique et de non-discrimination, à travers le Code éthique, les campagnes de sensibilisation et les e-learning prévus à cet effet. Enfin, dans le cadre des Talent Reviews, un nouveau leadership modèle a été utilisé, fondé sur 8 compétences dont la compétence «Agir avec bienveillance et équité».

Des enquêtes de satisfaction pour mieux prendre en compte les attentes des collaborateurs

Dans une logique d'écoute et d'amélioration, Intelcia interroge chaque année tous ses collaborateurs via son enquête «Tell Us», afin de mesurer leur bien-être et mieux cerner leurs attentes. Confidentielle, cette enquête permet d'évaluer le niveau de satisfaction des collaborateurs par rapport notamment :

- aux conditions de travail, y compris de télétravail;
- à l'efficacité des services de support internes;
- au management et à la gestion des projets;
- aux responsabilités et au niveau de rémunération;
- aux facteurs de motivation et expériences personnelles;
- à l'équilibre vie privée - vie professionnelle;
- à la responsabilité d'entreprise et l'éthique.

En parallèle de cette grande enquête annuelle, plusieurs autres mini-enquêtes sont organisées et partagées avec les collaborateurs afin de mesurer leur satisfaction quant aux différentes campagnes ou événements qui leur sont destinés. En 2024, le taux de satisfaction des collaborateurs évalué grâce à Tell Us atteignait 66%.



Des actions et programmes centrés sur le bien-être, les activités sportives et la création de lien

L'enjeu du bien-être au travail est crucial dans le secteur d'activité d'Intelcia.

Aussi, le Groupe a mis en place de multiples événements pour renforcer la convivialité sur ses sites et entre ses collaborateurs, tels que :

- Vendredi 'IN: animations sur les sites autour de thèmes différents, célébration des occasions spéciales;
- Anniversaire du mois: célébration des anniversaires de collaborateurs tirés au sort;
- Semaine du bien-être: une semaine autour du bien-être par an, avec des ateliers, des webinaires, des contenus, des cours de sport, sur tous les sites Intelcia en même temps ;
- Rubrique Feel'In Better sur l'intranet avec partage d'articles autour du bien-être et du développement personnel sur une base hebdomadaire;
- Comités d'animation sites: sur chaque site, des collaborateurs identifiés forment un comité qui recense et répond aux besoins des collaborateurs du site en matière d'événements et d'animation.

Intelcia promeut également un mode de vie sain et la pratique d'activités sportives auprès de ses collaborateurs grâce au programme In The Move, dont les piliers sont «Eat healthy - Get active - Be mindful - Take action». Lancé courant 2022, le programme In The Move comprend à la fois une plateforme digitale regroupant une large offre de services (cours de sports, ateliers yoga, conseils sur la nutrition, etc.), des événements sportifs et un dispositif complet de

sensibilisation des collaborateurs (newsletter mensuelle, interventions sur la InRadio, etc.).

Depuis son lancement, le programme In The Move continue de rencontrer un franc succès auprès des collaborateurs d'Intelcia. Un groupe d'ambassadeurs, rassemblant des collaborateurs de tous les pays et de tous les niveaux hiérarchiques, s'est constitué pour encourager la participation et l'engagement dans ce programme. Cette année, les efforts d'Intelcia en matière de bien-être et de sport en entreprise ont été doublement reconnus : Intelcia a reçu le label Société Sportive, décerné par la Fédération Marocaine des Professionnels du Sport (FMPS), et a été primé lors de la première édition des RH Awards 2024 dans la catégorie Bien-être au travail.

De nouveaux projets voient également le jour :

- le tournoi de football inter-entreprises lancé au Maroc en 2023 a été diffusé en Egypte et au Sénégal;
- une salle de sport In The Move a ouvert à Abidjan, en Côte d'Ivoire;
- au Maroc, des cours de sport hebdomadaires sont désormais proposés gratuitement aux collaborateurs dans plusieurs disciplines (yoga, total body workout, body combat ou encore zumba).

Enfin, des programmes et animations spécifiques sont dédiés à renforcer la proximité avec le management et la transparence :

- plusieurs instances de partage avec le Management du Groupe autour des actualités de l'entreprise (Townhalls meetings, Annual Management Meetings et Quarterly Management Meetings);
- les Cafés Matins : instances d'échanges des collaborateurs avec les dirigeants des pays ou sites pour la remontée et le partage de leurs préoccupations quotidiennes et mise en place des actions correctives;
- les applications d'échanges sur l'intranet : ChatRH, MySuggestions, Help'In;
- une radio d'entreprise, InRadio, qui émet dans 8 pays, avec 17 émissions par semaine;
- le programme ambassadeur ou Intelcia Advocacy Program: principalement actif sur LinkedIn, il donne la parole à des collaborateurs volontaires qui partagent leur expérience du secteur et chez Intelcia. La participation au réseau d'ambassadeurs inclut un dispositif d'accompagnement en matière de formations relatives au digital (copy- writing, règles élémentaires de création de contenu, utilisation de plateforme pour la conception de visuels, etc.) et des événements conviviaux (Shooting, afterwork, etc.).

5. Nos Engagements

Veiller à une éthique partagée des affaires et des données

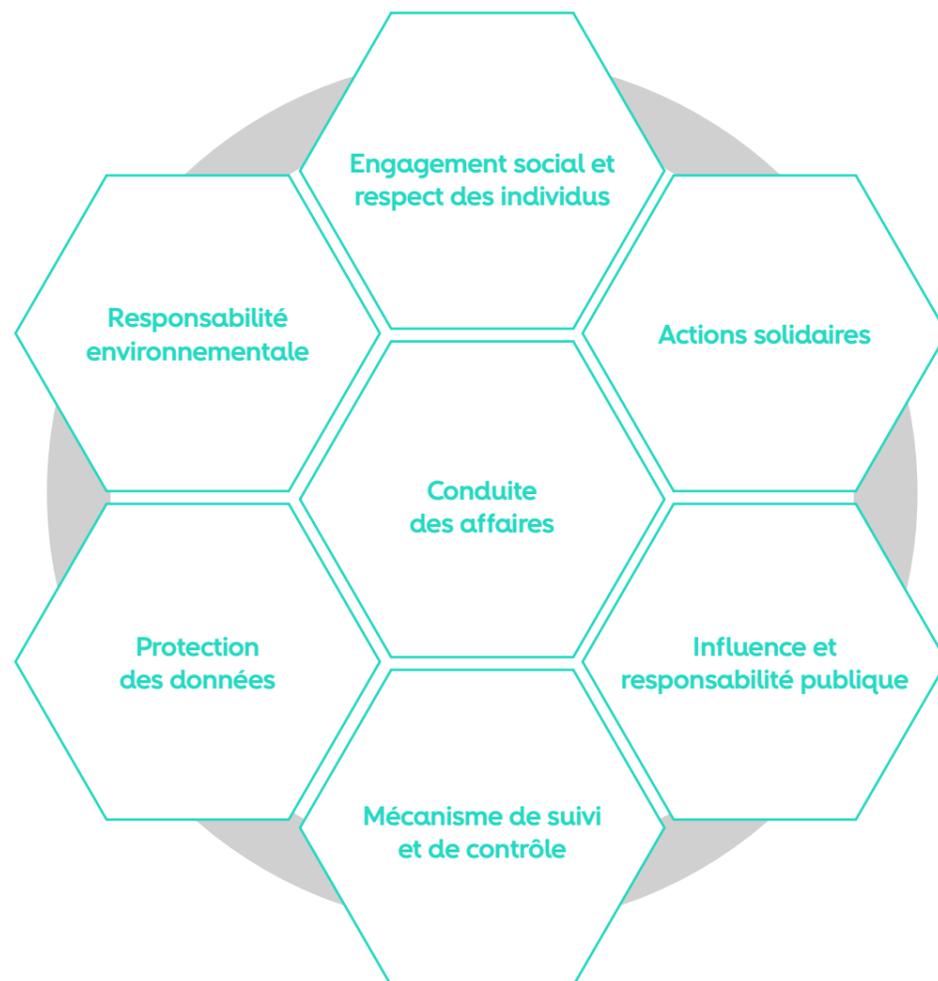
Le Groupe Altice France place les règles et les principes de l'éthique au cœur de ses relations économiques et commerciales. Cet engagement se traduit notamment par la mise en place de gouvernances et de politiques

dédiées, afin d'encadrer les pratiques sur les enjeux clés que sont l'éthique des affaires, la sécurité de l'information et la protection des données personnelles.

Ethique des affaires

Le Groupe Altice France s'engage activement à diffuser ses valeurs et ses principes en matière d'éthique au sein de l'ensemble de ses filiales. Pour ce faire, il s'appuie

notamment sur une gouvernance centralisée ainsi que sur des Codes ou règles éthiques adaptés aux spécificités professionnelles et géographiques de chaque filiale.



I. Gouvernance du Groupe Altice France

Le Groupe Altice France a mis en place une gouvernance en matière d'éthique des affaires, reposant à la fois sur la Direction Conformité Groupe, à laquelle reportent les Compliance Officers locaux de chaque filiale et le Département ESG Groupe. Ce dernier dispose également

d'un réseau de responsables ou relais ESG dans chaque filiale. Des comités inter-filiales sont organisés régulièrement et visent à améliorer et harmoniser les pratiques du Groupe en matière d'éthique, de durabilité et de vigilance.

Télécoms Hexagone

Début 2024, le Pôle Télécoms Hexagone a mis en place un Comité éthique des affaires, animé chaque trimestre par la Direction Conformité et le Département ESG. Il rassemble l'ensemble des interlocuteurs et/ou du management dont les équipes réalisent des achats ainsi que les relais

Conformité et ESG de SFR Business. Ce Comité permet un suivi de l'ensemble des projets liés à l'éthique en cours au sein du pôle Télécoms Hexagone et vise à arbitrer les décisions stratégiques en la matière.

Code Ethique et Charte d'engagement

En juin 2024, le pôle Télécoms Hexagone a mis à jour son Code Ethique. Ce Code s'adresse à l'ensemble des collaborateurs du pôle Télécoms Hexagone et à ses parties prenantes. Il a pour objectif principal de présenter de manière exhaustive la conduite de l'éthique des affaires au sein du pôle. Porté par la Présidence, et diffusé largement à l'ensemble des collaborateurs, il est également disponible sur le site Internet institutionnel d'Altice France⁽¹⁾.

Le pôle Télécoms Hexagone a aussi élaboré une Charte d'engagement à destination des fournisseurs, partenaires et sous-traitants. Elle rappelle les engagements éthiques du Groupe ainsi que ses attentes envers ses partenaires commerciaux.

Elle impose en particulier le respect et la bonne application :

- De la Déclaration Universelle des Droits Humains des Nations Unies ;
- Des Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ;
- Des Conventions de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) ;
- Des Principes d'équité, d'intégrité, d'impartialité et de concurrence loyale ;
- Des réglementations applicables dans les pays où s'exercent les activités.

La Charte d'engagement est disponible sur le site Internet institutionnel d'Altice France⁽²⁾.



(1) Pôle Télécoms Hexagone : [Code éthique](#).
 (2) [Charte d'engagement fournisseurs, partenaires et sous-traitants](#).

Depuis 2023, Intelcia dispose également d'un Code Ethique qui définit les principes fondamentaux et les lignes de conduite en matière d'éthique au sein de ses activités. Ce Code s'adresse aussi bien aux collaborateurs d'Intelcia



qu'à ses parties prenantes. Il est ainsi diffusé à l'ensemble de ses collaborateurs et accessible sur le site Internet⁽¹⁾. Intelcia impose notamment :

- le respect des valeurs de l'entreprise;
- le respect des personnes;
- la communication responsable;
- la protection de la propriété intellectuelle;
- la prévention des infractions économiques;
- la prévention des situations de conflits d'intérêt;
- la prévention de la fraude;
- la prévention de la corruption.

II. Politiques éthique des affaires

Le Groupe Altice France a mis en place des politiques spécifiques pour encadrer les thématiques d'éthique des affaires les plus importantes en lien avec l'activité de ses filiales. Il s'engage ainsi dans une démarche

d'amélioration continue de sa performance éthique et met à jour chaque année les règles et bonnes pratiques à appliquer dans la conduite de son activité.

Politique achats responsables

Afin de réduire les risques et d'améliorer sa performance sur les questions environnementales, sociales et d'éthique tout au long de sa chaîne d'approvisionnement tout en créant de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes, le pôle Télécoms Hexagone dispose d'une Politique achats responsables depuis 2021. Déclinée en 3 axes et applicable aux achats centraux de SFR⁽²⁾, cette Politique vient soutenir les stratégies ESG et Ethique des affaires du pôle.

1. Acheter des produits et services plus responsables afin de réduire les impacts environnementaux, pour soutenir la politique environnementale du Groupe, Le Cap, notamment via le co-leadership en matière d'innovation durable avec les fournisseurs, la promotion de l'économie circulaire et l'achat de produits et services moins émissifs.

2. S'impliquer auprès de fournisseurs engagés, pour favoriser les partenaires engagés en faveur de l'environnement, des Droits humains et de l'éthique, notamment via l'intégration de critères sociaux, environnementaux et éthique dans la sélection des fournisseurs et le soutien aux entreprises inclusives par l'achat de produits ou services auprès de fournisseurs du secteur protégé et adapté.



3. Entretenir des relations respectueuses des législations applicables, pour garantir la conformité de l'écosystème du Groupe, notamment via la déclinaison du programme anticorruption sur les processus d'achat du Groupe.

Code de Conduite Anticorruption

Le Code de Conduite Anticorruption du pôle Télécoms Hexagone a fait l'objet d'une mise à jour pour refléter les risques identifiés après l'actualisation de la cartographie des risques de corruption du Groupe.

Ce code de Conduite Anticorruption définit et illustre les différents comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence.



Politique cadeaux et invitations



En 2024, la politique relative aux cadeaux et invitations du Groupe a fait l'objet d'une mise à jour et a d'abord été déployée sur le périmètre Télécoms Hexagone. Cette politique permet de refléter les pratiques de marché et de minimiser tout risque de violation de la loi en instaurant des règles à respecter et un suivi

régulier de ces pratiques pour tous les collaborateurs du Groupe. Elle est accessible via l'intranet du pôle Télécoms Hexagone, sur le site Internet institutionnel du Groupe Altice France⁽³⁾ et est communiquée à tous les nouveaux arrivants dès leur entrée dans le pôle Télécoms Hexagone.

Politique de prévention des conflits d'intérêts

Le pôle Télécoms Hexagone a mis en place une politique de prévention des conflits d'intérêts ainsi qu'une procédure de gestion des conflits d'intérêts.

La politique vise à définir et identifier les potentiels conflits d'intérêts et

la procédure permet à chaque collaborateur de déclarer un potentiel conflit d'intérêts, afin que celui-ci soit analysé, selon le choix du collaborateur, par la Direction Conformité, le management ou la Direction des Ressources Humaines.

La politique de prévention et la procédure de gestion des conflits d'intérêts sont accessibles via l'intranet du pôle Télécoms Hexagone et communiquées à tous les nouveaux arrivants avec la politique relative aux cadeaux et invitations.



(1) Intelcia : [Code d'éthique](#).

(2) Les achats centraux de SFR réalisent des achats pour les entités suivantes : SFR, SFR Fibre, Completel et SFR Distribution.

(3) Pôle Télécoms Hexagone - [Politique Cadeaux et invitations](#).

III. Sensibilisation et formation

Le Groupe Altice France œuvre à la diffusion d'une culture éthique au sein de ses différents pôles d'activités. Chaque année, de nouveaux dispositifs sont développés pour mieux sensibiliser et former ses collaborateurs aux différentes composantes et bonnes pratiques de l'éthique des affaires.

En plus des dispositifs existants, en 2025, le pôle Télécoms Hexagone proposera à ses collaborateurs de participer à une journée consacrée à l'éthique des affaires.

Formations Anticorruption

La Direction Conformité a élaboré un Plan de formation à la suite de la mise à jour de la cartographie des risques de corruption, permettant d'identifier les populations les plus

exposées aux risques de corruption. Ces collaborateurs doivent obligatoirement participer à des sessions de formations dédiées à l'anticorruption.



Au cours des 18 mois des derniers mois, ont été spécifiquement formés au risque de corruption et de trafic d'influence:

- l'ensemble des membres du Comité exécutif du pôle Télécoms Hexagone;
- 86 acheteurs;
- 510 commerciaux B2B.

Durant ces formations, plusieurs sujets sont abordés:

- une présentation de l'équipe Conformité;
- le dispositif d'alerte interne;
- la loi Sapin II (2016) relative au programme anticorruption;
- les sanctions en cas de non-respect de la réglementation en vigueur;
- les définitions de la corruption (publique/privée et active/passive) ainsi que des illustrations sur des cas concrets;
- les règles du Groupe (notamment, la Politique relative aux cadeaux et invitations ainsi que la Politique sur la prévention des conflits d'intérêts).

Formations achats responsables

Afin de renforcer les compétences des équipes d'Achats centraux en matière de développement durable, le pôle Télécoms Hexagone a développé une formation aux achats responsables déployée depuis 2023. Le contenu de la formation reprend les préconisations des normes ISO 26000 en matière de développement durable et ISO 20400 relative aux achats responsables, les engagements du Groupe en matière de durabilité et d'éthique des affaires, ainsi que plusieurs ateliers de mise en pratique.



85 %

de la direction Achats centraux formée aux Achats Responsables avec pour objectif d'atteindre 100 % en 2025

E-learning éthique des affaires



En juillet 2023, le pôle Télécoms Hexagone⁽¹⁾ a lancé un e-learning « anticorruption ». Celui-ci doit être réalisé obligatoirement par tous les collaborateurs du pôle. Cet e-learning permet de sensibiliser les collaborateurs et de les aider à comprendre, identifier et réagir face à des situations à risque au sein du Groupe. Depuis juillet 2023, 83 % des collaborateurs du pôle ont finalisé et réussi le e-learning, dont 89 % des collaborateurs de la Direction B2B.

D'autre part, le pôle Télécoms⁽²⁾ a développé différents modules de e-learning en matière d'éthique des affaires sur les thématiques suivantes:

- Sexisme & Harcèlement : disponible depuis octobre 2023 pour l'ensemble des collaborateurs;
- Concurrence : avec différents modules permettant la diffusion d'une connaissance d'ensemble pour tous les collaborateurs et de savoirs spécifiques pour ceux en lien avec des organismes professionnels;
- Numérique responsable: disponible depuis 2022 pour l'ensemble des collaborateurs;
- Sécurité de l'information: voir section « Des sessions de sensibilisation régulières et une offre de formation continue au sein du pôle Télécoms » du document;
- Données personnelles: voir section « Protéger les données personnelles, un sujet au cœur de l'actualité » du document.

Ces différents modules ont été complétés en septembre 2024 par un e-learning spécifique sur les équipements du numérique et leurs impacts éthiques, environnementaux et sociaux, afin que chacun connaisse les bonnes pratiques pour choisir et utiliser ces équipements de façon responsable.

(1) Hors SFR Distribution.
(2) Ibid.

IV. Evaluation des tiers

Le Groupe Altice France dispose de mécanismes d'évaluation des tiers qui visent à établir une diligence raisonnable quant à l'application de règles éthiques par ses partenaires commerciaux dans leurs activités.

Le pôle Télécoms Hexagone s'est doté d'un dispositif d'évaluation préalable de l'intégrité de ses tiers. Celui-ci a fait l'objet d'un renforcement en 2024 afin de prendre en compte la mise à jour de la cartographie des risques de corruption. Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le pôle Télécoms Hexagone continue d'enrichir son dispositif, en prenant en compte les risques de corruption, de vigilance, de sanctions internationales et de financement du terrorisme, entre autres.

A partir de début 2025, ce dispositif inclura également

l'évaluation RSE des fournisseurs, renforçant ainsi la vigilance du pôle à l'égard de ses tiers sur les questions d'environnement, de santé et de sécurité et de droits humains. Cette évaluation plus approfondie est déployée pour couvrir les risques liés à l'intégration d'un nouveau fournisseur, ainsi que pour suivre les fournisseurs existants. En fonction du résultat obtenu, le pôle Télécoms Hexagone peut réévaluer la relation avec les tiers concernés, demander des plans d'action spécifiques ou échanger autour d'actions à entreprendre conjointement.

30%

des fournisseurs du Top 100
ont été évalués dans les deux dernières années

Dans le cadre de son processus historique d'évaluation RSE des fournisseurs, le pôle Télécoms Hexagone a évalué 471 fournisseurs depuis 2016 et 30% des fournisseurs du Top 100 ont été évalués au cours des deux dernières années. Cette démarche s'appuie sur l'analyse, par un auditeur tiers, des réponses à un questionnaire sur la plateforme ACESIA du Groupe AFNOR et des preuves associées.



V. Mécanisme d'alerte et protection des lanceurs d'alerte

Le pôle Télécom Hexagone a mis à jour en février 2024 son dispositif d'alerte interne, avec la mise en place d'une plateforme en ligne et ouverte à l'externe, accessible par les collaborateurs et tout tiers de SFR (partenaires commerciaux, travailleurs dans la chaîne d'approvisionnement, communautés locales, etc.).



Ce dispositif est communiqué via l'intranet de SFR ainsi que sur le site Internet institutionnel du Groupe Altice France⁽¹⁾, et s'accompagne d'un Guide d'Alerte interne⁽²⁾, rappelant les règles de ce dispositif d'alerte, incluant la protection du lanceur d'alerte.

Il permet de signaler, de manière anonyme ou non, des faits potentiels ou avérés contraires à la législation française, tels que :

- Des actes de corruption;
- Des actes de harcèlement (moral ou sexuel);
- Des actes de fraude;
- Des pratiques anticoncurrentielles;
- Des violations de Droits humains et libertés fondamentales;
- Des infractions en matière de santé et sécurité au travail;
- Des infractions en matière de protection de l'environnement;
- Etc.

Ce dispositif permet également de signaler toute violation supposée ou avérée des processus internes (incluant le règlement intérieur et le Code Éthique). La Direction Conformité a la responsabilité de ce dispositif.

Pour traiter les signalements reçus, la Direction Conformité, conjointement avec le management, a désigné des référents alerte qui ont été formés à la procédure d'enquête mise en place.

(1) <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.
(2) Altice France - [Guide pratique alerte interne](#).

Ethique des données

I. Pour une gouvernance éthique des données

La sécurité de l'information au sein du Groupe Altice France

Le Groupe Altice France dispose d'une Politique Générale de Sécurité de l'Information (PGSI) formalisée qui constitue le cadre de référence pour toutes les activités de ses filiales, dans le cadre de la protection de l'Information et la sécurité des Systèmes d'Information. Les mesures présentées sont génériques; elles peuvent nécessiter

une déclinaison opérationnelle pour être appliquées sur une activité ou un domaine particulier. Inspirée de la norme ISO 27001, elle définit les responsabilités, spécifie les objectifs et énonce les principes généraux en matière de sécurité de l'information.



Revue régulièrement par la Direction Cybersécurité du Groupe Altice France pour tenir compte des évolutions affectant la sécurité de l'information, cette politique est validée par la Direction Générale du Groupe. Elle définit la gouvernance, composée de comités de sécurité qui se tiennent à plusieurs niveaux d'organisation jusqu'aux plus hautes instances de direction, de façon récurrente et ad hoc selon l'actualité. Les comités de sécurité, dont la Direction Générale⁽¹⁾ fait partie, assurent le pilotage de la sécurité de l'information au niveau décisionnel. Ces comités se réunissent sous l'impulsion de leurs Responsables de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) au sein des différentes entités des pôles Télécoms Hexagone et Ultramarins. Le dispositif est en cours de déploiement au sein d'ERT Technologies pour une application prévue en 2025. Cette structure de gouvernance permet une gestion des risques partagée au plus haut niveau et d'octroyer les moyens nécessaires à la sécurité.

Une liaison concrète et régulière est par ailleurs réalisée entre la Direction Cybersécurité et les RSSI, notamment lors de Comités RSSI, afin d'observer un suivi opérationnel des programmes de sécurité de l'information du Groupe. Les enjeux et orientations de sécurité sont ainsi partagés et induisent l'identification de budgets liés à la sécurité de l'information au niveau de la Direction Cybersécurité Groupe et au sein de toutes les entités du Groupe.

Une orientation de sécurité partagée au niveau de chaque entité du Groupe Altice France permet de définir une stratégie déclinée en programmes de sécurité de l'information. Cette démarche allie une approche par les risques, d'amélioration continue, d'anticipation des menaces, et de veille des obligations légales et réglementaires du Groupe. Par

ailleurs, le contexte réglementaire actuel, en forte évolution (directives NIS2⁽²⁾, REC⁽³⁾, etc.), amène le Groupe Altice France à faire progresser ses budgets liés à la sécurité.

La norme ISO 27001 sert de socle pour la gestion de la sécurité au sein du Groupe Altice France.

Ses principes de sécurité incluent notamment :

- la déclinaison en Politiques Locales de Sécurité de l'Information (PLSI) au sein des différents pôles Télécom Hexagone et Ultramarins ainsi que pour l'ensemble de Altice Technical Services (ATS, incluant ERT Technologies). Des directives de sécurité puis des procédures de sécurité, viennent compléter le référentiel de sécurité, largement accessible aux collaborateurs sensibilisés et formés ;
- le modèle PDCA (Plan-Do-Check-Act) qui permet de maintenir et améliorer de façon permanente l'efficacité de ces processus de gestion liés à la sécurité ;
- une organisation à la fois centralisée (développement de synergies) et au plus proche des collaborateurs: RSSI sur chaque entité du Groupe, s'appuyant sur un réseau de correspondants sécurité au plus proche des opérationnels;
- une approche dite de « Défense en profondeur » appliquant plusieurs dispositifs de natures différentes: techniques et organisationnelles, préventives, défensives et réactives (à l'image du Centre Opérationnel de Sécurité 7j/7 et 24h/24, relayé par un système d'astreinte et de plans de gestion d'incident ou de gestion de crise testés);
- un contrôle des moyens déployés, sous plusieurs angles: tests (tests d'intrusion, de robustesse, tentatives de phishing, etc.) audits internes, audits de sécurité par des tiers experts. Ces audits internes et externes sont réalisés en fonction des risques et des périmètres identifiés chaque année.

Par ailleurs, certaines infrastructures sensibles, définies selon les critères édictés par la loi et validées par les services compétents de l'Etat, bénéficient de politiques de sécurité dédiées, déclinaisons de la PGSI, et de contrôles spécifiques annuels. En complément, dans le but de contrôler certaines clauses fondamentales de la PGSI, les équipes sécurité du Groupe Altice France ont lié une collaboration étroite avec les services de l'Etat, des experts de la sécurité de l'information ou encore directement avec des éditeurs et équipementiers afin de réaliser des contrôles de systèmes critiques.

Le Groupe Altice France, commercialisant lui-même des offres de sécurité avancées, bénéficie des expertises et outils aux plus proches des réalités terrain, challengés par ses clients. La veille sécurité est permanente, adossée à des dispositifs internes et externes (fournisseurs, groupes de travail ou de normalisation, retours d'expérience, etc.) et permet le maintien en condition de sécurité au regard des risques.

(1) Direction Générale : Tous les membres du Comité exécutif SFR, leurs N-1 et le CEO de la SRR.
(2) Directive Network and Information Security.

(2) Directive Résilience des entités critiques.

Les opérateurs de télécommunications face aux menaces cyber



Les menaces cyber sont des réalités auxquelles le Groupe Altice France, comme n'importe quelle structure, est confronté. Le Groupe Altice France s'appuie sur ses experts de différents domaines, ses processus et de nombreuses mesures de protection techniques pour assurer sa sécurité et celle de ses clients. L'année 2024 aura vu un nombre inédit de groupes, entreprises, organisations, tous secteurs confondus, faire l'objet

d'attaques dont certaines ont eu pour conséquences la compromission de données (dont des données à caractère personnel). SFR a été concerné et a informé certains clients de la violation de leurs données, dans le respect des obligations réglementaires. Dans une démarche constante d'amélioration, SFR et le Groupe Altice France en ont tiré les enseignements pour renforcer encore davantage la cybersécurité.

Protéger les données personnelles, un sujet au cœur de l'actualité

Dans une année 2024 qui a connu une hausse significative de cyberattaques, tout acteur confondu, la protection des données personnelles a pris une place d'importance au cœur de l'actualité, notamment pour le grand public.

SFR s'est donc attaché à renforcer sa vigilance sur la protection des données agissant ainsi en amont (à titre d'exemples : réalisation d'analyses d'impact, sessions de sensibilisation des équipes métier, revue de contrats de sous-traitance, étroite collaboration avec les experts sécurité du Groupe), mais également en veillant au respect de ses obligations réglementaires dès lors qu'une violation de données était intervenue.

Ainsi, SFR s'est attaché à la transparence des informations transmises aux personnes concernées par des dispositifs adaptés comme la mise en place d'un numéro vert, par exemple.

Par ailleurs, les évolutions du marché et de la réglementation ont conduit SFR à définir un chantier spécifique sur la fin des cookies tiers, cette thématique étant aussi partagée au niveau sectoriel. L'objectif poursuivi était de s'assurer de la conformité des solutions alternatives proposées.

Autre sujet sur le périmètre des données personnelles, la prospection commerciale qui fait aujourd'hui l'objet de nombreux échanges et d'initiatives parlementaires pour renforcer sa régulation a impliqué un volume significatif de demandes d'exercice de droits d'opposition. SFR en retour a donc privilégié une automatisation du traitement des demandes reçues dans le respect du délai réglementaire imparti.

En complément, les actions de formation et sensibilisation se sont poursuivies tout au long de 2024 auprès des collaborateurs et des relais identifiés selon la gouvernance de conformité définie depuis 2018. Dans la continuité des actions initiées depuis l'entrée en application du RGPD, un e-learning dédié à la protection des données personnelles est disponible via l'intranet à l'ensemble des collaborateurs SFR qui ont l'obligation de le réaliser. Les modules du e-learning sont mis à jour de façon régulière. Il est à noter que pour toute personne rejoignant SFR (collaborateur, alternant, etc.), une sensibilisation sur la protection des données personnelles est systématiquement dispensée, dont le e-learning fait partie.

La réalisation des formalités impliquant les directions métiers et les relais de conformité continue à

faire l'objet d'un suivi attentif par la direction DPO pour s'assurer de leur effectivité.

2024 initie aussi pour la protection des données une réflexion et un plan d'action sur l'enjeu majeur que représente l'intelligence artificielle dans les traitements mis en œuvre par SFR et dont certains d'entre eux font déjà partie du quotidien des clients, par exemple les robots conversationnels ou « chatbot ».

D'un point de vue réglementaire, l'entrée en application progressive de l'AI Act, premier règlement européen sur l'IA, à compter d'août 2024 a mis l'accent sur la nécessité de concilier innovation et vie privée en retenant une approche par les risques. Les recommandations de la CNIL et du CEPD (Comité européen pour la protection des données) plaident également pour une IA responsable en apportant des réponses concrètes aux enjeux juridiques et techniques liés à l'application du RGPD à l'IA.

Les dispositions de cette récente réglementation sur la protection des données et l'IA seront déclinées par SFR dans les groupes de travail dédiés aux différents périmètres : clients, collaborateurs, partenaires, etc., en s'appuyant sur la gouvernance mise en place pour le RGPD.

II. Sensibiliser et former les collaborateurs

La sensibilisation et la formation à la sécurité de l'information sont des enjeux essentiels pour le Groupe Altice France. Différents moyens sont mis en place pour adresser tous les collaborateurs et leur apporter les connaissances nécessaires en matière de cybersécurité, selon leur métier.

Des sessions de sensibilisation régulières et une offre de formation continue au sein du pôle Télécoms

Au cours des dernières années, la sensibilisation des collaborateurs à la sécurité des données est devenue un enjeu crucial. Les formats et les contenus ont évolué pour s'adapter à tous et diffuser des enseignements actuels et précis. Après un premier programme de sensibilisation en e-learning lancé en 2021 à l'attention de l'ensemble des collaborateurs du pôle Télécoms Hexagone, un nouveau parcours d'apprentissage en ligne est déployé depuis décembre 2022 au sein de l'ensemble du pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins). Basé sur une solution de marché adaptée aux spécificités de l'entreprise, il couvre les essentiels de la cybersécurité.



En parallèle de cet e-learning sont proposées des sessions ciblées, en présentiel ou à distance et organisées plusieurs fois par an. La sensibilisation à la sécurité de l'information fait partie intégrante du parcours d'intégration suivi par tous les nouveaux collaborateurs.

Par ailleurs, le contenu des sensibilisations est revu chaque année afin d'inclure les problématiques de sécurité de l'information du Groupe Altice France au regard de l'évolution des menaces. Cette revue permet également une actualisation des exemples les plus récents d'attaques.

Un volet généraliste permet d'aborder l'ensemble des risques de cybersécurité en entreprise et les bonnes pratiques permettant de minimiser ces risques, tandis que des compléments adaptés aux métiers sont ajoutés pour les sessions plus spécifiques.



65%

des collaborateurs ont été sensibilisés au moins une fois à la Sécurité de l'Information au cours des trois dernières années.

Dans le cadre des préparatifs pour les JOP de Paris 2024, un module de sensibilisation spécifique a été mis en place au sein du pôle Télécoms. Ce module visait non seulement à rappeler les risques cyber génériques, mais aussi à attirer l'attention des collaborateurs sur les menaces plus particulières liées au contexte géopolitique actuel. Étant donné la visibilité mondiale de cet événement sportif, il était essentiel de renforcer la vigilance des collaborateurs avant et pendant les Jeux.



Afin de mesurer la maturité des collaborateurs, des exercices de phishing et smishing sont réalisés : tentative de récupération d'identifiants, pièces jointes piégées, etc. Certains sont dédiés à des groupes d'activité exposés à des risques spécifiques comme les fonctions financières (exemple : fraude au Président).

En complément de ces programmes de sensibilisation, le pôle Télécoms assure la formation des collaborateurs sur des aspects métiers en lien avec la sécurité de l'information et la cybersécurité (formations constructeurs, ISO 27001, développement, systèmes d'exploitation, etc.). Ces formations sont aussi bien techniques que de

gouvernance, opérationnelles que de management avec des acteurs reconnus de ces domaines et font partie d'un catalogue régulièrement actualisé pour répondre au plus près aux besoins en termes de sécurité de l'information. Par ailleurs certaines formations donnent lieu à la délivrance de certifications.

Un portail dédié pour sensibiliser les collaborateurs chez ERT Technologies

Conscient des enjeux en matière de cybersécurité, ERT Technologies a mis en place un portail à destination des collaborateurs sur lequel sont organisées des campagnes de sensibilisation. En moyenne, ce sont 800 collaborateurs qui sont invités à participer à chaque campagne afin d'évaluer leurs connaissances en matière de sécurité de l'information. Avec un objectif initial de quatre campagnes par an, ce sont

finalement plus de 26 campagnes qui ont été diffusées depuis 2021, pour un taux moyen de participation avec validation des connaissances de 39%.

En complément de ces sensibilisations, ERT Technologies réalise depuis 2024 des campagnes de phishing pour vérifier les bonnes pratiques dans l'utilisation de la messagerie. Ces campagnes peuvent cibler l'ensemble des collaborateurs ou des directions

métiers spécifiques. La dernière campagne de septembre 2024 a pu attester de l'efficacité de cette stratégie en matière de sensibilisation. En effet lors de cet exercice, sur les 1518 collaborateurs ciblés par un exercice de phishing, 1458 n'ont pas cliqué sur le lien de redirection ou d'activation présent dans le mail.

Le Cybermois : un moment privilégié pour s'informer

Depuis 2019, le pôle Télécoms du Groupe Altice France fait écho au Cybermois, initiative lancée par la European Network and Information Security Agency (ENISA⁽¹⁾) en Europe et relayée par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) en France. Le mois d'octobre est ainsi un moment fort de la culture cyber. La sécurité de l'information est mise en avant via un dispositif de communication spécifique et renforcé tout au long du mois :

- affichage sur les écrans présents dans les locaux ;
- kakémonos disposés aux entrées des bâtiments ;
- articles thématiques publiés sur l'intranet du pôle Télécoms Hexagone ;
- mise en place d'événements illustratifs d'attaques tels que des démonstrations ou encore ludiques tels que des Escapes Games.

Le pôle Télécoms organise également des conférences animées par des intervenants externes, afin de varier les angles de vue. La programmation 2024 comprenait par exemple :

- une conférence sur l'intelligence artificielle et la sécurité ;
- l'intervention du Directeur du pôle sensibilisation de Cybermalveillance.gouv.fr ;

Ces interventions sont retransmises en live afin que chaque collaborateur puisse y avoir accès, quel que soit son lieu de travail, et pour certaines mises à disposition en replay. Plus de 500 collaborateurs ont assisté aux conférences organisées pour le Cybermois 2024, et les replays ont été visionnés plus de 100 fois.

En raison du succès rencontré par la session d'escape game 2023, l'expérience a été reconduite cette année, en proposant des sessions virtuelles. Accessible en ligne, l'évènement a réuni 96 participants, et plus de 250 inscrits. Seuls ou en équipe, les collaborateurs ont pu se mettre dans la peau de cyberattaquants pour identifier des failles dans la sécurité de l'information, et les mauvaises pratiques associées.

SFR **altice**

MOIS DE LA CYBERSÉCURITÉ
DU 1^{ER} AU 31 OCTOBRE 2024

Deepfake, infostealer, quishing, as-tu déjà entendu parler de ces nouvelles menaces informatiques ?

Oui, on va en toucher 2 mots dans le prochain cybermois.

#cyberengagés !

INFO SÉCURITÉ

CYBERMOI/S 2024
UN MOIS POUR DEVENIR #CYBERENGAGÉS

Participez aux événements cyber incontournables du mois d'octobre pour mieux comprendre les risques, déjouer les cyberattaques et renforcer notre sécurité.

1 escape game virtuel
à partir du mardi 1^{er} octobre
En solo ou à plusieurs, mettez-vous dans la peau d'un hacker

2 conférences sur place et à distance
mardi 8 octobre
IA et sécurité : Démystification, démonstrations, défis d'aujourd'hui et enjeux de demain
avec Thomas Solignac, expert IA et fondateur de Kayro.ai

mardi 15 octobre
#CyberEngagés : comprendre les risques et s'en protéger
avec Laurent Verdier, Directeur pôle sensibilisation, Cybermalveillance.gouv.fr

PLUS D'INFORMATION SUR L'INTRANET

(1) L'ENISA : Agence de l'Union Européenne pour la cybersécurité.

5

Nos Engagements

Focus: SFR Réunion

Filiale de SFR, la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR) est depuis 1994 opérateur de télécommunications à La Réunion et à Mayotte, notamment sous la marque SFR Réunion.



Yves GAUVIN
Directeur général adjoint

« En 2024, SFR Réunion poursuit son engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises en renforçant ses initiatives locales. Cette année, l'accent est mis sur la réduction de l'empreinte écologique et la promotion de l'inclusion numérique. Grâce à la mobilisation de nos collaborateurs, nous avons soutenu des projets visant à valoriser le bien-être au travail et à encourager le développement personnel. SFR Réunion continue de s'investir activement dans des initiatives sociales et culturelles, contribuant ainsi à un avenir plus durable et solidaire pour notre communauté. »

SFR Réunion, un acteur engagé en faveur de l'environnement

I. SFR Réunion limite ses consommations d'énergie

Sur les territoires ultramarins du Groupe, la production énergétique est basée majoritairement sur les énergies fossiles. L'optimisation des consommations d'énergie est ainsi une priorité de SFR Réunion afin de maîtriser son empreinte carbone. La consommation d'énergie est principalement liée au fonctionnement du réseau et des sites techniques qui représentent ainsi plus de 80% de la facture électrique globale. Face à ces enjeux, SFR Réunion adopte une

gestion continue de ses consommations énergétiques et met en place des actions permettant de les réduire, en particulier sur ses sites techniques. A titre d'exemple, la planification plus efficace de l'échange de données entre les stations mobiles et les utilisateurs a permis de réduire les consommations électriques des sites radio. SFR Réunion s'intègre également dans la stratégie énergétique portée par le pôle Télécoms, qui se traduit

notamment par la mise en place prochaine d'audits énergétiques qui permettront l'identification de nouvelles pistes de réduction des consommations. Enfin, le bilan des émissions de gaz à effet de serre, réalisé depuis 2023 sur les scopes 1, 2 et 3, a accru la compréhension de l'impact de SFR Réunion et favorise un meilleur pilotage de son empreinte environnementale de façon générale.



II. Et agit pour la préservation de la biodiversité

SFR Réunion s'engage pour la protection de la biodiversité et des écosystèmes réunionnais, dans la continuité des actions menées plus globalement par le pôle Télécoms⁽¹⁾.

SFR Réunion compte notamment un certain nombre de sites dans des zones classées espace boisé protégé, auxquels l'entreprise accorde une attention particulière. Par exemple, l'antenne relais située à l'Oratoire Sainte-Thérèse, qui assure la couverture réseau de la zone sommitale du Volcan de la Fournaise, est située dans une zone inscrite au

patrimoine mondial de l'UNESCO. En 2023, la présence d'une plante protégée et menacée d'extinction, Le Petit Tamarin des Hauts, sous la centrale photovoltaïque utile au fonctionnement de l'antenne réseau SFR, a été signalée par l'Office National des Forêts (ONF) et le Parc National. Ce petit arbre endémique de La Réunion nécessite l'application de recommandations strictes en matière d'aménagement pour garantir la préservation de l'espèce. L'ONF, mandaté par SFR Réunion, a réalisé la transplantation de 3 jeunes individus en mars 2024 pour

leur permettre un développement optimal. Les autres seront élagués pour optimiser leur préservation.

SFR Réunion fait également appel à des bureaux d'études spécialisés en ingénierie environnementale et écologique afin de réaliser des études d'impacts sur ses sites. Ces études permettent notamment d'identifier la présence d'espèces, animales ou végétales, protégées. Leurs résultats sont utilisés pour sensibiliser les différentes parties prenantes aux enjeux écologiques des sites concernés



SFR Réunion, un acteur engagé auprès des communautés ultra-marines et de ses collaborateurs

I. SFR Réunion soutient les initiatives locales

SFR Réunion s'attache à promouvoir des initiatives qui mettent en valeur l'histoire et la culture réunionnaises, tout en contribuant à la protection de l'environnement. Dans cette démarche, SFR Réunion porte actuellement un projet de réaménagement de terrain dans le sud de l'île, dont la mise en œuvre permettra la préservation de la faune et de la flore locales grâce à la

plantation de végétaux endémiques et médicinaux. Les visiteurs pourront découvrir ces espèces de manière ludique grâce à un podcast accessible via des QR codes placés devant chaque plante endémique. Ce projet verra le jour courant 2025. Afin de soutenir l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi tout en réduisant l'impact environnemental

du numérique, SFR Réunion s'est associé en 2024 à Emmaüs Connect et Emmaüs Agame. Ces deux associations reconditionnent des équipements électroniques, en employant des personnes en situation de réinsertion. Grâce au don de matériel électronique usagé, SFR Réunion soutient cette initiative solidaire et environnementale.

II. Et s'engage pour la santé de ses collaborateurs

SFR Réunion veille au bien-être et à la santé de ses collaborateurs, en s'impliquant dans une démarche de prévention santé. A titre d'exemple, SFR Réunion a pu accueillir un membre de la Ligue contre le Cancer lors d'une demi-journée à l'occasion « d'Octobre rose », afin de sensibiliser et d'informer les collaborateurs sur les moyens de préventions du cancer du sein. Par ailleurs, la mise en place d'ateliers autour du travail sur écran, en lien avec la médecine du travail, a été validée pour 2025.

Soucieux de bâtir une culture d'entreprise plus inclusive et respectueuse, SFR Réunion a également collaboré en 2024 avec la Mission Handicap de SFR à la mise en œuvre d'une campagne de communication interne continue pour sensibiliser ses employés au thème du handicap. Cette campagne s'appuie sur la mobilisation d'acteurs internes et externes, l'organisation

de formations et de sessions de sensibilisation, des défis sportifs ou encore le partage de témoignages inspirants. Cette initiative a été récompensée en novembre 2024 par l'attribution du Trophée de l'Insertion à SFR Réunion dans la catégorie « Sensibilisation du collectif au handicap », décernée par le Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés de la Réunion. A l'occasion des semaines

du handicap 2024, SFR Réunion a poursuivi son engagement pour lever les stéréotypes et préjugés sur le handicap avec le lancement de nouveaux challenges comme le StreetCo Challenge, qui consiste à signaler le maximum d'obstacles lors des déplacements quotidiens et d'ateliers de sensibilisation en réalité virtuelle pour découvrir les handicaps invisibles.



(1) Voir section « S'engager en faveur de la transition écologique » du document.

III. Et pour l'insertion professionnelle des jeunes



Aude AOULOU
Directrice des Ressources Humaines

« Conformément aux engagements du Groupe Altice France et avec le souhait de valoriser les initiatives collectives portées par ses collaborateurs et collaboratrices, SFR Réunion contribue aux avancées sociales et sociétales de l'île de La Réunion et de Mayotte. »

En partenariat avec Kaptiv, un organisme de formation local, SFR Réunion contribue à l'insertion professionnelle des jeunes réunionnais par la création d'une formation en alternance pour le poste de Conseiller de vente. A la fois théorique et pratique, cette formation d'un an s'articule autour d'enseignements théoriques dispensés par Kaptiv et d'une mise en pratique professionnelle, au sein de SFR Réunion. En 2024, ce partenariat se poursuit avec une deuxième promotion de 12 alternants qui ont intégré SFR Réunion en vue d'obtenir

un niveau de diplôme Bac +2. Cette démarche a été récompensée lors de la 2^e édition des Trophées de l'Apprentissage organisé par le Mouvement des Entreprises de France Réunion et le Rectorat de la Réunion, dont le but est de valoriser les initiatives favorisant l'insertion professionnelle par l'apprentissage.

En 2024, SFR Réunion confirme son partenariat avec le Régiment du Service Militaire Adapté (RSMA) de la Réunion, qui forme 350 volontaires par an. Cette collaboration se poursuit sur la filière « moniteur fibre optique »,

se développe sur la filière « vente en téléphonie » et est renforcée par le lancement d'un partenariat avec le RSMA Mayotte sur les mêmes filières. SFR Réunion a accueilli 5 stagiaires et des collaborateurs de l'entreprise sont intervenus au sein du régiment pour présenter un programme de formation aux jeunes. Des téléphones factices et des antivol mobiles ont été donnés au RSMA de la Réunion.



5. Nos Engagements

Focus: SFR Business

Une performance et un engagement au service des clients



Pierre CLEMENT
Directeur exécutif SFR Business

« SFR est engagé depuis plus de 20 ans dans une démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale face aux défis des transitions numérique et écologique. Conscient de sa responsabilité en tant que partenaire des entreprises, SFR Business s'inscrit pleinement dans cette démarche et la décline sur les enjeux propres au B2B, en cohérence avec les exigences de ses clients.

Les services proposés aux entreprises bénéficient d'un impact carbone maîtrisé grâce aux mesures d'optimisation énergétique du réseau et des datacenters SFR. Par ailleurs, nous nous engageons à optimiser la récupération et le réemploi des équipements fixes et mobiles.

Les menaces cyber sont de plus en plus nombreuses, complexes et élaborées. Elles font partie des principales préoccupations des entreprises. Pour mieux les accompagner dans la sécurisation de l'ensemble de leurs activités, nous veillons à intégrer la sécurité dans la conception de nos offres et à proposer une gamme complète d'offres de cybersécurité évolutives afin de s'adapter en permanence aux nouveaux usages et risques.

Nous attachons une importance particulière au respect de l'éthique des affaires avec tous nos partenaires. Afin de contribuer au respect par nos clients B2B de leurs propres engagements RSE, nous déployons une Politique d'Achats Responsables ambitieuse auprès de nos fournisseurs.

Notre organisation est centrée sur nos clients et leur satisfaction. C'est pourquoi nous intégrons dans les indicateurs clés de performance de tous nos métiers, le suivi de l'expérience client.

La qualité de nos services s'appuie sur l'expertise de nos équipes. Je suis particulièrement fier que SFR Business ait pu accueillir en 2024 227 nouveaux collaborateurs et 162 alternants, sur lesquels nous comptons pour dynamiser et stimuler l'innovation au service de nos clients. »



SFR BUSINESS

L'agilité au cœur de votre entreprise

I. Environnement

SFR Business, partie prenante de la politique « Le Cap » au service de la transition écologique

SFR Business est engagé dans la trajectoire de réduction des émissions carbone de SFR, dont les objectifs ont été soumis à l'organisation SBTi.

Une meilleure performance énergétique des infrastructures

La gestion des consommations énergétiques fait l'objet d'une politique dédiée. Les renouvellements d'équipements réseau fixes et mobiles se font sur la base de solutions moins énergivores. Le réseau mobile dispose d'une architecture et d'un paramétrage optimisant la consommation en fonction du trafic et utilise une énergie moins carbonée. La climatisation des bâtiments est optimisée, les sites sont réaménagés avec l'extinction des équipements les moins performants énergétiquement.

Une réduction des émissions liées au transport et à la logistique

SFR s'est engagé dans le dispositif

FRET21. Après calcul des émissions liées aux transports logistiques, SFR Business lance des actions comme l'utilisation de biocarburants, la mutualisation des chargements et des trajets, le choix de transports moins émissifs.

Une conception des offres intégrant des critères environnementaux

Lors de la conception de ses offres, SFR Business favorise l'utilisation d'équipements peu énergivores (à performances égales). Pour ses réseaux, SFR organise la récupération, le réemploi et le recyclage des équipements démontés. En 2024, plus de 746 tonnes de CO₂ ont été évitées suite à ces traitements.

SFR Business est certifié ISO 14001 sur la gestion de la récupération, du réemploi et du recyclage pour les équipements client (périmètres mobile, fixe, service) :

concernant le périmètre mobile, SFR Business propose à ses clients :

- la reprise de téléphone : vente sur la plateforme d'offre de reprise de SFR Business avec des reconditionneurs partenaires ;
- le don aux Ateliers du Bocage, membre du mouvement Emmaüs, qui valorise dans les boutiques solidaires et finance des actions d'économie solidaire.

s'agissant des équipements des périmètres fixe et service, SFR Business les récupère depuis les sites client. Ils sont ensuite réutilisés ou recyclés par un partenaire spécialisé.



Cédric BRETEL
Responsable logistique Reverse SFR

« Nos actions en faveur du réemploi nous permettent de reconditionner 74% de nos équipements récupérés⁽¹⁾. Ces actions permettent de prolonger la durée de vie de nos produits, de retarder l'apparition des déchets et de limiter la consommation de ressources en évitant ou en retardant les achats de nouveaux équipements. Nous agissons également pour réduire l'impact des transports des équipements récupérés. En 2024, nos actions d'optimisation ont permis de réduire de 16% les émissions de CO₂ transporté⁽²⁾, par rapport à 2022. »

727

téléphones repris
via la plateforme de SFR Business

566

téléphones donnés
aux Ateliers du Bocage

En partenariat avec des acteurs engagés, SFR Business a fait en sorte depuis 2021 que les équipements reconditionnés soient emballés dans des cartons 100% issus de matières recyclées. Au cours de l'année 2022, SFR

Business a également remplacé ses cales en mousse par du carton pour les emballages supérieurs à 10kg pour une meilleure recyclabilité. Ces actions ont permis une réduction globale de l'empreinte carbone des emballages.

(1) Pour le périmètre fixe sur la base des équipements identifiés.

(2) Sur le périmètre de la récupération et de la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques fixes et services du B2B.

II. Satisfaction client

Mission Satisfaction Client

Dans le cadre de la démarche du Groupe sur la Satisfaction Client (projet « Mission Satisfaction Client »), SFR Business a lancé début 2022 un programme d'amélioration impliquant tous les métiers avec pour thèmes:

- l'offre: proposer une offre fiable et adaptée, vendue par des experts;
- le déploiement: réaliser un déploiement rapide et professionnel;
- les changements: gérer les demandes d'évolution de manière simple et efficace;
- le réseau: accéder à un réseau fixe et mobile stable et étendu;
- le service clients: assurer un traitement rapide, efficace et personnalisé.

La remontée des idées de collaborateurs, l'analyse des retours client ont permis de sélectionner plus de 50 plans d'action, avec des objectifs et un système de mesure s'appuyant sur des indices de satisfaction client et des indicateurs opérationnels. L'avancement du projet et les étapes franchies sont partagés mensuellement au sein des équipes SFR Business.



Ces actions ciblées sur les principaux irritants clients ont permis une augmentation de l'indice de satisfaction de la relation client de 0,8 points entre 2023 et 2024.

SYSTEMES DE MANAGEMENT INTÉGRÉS

SFR Business s'appuie sur un système de management intégré issu de référentiels reconnus qui permet de nous assurer de la performance de notre triptyque **qualité, sécurité de l'information et environnement**.



(1) SFR Business est certifié sur ses activités de marketing, vente, administration des ventes, déploiement, support clients, services experts et supervision délivrés aux entreprises dans les domaines : fixe, mobile, réseaux, communications unifiées, sécurité, cloud et objets connectés, d'hébergement et de hosting

(2) SFR Business est certifié sur ses activités de gestion de la récupération, du réemploi et du recyclage des équipements clients (périmètres fixe, service, mobile)

(3) SFR Business est certifié pour ses activités de prestations de services, de cloud computing (cloud v3) et prestations d'hébergement de colocation au sein des datacenters (déclaration d'applicabilité du 28/12/2023) et est déployée sur les sites suivants : Altice Campus et les datacenters de Aubervilliers, Bordeaux, Courbevoie, Val-de-Reuil, Vénissieux, Rennes, Strasbourg et Trappes

(4) SFR Business est certifié selon le référentiel de certification HDS 1.1. (Mai 2018) pour les activités (1 à 5) d'hébergeur d'infrastructure physique et hébergeur infogéreur et est déployé sur les sites suivants : Altice Campus, et les datacenters de Aubervilliers, Bordeaux, Courbevoie, Val-de-Reuil, Vénissieux, Rennes, Strasbourg et Trappes

III. Ressources Humaines

Dans le cadre de la politique du pôle Télécoms en faveur de l'apprentissage, 162 alternants sont présents chez SFR Business. L'année 2024 a également été marquée par une forte dynamique des recrutements chez SFR Business. En effet, 227 embauches en CDI ont été comptabilisées en 2024, parmi lesquelles 12 anciens alternants dans un contexte de forte tension du marché de l'emploi.

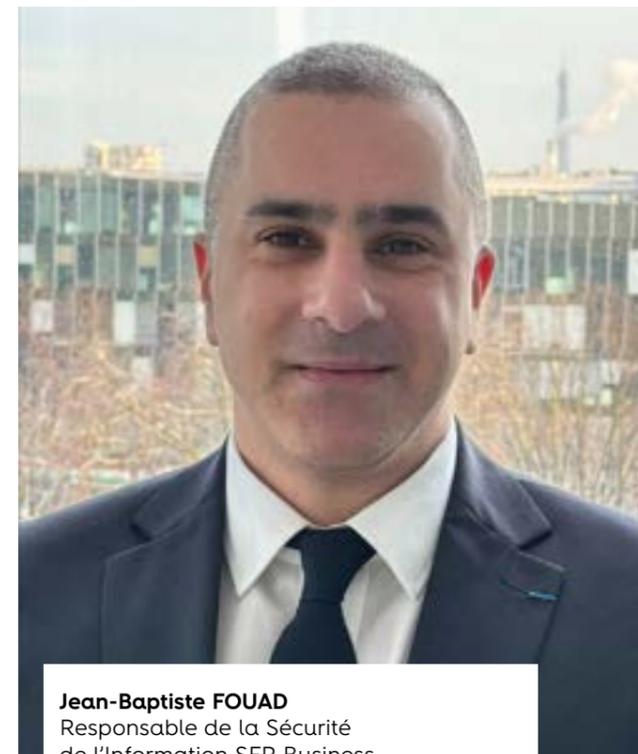
Sur son domaine d'activité particulièrement pointu, SFR Business s'applique à renforcer l'expertise de ses collaborateurs par des formations adaptées. En 2024 :

- 1463 collaborateurs formés;
- 3362 formations suivies;
- 38266 heures de formation;
- soit 26 heures de formation par collaborateur en moyenne.

SFR Business dispose de 385 experts sur les solutions Cybersécurité, Communications Unifiées, Relation Client et Réseaux d'Entreprises bénéficiant de près de 160 certifications différentes de la part de partenaires éditeurs/constructeurs référents du marché.



IV. Cybersécurité



Jean-Baptiste FOUAD
Responsable de la Sécurité
de l'Information SFR Business

« La croissance continue de la menace qui pèse sur les entreprises privées et les organismes publics, l'importance sans cesse accrue des systèmes d'information dans la vie de ces entreprises et organismes, et l'évolution très rapide des technologies nous imposent aujourd'hui une démarche constante d'élévation du niveau de sécurité des moyens de protection de nos systèmes d'information et des offres de services proposées à nos clients. »

SFR Business doit assurer la continuité de ses activités, la protection de ses clients, le respect des obligations légales, réglementaires et contractuelles qui lui sont applicables, veiller à la sécurisation des offres et services et assurer la protection des informations qu'il gère, notamment celles de ses clients. Dans ce contexte, SFR Business met en œuvre les mesures pour protéger ses infrastructures, se prémunir des

risques de malveillance, de la fraude, aussi bien internes qu'externes (clients / fournisseurs / partenaires). SFR Business assure également sa conformité aux normes pour lesquelles elle est certifiée : ISO 27001 et Hébergeur de Données de Santé (HDS).

La sécurité de l'information est organisée suivant 4 axes :

- sécurisation du SI et des offres SFR Business (Security By Design) ;

- conformité aux impératifs réglementaires et contractuels ;
- assimilation des principes SSI-Conformité RGPD-PCA par les collaborateurs SFR Business ;
- fourniture aux clients des éléments de preuve de conformité et de sécurité.

V. Ethique des affaires

Lutte contre la corruption et le trafic d'influence

SFR Business accorde une importance particulière à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence et garantit une éthique des affaires à

ses clients. SFR Business bénéficie du programme de conformité du Groupe Altice France, qui comprend les huit piliers de la loi Sapin 2, mais aussi le

respect des législations nationales et internationales.

Code de conduite Anticorruption et Code Ethique

Dans le cadre de la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, SFR Business a annexé un Code de conduite Anticorruption à son règlement intérieur. Ce code définit et illustre par des exemples les comportements permettant de prévenir les risques de corruption et de trafic d'influence.

Un Code Ethique⁽¹⁾ a aussi été mis en place par le pôle Télécoms Hexagone, s'appliquant par extension à SFR Business. Mis à jour en 2024, ce document présente les principes éthiques du pôle, et définit les engagements pris pour les respecter et les faire respecter. Le Code Ethique est consultable par tous sur le site

institutionnel du Groupe Altice France et sur l'intranet de SFR.

Les collaborateurs SFR Business, de par leur activité, sont intégrés dans les dispositifs décrits en détail dans la section «Ethique des Affaires» de ce document.

Achats Responsables

SFR Business bénéficie de la politique d'achats responsables du pôle Télécoms Hexagone qui s'engage à agir conformément aux objectifs de développement durable à travers quatre thématiques : les droits humains, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Cette politique s'articule autour de trois axes :

- **Acheter des produits et services plus responsables et réduire les impacts environnementaux**

SFR s'engage à former l'ensemble de ses acheteurs aux achats responsables d'ici 2025 et à promouvoir l'économie circulaire au travers des produits et services proposés aux clients.

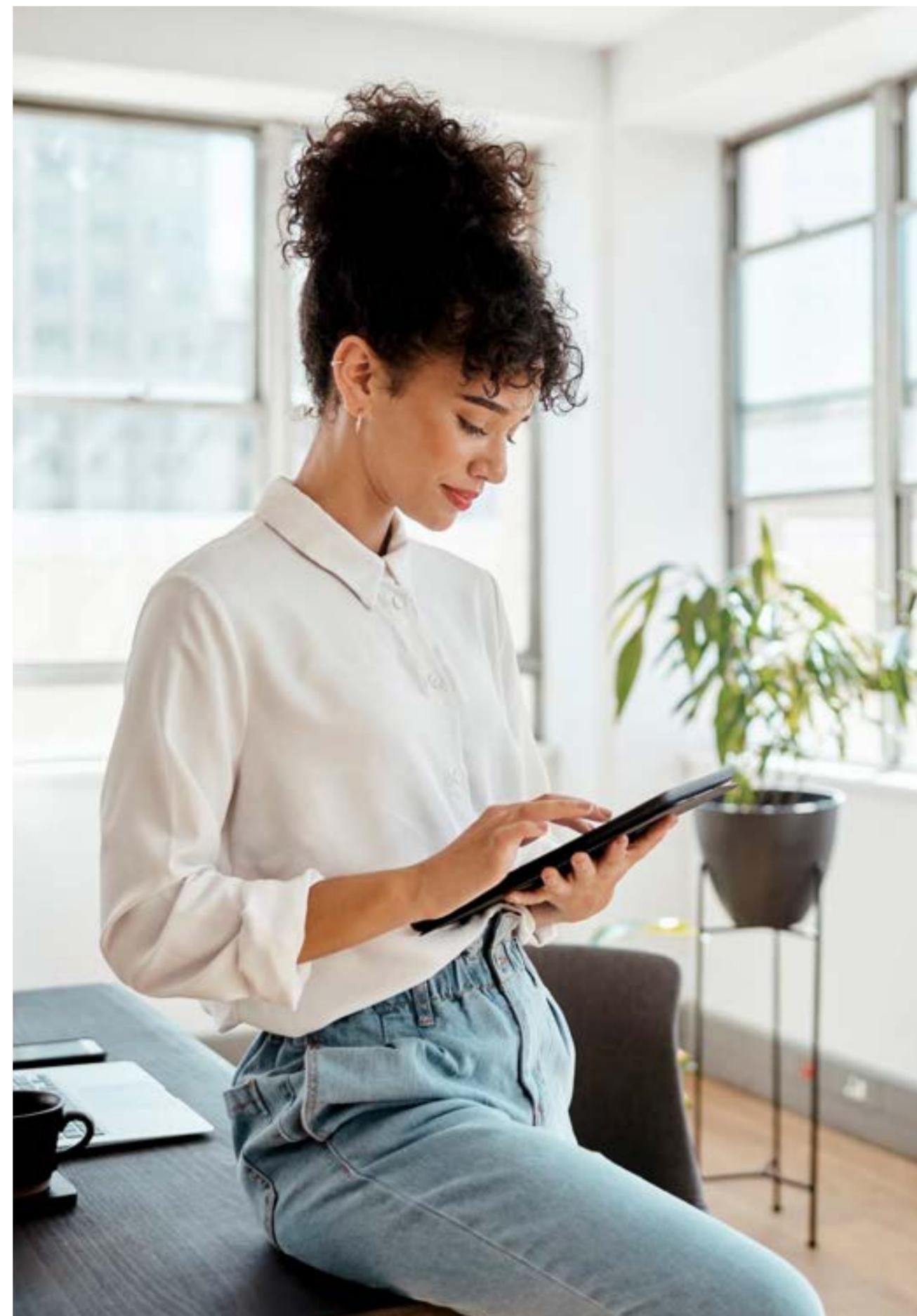
- **S'impliquer auprès de fournisseurs engagés**

Le pôle Télécoms Hexagone s'assure que ses fournisseurs, y compris ceux de SFR Business, respectent ses valeurs grâce aux processus de suivi et d'évaluation, le partage systématique du Code Ethique ainsi que l'annexe RSE.

- **Entretenir des relations équilibrées et conformes aux réglementations**

SFR a mis en place le Programme Anticorruption d'Altice France, qui comporte notamment une procédure d'évaluation de la conformité des tiers, incluant les fournisseurs et les clients. Cette procédure permet à SFR Business de se prémunir des risques de corruption et de trafic d'influence pouvant résulter de ses

relations contractuelles. Les clients et partenaires de SFR Business bénéficient ainsi de tous les dispositifs d'achats responsables décrits en détails dans la section «Politiques Ethique des Affaires» de ce document.



(1) https://alticefrance.com/sites/default/files/CodeEthique_AlticeFrance2024.pdf



● Annexes



5G SA : 5G Stand Alone

ADEME : Agence de la Transition Ecologique

AGEC : Loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire

Agefiph : Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

ANAPEC : Association Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences

ANETI : Agence Nationale pour l'Emploi des Travailleurs en Tunisie

ANSSI : Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information

Arcep : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

BEGES : Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CSE : Comité Social et Economique

DEEE : Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques

DPO : Data Protection Officer (Délégué à la Protection des Données)

DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

EEE : Equipements Electriques et Electroniques

ENISA : European Network and Information Security Agency

EPEAT : Electronic Product Environmental Assessment Tool

FNE : Fonds National de l'Emploi - Dispositifs présents en France et au Cameroun.

FTTB : Fiber To The Building

FTTH : Fiber To The Home

GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat

GRS : Global Recycled Standard

GTB : systèmes de Gestion Technique de Bâtiment

HDS : Hébergeur de Données de Santé

IA : Intelligence Artificielle

ICPE : Installations Classées pour la Protection de l'Environnement

MVNO : Mobile Virtual Network Operators

NAO : Négociations Annuelles Obligatoires

NIS2 : Directive Network and Information Security

ODD : Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

ONG : Organisation non gouvernementale

ONU : Organisation des Nations Unies

PCA : Plan de Continuité d'Activité

PGSI : Politique Générale de Sécurité de l'Information

PLSI : Politiques Locales de Sécurité de l'Information

PRP : Potentiel de Réchauffement Planétaire

QSE : Qualité Sécurité Environnement

QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail

REC : Directive Résilience des Entités Critiques

RPS : Risques psychosociaux

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

SAV : Service Après-Vente

SBTI : Science-Based Targets initiative

SEDD : Semaine Européenne du Développement Durable

SMCA : Système de Management de la Continuité d'Activité

UES : Unité Economique et Sociale

Méthodologie de reporting des indicateurs clés de performance

1. Exigences et principes juridiques

En application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, cette Déclaration de Performance Extra-Financière inclut :

- une présentation du « modèle d'affaires » ;
- une description des principaux risques extra-financiers ;
- les politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable ;
- les résultats des politiques et indicateurs de performance clés.

Cette déclaration contient, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques, les informations mentionnées au II de l'article L. 225-102-1 du Code de Commerce. De par son activité, le groupe n'est pas directement concerné par les enjeux liés à :

- la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal ;
- le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable.

2. Référentiel et standard de reporting

a. Le Global Compact et les ODD

La stratégie RSE du Groupe est basée sur les Objectifs du Développement Durable des Nations-Unies (ODD), qui ont été définis pour soutenir et agir conformément aux 10 principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des Droits humains, des pratiques de travail et de la lutte contre la corruption. Le Groupe Altice France s'engage à contribuer à la réalisation des ODD et à analyser l'impact de ses activités sur ces objectifs.

b. La norme ISO 26000

La liste des enjeux évalués dans la double matrice de matérialité du Groupe Altice France a été définie à partir des sept principes (ou questions centrales) de la norme ISO 26 000, relative à la responsabilité sociétale de l'entreprise. Aussi, le reporting

extra-financier proposé dans le présent document adresse l'ensemble des enjeux évalués significatifs de la norme.

c. Le Global Reporting Initiative (GRI)

Afin de définir ses indicateurs de pilotage extra-financiers et ainsi mesurer le niveau d'avancement de sa politique en matière de développement durable, le Groupe Altice France s'est inspiré des exigences et des recommandations formulées par le GRI.

d. Méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre

Pour la première fois en 2023, le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies ont calculé l'ensemble de leurs émissions de gaz à effet de serre sur les scopes

1, 2 et 3. La méthodologie de calcul utilisée est celle du GhG Protocol. Pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, les émissions de 2022 ont été intégralement recalculées en 2023 selon cette méthodologie, afin d'inclure le scope 3 dans sa totalité.

e. Taxinomie verte européenne

Pour l'exercice fiscal 2025, le Groupe Altice France sera tenu de rapporter sa part éligible et alignée du chiffre d'affaires, des dépenses en capital et de ses frais d'exploitation conformément aux objectifs environnementaux définis par le Règlement 2020/852 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables.

3. Périmètre de reporting

Dans son modèle d'affaires, le Groupe Altice France présente sa stratégie intégrée pour l'ensemble de ses pôles d'activités, à savoir :

- Le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et les MVNO, regroupés au sein du pôle Télécoms, et qui comprennent les entités juridiques suivantes : SFR, SFR Fibre (y compris les activités situées en Corse pour ces deux entités), Completel, SRR, SFR Distribution, Altice France, Coriolis Télécom, Syma, Pritel, Afone, Altice Blue Two, Martinique TV Cable, Outremer Telecom, World Satellite Guadeloupe, et Outremer Telecom Digital Solutions Ltd.
- ATS, qui comprend les entités juridiques suivantes : SUDTEL France, SUDTEL Antilles Guyane, Altice Technical Services France, Rhon'Telecom, ERT Holding, ERT Technologies, Icart, Eos Telecom, Keos Telecom, Azur Connect et ERT Mobile.
- Intelcia, dont seules les activités du marché francophone sont consolidées au sein du Groupe Altice France, et qui comprend donc les entités juridiques suivantes : Intelcia Maroc, Intelcia Maroc Inshore, Intelcia Management International, Intelcia IT Solutions, Smartshore, Intelcia Managed Service, Intelcia Software Solutions, Intelcia International, TMG, Intelcia France, Intelcia Portugal, Intelcia Senegal, Intelcia Cameroun, Intelcia Côte d'Ivoire, OMIEN2, Intelcia Egypte, Intelcia Maurice LTEE, et Intelcia Madagascar.

Les enjeux et objectifs ainsi que l'ensemble des parties dédiées à la présentation des performances intègrent cette année, sauf exceptions explicitement mentionnées, le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins, ERT Technologies et Intelcia. Sont ainsi couverts 81% des effectifs du Groupe Altice France.

Au travers de ce périmètre de reporting, le Groupe Altice France veille à ce que soit représentés chacun des pôles d'activités et étudie chaque année l'opportunité d'inclure de nouvelles entités et y procède lorsque pertinent. Ainsi, l'entité ERT Technologies a été intégrée au périmètre de reporting pour la première fois en 2023. En 2024, les sites Intelcia en Tunisie et les activités en lien avec le marché francophone au Portugal ont été intégrés au périmètre de reporting, tandis qu'ERT Technologies a étendu le spectre des données extra-financières communiquées au sein de la Déclaration Extra-Financière. Les entités qui ne sont pas encore couvertes font l'objet de travaux pour développer un reporting pertinent.

Le périmètre Télécoms Hexagone intègre les données consolidées de la majorité des entités juridiques du périmètre Télécoms telles que consolidées dans le rapport de gestion du Groupe Altice France, à savoir Altice France, SFR,, SFR Fibre (y compris les activités situées en Corse pour ces deux dernières entités), Completel et SFR Distribution.

Le périmètre Télécoms Ultramarins intègre les données de l'entité SRR.

Le périmètre Intelcia intègre les données du marché francophone du groupe Intelcia. Sont consolidées les données en provenance des sites Intelcia du Maroc, du Sénégal, de la Côte d'Ivoire, du Cameroun, de Madagascar, de l'Ile Maurice, de la Tunisie et de la France, ainsi que les effectifs travaillant pour le marché francophone sur les sites portugais. Ne sont pas consolidées les données relatives au reste du Groupe Intelcia, en lien avec ses activités en Amérique latine ou aux Etats-Unis par exemple.

Le périmètre ERT Technologies intègre les données de l'entité du même nom.

Courant 2024, le Groupe Altice France s'est séparé de ses activités anciennement consolidées au sein du périmètre dit « Media ». La Déclaration de Performance Extra-Financière 2024 ne comprend aucune information liée à ces activités, et les indicateurs présentés pour les années 2022 et 2023 ont été recalculés afin d'exclure les données liées au périmètre dit « Media ».

4. Période du reporting

Les données présentées dans cette déclaration couvrent l'activité des entités concernées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2024.

5. Indicateurs clés de performance et spécificités méthodologiques

a. Données en lien avec la qualité de service

- Nombre de communes ouvertes en 5G (unité): les communes considérées comme ouvertes en 5G sont les communes pour lesquelles le taux de population couverte en 5G est significatif (couverture supérieure à 50%). La couverture 5G correspond à la possibilité d'avoir accès au réseau mobile 5G pour une personne se trouvant dans le périmètre de la zone couverte par une antenne relais, et disposant d'un téléphone et d'un forfait compatibles. L'indicateur n'inclut que les zones géographiques couvertes par des antennes déployées par SFR ou SFR Réunion (indépendamment du réseau 5G déployé par les autres opérateurs). Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.
- Taux de couverture 5G (%): cet indicateur est calculé à partir du rapport entre la population des communes françaises couvertes par les sites 5G mis en service par SFR ou SFR Réunion, et la population totale des communes françaises. Les populations couvertes sont identifiées grâce au croisement de la base de données démographique Pitney Bowes et une visualisation des zones géographiques couvertes par les sites 5G déployés par SFR ou SFR Réunion, permettant de définir les zones où les populations ont accès au réseau mobile 5G. L'indicateur n'inclut que les zones géographiques couvertes par des antennes déployées par SFR ou SFR Réunion (indépendamment du réseau 5G déployé par les autres opérateurs). Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle

Télécoms Ultramarins uniquement.

- Nombre de prises commercialisables FTTH/FTTB (unité): il s'agit du total de prises commercialisables éligibles à la fibre (Fiber to the Home (FTTH) et Fiber to the Building (FTTB)), sans compter les doublons (les prises éligibles à la fois FTTH et FTTB ne sont comptées qu'une seule fois). Une prise est commercialisable à partir du moment où elle permet à un client de souscrire un service de raccordement fibre. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.

b. Données sociétales

- Montant reversé par la Fondation SFR au titre du mécénat financier (M€): il s'agit de la somme des dons monétaires en euros reversés au cours de l'année par la Fondation SFR aux associations partenaires de la Fondation SFR. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone uniquement.
- Nombre de jeunes accompagnés dans leur réussite professionnelle grâce au soutien d'associations (unité): il s'agit du nombre de jeunes qui ont pu être accompagnés grâce au mécénat financier de la Fondation SFR vers des associations œuvrant en faveur de l'insertion professionnelle. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone uniquement.
- Nombre de projets soutenus par la Fondation SFR, Intelcia ou ERT Technologies au cours de l'année (unité): il s'agit de la somme des projets soutenus au cours de l'année. Pour le pôle Télécoms Hexagone, par le biais de la Fondation SFR, et ERT Technologies, sont pris en compte les projets

soutenus grâce à un mécénat financier, en nature et/ou en compétence. Pour Intelcia, sont pris en compte les projets et initiatives soutenus par Intelcia, regroupant les actions de partenariat et de mécénat, le soutien d'association et l'appui aux entreprises sociales. Ne sont pas prises en compte les actions de sponsoring. En 2024, le pôle Télécoms Ultramarins n'a pas calculé cet indicateur.

- Nombre de collaborateurs ayant réalisé du mécénat de compétences au cours de l'année (unité): il s'agit de la somme des collaborateurs ayant réalisé du mécénat de compétences via la plateforme d'engagement solidaire Vendredi et/ou s'étant mobilisés au cours de la journée « Rêv'elles Moi SFR » au cours de l'année, c'est-à-dire ayant consacré une partie de leur temps de travail à des associations. Le mécénat de compétence est encadré par un accord de mécénat de compétences signé en 2003 et dont la dernière mise à jour date de 2019. La journée « Rêv'elles Moi SFR » est un événement, réalisé en partenariat avec l'association Rêv'elles, au cours duquel des salariés de SFR peuvent animer des ateliers pour faire découvrir les métiers et le monde de l'entreprise à des jeunes filles. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.
- Nombre de recharges prépayées offertes par SFR à Emmaüs Connect au cours de l'année (unité): il s'agit de la somme des recharges prépayées offertes par SFR et SFR Réunion à Emmaüs Connect. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.

- Nombre de collaborateurs ayant parrainé un projet dans le cadre du Fonds de Soutien Citoyen au cours de l'année (unité): il s'agit de la somme des collaborateurs ayant déposé un dossier de candidature sur la plateforme d'engagement solidaire Vendredi au cours de l'année afin de parrainer un projet associatif dans le cadre du Fonds de Soutien Citoyen. Le Fonds de Soutien Citoyen est une opération de parrainage organisée chaque année par la Fondation SFR, qui permet d'attribuer des financements, à la suite d'un processus de sélection, à une liste de projets parmi ceux ayant fait l'objet d'un dépôt de dossier sur la plateforme d'engagement Vendredi. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.

c. Données environnementales

Sauf mention contraire, les indicateurs présentés ci-dessous sont calculés à partir de données réelles. Le cas échéant, les méthodes de projection des données sont précisées.

- Consommation d'électricité - bâtiments et véhicules électriques (MWh): il s'agit du volume total des consommations d'électricité du Groupe, liées à l'exploitation des bâtiments et aux recharges des véhicules électriques effectuées en dehors des locaux du Groupe, via les bornes des fournisseurs partenaires du Groupe. Les recharges réalisées par les salariés à leur domicile sont exclues. Pour le pôle Télécoms Hexagone, une partie des consommations bâtimentaire est estimée (non calculable à date), lorsque la facturation n'est pas encore disponible, auquel cas l'estimation se base sur les données N-1. Pour ERT Technologies, la consommation bâtimentaire des mois de novembre et décembre 2024 a été projetée à partir des données de novembre et décembre 2023. Par ailleurs, pour 10 bâtiments (sur un

total de 37 bâtiments consommant de l'électricité), les factures d'électricité ne sont pas disponibles. Dans ce cas, une consommation moyenne par m² est calculée à partir des factures disponibles et de la surface des bâtiments auxquels elles se rapportent. Cette consommation moyenne par m² est multipliée par la surface des bâtiments pour lesquels les factures ne sont pas disponibles.

- Part des énergies renouvelables dans la consommation d'électricité bâtimentaire (%): Il s'agit de la consommation en énergie renouvelable (auto-produite grâce à des panneaux solaires ou achetée via des garanties d'origine) ramenée à la consommation d'électricité bâtimentaire totale du Groupe.
- Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh): il s'agit du volume total des consommations d'énergie liées à des réseaux de froid ou de chaleur interurbains. Les réseaux interurbains permettent de chauffer ou refroidir certains bâtiments grâce à un système centralisé à l'échelle d'un quartier ou d'une ville. En 2024, le pôle Télécoms Hexagone consomme de l'énergie issue d'un réseau de chaleur uniquement. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone uniquement.
- Consommation de gaz naturel (MWh PCI): il s'agit du volume total des consommations de gaz naturel du Groupe, utilisé pour chauffer les bâtiments. La consommation initialement en MWh PCS est convertie et présentée en MWh PCI. Pour ERT Technologies, les données de novembre et décembre 2024 ont été projetées à partir des données de novembre et décembre 2023. Pour le pôle Télécoms Hexagone, seuls les sites principaux (en termes de surface et d'effectif) en régions ont été pris en compte. Pour Intelcia, le seul site consommant du gaz naturel est loué sans que le bailleur fournisse un reporting dédié. En

2024, Intelcia n'a donc pas calculé cet indicateur.

- Consommation de carburant liée à l'exploitation des bâtiments (L): il s'agit du volume total des consommations de fioul domestique et de gazole non-routier du Groupe. Le fioul domestique est utilisé pour chauffer certains bâtiments. Le gazole non-routier alimente les groupes électrogènes présents sur certains sites afin d'assurer une continuité d'activité en cas de défaillance du fournisseur d'électricité ou périmètre de mettre en activité plus rapidement certains sites situés dans des zones non raccordées au réseau électrique national. Pour le pôle Télécoms Hexagone, lorsque les consommations réelles de gazole non-routier ne sont pas disponibles, une estimation est calculée à partir de la consommation moyenne par heure ou par jour du groupe électrogène, multipliée par sa durée de fonctionnement. Par ailleurs, en 2024, pour les consommations suivies à l'aide de factures, les données ont été arrêtées au 15/01/2025. Les éventuelles factures portant sur l'année 2024 reçues après cette date seront intégrées au reporting 2025. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et Intelcia uniquement.

- Consommation de carburant des véhicules du parc auto (L): il s'agit du volume total des consommations de carburant (diesel, essence, biocarburant) des véhicules des flottes automobiles du Groupe. Pour ERT Technologies, les données de novembre et décembre 2024 ont été projetées à partir des données de novembre et décembre 2023.
- Emissions de gaz à effet de serre par collaborateur - Scopes 1 et 2 (tonnes eq. CO₂ par collaborateur): il s'agit du rapport entre la somme des émissions de gaz à effet de serre liées aux scopes 1 et 2 sur l'année N et l'effectif total du Groupe au 31/12/N.

● Emissions de gaz à effet de serre par collaborateur – Scopes 1, 2 et 3 (tonnes eq. CO₂ par collaborateur): il s'agit du rapport entre la somme des émissions de gaz à effet de serre liées aux scopes 1, 2 et 3 sur l'année N et l'effectif total du Groupe au 31/12/N. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies, le calcul des émissions du scope 3 n'étant pas encore disponible pour Intelcia.

● Part des box reconditionnées sur la gamme active (%): il s'agit du rapport entre le nombre de box collectées, reconditionnées et remises dans le circuit de distribution, et le nombre de box testées, c'est-à-dire appartenant à la gamme active. La gamme active correspond aux équipements considérés comme non obsolètes et collectés en magasin ou par voie postale, à la suite de retours client (changement ou résiliation d'offre, panne, etc.) puis testés en vue d'un reconditionnement si la demande et le coût de l'opération le permettent. Les équipements considérés comme obsolètes ne sont pas testés et sont donc exclus de l'indicateur. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.

● Part des box reconditionnées sur l'ensemble des box collectées (%): il s'agit du rapport entre le nombre de box collectées, reconditionnées et remises dans le circuit de distribution, et le nombre total de box collectées. Le nombre total de box collectées correspond à l'ensemble des box collectées en magasin ou par voie postale à la suite de retours client, indépendamment de leur niveau d'obsolescence. Le décompte du nombre total de box collectées est effectué avant que les box collectées ne soient testées. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins uniquement.

● Part des ventes entraînant une reprise mobile (%): cet indicateur est calculé à partir du rapport entre le volume de reprises de téléphones mobiles et le volume de ventes éligibles à une reprise de téléphone mobile. Sont éligibles à la reprise tous les actes de ventes effectués en boutique SFR ou sur les sites SFR.fr et REDbySFR.fr. Courant 2024, deux nouveaux canaux de reprise ont été ouverts: le canal Télévente (début juin 2024) et le canal Service Client (fin novembre 2024). Les reprises et les actes éligibles sont comptabilisés à partir du jour d'ouverture du parcours de reprise pour chaque canal. Ne sont pas éligibles à la reprise les actes de ventes liés à des mobiles prépayés. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone uniquement.

● Taux de réemploi des équipements électriques et électroniques (EEE) (%): cet indicateur est calculé à partir du rapport suivant: poids des EEE réemployés / (poids des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir + poids des EEE réemployés + poids des déchets d'EEE valorisés + poids des déchets d'EEE éliminés). Les EEE réemployés sont des équipements réutilisés pour le même usage, par le Groupe ou un tiers, après réparation/reconditionnement ou non. Ces équipements n'ont pas acquis le statut de déchet. Les déchets d'EEE valorisés sont des EEE ou des composants d'EEE ayant acquis le statut de déchet et subi une opération de valorisation (recyclage, valorisation matière, valorisation énergétique, etc.). Les déchets d'EEE éliminés sont des EEE ou des composants d'EEE ayant acquis le statut de déchet et été incinérés sans valorisation énergétiques ou enfouis. Concernant le pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies :

● Lorsque des EEE sont revendus ou cédés à des partenaires tiers, la demande est faite d'un reporting sur leur devenir (réemploi, valorisation ou élimination). Lorsque

cette information n'est pas disponible, les EEE sont comptabilisés comme des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir (et non considérés comme réemployés, valorisés ou éliminés).

Concernant le pôle Télécoms Hexagone uniquement :

● Pour 4 périmètres (qui représentent en 2024 50% du volume total d'EEE et déchets d'EEE du pôle Télécoms Hexagone), les données T4 2024 ont été estimées à partir de la moyenne des données sur T1 à T3 2024.

● Pour 3 périmètres (qui représentent en 2024 moins de 1% du volume total d'EEE et déchets d'EEE du pôle Télécoms Hexagone), les données 2024 intègrent des équipements utilisés par le pôle Media, non consolidé dans la déclaration 2024. Cela vient du fait que certaines activités support / certains bâtiments sont encore partagés entre le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Media. Les équipements utilisés par le pôle Media ne sont pas identifiables et ont donc été comptabilisés au même titre que les autres équipem

A date, Intelcia et le pôle Télécoms Ultramarins ne calculent pas cet indicateur.

● Taux de valorisation des déchets d'EEE (%): cet indicateur est calculé à partir du rapport suivant: poids des déchets d'EEE valorisés / (poids des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir + poids des EEE réemployés + poids des déchets d'EEE valorisés + poids des déchets d'EEE éliminés). Les EEE réemployés sont des équipements réutilisés pour le même usage, par le Groupe ou un tiers, après réparation/reconditionnement ou non. Ces équipements n'ont pas acquis le statut de déchet. Les déchets d'EEE valorisés sont des EEE ou des composants d'EEE ayant acquis le statut de déchet et subi une opération de valorisation (recyclage, valorisation matière, valorisation énergétique, etc.). Les déchets

d'EEE éliminés sont des EEE ou des composants d'EEE ayant acquis le statut de déchet et été incinérés sans valorisation énergétiques ou enfouis.

Concernant le pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies :

● Lorsque des EEE sont revendus ou cédés à des partenaires tiers, la demande est faite d'un reporting sur leur devenir (réemploi, valorisation ou élimination). Lorsque cette information n'est pas disponible, les EEE sont comptabilisés comme des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir (et non considérés comme réemployés, valorisés ou éliminés).

Concernant le pôle Télécoms Hexagone uniquement :

● Pour 4 périmètres (qui représentent en 2024 50% du volume total d'EEE et déchets d'EEE du pôle Télécoms Hexagone), les données T4 2024 ont été estimées à partir de la moyenne des données sur T1 à T3 2024.

● Pour 3 périmètres (qui représentent en 2024 moins de 1 % du volume total d'EEE et déchets d'EEE du pôle Télécoms Hexagone), les données 2024 intègrent des équipements utilisés par le pôle Media, non consolidé dans la déclaration 2024. Cela vient du fait que certaines activités support / certains bâtiments sont encore partagés entre le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Media. Les équipements utilisés par le pôle Media ne sont pas identifiables et ont donc été comptabilisés au même titre que les autres équipements de ces périmètres.

A date, Intelcia et le pôle Télécoms Ultramarins ne calculent pas cet indicateur.

● Consommation d'eau (m³): il s'agit de la somme des consommations d'eau des sites du Groupe.

● Pôle Télécoms Hexagone : sont comprises les consommations d'eau de chaque site abritant des bureaux en Ile-de-France et des 11 sites les plus importants

(en termes de surface et de collaborateurs) en région. Les boutiques Espace SFR en métropole et en Corse sont exclues. Un des bâtiments du Campus Altice, à fin 2024, est partagé entre des activités du pôle Media et des activités du pôle Télécoms Hexagone. Le compteur d'eau étant unique, l'ensemble des consommations d'eau associées sont comptabilisées dans l'indicateur.

● Pôle Télécoms Ultramarins: sont comprises les consommations de l'ensemble des bâtiments ou site, y compris les boutiques SFR Réunion.

● Intelcia : sont comprises les consommations relevées sur les compteurs d'eau de chaque bâtiment ou site. En France métropolitaine, seules les consommations des sites de Amiens, Angers, Laval et Marseille sont prises en compte. Pour les sites de Amiens, Angers et Laval, les données du mois de décembre 2024 sont estimées.

● ERT Technologies: sont comprises les consommations relevées sur les compteurs d'eau de chaque bâtiment ou site. Pour 12 bâtiments (sur un total de 30 bâtiments consommant de l'eau), le suivi des consommations par relevé n'est pas disponible. Dans ce cas, une projection est faite à partir du mode de calcul suivant: nombre d'heures travaillées sur le site sans relevé de consommation / Nombre total d'heures travaillées sur les sites avec relevé de consommation x consommation totale relevée.

● Consommation d'eau par collaborateur (m³ par collaborateur): il s'agit du rapport entre la somme des consommations d'eau sur l'année N et l'effectif total du Groupe au 31/12/N.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) est calculé selon la méthodologie du GhG Protocol. En 2024, le pôle Télécoms Hexagone,

le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies ont calculé leur bilan complet sur les scopes 1, 2 et 3. Intelcia a calculé les émissions liées aux scopes 1 et 2 uniquement.

Pour ERT Technologies, les données de novembre et décembre 2024 ont été projetées à partir des données de novembre et décembre 2023. Les autres projections et/ou méthodologies d'extrapolation utilisées pour le calcul du BEGES (par le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins, Intelcia ou ERT Technologies) sont précisées dans les lignes ci-dessous.

En 2023, le pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies ont été accompagnés par le cabinet spécialisé EcoAct dans la réalisation de leur premier BEGES sur l'ensemble des scopes 1, 2 et 3. Le pôle Télécoms Ultramarins a mandaté un cabinet local, Carbone Ingénierie, pour l'accompagner dans sa démarche. En 2024, ERT Technologies a été accompagné par l'entreprise Ikigai afin d'effectuer son BEGES au sein du logiciel SWEEP.

Emissions de gaz à effet de serre (GES) Scope 1 (tonnes eq. CO₂): il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux postes ci-dessous. En 2024, 100 % des émissions de GES du scope 1 du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 0% sur la base de données monétaires.

● Emissions de GES liées aux sources fixes de combustion (tonnes eq. CO₂): il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimées en tonnes équivalent CO₂, liées à la consommation de gaz naturel ou de fioul domestique pour le chauffage des bâtiments, et à la consommation de gazole non-routier pour les groupes électrogènes. Pour plus de détails concernant les données sources, voir les indicateurs « Consommation de gaz naturel (MWh PCI) » et

« Consommation de carburant liée à l'exploitation des bâtiments (L) » ci-dessus.

- Emissions de GES liées aux sources mobiles de combustion (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux consommations de carburants (diesel, essence, bio-carburant) des véhicules des flottes automobiles.

- Emissions de GES directes des procédés (tonnes eq. CO₂) : aucune des entités faisant partie du périmètre de reporting actuel n'est concernée par ce poste d'émissions.

- Emissions de GES directes fugitives (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à des fuites de fluides frigorigènes utilisés dans les équipements de climatisation du Groupe.

- Pôle Télécoms Hexagone – bureaux et boutiques : des fuites théoriques sont calculées à partir de la surface des bâtiments refroidis, selon la méthodologie de l'Association pour la transition Bas Carbone (ABC). Les surfaces des bâtiments utilisées correspondent à l'état des lieux du parc immobilier au 30/09/2024.

- Pôle Télécoms Hexagone – sites réseau : des fuites théoriques sont calculées à partir de la puissance des équipements de climatisation et du type de fluide concerné, selon la méthodologie de l'ABC. Ces données n'étant pas toujours disponibles pour l'ensemble des sites réseau climatisés, une projection est réalisée sur les sites sans information à partir d'une moyenne de CO₂ des sites de même caractéristiques techniques et de même criticité. Dans le cas où il n'existe pas de site similaire pour réaliser une projection, la moyenne de CO₂ de l'ensemble des sites pour lesquels l'information réelle est

disponible est affectée au site.

- Pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies : les fuites de fluides frigorigènes sont calculées à partir du poids des fluides rechargés dans les équipements de climatisation au cours de l'année.

- Intelcia : à date, Intelcia n'a pas réalisé le calcul de ses émissions GES directes fugitives, elles ne sont donc pas communiquées.

- Emissions de GES directes issues de l'utilisation et du changement d'affectation des terres et foresterie (UT-CAF) (tonnes eq. CO₂) : le calcul de ce poste d'émissions est optionnel dans le cadre de la méthodologie GHG Protocol. A date, ERT Technologies ne calcule pas ces émissions du fait du manque de données opérationnelles disponibles associées. Le cabinet EcoAct a néanmoins estimé, après analyse des activités pouvant générer ce type d'émissions (ex : déploiement de la fibre), qu'elles étaient non-significatives au regard du reste du bilan GES d'ERT Technologies.

Emissions de GES Scope 2 (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux postes ci-dessous. En 2024, 100% des émissions de GES du scope 2 du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 0% sur la base de données monétaires. Les émissions du Scope 2 sont présentées selon la méthodologie «location based» pour l'ensemble du Groupe.

- Emissions de GES liées aux consommations électriques (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux consommations d'électricité des bâtiments du Groupe et aux recharges des véhicules électriques des flottes automobiles sur des bornes externes. Pour plus de détails concernant les données sources, voir l'indicateur

« Consommation d'électricité - bâtiments et véhicules électriques (MWh) » ci-dessus.

- Emissions de GES liées aux consommations d'énergie de réseau, hors électricité (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux réseaux de froid ou de chaleur interurbains. Pour plus de détails concernant les données sources, voir l'indicateur « Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh) » ci-dessus. Cet indicateur concerne le pôle Télécoms Hexagone uniquement.

Emissions de GES Scope 3 (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux postes ci-dessous. En 2024, 58% des émissions de GES du scope 3 du pôle Télécoms Hexagone sont calculées sur la base de données physiques, et 42% sur la base de données monétaires. 43% des émissions de GES du scope 3 du pôle Télécoms Ultramarins sont calculées sur la base de données physiques, et 57% sur la base de données monétaires. 84% des émissions de GES du scope 3 d'ERT Technologies sont calculées sur la base de données physiques, et 16% sur la base de données monétaires.

- Emissions de GES liées aux achats de produits et services (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux biens et aux prestations de service achetées au cours de l'année. Dès que possible, des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions de GES associées. Lorsque les données physiques ne sont pas disponibles, des données monétaires sont utilisées. En 2024, les données physiques représentent 51% des émissions du pôle Télécoms Hexagone, 48% des émissions du pôle Télécoms

Ultramarins et 82% des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées aux biens immobilisés (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux biens et services immobilisés par le Groupe au cours de l'année. Dès que possible, des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions de GES associées. Lorsque les données physiques ne sont pas disponibles, des données monétaires sont utilisées. Pour le pôle Télécoms Hexagone, seuls les antennes réseau, les voitures et les équipements principaux de bureau-tique sont pris en compte. En 2024, les données physiques représentent 100% des émissions du pôle Télécoms Hexagone, 0,1% des émissions du pôle Télécoms Ultramarins et 82% des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées à l'énergie, non incluses dans les Scopes 1 et 2 (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à l'extraction, la production, au transport des énergies utilisées par le Groupe, ainsi qu'aux éventuelles pertes d'énergie au cours de la production ou de l'acheminement. En 2024, 100% des émissions de GES du Groupe sont calculées sur la base de données physiques.

- Emissions de GES liées au transport de marchandise et à la distribution en amont (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux transports permettant l'acheminement des biens achetés par le Groupe auprès de ses fournisseurs, en amont de sa chaîne de valeur. Dès lors que cela est possible, des données CO₂ directement transmises par les transporteurs (en application l'article L.1431-3 du

code des transports) ou des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions de GES associées. Lorsque les données physiques ne sont pas disponibles, des données monétaires sont utilisées. Pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, seul le transport lié aux achats des produits destinés à être mis sur le marché par le Groupe est pris en compte à date. Les émissions liées au transport des autres produits achetés sont comptabilisées au sein des facteurs d'émissions utilisés dans le cadre du calcul du poste 3.1 Achats de produits et services. En 2024, pour le pôle Télécoms Ultramarins, une projection a été faite en déterminant, grâce aux données réelles de 2022, un équivalent tonne.km par € du montant payé à chaque transporteur. Le montant payé à chaque transporteur en 2024 a été multiplié par l'équivalent tonne.km par € correspondant, afin d'estimer la distance parcourue et le poids transporté en 2024. Pour le pôle Télécoms Hexagone, les données de S2 2024 ont été estimées à partir de la moyenne des données réelles S2 2023 et S1 2024, sauf en ce qui concerne les approvisionnements du périmètre mobile pour lesquels les données réelles ont été intégrées également pour S2 2024. En 2024, les données physiques représentent 100 % des émissions du pôle Télécoms Hexagone, 100% des émissions du pôle Télécoms Ultramarins et 79% des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées aux déchets générés (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au traitement des déchets générés par le Groupe dans le cadre de ses activités. Pour le pôle Télécoms Hexagone, les données T4 2024 d'un périmètre ont été estimées à partir de la moyenne des données sur T1 à T3 2024. Pour le pôle Télécoms Ultramarins, une estimation est faite pour

calculer le poids des déchets générés sur l'ensemble des sites à l'aide de la formule suivante : nombre de bacs x volume des bacs x taux de remplissage x densité spécifique au déchet considéré x fréquence de collecte. Le taux de remplissage des bacs de chaque site est déterminé à partir d'une estimation annuelle faite par les responsables des sites en 2024. Les déchets plastiques du site ZAC 2000 font l'objet d'un suivi dédié au réel. En 2024, les données physiques représentent 100 % des émissions du pôle Télécoms Hexagone, 100 % des émissions du pôle Télécoms Ultramarins et 100 % des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées aux déplacements professionnels (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux déplacements des collaborateurs du Groupe effectués dans le cadre de leur travail et à l'aide de modes de transport n'appartenant pas au Groupe ou n'étant pas opérés par le Groupe. Pour le pôle Télécoms Hexagone, sont utilisées dès que possibles les données CO₂ directement transmises par les transporteurs (en application l'article L.1431-3 du code des transports). Pour les trajets sans information CO₂, les émissions sont extrapolées à partir des données CO₂ présentes dans le reporting transporteurs pour le même mode de transport. En 2024, les données physiques représentent 89 % des émissions du pôle Télécoms Hexagone, 100 % des émissions du pôle Télécoms Ultramarins et 70 % des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées aux déplacements domicile-travail (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux déplacements des collaborateurs du Groupe effectués entre leur domicile et leur lieu de travail, à l'aide de modes

de transport n'appartenant pas au Groupe ou n'étant pas opérés par le Groupe. Pour ERT Technologies, le calcul s'appuie sur une projection réalisée à partir d'un sondage par questionnaire (campagne ouverte entre le 18/12/2024 et le 13/01/2025) et des modes de transports connus des salariés (affectation d'un véhicule professionnel). Pour le pôle Télécoms Hexagone, une projection a été réalisée à partir des distances entre le domicile et le lieu de travail, et des modes de transports connus des salariés car faisant l'objet d'une participation financière de l'employeur. Concernant le pôle Télécoms Ultramarins, les distances domicile-travail ont été calculées à partir des données RH. L'hypothèse est faite que 4% des distances parcourues sont effectuées en bus, le reste en voiture thermique. En 2024, 100 % des émissions de GES du Groupe sont calculées sur la base de données physiques.

- Emissions de GES liées aux actifs en leasing amont (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à l'utilisation par le Groupe d'actifs loués. Pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, les principaux actifs en leasing correspondent à leur flotte automobile, dont les émissions sont consolidées au sein du Scope 1. Pour ERT Technologies, sont comptabilisées les émissions liées à la location de biens et services non immobilisés par l'organisation. En 2024, les données physiques représentent 100% des émissions de ERT Technologies.

- Emissions de GES liées au transport de marchandise et à la distribution en aval (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux transports permettant l'acheminement des biens achetés par le Groupe à ses clients, et aux déplacements effectués par les clients et/

ou visiteurs pour se rendre en boutique ou dans les locaux du Groupe. Des données CO₂ directement transmises par les transporteurs (en application l'article L.1431-3 du code des transports) ou des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions de GES liées aux transports permettant l'acheminement des biens achetés par le Groupe à ses clients. Le calcul des émissions liées aux déplacements des clients et des visiteurs est optionnel dans la méthodologie GHG Protocol. Pour le pôle Télécoms Hexagone, les données de S2 2024 ont été estimées à partir de la moyenne des données réelles S2 2023 et S1 2024, sauf en ce qui concerne les trajets du périmètre reverse pour lesquels les données réelles ont été intégrées également pour S2 2024. En 2024, pour le pôle Télécoms Ultramarins, une projection a été faite en déterminant, grâce aux données réelles de 2022, un équivalent tonne.km par € du montant payé à chaque transporteur. Le montant payé à chaque transporteur en 2024 a été multiplié par l'équivalent tonne.km par € correspondant, afin d'estimer la distance parcourue et le poids transporté en 2024. En 2024, seul le pôle Télécoms Ultramarins a calculé les déplacements des clients pour se rendre en boutique à partir d'une projection. L'hypothèse est faite qu'une vente correspond à un déplacement client, modélisé par un trajet aller-retour de 5,7 km prenant en compte la géographie de l'île de La Réunion, et effectué en bus ou en voiture. ERT Technologies n'est pas concerné par ce poste d'émissions. En 2024, les données physiques représentent 33% des émissions du pôle Télécoms Hexagone et 100% des émissions du pôle Télécoms Ultramarins.

- Emissions de GES liées au traitement des produits vendus (tonnes eq. CO₂) : ni le pôle Télécoms Hexagone, ni le pôle Télécoms Ultramarins, ni ERT Technologies ne sont concernés à date par ce poste d'émissions.

- Emissions de GES liées à l'utilisation des produits vendus (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à l'utilisation par les clients des produits mis sur le marché par le Groupe au cours de l'année N. Pour chaque grand type de produit, une consommation électrique moyenne annuelle est estimée en fonction des spécifications techniques disponibles. On considère une durée de vie de 5 années pour les modems, les décodeurs et les routeurs, de 7,5 années pour les TVs, et de 3 années pour les autres types de produits (téléphones notamment). Le nombre de produits neufs de chaque type (mis sur le marché au cours de l'année N) est multiplié par la durée de vie et la consommation électrique correspondante. En 2024, 100% des émissions de GES du Groupe sont calculées sur la base de données physiques. ERT Technologies n'est pas concerné par ce poste d'émissions.

- Emissions de GES liées à la fin de vie des produits vendus (tonnes eq. CO₂) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au traitement des produits vendus par le Groupe lorsqu'ils arrivent en fin de vie. Pour le pôle Télécoms Hexagone, les données T4 2024 de 3 périmètres ont été estimées à partir de la moyenne des données sur T1 à T3 2024. En 2024, 100 % des émissions de GES du Groupe sont calculées sur la base de données physiques.

- Emissions de GES liées aux actifs en leasing aval (tonnes eq. CO₂) : ni le pôle Télécoms Hexagone, ni le pôle Télécoms Ultramarins, ni ERT Technologies ne sont concernés par ce poste d'émissions.

- Emissions de GES liées aux franchises (tonnes eq. CO₂) : à date, les émissions liées aux boutiques SFR franchisées du pôle Télécoms

Hexagone ne sont pas calculées, à l'exception des émissions directes fugitives (comptabilisées au poste 1.4) qui incluent les boutiques SFR franchisées. Le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies ne sont pas concernés par ce poste d'émissions.

- Emissions de GES liées aux investissements (tonnes eq. CO₂) : à date, les émissions liées aux investissements n'ont pas été calculées. Les émissions publiées sur ce poste dans la Déclaration de Performance Extra-Financière 2023 ont été rectifiées suite à un contrôle méthodologique et réaffectées au poste pertinent.

d. Données sociales

Pour l'ensemble des indicateurs présentés ci-dessous, l'entité Altice France est exclue des calculs pour le pôle Télécoms Hexagone. Sauf indication contraire, la notion d'alternance regroupe les contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

- Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de collaborateurs ayant suivi au moins une formation et le nombre total de collaborateurs au 31/12/N. Sont inclus les collaborateurs en CDI, CDD, alternance, les suspensions de contrat et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et intérimaires. Sont incluses les formations initiales, continues, effectuées en ligne ou en présentiel. Sont exclues les actions de sensibilisation, ainsi que, pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, les formations suivies hors temps de travail et les formations financées par le Compte Personnel de Formation. Ne sont prises en comptes que les formations terminées au 31/12/N. Les formations commencées en année N et encore

en cours au 31/12/N sont entièrement comptabilisées sur l'année N+1.

- Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (Heure) : il s'agit du nombre moyen d'heure de formation par collaborateur ayant suivi au moins une formation sur l'année civile. Sont inclus les collaborateurs en CDI, CDD, alternance, les suspensions de contrat et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et intérimaires. Ne sont prises en comptes que les formations terminées au 31/12/N. Les formations commencées en année N et encore en cours au 31/12/N sont entièrement comptabilisées sur l'année N+1.

- Part des collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du Développement Durable au cours des 3 dernières années (%) : il s'agit du rapport entre le nombre distinct de collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du Développement Durable au cours des 3 dernières années et le nombre total de collaborateurs au 31/12/N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, ainsi que les suspensions de contrat. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Sont considérés sensibilisés à au moins un enjeu du Développement Durable sur la plateforme du pôle Télécoms, ou participé à une Fresque du Climat. Sur les périmètres SFR, SFR Fibre et Completel sont également inclus les collaborateurs ayant participé à une session de sensibilisation à la Sécurité de l'Information, animée en interne. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Effectif à fin de période (unité) : il s'agit du nombre total de collaborateurs du Groupe au 31/12/N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrat, les salariés en absence longue durée et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires, les intérimaires et les mandataires sociaux. Un collaborateur dont la date de fin de contrat est le 31/12/N est compté dans l'effectif à fin de période de l'année N, et sa sortie des effectifs en comptabilisée en N+1.

- Nombre d'embauches en CDI (unité) : il s'agit du nombre de collaborateurs embauchés en CDI sur l'année N. Sont inclus les contrats à temps pleins et à temps partiels. Sont également pris en compte les transformations de contrat en CDI pour les CDD, les alternants et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Les CDI de chantier ou d'opérations étant des contrats conclus sur une période limitée pour la durée d'un chantier ou d'une opération, il a été choisi de ne pas les comptabiliser comme des CDI. Sont exclues les mutations.

- Nombre de salariés ayant 30 ans ou moins parmi les effectifs (unité) : il s'agit du nombre de salariés de 30 ans ou moins au sein des effectifs au 31/12/N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrats ainsi que les salariés en absence longue durée. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Un salarié dont la date de fin de contrat est le 31/12/N est compté dans l'effectif à fin de période de l'année N, et sa sortie des effectifs en comptabilisée en N+1. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Nombre de salariés ayant entre 31 et 49 ans parmi les effectifs (unité) : il

s'agit nombre de salariés de 31 à 49 ans au sein des effectifs au 31/12/N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrats ainsi que les salariés en absence longue durée. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Un salarié dont la date de fin de contrat est le 31/12/N est compté dans l'effectif à fin de période de l'année N, et sa sortie des effectifs en comptabilisée en N+1. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Nombre de salariés ayant 50 ans ou plus parmi les effectifs (unité) : il s'agit nombre de salariés de 50 ans ou plus au sein des effectifs au 31/12/N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrats ainsi que les salariés en absence longue durée. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Un salarié dont la date de fin de contrat est le 31/12/N est compté dans l'effectif à fin de période de l'année N, et sa sortie des effectifs en comptabilisée en N+1. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Part des collaborateurs de 30 ans ou moins parmi les nouveaux embauchés (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de collaborateurs de 30 ans ou moins dans les effectifs en CDI, CDD et alternance, et le nombre total d'entrées dans les effectifs en CDI, CDD et alternance sur l'année N. Pour ERT Technologies, sont également inclus les CDI de chantier ou d'opérations. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires, les intérimaires et les mutations. Un collaborateur de 30 ans ou moins qui est embauché sous l'un de ces contrats, puis dont le contrat est transformé en CDI, CDD, alternance ou CDI de chantier ou d'opérations est compté 2 fois.

- Part des collaborateurs de 50 ans ou plus parmi les nouveaux embauchés (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de collaborateurs de 50 ans ou plus dans les effectifs en CDI, CDD et alternance, et le nombre total d'entrées dans les effectifs en CDI, CDD et alternance sur l'année N. Pour ERT Technologies, sont également inclus les CDI de chantier ou d'opérations. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus, les stagiaires, les intérimaires et les mutations. Un collaborateur de 50 ans ou plus qui est embauché sous l'un de ces contrats, puis dont le contrat est transformé en CDI, CDD, alternance ou CDI de chantier ou d'opérations est compté 2 fois.

- Part des personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de personnes dites éloignées de l'emploi embauchées et le total des embauches sur l'année N, tous contrats et genres confondus. Les personnes dites éloignées de l'emploi sont les personnes embauchées via les agences du territoire, telles que l'Agence nationale de la promotion de l'emploi et des compétences, France Travail, etc. Cet indicateur concerne le périmètre d'Intelcia uniquement, à l'exception de Madagascar, de l'île Maurice et du Portugal.

- Nombre d'alternants embauchés (unité) : il s'agit nombre d'alternants ayant démarré un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au cours de l'année N. En 2024, Intelcia n'a pas calculé cet indicateur.

- Taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou en CDD (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de contrats d'alternance et de professionnalisation transformés en CDI ou en CDD sur l'année N, et le nombre total de contrats d'alternance prenant fin sur l'année N. Sont exclus du dénominateur les alternants dont le contrat a été sus-

pendu à l'initiative de l'employeur ainsi que ceux dont le contrat a été interrompu 4 mois ou plus avant son terme. Pour le pôle Télécoms Hexagone, hors SFR Distribution, et le pôle Télécoms Ultramarins, sont également exclus du dénominateur les alternants poursuivant leurs études à l'issue de leur contrat d'alternance. En 2024, Intelcia n'a pas calculé cet indicateur.

- Taux de rotation des salariés (%) : il s'agit du total des salariés ayant quitté leur emploi au cours de l'année N, divisé par le nombre total des effectifs au 31/12/N-1. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, ainsi que les suspensions de contrat. Sont exclus les intérimaires et les stagiaires. Les cas pour lesquels les salariés sont comptabilisés comme ayant quitté leur emploi sont les suivants : les départs négociés, les démissions, les périodes d'essai interrompues à l'initiative du salarié les départs volontaires dans le cadre d'un Plan de départs volontaires, les licenciements, départs à la retraite (initiative employeur ou collaborateur) et les décès. Les salariés en cours de rupture de contrat ne sont pas comptabilisés comme ayant quitté leur emploi. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Taux de départs volontaires (%) : il s'agit du total des collaborateurs ayant quitté leur poste à leur initiative au cours de l'année N, divisé par le nombre total des effectifs au 31/12/N-1. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrat et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Sont pris en compte dans les départs volontaires : les départs négociés, les démissions, les périodes d'essai interrompues à l'initiative du collaborateur et les départs volontaires dans le cadre d'un Plan de départs volontaires. Pour Intelcia uniquement, sont également pris en

compte les abandons de poste. Ne sont pas pris en compte les licenciements et les périodes d'essai interrompues à l'initiative du Groupe.

- Part des promotions attribuées à des femmes en CDI (%) : Il s'agit de la part des promotions attribuées à des femmes en CDI, par rapport au nombre total de collaborateurs en CDI promus au cours de l'année N. Les promotions sont définies par un changement de grade et/ou de catégorie d'emploi et/ou le passage au statut de manager. Pour ERT Technologies, en l'absence de changement de grade, une promotion est effective lorsque le changement de catégorie d'emploi et/ou le passage au statut de manager est accompagné d'une augmentation de la rémunération. Sont exclus les revalorisations salariales sans autre changement associé, les évolutions horizontales et le changement de contrat (CDD à CDI ou alternant à CDI). Pour le périmètre France d'Intelcia, une promotion est effective uniquement lorsque sont cumulés le changement de grade et le changement de catégorie d'emplois. Les promotions sont prises en compte à partir du mois de clôture faisant état de ce changement.

- Part des femmes parmi les embauches (%) : il s'agit du rapport entre le nombre total de femmes entrées dans les effectifs en CDI, CDD et alternance, et le nombre total d'entrées dans les effectifs en CDI, CDD et alternance sur l'année N. Pour ERT Technologies, sont également inclus les CDI de chantier ou d'opérations. Les contrats à temps plein et les contrats à temps partiel sont pris en compte. Une femme qui est embauchée sous l'un de ces contrats, puis dont le contrat est transformé en CDI, CDD, alternance ou CDI de chantier ou d'opérations est comptée 2 fois.

- Index égalité professionnelle homme-femme (Note sur 100) – dont écart de rémunération lorsque

disponible (réglementation française) (%) : l'index égalité professionnelle est calculé à partir de la grille d'évaluation du Ministère du Travail. L'Index, sur 100 points, se calcule à partir de 4 à 5 indicateurs selon que l'entreprise fait moins ou plus de 250 salariés :

- l'écart de rémunération femmes-hommes,
- l'écart de répartition des augmentations individuelles,
- l'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés),
- le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Pour plus d'informations: <https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/egalite-professionnelle-discrimination-et-harcelement/indexegapro>.

Le périmètre couvert par l'index d'Intelcia est celui de ses activités en France hexagonale. Pour le pôle Télécoms (Hexagone et Ultramarins), cet index est calculé sur une base différente de celle du reste des indicateurs de la DPEF :

- Le périmètre couvert est plus large, incluant ainsi les entités SMR, XPFIBRE et XPFIBRE.CVN.
- La consolidation des entités est différente avec un index pour SFR Distribution et un index pour l'UES SFR (SFR, SFR Fibre, Completel, SRR, SMR, XPFibre et XPFIBRE.CVN).

L'UES SFR et SFR Distribution publient également l'écart de rémunération calculé selon les règles de l'index égalité professionnelle.

- Ecart de rémunération entre femmes et hommes (réglementation européenne) (%) : cet indicateur est calculé de la façon suivante : [(Niveau moyen de rémunération horaire brute des salariés hommes – niveau moyen de rémunération horaire brute des salariés femmes) / Niveau moyen de rémunération

horaire brute des salariés hommes] x 100. A l'inverse de la méthodologie suivie pour l'écart de rémunération calculé au sein de l'index égalité professionnelle, ne sont pas prises les spécificités liées aux types de métiers, aux catégories socio-professionnelles ou encore à l'âge des salariés, ce qui explique les différences de valeurs observées entre les deux indicateurs. Sont inclus les salariés en CDD et en CDI. Sont exclus les salariés en alternance, les stagiaires, les intérimaires et les salariés en cours de procédure liée à un plan de départs volontaires. Le niveau de rémunération correspond au salaire base temps plein fixe annuel théorique et à la part variable annuelle théorique sauf pour les salariés dits « commerciaux » du pôle Télécoms Ultramarins (60 salariés en 2024) pour lesquels le niveau de rémunération se base uniquement sur le salaire base temps fixe annuel théorique. Le niveau de rémunération moyen horaire est obtenu en divisant le niveau de rémunération par le nombre d'heures théoriques travaillées en un an. En 2024, Intelcia et ERT Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

- Pourcentage de salariés en situation de handicap (%) : il s'agit du rapport entre le nombre de salariés déclarés en situation de handicap (RQTH) au sein des effectifs au 31 décembre de l'année N et le nombre total de salariés au 31/12 de l'année N. Sont inclus les salariés en CDI, en CDD et en alternance, les suspensions de contrat et les CDI de chantier ou d'opérations pour ERT Technologies. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires, les intérimaires. En 2024, sont uniquement incluses pour Intelcia les activités en France hexagonale et les activités francophones au Portugal (les autres pays ne disposant pas de la RQTH).

- Taux de fréquence des accidents de travail (%) : cet indicateur se calcule de la façon suivante : (nombre to-

tal d'accidents de travail (AT) avec arrêt sur l'année N / le nombre total d'heures travaillées théoriques au cours de l'année) * 1 000 000. Les accidents de trajet sont exclus du calcul. Pour le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies, les AT avec arrêts comptabilisés sont ceux identifiés dans les logiciels RH au 31/12/N. Pour Intelcia, les AT avec arrêts comptabilisés sont ceux qui font suites à une déclaration à une caisses nationales de santé, une mutuelle ou une complémentaire en fonction du pays de localisation. Sont inclus les AT avec arrêt des employés en contrat CDI, CDD, de professionnalisation, d'apprentissage et des étudiants stagiaires, sauf pour ERT Technologies (absence d'impacts car pas de stagiaires rémunérés sur ERT Technologies en 2024). Pour ERT Technologies, sont également inclus les CDI de chantier ou d'opérations. Sont exclus les accidents de trajet et les AT avec arrêt des intérimaires. Pour le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies, sont également exclus les arrêts avec AT pour les stagiaires non rémunérés. Pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, le nombre total d'heures travaillées théoriques au cours de l'année se calcule de la façon suivante : 1607 x nombre d'Equivalent Temps Plein (ETP) moyen, où 1 607 est le nombre d'heures travaillées théoriques en un an. Le nombre d'ETP moyen est obtenu de la façon suivante : nombre du jours du contrat de travail * ETP / nombre de jours dans le mois / 12. Pour ERT Technologies, la méthode de calcul du dénominateur est la même, avec une distinction opérée entre les contrats de 35h, pour lesquels le nombre théorique d'heures travaillées en un an est de 1 607, et les contrats de 39h, pour lesquels le nombre théorique d'heures travaillées en un an est de 1 787. Pour Intelcia, le nombre total d'heures travaillées théoriques au cours de l'année correspond aux

heures théoriques sur la base des heures contractuelles par type de contrat.

- **Taux de gravité des accidents de travail (%)** : cet indicateur se calcule de la façon suivante : (nombre total de jours ouvrés perdus à la suite d'un accident de travail (AT) avec arrêt de travail sur l'année N / le nombre total d'heures travaillées théoriques au cours de l'année) * 1 000 (pour plus de détails sur le calcul du nombre total d'heures travaillées théoriques au cours de l'année, se référer à l'indicateur «Taux de fréquence des accidents de travail (%)»). Pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, les AT avec arrêts comptabilisés sont ceux identifiés dans les logiciels RH au 31/12/N. Pour Intelcia, les AT avec arrêts comptabilisés sont ceux qui font suites à une déclaration à une caisses nationales de santé, une mutuelle ou une complémentaire en fonction du pays de localisation. Sont inclus les AT avec arrêt des employés en contrat CDI, CDD, de professionnalisation, d'apprentissage et des étudiants stagiaires. Sont exclus les accidents de trajet, les AT avec arrêt des intérimaires, et les stagiaires non rémunérés pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins. En 2024, ERT Technologies n'a pas calculé cet indicateur.

- **Taux d'absentéisme (%)** : il s'agit du rapport entre le nombre de jours calendaires d'arrêt de travail pour maladie, d'arrêt consécutif à un accident de travail ou de trajet ; et le nombre de jour calendaires théoriques de travail. Ne sont pris en compte dans le calcul de l'indicateur que les absences considérées comme subies par le collaborateur, et non celles qui pourraient découler d'une initiative personnelle. Sont inclus les AT avec arrêt des employés en contrat CDI, CDD, d'alternance et des étudiants stagiaires rémunérés, sauf pour ERT Technologies (pas de stagiaires rémunérés chez ERT

Technologies en 2024). Pour ERT Technologies, sont également inclus les CDI de chantier ou d'opérations. Sont exclus les AT avec arrêt des intérimaires. Pour le pôle Télécoms Hexagone, le pôle Télécoms Ultramarins et ERT Technologies, sont également exclus les arrêts avec AT pour les stagiaires non rémunérés.

e. Données en lien avec l'éthique des affaires et des données

- **Nombre d'évaluations RSE réalisées des fournisseurs (unité)** : il s'agit du nombre d'évaluations des fournisseurs incluant des critères RSE comptabilisées depuis 2016. Sont comprises les évaluations annuelles des fournisseurs réalisées par les équipes de la Direction Achats (incluant des critères RSE), et les évaluations spécifiques RSE. Les évaluations spécifiques RSE sont matérialisées par une note ACE-SIA ou un certificat attestant d'une évaluation autre par un tiers reconnu (label Lucie, Ecovadis, etc.). La comptabilisation des évaluations RSE des fournisseurs inclut l'ensemble des évaluations réalisées, c'est-à-dire que si un fournisseur a été évalué plusieurs fois depuis 2016, chacune de ses évaluations est comprise dans l'indicateur. En 2024, seul le pôle Télécoms Hexagone calcule cet indicateur.

- **Part des collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à la Sécurité de l'Information au cours des 3 dernières années (%)** : il s'agit du rapport entre le nombre de collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à la Sécurité de l'Information au cours des 3 dernières années et le nombre total de collaborateurs au 31/12/N. Sont inclus les collaborateurs en CDI, en CDD et en alternance, ainsi que les suspensions de contrat. Les contrats à temps plein et temps partiel sont pris en compte. Sont exclus les stagiaires et les intérimaires. Sont considérés sensibilisés à la Sécurité

de l'information les collaborateurs ayant suivi un e-learning sur la Sécurité de l'information sur la plateforme 360Learning. Sur les périmètres SFR, SFR Fibre et

Completel sont également inclus les collaborateurs ayant participé à une session de sensibilisation à la Sécurité de l'Information animée en interne. En 2024, Intelcia et ERT

Technologies n'ont pas calculé cet indicateur.

6. Modalités de collecte et de contrôle des données

Les données extra-financières s'appuient sur des outils internes, méthodes de reporting et contrôles utilisés dans les différentes activités dédiées à ces sujets.

Un nouvel outil de reporting centralisé a été mis en place en 2023 pour le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, notamment pour faciliter et fiabiliser le calcul du bilan des émissions de gaz à effet de serre. En 2024, ERT Technologies s'est également doté de cet outil. A

date, cet outil permet de consolider les données environnementales les plus significatives. Des sessions de formations sont organisées pour accompagner les contributeurs dans le processus de collecte et de consolidation des indicateurs extra-financiers sur l'outil de reporting. Les procédures de collecte et les méthodologies de calcul des indicateurs sont diffusées auprès de l'ensemble des personnes impliquées dans le processus de reporting sur le périmètre.

En interne, des procédures de contrôle ont été mises en place pour limiter le risque d'erreur dans la production et la transmission des données. Chaque contributeur collecte et contrôle les données sur son périmètre de reporting. Ces données sont ensuite consolidées en central, pour assurer leur cohérence, le respect des méthodes de calcul et du périmètre de reporting ainsi que l'existence de contrôle des données.

Synthèse des indicateurs clés de performance par pôle d'activité

Compte tenu de la cession du pôle Media courant 2024, les indicateurs consolidés Groupe Altice France ont été recalculés pour exclure le pôle Media sur les années 2022 et 2023. Par ailleurs, certains postes d'émissions du Scope 3

ont été recalculés en 2024 pour les années 2022 et 2023 sur le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins, dans le cadre de la soumission d'objectifs de décarbonation à la SBTi. Sauf mention contraire, les indicateurs consolidés

Groupe Altice France incluent les périmètres pour lesquels les indicateurs sont disponibles et applicables.

En 2022 et 2023, les indicateurs étaient calculés de façon groupée sur l'ensemble du pôle Télécoms (Hexagone

et Ultramarins). En 2024, afin de préparer le futur Rapport de Durabilité, les indicateurs ont été calculés de façon distincte entre le pôle Télécoms Hexagone et le pôle Télécoms Ultramarins.

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Qualité des produits et services & Innovation	Nombre de communes ouvertes en 5G (Unité)	Altice France	7 000	8 967	11 561
		Télécoms Hexagone	7 000	8 967	11 540
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	21
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Qualité des produits et services & Innovation	Taux de couverture 5G (%)	Altice France	N/A	N/A	N/A
		Télécoms Hexagone	61 %	74 %	83 %
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	42 %
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Qualité des produits et services & Innovation	Nombre de prises commercialisables FTTH et FTTB (Unité) ⁽¹⁾	Altice France	31,1 millions	36,3 millions	Plus de 39,7 millions
		Télécoms Hexagone	31,1 millions	36,3 millions	39,6 millions
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	163 597
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Ancrage territorial et création de valeur partagée	Montant reversé par la Fondation SFR au titre du mécénat financier (€)	Altice France	1 million	1 million	1 million
		Télécoms Hexagone	1 million	1 million	1 million
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Ancrage territorial et création de valeur partagée	Nombre de jeunes accompagnés dans leur réussite professionnelle grâce au soutien d'associations (Unité)	Altice France	N/A	N/A	N/A
		Télécoms Hexagone	C/M	7 853	8 438
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Ancrage territorial et création de valeur partagée	Nombre de projets soutenus par la Fondation SFR, Intelcia ou ERT Technologies au cours de l'année (Unité)	Altice France	C/M	88	140
		Télécoms Hexagone	C/M	50	49
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
		Intelcia	52	38	82
		ERT Technologies	N/D	NEW	9
Ancrage territorial et création de valeur partagée	Nombre de collaborateurs ayant réalisé du mécénat de compétences dans l'année (Unité)	Altice France	N/A	N/A	N/A
		Télécoms Hexagone	NEW	39	49
		Télécoms Ultramarins			
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Inclusion numérique	Nombre de recharges prépayées offertes par SFR et SFR Réunion à Emmaüs Connect au cours de l'année (Unité) ⁽¹⁾⁽²⁾	Altice France	C/M	12 000	299 459
		Télécoms Hexagone	C/M	12 000	299 399
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	60
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Inclusion numérique	Nombre de collaborateurs ayant parrainé un projet dans le cadre du fonds de soutien citoyen au cours de l'année (Unité)	Altice France	NEW	NEW	78
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	76
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	2
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Changement climatique	Consommation d'électricité - bâtiments et véhicules électriques (MWh)	Altice France	NEW	1 063 406	798 434
		Télécoms Hexagone	NEW		
		Télécoms Ultramarins	NEW	1 046 467	21 653
		Intelcia	NEW	15 127	15 980
		ERT Technologies	N/D	1 812	1 606

N/A : Non-applicable ; N/D : Non-dit ; N/C : Non-consolidé ; C/M : Changement méthodologique (pas d'indicateur comparable disponible) ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) L'écart de volume entre les dons de recharges prépayées effectués par SFR et SFR Réunion s'explique de deux façons : l'ancienneté de la démarche (action initiée en 2024 pour SFR Réunion) et la taille de chaque entreprise.

(2) L'écart de volume entre les dons de recharges prépayées effectués par SFR entre 2023 et 2024 s'explique par un report d'une partie des livraisons prévues pour 2023, finalement livrées en 2024. A cela s'ajoutent les livraisons de recharges prépayées convenues pour 2024.

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Changement climatique	Part des énergies renouvelables dans la consommation d'électricité bâtementaire (%)	Altice France	8 %	8 %	16 %
		Télécoms Hexagone	8 %	8 %	17 %
		Télécoms Ultramarins	0 %	0 %	0 %
		Intelcia	0 %	0 %	0 %
		ERT Technologies	N/D	0 %	0 %
Changement climatique	Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh)	Altice France	NEW	3 223	541
		Télécoms Hexagone	NEW	3 223	541
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Changement climatique	Consommation de gaz naturel (MWh PCI)	Altice France	NEW	752	546
		Télécoms Hexagone	NEW	712	529
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	40	16
Changement climatique	Consommation de carburant liée à l'exploitation des bâtiments (L) ⁽¹⁾	Altice France	NEW	293 092	2 124 910
		Télécoms Hexagone	NEW	211 410	1 987 947
		Télécoms Ultramarins	NEW		35 299
		Intelcia	NEW	81 682	101 664
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Changement climatique	Consommation de carburant des véhicules du parc auto (L)	Altice France	NEW	6 128 696	6 245 577
		Télécoms Hexagone	NEW	3 081 200	3 146 486
		Télécoms Ultramarins	NEW		45 025
		Intelcia	NEW	165 679	196 113
		ERT Technologies	N/D	2 881 817	2 857 953
Changement climatique	Emissions de GES ⁽²⁾ Scope 1 (tonnes eq. CO ₂)	Altice France	15 102	22 698	24 264
		Télécoms Hexagone	14 580	14 831	16 098
		Télécoms Ultramarins			226
		Intelcia	522	637	860
		ERT Technologies	N/D	7 230	7 079

N/A : Non-applicable ; N/D : Non-dit ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) L'augmentation de la consommation observée entre 2023 et 2024 est due à une évolution méthodologique, liée à la meilleure prise en compte des consommations des groupes électrogènes utilisés pour alimenter certains sites du réseau mobile SFR.

(2) Gaz à effet de serre.

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Changement climatique	Emissions de GES ⁽¹⁾ Scope 2 (tonnes eq. CO ₂)	Altice France	59 764	60 151	51 841
		Télécoms Hexagone	53 750	52 906	28 219
		Télécoms Ultramarins			15 179
		Intelcia	6 014	7 183	8 389
		ERT Technologies	N/D	61	54
		Changement climatique	Emissions de GES ⁽¹⁾ Scope 3 (tonnes eq. CO ₂) ⁽²⁾	Altice France	569 697
Télécoms Hexagone	569 697			600 443	543 863
Télécoms Ultramarins					21 436
Intelcia	N/D			N/D	N/D
ERT Technologies	N/D			61 935	58 429
Changement climatique	Emissions de GES ⁽¹⁾ par collaborateur - Scope 1 et 2 (tonnes eq. CO ₂ par collaborateur)			Altice France	2,7
		Télécoms Hexagone	7,2	7,7	5,1
		Télécoms Ultramarins			49,5
		Intelcia	0,4	0,4	0,5
		ERT Technologies	N/D	5,0	5,0
		Changement climatique	Emissions de GES ⁽¹⁾ par collaborateur - Scope 1, 2 et 3 (tonnes eq. CO ₂ par collaborateur)	Altice France	23,4
Télécoms Hexagone	67,0			75,9	68,0
Télécoms Ultramarins					118,5
Intelcia	N/D			N/D	N/D
ERT Technologies	N/D			47,0	45,5
Economie circulaire	Part des box reconditionnées sur la gamme active (%)			Altice France	C/M
		Télécoms Hexagone	C/M	85 %	94 %
		Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	82 %
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
		Economie circulaire	Part des box reconditionnées sur l'ensemble des box collectées (%)	Altice France	NEW
Télécoms Hexagone	NEW			67 %	68 %
Télécoms Ultramarins	N/A			N/A	79 %
Intelcia	N/A			N/A	N/A
ERT Technologies	N/D			N/A	N/A

N/A: Non-applicable; N/D: Non-dit; NEW: Nouvel indicateur.

(1) Gaz à effet de serre.

(2) Les valeurs 2023 ont été corrigées par rapport aux valeurs publiées dans la DPEF 2023, suite à un renforcement du contrôle interne.

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Economie circulaire	Part des ventes entraînant une reprise mobile (%)	Altice France	C/M	20 %	22 %
		Télécoms Hexagone	C/M	20 %	22 %
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	N/D
		Intelcia	N/A	N/A	N/A
		ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
Economie circulaire	Taux de réemploi des EEE (%) ⁽¹⁾	Altice France	NEW	47 %	50 %
		Télécoms Hexagone	NEW	47 %	50 %
		Télécoms Ultramarins	NEW		N/D
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	39 %
Economie circulaire	Taux de valorisation des déchets d'EEE (%) ⁽¹⁾	Altice France	C/M	46 %	47 %
		Télécoms Hexagone	C/M	46 %	46 %
		Télécoms Ultramarins	C/M		N/D
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/A	61%
Biodiversité	Consommation d'eau (m ³)	Altice France	148 068	145 365	138 848
		Télécoms Hexagone	42 108	46 540	40 471
		Télécoms Ultramarins			6 062
		Intelcia	105 960	95 570	87 535
		ERT Technologies	N/D	3 255	4 779
Biodiversité	Consommation d'eau par collaborateur (m ³ par collaborateur)	Altice France	NEW	5,1	4,6
		Télécoms Hexagone	NEW	5,3	4,7
		Télécoms Ultramarins	NEW		19,5
		Intelcia	NEW	5,2	4,5
		ERT Technologies	N/D	2,2	3,3
Employabilité & stabilité	Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (%) ⁽²⁾	Altice France	N/C	101 %	54 %
		Télécoms Hexagone	58 %	66 %	71%
		Télécoms Ultramarins			90%
		Intelcia	120 %	120 %	46%
		ERT Technologies	N/D	61 %	63%

N/A : Non-applicable ; N/D : Non-dit ; N/C : Non-consolidé ; C/M : Changement méthodologique (pas d'indicateur comparable disponible) ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) Equipements électriques et électroniques.

(2) La valeur de l'indicateur pour 2023 s'explique car Intelcia a formé un nombre de personnes annuellement supérieur à son effectif de fin d'année, témoignant de l'effort de formation sur la population des conseillers clients, population principalement à l'origine du turn over. En 2024, à l'inverse, il y a eu moins de nouveaux projets nécessitant une formation initiale chez Intelcia, d'où une baisse de la valeur de l'indicateur par rapport à 2023.

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Employabilité & stabilité	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (Heure)	Altice France	N/C	60,1	69,4
		Télécoms Hexagone	18,4	23,1	20,6
		Télécoms Ultramarins			24,6
		Intelcia	61,3	71,5	103,6
		ERT Technologies	N/D	19,9	20,0
Employabilité & stabilité	Part des collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du Développement Durable au cours des 3 dernières années (%)	Altice France	NEW	NEW	74 %
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	73 %
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	86 %
		Intelcia	NEW	NEW	N/D
		ERT Technologies	N/D	NEW	N/D
Gestion des talents	Effectif à fin de période (Unité)	Altice France	27 570	28 643	29 905
		Télécoms Hexagone	9 526	8 809	8 650
		Télécoms Ultramarins			311
		Intelcia	18 044	18 361	19 503
		ERT Technologies	N/D	1 473	1 441
Gestion des talents	Nombre de salariés ayant 30 ans ou moins parmi les effectifs (Unité)	Altice France	NEW	NEW	2 071
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	2 015
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	56
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Gestion des talents	Nombre de salariés ayant entre 31 et 49 ans parmi les effectifs (Unité)	Altice France	NEW	NEW	3 981
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	3 779
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	202
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Gestion des talents	Nombre de salariés ayant 50 ans ou plus parmi les effectifs (Unité)	Altice France	NEW	NEW	2 909
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	2 856
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	53
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Gestion des talents	Nombre d'embauches en CDI (Unité)	Altice France	8 042	7 773	6 217
		Télécoms Hexagone	939	971	958
		Télécoms Ultramarins			16
		Intelcia	7 103	6 802	5 085
		ERT Technologies	N/D	N/D	158
Gestion des talents	Part des collaborateurs de 30 ans ou moins parmi les nouveaux embauchés (%)	Altice France	74 %	75 %	69 %
		Télécoms Hexagone	81 %	78 %	76 %
		Télécoms Ultramarins			54 %
		Intelcia	72 %	74 %	68 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	49 %
Gestion des talents	Part des collaborateurs de 50 ans ou plus parmi les nouveaux embauchés (%)	Altice France	1,6 %	2,2 %	3,0 %
		Télécoms Hexagone	1,3 %	3,1 %	3,3 %
		Télécoms Ultramarins			4,6 %
		Intelcia	1,6 %	1,9 %	2,8 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	7,9 %
Gestion des talents	Part des personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés (%)	Altice France	N/D	N/D	N/D
		Télécoms Hexagone	N/D	N/D	N/D
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	N/D
		Intelcia	24 %	33 %	30 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Gestion des talents	Nombre d'alternants embauchés (Unité)	Altice France	400	410	402
		Télécoms Hexagone	400	410	369
		Télécoms Ultramarins			20
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	13
Gestion des talents	Taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou CDD (%)	Altice France	20 %	26 %	27 %
		Télécoms Hexagone	20 %	26 %	27 %
		Télécoms Ultramarins			20 %
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	20 %

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Gestion des talents	Taux de départs volontaires (%)	Altice France	23 %	27 %	22 %
		Télécoms Hexagone	11 %	15 %	7 %
		Télécoms Ultramarins			6 %
		Intelcia	28 %	33 %	30 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	7 %
Gestion des talents	Taux de rotation des salariés (%)	Altice France	NEW	NEW	20 %
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	20 %
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	15 %
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Droits humains et libertés fondamentales	Part des promotions attribuées à des femmes en CDI (%)	Altice France	41 %	41 %	43 %
		Télécoms Hexagone	38 %	33 %	29 %
		Télécoms Ultramarins			17 %
		Intelcia	44 %	54 %	52 %
		ERT Technologies	N/D	21 %	25 %
Droits humains et libertés fondamentales	Part des femmes parmi les embauches (%)	Altice France	53 %	50 %	51 %
		Télécoms Hexagone	39 %	39 %	38 %
		Télécoms Ultramarins			34 %
		Intelcia	58 %	54 %	56 %
		ERT Technologies	N/D	28 %	38 %
Droits humains et libertés fondamentales	Index égalité professionnelle ⁽¹⁾ - inclut écart de rémunération entre femmes et hommes (réglementation française) lorsqu'il est disponible	Altice France	N/C	N/C	N/C
		Télécoms Hexagone	UES SFR: 93 % - 1,8 % SFR Distribution: 85 % - 3,6 %	UES SFR: 87 % - 2,6 % SFR Distribution: 93 % - 3,1 %	UES SFR: 92 % - 2,8 % SFR Distribution: 94 % - 2,7 %
		Télécoms Ultramarins			
		Intelcia	96 %	98 %	99 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	86 %
Gestion des talents	Ecart de rémunération entre femmes et hommes (réglementation européenne) (%)	Altice France	NEW	NEW	14 %
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	14 %
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	17 %
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D

Risques	Indicateurs	Pôles	2022	2023	2024
Droits humains et libertés fondamentales	Pourcentage des salariés en situation de handicap (%) ⁽¹⁾	Altice France	3,9 %	4,2 %	4,9 %
		Télécoms Hexagone	3,8 %	3,9 %	4,0 %
		Télécoms Ultramarins			5,5 %
		Intelcia	4,1 %	5,2 %	6,4 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	5,2 %
Droits humains et libertés fondamentales	Taux d'absentéisme (%) ⁽²⁾	Altice France	9,0 %	12,3 %	4,3 %
		Télécoms Hexagone	5,5 %	4,4 %	4,5 %
		Télécoms Ultramarins			4,1 %
		Intelcia	13 %	13,4 %	4,1 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	6,4 %
Droits humains et libertés fondamentales	Taux de fréquence des accidents de travail (%)	Altice France	5,8 %	6,7 %	3,8 %
		Télécoms Hexagone	5,8 %	6 %	6,9 %
		Télécoms Ultramarins			2,1 %
		Intelcia	N/D	N/D	2,3 %
		ERT Technologies	N/D	10,7 %	12,9 %
Droits humains et libertés fondamentales	Taux de gravité des accidents de travail (%) ⁽³⁾	Altice France	NEW	NEW	16,3 %
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	38,2 %
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	0,2 %
		Intelcia	NEW	NEW	9,4 %
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Ethique des affaires	Part des collaborateurs ayant été sensibilisés au moins une fois à la Sécurité de l'Information au cours des 3 dernières années (%)	Altice France	NEW	NEW	65 %
		Télécoms Hexagone	NEW	NEW	64 %
		Télécoms Ultramarins	NEW	NEW	81 %
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
Ethique des affaires	Nombre d'évaluations RSE des fournisseurs réalisées depuis 2016 (Unité) ⁽²⁾	Altice France	355	423	471
		Télécoms Hexagone	355	423	471
		Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	N/D
		Intelcia	N/D	N/D	N/D
		ERT Technologies	N/D	N/D	N/D

N/D : Non-dit ; NEW : Nouvel indicateur.

(1) Intelcia : Périmètre 2022 et 2023 Intelcia France. Périmètre 2024 Intelcia France & Intelcia Portugal.

(2) Les valeurs 2023 ont été corrigées par rapport aux valeurs publiées dans la DPEF 2023, suite à un renforcement du contrôle interne.

(3) La valeur du taux de gravité des accidents de travail pour le pôle Télécoms Hexagone est majoritairement imputable aux activités de distribution du pôle (entité SFR Distribution).

Bilan des émissions de gaz à effet de serre - GHG Protocol

Postes d'émissions	Pôles	2022	2023	2024
1. Emissions de GES⁽¹⁾ du Scope 1 (Tonnes eq. CO₂)	Altice France	15 102	22 698	24 264
	Télécoms Hexagone	14 580	14 831	16 098
	Télécoms Ultramarins			226
	Intelcia	522	637	860
	ERT Technologies	N/D	7 230	7 079
1.1. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux sources fixes de combustion (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	995	909	5 586
	Télécoms Hexagone	772	689	5 224
	Télécoms Ultramarins			91
	Intelcia	222	212	268
	ERT Technologies	N/D	8	3
1.2. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux sources mobiles de combustion (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	6 731	14 345	14 683
	Télécoms Hexagone	6 431	6 765	6 950
	Télécoms Ultramarins			102
	Intelcia	300	425	592
	ERT Technologies	N/D	7 156	7 038
1.3. Emissions de GES ⁽¹⁾ directes des procédés (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Hexagone	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/A	N/A	N/A
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
1.4. Emissions de GES ⁽¹⁾ directes fugitives (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	7 377	7 443	3 995
	Télécoms Hexagone	7 377	7 377	3 924
	Télécoms Ultramarins			33
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	67	38

Postes d'émissions	Pôles	2022	2023	2024
1.5. Emissions de GES ⁽¹⁾ directes issues de l'utilisation et du changement d'affectation des terres et foresterie (UTCAF) (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/D	N/D	N/D
	Télécoms Hexagone	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/A	N/A	N/A
	ERT Technologies	N/D	N/D	N/D
2. Emissions de GES⁽¹⁾ du Scope 2 (Tonnes eq. CO₂)	Altice France	59 764	60 151	51 841
	Télécoms Hexagone			28 219
	Télécoms Ultramarins	53 750	52 906	15 179
	Intelcia	6 014	7 183	8 389
	ERT Technologies	N/D	61	54
2.1. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux consommations électriques (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	59 715	60 019	51 793
	Télécoms Hexagone			28 171
	Télécoms Ultramarins	53 700	52 775	15 179
	Intelcia	6 014	7 183	8 389
	ERT Technologies	N/D	61	54
2.2. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux consommations d'énergie de réseau, hors électricité (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	49	132	49
	Télécoms Hexagone	49	132	49
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/A	N/A	N/A
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
3. Emissions de GES⁽¹⁾ du Scope 3 (Tonnes eq. CO₂)	Altice France	569 697	662 377	623 728
	Télécoms Hexagone			543 863
	Télécoms Ultramarins	569 697	600 443	21 436
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	61 935	58 429
3.1. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux achats de produits et services (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	473 265	561 195	518 705
	Télécoms Hexagone			460 205
	Télécoms Ultramarins	473 265	504 990	9 640
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	56 204	48 861

Postes d'émissions	Pôles	2022	2023	2024
3.2. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux biens immobilisés (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	11 257	16 430	19 542
	Télécoms Hexagone	11 257	15 714	11 590
	Télécoms Ultramarins			7 193
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	716	759
3.3. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées à l'énergie, non-incluses dans les Scopes 1 et 2 (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	22 400	23 039	20 329
	Télécoms Hexagone	22 400	21 259	16 826
	Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	1760
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	1 780	1 743
3.4. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées au transport de marchandise et à la distribution en amont (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	4 832	5 151	4 956
	Télécoms Hexagone	4 832	4 898	4 119
	Télécoms Ultramarins			550
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	253	287
3.5. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux déchets générés (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	736	1 080	837
	Télécoms Hexagone	736	638	464
	Télécoms Ultramarins			155
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	443	217
3.6. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux déplacements professionnels (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	1 647	1 698	1 886
	Télécoms Hexagone	1 647	1 676	1 257
	Télécoms Ultramarins			542
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	22	86
3.7. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux déplacements domicile-travail (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	3 243	8 748	7 126
	Télécoms Hexagone	3 243	7 114	5 513
	Télécoms Ultramarins			339
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	1 634	1 274

Postes d'émissions	Pôles	2022	2023	2024
3.8. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux actifs en leasing amont (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/D	816	5 146
	Télécoms Hexagone	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	816	5 146
3.9. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux transports de marchandises et à la distribution en aval (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	2 859	2 202	2 227
	Télécoms Hexagone	2 859	2 202	2 173
	Télécoms Ultramarins			54
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
3.10. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées au traitement des produits vendus (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Hexagone	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
3.11. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées à l'utilisation des produits vendus (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	46 564	39 951	40 631
	Télécoms Hexagone	46 564	39 951	39 454
	Télécoms Ultramarins			1 177
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
3.12. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées à la fin de vie des produits vendus (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	2 893	2 067	2 343
	Télécoms Hexagone	2 893	2 000	2 263
	Télécoms Ultramarins			24
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	67	56
3.13. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux actifs en leasing aval (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Hexagone	N/A	N/A	N/A
	Télécoms Ultramarins	N/A	N/A	N/A
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A

Postes d'émissions	Pôles	2022	2023	2024
3.14. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux franchises (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/D	N/D	N/D
	Télécoms Hexagone	N/D	N/D	N/D
	Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	N/D
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/A	N/A
3.15. Emissions de GES ⁽¹⁾ liées aux investissements (Tonnes eq. CO ₂)	Altice France	N/D	N/D	N/D
	Télécoms Hexagone	N/D	N/D	N/D
	Télécoms Ultramarins	N/D	N/D	N/D
	Intelcia	N/D	N/D	N/D
	ERT Technologies	N/D	N/D	N/D

Table de correspondance CSRD

Le Groupe Altice France, en sa qualité de filiale d'Altice Group Lux, n'est pas soumis en 2024 à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Afin de faciliter la lecture de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2024, une table de correspondance reprenant

les normes ESRS⁽¹⁾ développées par l'EFRAG⁽²⁾ est proposée ci-dessous. Les sujets non traités à date devront faire l'objet d'une analyse de double matérialité. Ces sujets ne sont donc pas forcément matériels et ne seront pas nécessairement traités dans le futur Rapport de Durabilité.

Norme ESRS	Sous-thèmes	Sections de la DPEF 2024
ESRS 2	Gouvernance	Gouvernance du Groupe Altice France
	Stratégie	Modèle d'affaires Stratégie de développement durable SFR imagine
ESRS E1 - Changement climatique	Adaptation au changement climatique	La continuité d'activité, une priorité pour le Groupe Altice France Anticiper les risques liés au changement climatique
	Atténuation du changement climatique	Réduire Contribuer
	Energie	Atteindre plus de sobriété et d'efficacité énergétique
ESRS E2 - Pollution	Pollution de l'air	Non traité
	Pollution des eaux	
	Pollution des sols	
	Pollution des organismes vivants et des ressources alimentaires	
	Substances préoccupantes et extrêmement préoccupantes	
	Microplastiques	
ESRS E3 - Ressources hydriques et marines	Ressources hydriques	Favoriser une meilleure gestion de l'eau
	Ressources marines	Non traité

Norme ESRS	Sous-thèmes	Sections de la DPEF 2024
ESRS E4 - Biodiversité et écosystèmes	Vecteurs directs de perte de biodiversité	Non traité
	Impacts sur l'état des espèces	Non traité
	Impacts sur l'étendue et l'état des écosystèmes	Non traité
	Impacts et dépendances sur les services écosystémiques	Non traité
ESRS E5 - Utilisation des ressources et économie circulaire	Flux de ressources entrants, y compris l'utilisation des ressources	Allonger la durée de vie des équipements et favoriser l'économie circulaire
	Flux de ressources sortants liés aux produits et services	Allonger la durée de vie des équipements et favoriser l'économie circulaire
	Déchets	Réemploi et gestion de la fin de vie des équipements
ESRS S1 - Personnel de l'entreprise	Conditions de travail	Un dialogue social pragmatique Organisation du travail et rémunération au sein du Groupe Altice France Bien vivre ensemble
	Egalité de traitement et égalité des chances pour tous	Attraction des talents et insertion des jeunes dans le Groupe Développement des compétences des collaborateurs afin de porter les innovations d'aujourd'hui et de demain Egalité professionnelle : assurer l'égalité entre les femmes et les hommes Accompagnement de l'emploi des personnes en situation de handicap
	Autres droits liés au travail	Protéger les données personnelles, un sujet au cœur de l'actualité

Norme ESRS	Sous-thèmes	Sections de la DPEF 2024
ESRS S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur	Conditions de travail	Ethique des Affaires - Gouvernance du Groupe Altice France
	Egalité de traitement et égalité des chances pour tous	Non traité
	Autres droits liés au travail	Ethique des Affaires - Gouvernance du Groupe Altice France
ESRS S3 - Communautés affectés	Droits économiques, sociaux et culturels des communautés	Non traité
	Droits civils et politiques des communautés	Non traité
	Droits des peuples autochtones	Non traité

Norme ESRS	Sous-thèmes	Sections de la DPEF 2024
ESRS S4 - Consommateurs et utilisateurs finaux	Impacts liés aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Protéger les données personnelles, un sujet au cœur de l'actualité
	Sécurité des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Non traité
	Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Rendre les services accessibles à tous
ESRS G1 - Conduite des affaires	Culture d'entreprise	SFR imagine Ethique des affaires
	Protection des lanceurs d'alerte	Mécanisme d'alerte et protection des lanceurs d'alerte
	Bien-être animal	Non traité
	Dialogue politique et activités de lobbying	Non traité
	Gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques en matière de paiement	Politique achats responsables Evaluation des tiers
	Corruption et versement de pots-de-vin	Ethique des affaires

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024

À l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation Cofrac Validation / Vérification, n°3-1884 rév2, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du Groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme

aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;

- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire*

aux comptes, intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière⁽¹⁾, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)⁽²⁾.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre décembre 2024 et mars 2025 sur une durée totale d'intervention de six semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale, et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;

(1) [Avis Technique - Intervention du CAC - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière - Actualisation décembre 2024.](#)

(2) ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques conformément au I de l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Pour certains risques⁽¹⁾ nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités⁽²⁾.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code de commerce, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽²⁾ et couvrent entre 24% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation. Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris la Défense, le 7 avril 2025

KPMG S.A.

Nicolas Piofret
Associé

Expert ESG
Raffaele Gambino

(1) Changement climatique.

(2) Audits qualitatifs : SFR SA, SFR Fibre, SRR, Intelcia, ERT Technologies. Audits quantitatifs : SFR SA, ERT Technologies, Intelcia pour son marché francophone.

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Partenariats et mécénat en faveur de l'environnement, du développement territorial et social

Dispositifs mis en place pour favoriser le dialogue social

Engagements et actions de réduction de l'impact environnemental des activités

Actions en faveur de l'innovation et de l'entrepreneuriat

Mise en place de solutions en matière de sécurité des données

Procédures mises en place en matière de bonne conduite des affaires et d'éthique

Solutions mises en place afin d'assurer la continuité de l'activité

Partenariats et mécénat en faveur de l'environnement, du développement territorial et social

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants**Niveau d'assurance**

Taux de rotation des salariés (%)

Modéré

Taux d'absentéisme (%)

Modéré

Effectif à fin de période (unité)

Modéré

Part des personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés (%)

Modéré

Part des promotions attribuées à des femmes en CDI (%)

Modéré

Ecart de rémunération entre femmes et hommes (règlementation européenne) (%)

Modéré

Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (%)

Modéré

Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur ayant suivi une formation au cours de l'année (heures)

Modéré

Taux de gravité des accidents du travail (%)

Modéré

Taux de couverture 5G (%)

Modéré

Consommation d'électricité - bâtiments et véhicules électriques (MWh)

Modéré

Part des énergies renouvelables dans la consommation d'électricité bâlimentaire (%)

Modéré

Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh)

Modéré

Consommation de carburant liée à l'exploitation des bâtiments (L)

Modéré

Consommation de carburant des véhicules du parc auto (L)

Modéré

Emissions de GES Scope 1 (tonnes eq. CO₂)

Modéré

Emissions de GES Scope 2 (tonnes eq. CO₂)

Modéré

Emissions de GES Scope 3 (tonnes eq. CO₂)

Modéré

Emissions de GES par collaborateur - Scope 1 et 2 (tonnes eq. CO₂ par collaborateur)

Modéré

Emissions de GES par collaborateur - Scope 1, 2 et 3 (tonnes eq. CO₂ par collaborateur)

Modéré

Taux de réemploi des EEE (%)

Modéré

Taux de valorisation des déchets d'EEE (%)

Modéré



Déclaration de Performance Extra-Financière 2024

Groupe Altice France



Mars 2025

Groupe Altice France

Siège social: 16 rue du Général Alain de Boissieu - CS 68217 - 75741 Paris Cedex 15 - Tél.: 01 85 06 00 00
Société Anonyme au capital de 443 706 618 € - RCS Nanterre 794 661 470 - N° de TVA intracommunautaire: FR96 794661470