



# Plan de Vigilance 2024

Groupe Altice France



# 1 ● Modèle d'affaires et gouvernance

## 1.1 Modèle d'affaires

Acteur incontournable des télécoms et de l'outsourcing, le groupe Altice France<sup>(1)</sup> (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<sup>(2)</sup>, du pôle Télécoms Ultramarins<sup>(3)</sup> et des MVNO<sup>(4)</sup>, 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<sup>(5)</sup> 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<sup>(6)</sup> (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<sup>(1)</sup>)
- **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<sup>e</sup> opérateur** télécoms français
- **Plus de 26 millions** de clients Télécoms
- **Plus de 11 500** communes ouvertes en 5G



#### 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 environnemental

#### Nos ressources

- **798 GWh** d'énergie consommée
- **138 848 m<sup>3</sup>** 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<sup>(1)</sup> du pôle Télécoms Hexagone et ERT Technologies
- **50 %** de réemploi des EEE<sup>(1)</sup> 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

### Capital intellectuel

#### Nos ressources

- **Partenariats** institutions gouvernementales (ANSSI<sup>(1)</sup>)
- **Expertise IT<sup>(1)</sup> et cybersécurité**

#### Notre création de valeur

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

### Capital social

#### 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<sup>(4)</sup>
- **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 <sup>(1)</sup> 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 AGECE <sup>(2)</sup> , avec l'ADEME <sup>(3)</sup> ; • 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.

## 1.2 Stratégie

En tant qu'acteur majeur du secteur des télécommunications, le Groupe Altice France attache une importance particulière au respect des Droits humains, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à la protection de l'environnement.

La stratégie ESG du Groupe repose sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies, qui ont été définis pour soutenir et agir conformément aux 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines des Droits humains, des pratiques de travail et de la lutte anticorruption et de la protection de l'environnement. Les ODD ont été adoptés par les Nations Unies en 2015 et comprennent des objectifs spécifiques à atteindre d'ici 2030. 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 compétence. 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 et ainsi prendre des mesures qui feront avancer les objectifs de la société.



Le Groupe Altice France est convaincu de l'opportunité que constitue la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, pour renforcer et prolonger de façon cohérente ces actions et leur suivi. Le Groupe a ainsi traduit les thématiques des ODD pour lesquels il apporte une contribution significative dans ses principes et ses valeurs, exposés dans son Code Ethique<sup>1</sup> et qui a fait l'objet d'une mise à jour en 2024.

Le Groupe Altice France a connu ces dernières années une profonde restructuration interne, notamment marquée en 2024 par la cession de son pôle Media et d'une partie de ses datacenters. Compte-tenu de ce contexte, le groupe Altice France privilégie une approche progressive et transversale de sa démarche de conformité afin de poser les fondations de son Plan de vigilance. Intégré à sa nouvelle organisation interne, ce plan s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, opérationnelle et suivie, favorisant un dialogue rapproché avec les parties prenantes identifiées dans le cadre des différentes activités du Groupe.

(1) Code Éthique Altice France 2024

## 1.3 Contexte de la loi

---

La loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre impose aux grandes entreprises françaises, dont le Groupe Altice France, d'établir et de mettre en œuvre de manière effective un Plan de vigilance.

Ce dernier doit contenir les mesures de diligence raisonnable mises en place pour identifier et prévenir des atteintes graves envers :

- les Droits humains ;
- la santé et sécurité ;
- l'environnement ;

qu'elles résultent des activités de l'entreprise, de ses filiales et des sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement ou des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels le Groupe Altice France entretient une relation commerciale établie.

Cette obligation s'articule autour de cinq mesures obligatoires :

- identification des risques via l'élaboration d'une cartographie des risques ;
- mise en place de processus d'évaluation régulière des filiales et des relations commerciales établies ;
- mise en place d'actions adaptées de maîtrise des risques afin d'atténuer ou de prévenir ces derniers ;
- élaboration d'un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements ;
- mise en place d'un dispositif de suivi et de mesure de la performance.

Le présent Plan de vigilance s'applique à l'ensemble des activités du Groupe Altice France, sauf mention contraire.

## 1.4 Gouvernance et suivi

---

La Direction ESG Groupe et la Direction Conformité supervisent la mise en œuvre du Plan de vigilance du Groupe Altice France pour lequel elles reportent au Secrétaire Général du Groupe, qui siège au Comité Exécutif.

Afin de coordonner l'ensemble des actions et d'assurer le suivi des projets liés à l'éthique des affaires, y compris les sujets relatifs au devoir de vigilance, le Groupe Altice France, dispose d'un Comité éthique des affaires, animé par la Direction Conformité et la Direction ESG Groupe. Il réunit l'ensemble des interlocuteurs et/ou du management dont les équipes réalisent des achats ainsi que les relais Conformité et ESG de SFR Business. Ces comités suivent l'ensemble des projets liés à l'éthique des affaires et arbitrent les décisions stratégiques en la matière.

Le Comité éthique des affaires est complété par :

- le Comité ESG Groupe : ce comité se tient régulièrement et réunit les référents ESG de chaque filiale du Groupe Altice France qui reportent fonctionnellement à la Direction ESG Groupe. Ce Comité pilote le déploiement de la stratégie ESG du Groupe et le suivi des plans d'action de conformité réglementaire et de performance associés. Chaque référent a par ailleurs mis en place des dispositifs adaptés de gouvernance ESG pour son périmètre ;
- le Comité conformité : ce comité a été mis en place pour renforcer la gouvernance et la coordination des actions de conformité au sein du Groupe. Il est composé de la Direction Conformité et des Compliance Officers des entités concernées. Le Comité conformité se réunit régulièrement pour échanger sur l'avancement des programmes anticorruption, partager les bonnes pratiques et établir un standard d'exigences minimales de conformité entre les toutes les entités du Groupe. Chacune des filiales a désigné un Compliance Officer chargé de mettre en place un programme anticorruption dédié. Ces Compliance Officer rapportent fonctionnellement au Compliance Officer Groupe.

Cette gouvernance partagée sur les volets éthique et vigilance entre la Direction ESG Groupe et la Direction Conformité permet de tirer parti des expertises complémentaires des deux Directions en matière de gestion des risques, d'éthique des affaires et de responsabilité sociétale et environnementale.

## I. Transparence de la performance extra-financière

Comme chaque année, le Groupe Altice France publie pour l'année 2024 sa Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Elle s'articule avec le présent Plan de vigilance et, ensemble, ces documents définissent la stratégie de développement durable du Groupe et s'inscrivent dans sa démarche de gestion des risques.

Les KPIs communs à la DPEF et au Plan de vigilance sont élaborés et calculés selon un protocole de reporting mis à jour chaque année. Il doit être appliqué par toutes les personnes impliquées dans le suivi des indicateurs et des données associées. Il permet à chacun de comprendre la façon dont sont obtenues les données (périmètre, méthodologie de calcul, estimation, source, etc.).

Le protocole de reporting du Groupe Altice France 2024 a été défini et couvre, une partie représentative des filiales du pôle Télécoms (SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution, SRR, Altice France) et Expertises (Intelcia pour ses activités sur le marché francophone et ERT Technologies) du Groupe, soit 81 % de son effectif moyen. Une intégration plus approfondie pour l'ensemble des filiales du Groupe est en cours de déploiement.

Le protocole aborde les différents aspects de la performance du Groupe sur les domaines sociaux, environnementaux, sociétaux, éthique, qualité de service, innovation et accessibilité, gouvernance. Il définit ainsi l'ensemble des indicateurs extra-financiers et précise leurs modalités de collecte, de calcul et de contrôle.

Le protocole ayant pour objectif d'assurer la fiabilité et l'homogénéité des données collectées, il est mis à disposition lors de vérification externe des données. Ses spécificités sont également librement disponibles dans l'annexe « Méthodologie de reporting des indicateurs clés de performance » de la DPEF.

Les informations du Plan de vigilance ont pour partie fait l'objet d'un contrôle par un tiers indépendant au travers de l'audit de la DPEF. La liste des informations auditées figure à l'annexe « Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière » de la DPEF.



# 2 Cartographie des risques d'atteintes aux Droits humains, aux libertés fondamentales, à l'environnement, à la santé et à la sécurité

**Le Groupe Altice France a poursuivi son travail d'identification et d'évaluation des risques d'atteintes graves envers les Droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement résultant de ses activités et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens de l'alinéa II de l'article L. 233-16 du code de commerce, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.**

## 2.1 Méthodologie

---

### I. Définition du périmètre

En premier lieu, afin d'appréhender son périmètre de vigilance au sens de la loi et d'en assurer la couverture sur la durée, le Groupe a défini :

- les sociétés et activités concernées par le devoir de vigilance au sein du Groupe Altice France ;
- les parties prenantes pertinentes pouvant être identifiées au regard de ce périmètre.

### II. Détermination du référentiel

En deuxième lieu, le Groupe a déterminé le référentiel sur lequel il a vocation à s'appuyer dans le cadre de cette démarche d'identification des risques. Les principaux textes et normes composant ce référentiel sont les suivants :

- la Constitution française et le bloc de constitutionnalité, composé de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789, du Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 et de la Charte de l'environnement de 2004 ;
- la Déclaration universelle des Droits de l'Homme ;
- les dix principes relatifs au respect des Droits Humains et les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ;
- les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- les conventions fondamentales de l'OIT ;
- la norme ISO 26000 établissant les lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des entreprises et organisations.

### III. Typologie des risques

En troisième lieu, dans le cadre de sa démarche de cartographie des risques, le Groupe a élaboré une première typologie des risques d'atteintes graves envers les Droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement. Cette typologie des risques a été élaborée sur la base :

- de la collecte et de l'analyse des données internes existantes relatives aux risques concernés par le périmètre déterminé (cartographies des risques existantes, entretiens et indicateurs issus de la déclaration de performance extra-financière, rapports d'audits, etc.) ;
- de l'analyse des risques liés aux secteurs des télécommunications et des médias (rapports publics, atelier avec les acteurs du secteur des télécoms, veille sociétale, etc.) ;
- la norme ISO 26000.

## IV. Cartographie des risques

Sur la base de cette typologie des risques, une cartographie des risques d'atteintes graves envers les Droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement a été élaborée.

Indispensable levier de pilotage, la cartographie des risques constitue le socle de la stratégie de gestion des risques vigilance du Groupe Altice France.

La cartographie des risques est mise en œuvre par les organisations afin d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'affecter leurs activités et leur performance, dans l'objectif de se prémunir contre les conséquences juridiques, humaines, économiques et financières que pourrait générer une maîtrise insuffisante.

Le Groupe réalise un travail de revue opérationnelle périodique des risques vigilance aux fins d'affiner l'identification et la priorisation des risques. La cartographie des risques vigilance va notamment faire l'objet d'une mise à jour qui débutera en 2025, afin d'intégrer les résultats de l'analyse de double matérialité en cours de réalisation dans le cadre de l'exercice CSRD, ainsi que ceux de la cartographie des risques anticorruption, en cours de mise à jour.

### 2.2 Risques identifiés

La cartographie des risques vigilance a permis d'identifier les principaux risques suivants d'atteintes graves envers les Droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement. Suite à la vente des activités médias, les risques qui leur étaient spécifiques ont été supprimés de la cartographie.

DROITS HUMAINS ET LIBERTES FONDAMENTALES	SANTÉ ET SECURITÉ	ENVIRONNEMENT
Atteinte au droit à la vie privée	Attaque terroriste	Changement climatique
Travail des enfants	Souffrances psychologiques et harcèlement	Pollutions
Travail forcé	Risque d'épidémie	Utilisation d'eau
Travail dissimulé	Accidents graves (dont accidents et maladies professionnelles)	Atteinte à la biodiversité et aux écosystèmes
Atteinte au droit à des conditions de travail satisfaisantes	Exposition aux radiofréquences et ondes électromagnétiques	Utilisation de ressources
Discrimination		
Atteinte à la liberté d'association et au droit syndical		

Chaque risque dispose d'une fiche de risque qui décrit ses facteurs de risques et impacts identifiés, les actions mises en place afin d'atténuer les risques, les dispositifs de contrôle existants ainsi que sa cotation.

# 3. Actions adaptées d'atténuation des risques et de prévention des atteintes graves au sein des activités du groupe et envers ses clients

Le Groupe Altice France propose de nombreux services : accès Internet, téléphone 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 tout en veillant à limiter l'impact de ses activités sur les Droits humains, la santé et sécurité et l'environnement. Pour ce faire, le Groupe déploie depuis plusieurs années des actions adaptées d'atténuation des risques sur chacun des trois piliers du devoir de vigilance.

## I. Droits humains et libertés fondamentales

En tant qu'acteur majeur du secteur des télécommunications, le Groupe Altice France s'engage à respecter et à promouvoir les Droits humains ainsi qu'à adopter une conduite éthique dans l'ensemble de ses activités. Ces valeurs sont notamment inscrites dans le Code Ethique du Groupe, applicables à l'ensemble de ses parties prenantes, tant internes qu'externes.

Dans cette démarche de respect des Droits humains, le Groupe Altice France a mis en place différentes initiatives visant à garantir un environnement de travail respectueux, équitable et éthique pour l'ensemble de ses salariés. Ainsi, convaincu que la parité et la diversité sont des enjeux stratégiques pour le développement des personnes comme pour celui de l'entreprise, le Groupe Altice France s'engage notamment en faveur de l'égalité des femmes et des hommes et ceci dans l'ensemble de leur parcours professionnel, l'équilibre des temps de vie ou encore l'inclusion des personnes en situation de handicap.



## Actions mises en place par le Groupe en faveur de la non-discrimination

- adhésion à des chartes en faveur de la Diversité et à des initiatives internationales, telles que l'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies ;
- signature d'accords pour favoriser l'emploi des travailleurs en situation de handicap ;
- signature d'accords en faveur de l'égalité professionnelle et de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle ;
- nomination de référents et relais handicap dans les différentes structures ;
- actions de recrutement spécifiques telles que le job dating à destination des personnes en situation de handicap.
- aménagement des postes de travail en fonction des besoins spécifiques (équipements ergonomiques, horaires adaptés, etc.) ;
- formations des équipes de recrutement à la non-discrimination et à l'égalité de traitement ;
- e-Learning pour sensibiliser à la lutte contre les discriminations et formations accessibles aux managers visant à donner des clés pour adapter son management aux collaborateurs en situation de handicap ;
- journées et ateliers de sensibilisation sur les thématiques du handicap notamment ;
- promotion de la féminisation des métiers techniques et accompagnement de l'évolution professionnelle des femmes ;
- promotion de l'égalité des chances au travers de plusieurs initiatives et de partenariats avec des associations ;
- mise en place d'actions visant à favoriser le recrutement des personnes éloignées de l'emploi ou de jeunes talents.

### Actions emblématiques 2024

#### ● Adhésion d'Intelcia : Chartes de Diversité

Au travers de la signature de la Charte Diversité France et de la Charte diversité des genres au Maroc, Intelcia Groupe démontre son engagement à promouvoir l'égalité des chances, à lutter contre les discriminations et à favoriser un environnement de travail inclusif, respectueux de toutes les formes de diversité.

#### ● Signatures d'accords dans plusieurs filiales sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap et l'égalité professionnelle

Plusieurs filiales du pôle Télécoms<sup>2</sup> ont signé un accord triennal visant à renforcer l'emploi, l'intégration et le maintien des personnes en situation de handicap, avec l'objectif de progresser dans l'atteinte de l'obligation légale d'emploi des travailleurs en situation de handicap. Par ailleurs, dans le cadre de ses engagements en faveur de l'égalité femmes-hommes, Intelcia compte toujours parmi ses accords en vigueur l'accord d'égalité professionnelle et de qualité de vie au travail.

### Résultats emblématiques 2024

- plus de **40 %** des promotions attribuées à des femmes en CDI en 2024 ;
- environ **30%** de personnes dites éloignées de l'emploi ont fait partie des nouvelles embauches au sein d'Intelcia en 2024.

(2) SFR, SFR Fibre, Completel, SRR, SMR et XpFibre

## Actions mises en place par le Groupe en faveur de conditions de travail satisfaisantes

- signature de politiques de télétravail et chartes de travail à domicile ;
- signature de politiques et définition de règles relatives à la rémunération prenant en compte les réalités locales et opérationnelles des métiers ;
- signature de plusieurs accords intégrant notamment les thématiques de la gestion des carrières, l'intéressement et participation, égalité professionnelle et qualité de vie au travail, etc. ;
- mise en place de politiques et avantages pour les congés liés à des événements personnels des salariés (mariage, union civile, parentalité, décès ou encore déménagement) ;
- mise en place de dispositifs de tickets restaurants ou de dispositif de restauration inter-entreprise ;
- organisation d'événements dédiés au renforcement de la convivialité et au bien-être professionnel au sein du Groupe ;
- dispositifs de communication dédiés au bien-être au travail ;
- accompagnement des collaborateurs dans leur évolution professionnelle via des ateliers autour de la construction de son projet professionnel, l'élaboration de son CV, la préparation à un entretien de mobilité, etc. ;
- prise en charge partielle des frais de transport au travers de primes ou remboursements des abonnements aux transports en commun, via l'attribution de subventions pour l'achat d'un vélo mécanique ou électrique ou la mise en place de transports collectifs d'entreprise ;
- encouragement à la pratique d'activités physiques et sportives pour les collaborateurs au travers de challenges, tournois, d'une contribution aux inscriptions dans des clubs sportifs, etc. ;
- mise en place d'outils dédiés aux collaborateurs et notamment « Mes Solutions Family » visant à aider les salariés à disposer d'un meilleur équilibre vie professionnelle – vie personnelle avec des services pratiques : garde d'enfant, soutien scolaire, offres avantageuses et contenus gratuits.

### Actions emblématiques 2024

#### ● **Altice Party**

Conscient de l'importance de ses collaborateurs dans la réussite de sa stratégie, 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.

#### ● **Intelcia : promotion du bien-être et du sport**

En 2024, 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.

## Actions mises en place par le Groupe en faveur de la liberté d'association et au droit syndical

- signature d'un accord relatif à la mise en place des comités sociaux et économique et du comité social et économique central ;
- adhésion à des conventions collectives ;
- éléction de représentants délégués du personnel ;
- maintien d'un dialogue social pragmatique, efficace et agile entre les directions du Groupe et les différents partenaires sociaux.

### Action emblématique 2024

#### ● Signature de nombreux accords

Grâce aux négociations avec les partenaires sociaux d'Intelcia, l'accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires a complété les accords toujours en vigueur et signés les années précédentes sur les thèmes suivants :

- modulation et avenant ;
- dialogue social ;
- CSE ;
- participation ;
- égalité professionnelle et qualité de vie au travail.

### Résultats emblématiques 2024

- 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
- **100%** des sites au sein des entités d'Intelcia au Maroc, en France, au Cameroun, en Côte d'Ivoire ou encore à Madagascar, disposent de délégués du personnel.

## Actions mises en place par le Groupe en faveur du droit à la vie privée

- gouvernance de la sécurité de l'information partagée au niveau du Groupe, impliquant le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information Groupe, les entités et une Politique Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information déclinée localement au sein des différentes entités ;
- mise en place d'une Politique Générale de Sécurité de l'information basée sur la norme ISO 27001 relative aux systèmes de gestion de la sécurité de l'information ;
- réalisation d'analyses d'impact afin de renforcer la vigilance sur la protection des données ;
- mise en place d'actions spécifiques pour garantir une protection optimale des données à caractère personnel telles que la mise à disposition d'un numéro vert en cas de violation des données, la réalisation de chantiers spécifiques sur la fin des cookies tiers, l'automatisation du traitement des demandes d'exercice de droits, l'élaboration de plans d'action sur la conformité des traitements relatifs à l'intelligence artificielle via des groupes de travail, etc. ;
- formations dédiées sur la protection des données à l'ensemble des collaborateurs en intégrant les spécificités des équipes métier ;
- campagnes de sensibilisation incluant des événements tels que le cybermois ou l'organisation d'exercice de phishing et smishing pour vérifier les bonnes pratiques dans l'utilisation des messageries ;
- organisation d'audits internes et de sécurité par des tiers experts.

### Actions emblématiques 2024

#### ● Cybermois

Organisation d'un escape game virtuel dans le cadre des actions de sensibilisation pour le cybermois accessibles aux collaborateurs du pôle Télécoms<sup>3</sup>. 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.

#### ● Campagnes de phishing

Depuis 2024, ERT Technologies réalise des campagnes de phishing pour tester les bonnes pratiques en matière de messagerie. La dernière campagne de septembre 2024 a démontré son efficacité : sur 1 518 collaborateurs ciblés, 1 458 n'ont pas cliqué sur le lien malveillant.

### Résultat emblématiques 2024

- **65 %** des collaborateurs ont été sensibilisés au moins une fois à la Sécurité de l'information au cours des trois dernières années.

### Encourager les échanges au sein du Groupe Altice France :

Au travers de diverses initiatives, le Groupe Altice France favorise les échanges sur la stratégie et les projets du Groupe entre ses collaborateurs et la direction. Les collaborateurs peuvent ainsi exprimer via différents canaux leur ressenti sur les orientations stratégiques mais également sur leur satisfaction au travail et dans leur carrière au sein du Groupe. Ces échanges sont d'autant plus importants qu'ils permettent d'ajuster la stratégie si nécessaire.

Quelques exemples de dispositifs existants :

- organisation de plénières thématiques régulièrement pour donner de la visibilité et échanger sur la stratégie et les grands chantiers associés ;
- organisation d'échanges entre le top management et les collaborateurs qui prennent la forme au sein du pôle Télécoms de :
  - cafés Comex : échange informel entre quelques collaborateurs et un membre du Comité Exécutif ;
  - réunions Team 500 : qui réunissent le top 500 des managers et le Comité Exécutif pour échanger sur les actualités du Groupe et répondre aux questions des collaborateurs.
- élaboration d'enquêtes de satisfaction auprès des collaborateurs.

(3) SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et la SRR

## II. Santé et sécurité

Le Groupe Altice France place la santé et la sécurité de ses collaborateurs comme de ses clients au cœur de ses préoccupations. Ses engagements en la matière sont ainsi décrits dans le Code Ethique du Groupe. Pour garantir la santé, la sécurité et la sûreté de tous, le Groupe a mis en place de nombreux dispositifs qui visent à réduire l'exposition aux différents risques pour ses collaborateurs et ses clients.

### Actions mises en place par le Groupe pour limiter le risque d'attaque terroriste et d'épidémie

- politique de continuité d'activité, conçue pour répondre à des scénarios d'indisponibilité des ressources nécessaires au maintien des activités essentielles, telles que le personnel clé, les locaux, les postes de travail, les systèmes d'information ou les prestataires stratégiques ;
- gouvernance de gestion de crise ;
- plans de continuité d'activité et plans de reprise d'activité ;
- maintien d'un niveau stable de dépenses au sein du Groupe en ce qui concerne l'hygiène et la santé/sécurité sur les sites, incluant des mesures telles que le recours à des sociétés de sécurité, l'utilisation de systèmes de vidéosurveillance, etc.

### Actions mises en place par le Groupe pour limiter les risques liés à la santé et à la sécurité au travail, incluant les risques d'accidents, de souffrances psychologiques et de harcèlement

- systèmes de management Santé Sécurité basé sur les principes de la norme ISO 45001 ;
- évaluations des risques professionnels retranscrites dans chaque Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) auxquelles ont été associés les différents CSE et Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) ;
- mise en place d'un nouvel outil d'analyse d'impact des facteurs de risques QVCT-RPS ;
- réalisation d'audits réguliers des sites techniques et chantiers les plus à risques en termes de santé et sécurité avec notamment la mise en place d'actions de remédiation en cas de risque ou de non-conformité ;
- sensibilisation et formation régulière des collaborateurs dès leur arrivée et tout au long de leur parcours professionnel, notamment sur la prévention des risques psycho-sociaux, de sécurité, sur les risques routiers, etc. ;
- engagement contre le sexisme ordinaire à travers des initiatives et de l'échange avec d'autres acteurs ;
- e-Learning relatif au harcèlement moral et sexuel ;
- mise à disposition des collaborateurs d'une plateforme digitale dédiée à la santé mentale.

#### Actions emblématiques 2024

- **Teale, la plateforme qui aide à prendre soin de soi**

Le pôle Télécoms<sup>4</sup> a lancé en 2024 auprès de ses collaborateurs un nouveau dispositif Teale 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.

- **Favoriser un leadership bienveillant et équitable**

Au sein d'Intelcia 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 ».

#### Résultats emblématiques 2024

- le taux de fréquence des accidents du travail au sein du Groupe Altice France s'élevait à **3,8** en 2024 ;
- le taux de gravité des accidents du travail au sein du Groupe Altice France s'élevait à **16,3** en 2024.

(4) SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et la SRR

## Actions mises en place par le Groupe pour limiter les risques liés à l'exposition aux radiofréquences et ondes électromagnétiques :

- information des consommateurs au regard du Débit d'Absorption Spécifique<sup>(5)</sup> (DAS) notamment via son affichage sur tous les modèles de terminaux ;
- communication auprès des mairies et agglomérations lors du déploiement de nouvelles antennes ou de nouvelles technologies (ex : déploiement 5G) au travers du DIM (Dossier Information Mairie), comprenant des simulations d'exposition et des informations sur les évolutions prévues ;
- définition d'un périmètre de sécurité autour des antennes relais toits-terrasses pour protéger les intervenants ;
- mise à disposition d'un dosimètre afin d'assurer le respect des limites d'exposition pour les collaborateurs intervenants ;
- alignement des règles sur les limites d'exposition les plus contraignantes conformément au décret n°2002-775 (relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques) ;
- échanges avec les Instances de Représentation du Personnel (CSE/CSSCT) sur la prévention des risques liés aux Ondes Electromagnétiques (OEM) à l'occasion du déploiement de nouvelles bandes de fréquence ou nouvelles technologies ;
- participation à des ateliers et au Comité National de Dialogue (CND) de l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) et de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) pour échange et partage sur les questions d'exposition du public aux champs électromagnétiques ;
- sensibilisation des sous-traitants sur la prévention des risques OEM ;
- veille réglementaire et technique (notamment via l'ANFR<sup>(7)</sup>), échanges inter-opérateurs (via la FFT - Fédération Française des Télécommunications).



(5) Débit d'Absorption Spécifique : vitesse d'absorption par la tête, le corps et les membres des radiofréquences émises par un téléphone mobile lorsqu'il fonctionne à pleine puissance.

(7) [ANFR-Accueil](#)

### III. Environnement

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. En France, en 2022, les usages nationaux du numérique représentent environ 11 %<sup>8</sup> de la consommation totale d'électricité et contribuent à 4,4 %<sup>8</sup> de l'empreinte carbone nationale. La fabrication et le fonctionnement des terminaux (smartphones, ordinateurs, téléviseurs) concentrent environ 50 %<sup>8</sup> de cette empreinte. Selon les projections, le suivi d'un scénario de sobriété pourrait réduire l'empreinte carbone du numérique de 16 %<sup>9</sup>, tandis qu'un scénario de poursuite de la tendance actuelle multiplierait ses impacts par 3 d'ici à 2050<sup>9</sup>. Conscient de son rôle majeur dans la transition écologique, le Groupe Altice France a mis en place en septembre 2024 une nouvelle politique environnementale, « Le Cap », concrétisant ainsi sa volonté de s'engager dans une démarche de durabilité et de sobriété environnementale. Cette politique permet notamment de fournir une vision claire et de renforcer la portée et l'efficacité des engagements environnementaux du Groupe. Comprendre, Réduire et Contribuer sont les trois axes fondamentaux de cette politique qui fixe des objectifs concrets pour appréhender et réduire l'empreinte environnementale du Groupe.



(8) ADEME Magazine, « Numérique : quel impact environnemental en 2022 ? »

(9) Etude ADEME-Arcep : évaluation de l'empreinte environnementale du numérique en France en 2020, 2030 et 2050 - DOSSIER DE PRESSE - (Mars 2023)

## Actions mises en place par le Groupe pour limiter le changement climatique et prévenir ses impacts :

- gouvernance environnementale comprenant un Comité stratégique et des Comités de pilotage opérationnels thématiques. Ces comités sont complétés par une gouvernance spécifique sur les sujets énergétiques ;
- cartographie de risques climatiques majeurs basés sur les scénarios du Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC)<sup>10</sup> ;
- calcul de l'empreinte carbone et définition d'objectifs de réduction des émissions soumis à l'initiative Science Based Target<sup>11</sup> (SBTi) pour les entités SFR SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et SRR ; adhésion par anticipation à la SBTi par Intelcia ;
- adhésion au dispositif FRET21, initié par l'Association des Utilisateurs de Transport de Fret (AUTF) et de l'ADEME ;
- participation à des groupes de travail inter-opérateurs pour améliorer le calcul de l'empreinte du numérique, sensibiliser les abonnés et définir les actions de décarbonation prioritaires de la branche ;
- audits énergétiques des sites sur les modes de consommation et définition de plans d'action ;
- actions liées aux équipements électriques et électroniques décrites dans la section dédiée à l'utilisation des ressources ;
- fixation d'objectifs en matière d'énergies renouvelables et partenariat avec un fournisseur français d'électricité verte ;
- actions énergétiques ciblées pour un réseau plus sobre telles que la mise en veille des fréquences 4G, le déploiement de panneaux photovoltaïques sur les antennes ou encore l'intégration de critères énergétiques dès la phase de conception des sites et dans le choix des équipements réseaux ;
- actions liées aux déplacements professionnels telles que l'instauration d'une politique de voyages, le remboursement des titres de transport en commun, des solutions de location de vélos ainsi que le remboursement de l'achat d'un vélo (électrique ou non) ou d'une trottinette, ou encore la mise à disposition de modes de transport collectifs ;
- actions de formation et sensibilisation, comprenant des formations spécifiques pour les collaborateurs sur l'écoconception des services numériques et la supply chain durable, des conférences régulières, des ateliers thématiques ou des actions ciblées sur le tri des déchets ;
- dispositifs de sensibilisation spécifiques pour les clients afin de les sensibiliser à l'écoconception et aux écogestes du numérique, de promouvoir des pratiques plus responsables en lien avec les flottes de mobiles professionnels, et de leur permettre d'accéder à l'impact carbone de leur consommation de données, directement sur les applications et les sites web de SFR et Red by SFR.

### Actions emblématiques 2024

#### ● Nouvelle gouvernance environnement

En 2024, le Groupe Altice France a intensifié son engagement pour la transition écologique au travers de sa nouvelle politique environnementale, « Le Cap », publiée en septembre 2024<sup>12</sup>. Afin d'en assurer le bon déploiement, le Groupe Altice France a également défini une gouvernance dédiée couvrant les périmètres avec l'impact environnemental le plus significatif.

#### ● Définition de trajectoire de réduction

Le pôle Télécoms<sup>13</sup> s'est inscrit en 2024 dans une démarche de réduction des émissions alignée sur l'Accord de Paris (2015) et dont les objectifs suivants ont été soumis à l'initiative SBTi :

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

### Résultats emblématiques 2024

- **6%** de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France en 2024, par rapport à l'année précédente ;
- **1 031** personnes sensibilisées en 2024, au sein du pôle Telecoms<sup>13</sup>, dans le cadre d'ateliers « La Fresque du Climat ».

(10) Français – IPCC

(11) [Ambitious corporate climate action - Science Based Targets Initiative](#)

(12) [Politique environnementale, le CAP](#)

(13) SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et la SRR

## Actions mises en place par le Groupe pour limiter son impact sur la biodiversité et les écosystèmes, et réduire les pollutions générées

- évaluation de l'empreinte biodiversité afin de mieux comprendre les impacts directs et indirects de ses activités sur la biodiversité et les écosystèmes ;
- dispositifs et contrôles spécifiques pour les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) du Groupe ;
- politique et prérequis en matière de choix d'équipements et produits pour favoriser l'utilisation de produits certifiés pour le respect de l'environnement et de la biodiversité ou encore visant à réduire l'impact des climatiseurs et groupes froids ;
- financement de projets de reforestation en France et à l'étranger, via des partenariats avec des associations ;
- participation des collaborateurs à des actions de préservation de la biodiversité.

### Actions emblématiques 2024

#### ● Réalisation de la première empreinte biodiversité

Le pôle Télécoms<sup>14</sup> a réalisé sa première empreinte biodiversité afin de mieux comprendre les impacts directs et indirects de ses activités sur la biodiversité et les écosystèmes.

#### ● Restauration des écosystèmes locaux

En partenariat avec l'association A Tree for You, Red by SFR finance des projets de reforestation en France depuis plusieurs années.

### Résultat emblématique 2024

- **10 000** arbres fruitiers plantés, soit un arbre par collaborateur d'Intelcia au Maroc, grâce au partenariat avec l'association High Atlas Foundation (HAF), qui œuvre pour la restauration des écosystèmes marocains via des actions de reforestation.

## Actions mises en place par le Groupe pour favoriser une meilleure gestion de l'eau

- promotion d'une gestion raisonnée de l'eau sur les sites tertiaires du Groupe via des campagnes d'affichage et de communication autour des écogestes ;
- technologies de refroidissement économes en eau pour refroidir les sites techniques. Le Groupe privilégie ainsi, pour une grande partie de ses datacenters, des solutions innovantes telles que :
  - le Freecooling : technologie exploitant la température de l'air extérieur pour refroidir les installations sans recours à l'eau ;
  - les chilled-water systems : systèmes reposant sur l'utilisation d'eau réfrigérée pour absorber la chaleur des équipements ;
  - le refroidissement par détente direct (DX) : technologie de climatisation évacuant la chaleur d'un espace par évaporation et condensation de fluides frigorigènes.

### Résultat emblématique 2024

- **4,48 %** de réduction de la consommation d'eau du Groupe Altice France entre 2023 et 2024, passant ainsi de 145 365 m<sup>3</sup> d'eau consommée en 2023 à 138 848 m<sup>3</sup> en 2024.

(14) SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution et la SRR

## Actions mises en place par le Groupe pour favoriser une meilleure utilisation des ressources

- programme d'écoconception Greener Altice intégrant des mesures de suivi d'impact et impliquant les fournisseurs du Groupe ;
- engagement de SFR Business en faveur de l'économie circulaire notamment au travers de la certification ISO 14001 de ses activités de service après-vente et de gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (fixe, service et mobile) ;
- contribution à l'allongement de la durée de vie des équipements grâce à un service de « réparation express » des smartphones au sein des boutiques ;
- offres avantageuses pour les clients de SFR, incluant la reprise mobile par SFR et le bonus reprise, offrant une remise supplémentaire sur l'achat d'un nouveau téléphone éligible après la reprise par SFR de l'ancien mobile ;
- large gamme de mobiles reconditionnés proposée aux clients afin d'offrir une alternative solide aux mobiles neufs ;
- plateforme de revente au brokers et/ou de don des flottes de mobiles en partenariat avec les Ateliers du Bocage ;
- dispositifs spécifiques de gestion du cycle de vie des équipements informatiques favorisant la réutilisation en interne, le réemploi via des partenariats locaux avec des associations, la réparation, le reconditionnement et le recyclage.

### Action emblématique 2024

#### ● Réparation de smartphones en boutique

SFR a lancé, fin 2024, un projet pilote de réparation des smartphones au sein de 4 de ses boutiques afin de contribuer à l'allongement de la durée de vie des équipements.

### Résultats emblématiques 2024

- **près de 50 %** des équipements électriques et électroniques ont été réemployés en 2024 au sein du Groupe Altice France ;
- **plus de 45 %** des déchets d'équipements électriques et électroniques ont été valorisés en 2024 au sein du Groupe Altice France.

# 4 Actions d'atténuation et de prévention des risques liés aux tiers et procédures d'évaluation

Dans le cadre des relations avec ses tiers, le devoir de vigilance du Groupe se traduit par :

- la formalisation d'engagements avec les principaux fournisseurs et sous-traitants du Groupe ;
- l'évaluation des principaux fournisseurs et sous-traitants en relation avec le Groupe.

## 4.1 Engagements

---

Le Groupe attache une très grande importance à l'éthique des affaires et aux comportements de ses tiers. Ainsi, les contrats conclus par le Groupe avec ses fournisseurs et sous-traitants incluent une Annexe Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), engageant ces derniers à respecter les réglementations et grands principes de durabilité et d'éthique. Conformément à l'analyse des risques, les fournisseurs et sous-traitants s'engagent à respecter les principes sociaux fondamentaux, la protection de l'environnement, la gestion des déchets et les principes d'éthique des affaires. En signant un contrat, les fournisseurs s'engagent également à se conformer aux dispositions du Pacte mondial des Nations Unies<sup>15</sup>.

En ce qui concerne les principes sociaux fondamentaux, les principaux fournisseurs s'engagent à respecter les principes directeurs suivants, principalement issus des Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :

- travail des enfants : l'âge minimum d'admission à l'emploi doit être conforme à la législation applicable dans le pays d'accueil et ne peut en aucun cas être inférieur à 15 ans quel que soit le type d'activité ;
- travail forcé et mauvais traitements : le travail forcé sous toutes ses formes est interdit et l'employeur doit respecter les Droits humains et la dignité de ses employés ;
- temps et horaires de travail : les horaires doivent être conformes à la législation du pays ;
- salaire vital et avantages sociaux : les salaires minima et les avantages sociaux versés aux employés doivent être conformes à la législation du pays ;
- liberté d'expression : la liberté d'association et le droit à la négociation collective doivent être respectés ;
- l'égalité des chances et la non-discrimination : toute discrimination concernant le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération, etc. fondée sur la race, la couleur, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, l'ethnie, un handicap, la religion, l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat, etc., est interdite ;
- santé, hygiène et sécurité au travail : l'employeur doit assurer à ses salariés des conditions d'hygiène et de sécurité optimales sur tous ses sites.

---

(15) Voir partie "1.2. STRATEGIE" pour plus de détail

Concernant la protection de l'environnement, les principaux fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter leurs impacts environnementaux dans le cadre de la relation commerciale et ce, pour toute la durée du contrat.

En particulier, ils s'engagent à :

- mettre en œuvre des moyens pour éliminer ou réduire les sources de pollution générées par leurs activités, mesurer et réduire leurs émissions, préserver les ressources naturelles, éviter ou minimiser l'utilisation de substances dangereuses et favoriser le recyclage ou la réutilisation des déchets tout en assurant leur traçabilité ;
- veiller à ce que les déchets et plus particulièrement les déchets dangereux soient gérés de manière sûre sur tous leurs sites (ex : opérations de manutention, stockage, etc.) et gérés par les filières de recyclage appropriées conformément aux lois applicables ;
- déployer leurs meilleurs efforts pour réduire l'impact environnemental de leurs produits en prenant en compte l'ensemble du cycle de vie (fabrication, transport, utilisation, fin de vie) ;
- intégrer une démarche d'amélioration continue vers l'excellence en matière d'environnement et de maîtrise de l'énergie dans sa politique qualité ;
- respecter les réglementations spécifiques telles que :
  - la directive européenne 2002/96 / CE du 27 janvier 2003 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques ;
  - le règlement européen 1907/2006 / CE du 18 décembre 2006 sur l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation et les restrictions des produits chimiques ;
  - la directive européenne 2002/95 / CE du 27 janvier 2003 relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques ;
  - la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
  - la loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France.

Concernant les principes d'éthique des affaires, les principaux fournisseurs s'engagent notamment à :

- se comporter loyalement et équitablement dans toutes leurs relations avec leurs fournisseurs et partenaires ;
- prévenir toute forme de corruption et de trafic d'influence ;
- mettre en place les dispositifs adéquats en matière de sécurité des systèmes d'information ;
- garantir le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le respect de l'ensemble de ces obligations peut faire l'objet de demandes d'informations, de documents, de plans d'action ou d'audits.

Approfondissant cet engagement, le pôle Télécoms Hexagone du Groupe Altice France dispose depuis 2021 d'une politique d'Achats Responsables, qui fait l'objet d'une mise à jour régulière.

### **Cette politique se décline en 3 axes**

#### **● L'achats de produits et services plus responsables et la réduction des impacts environnementaux :**

- définir des objectifs accompagnant la mise en œuvre des engagements RSE du Groupe ;
- identifier les activités les plus génératrices d'émissions de CO2 et mettre en place des plans de réduction sur l'achat des produits et services concernés ;
- acheter des équipements réseaux moins énergivores ;
- promouvoir l'économie circulaire au travers des produits proposés aux clients ;
- former l'ensemble de la direction Achats aux Achats Responsables et aux engagements RSE du Groupe d'ici à 2025.

#### **● La création d'un écosystème de fournisseurs engagés :**

- faire de la politique sociale et environnementale des fournisseurs un critère de sélection et de suivi ;
- accompagner les fournisseurs dans la mise en place de pratiques sociétales responsables ;
- mettre en place un système de veille réglementaire et s'assurer de la mise en conformité des parties intéressées ;
- formaliser l'engagement des fournisseurs, au travers de la communication du Code Ethique et de la signature de l'Annexe RSE ;
- systématiser la prise en compte de critères environnementaux pour les catégories d'achats avec l'impact environnemental le plus significatif ;
- privilégier les fournisseurs, lorsque possible, labellisés pour leur performance et leurs engagements responsables.

#### **● La construction de relations respectueuses des législations en vigueur :**

- instaurer un dialogue continu et une relation durable avec les fournisseurs ;
- lutter contre la corruption et le trafic d'influence ;
- promouvoir et respecter les Droits humains dans la sphère d'influence du pôle ;
- lutter contre la discrimination et promouvoir la diversité ;
- veiller à l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs ;
- écouter et entretenir un dialogue continu avec les parties prenantes.
- donner régulièrement de la visibilité sur les orientations et la stratégie RSE du pôle à ses parties intéressées.



## 4.2 Evaluation des tiers

---

Le Groupe Altice dispose de mécanismes d'évaluation des tiers qui visent à établir une diligence raisonnable quant à l'application des 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.

### Résultats emblématiques :

- Dans le cadre de son processus historique d'évaluation RSE des fournisseurs, le pôle Télécoms Hexagone a évalué 471 fournisseurs depuis 2016. Ainsi, **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.



# 5. Le dispositif d'alerte interne

**Le Groupe Altice France accorde une importance particulière à l'adoption de comportements éthiques et d'une conduite responsable dans ses activités. Il encourage l'ensemble de ses collaborateurs, ainsi que toutes ses parties prenantes externes (clients, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, etc.) à s'exprimer et à signaler toute conduite inappropriée ou manquement aux lois applicables, au Code Ethique du Groupe et au règlement intérieur.**

**Dans le cadre de sa démarche transverse d'amélioration continue, le Groupe Altice France a mise à jour son dispositif d'alerte début 2024. Les évolutions dont il a fait l'objet sont indiquées ci-dessous.**

## 5.1 La gouvernance

---

Le Groupe Altice France a mis en place des dispositifs d'alerte interne, propres à chacune de ses filiales et répondant aux exigences légales ainsi qu'aux règles définies par le Groupe. Chaque Direction ou Département Conformité a la charge de la mise en place de ce dispositif, du recensement du nombre d'alertes reçues et traitées ainsi que du respect de la confidentialité et de la protection des lanceurs d'alerte et des facilitateurs.

Chaque Compliance Officer est en charge de l'implémentation locale du dispositif d'alerte et remonte le nombre d'alertes à la Direction Conformité du Groupe Altice France. Une information sur le nombre d'alertes reçues et traitées est faite au moins une fois par an au Comité Exécutif du Groupe Altice France.

Pour chacun des dispositifs d'alerte, des référents alerte sont désignés selon les thématiques des signalements. Ils sont en charge d'analyser la recevabilité des alertes, des enquêtes le cas échéant, de la rédaction du rapport d'enquête et de la mise en œuvre d'actions de remédiation proportionnées au regard des conclusions du rapport d'enquête.

## 5.2 Les plateformes d'alerte

---

Le Groupe Altice France a mis en place une plateforme d'alerte par filiale, ouverte aux collaborateurs internes, externes et aux tiers du Groupe. Ces plateformes sont accessibles via une URL disponible quel que soit le support numérique.

Les plateformes permettent à toute personne de signaler des faits ou allégations concernant les thématiques suivantes :

- corruption et/ou trafic d'influence ;
- harcèlement moral et/ou harcèlement sexuel ;
- discrimination ;
- pratiques anticoncurrentielles :
- fraude et/ou vol ;
- Droits humains et/ou libertés fondamentales ;
- environnement ;
- santé et sécurité des personnes ;
- process internes à l'entreprises (incluant le Code Ethique et le Règlement intérieur).

L'auteur du signalement peut choisir de révéler son identité ou de rester anonyme. Les plateformes permettent de télécharger des pièces jointes et d'échanger sur le signalement par le biais d'une messagerie sécurisée interne à la plateforme.

Porter une alerte via l'une des plateformes d'alerte n'est pas obligatoires et il est toujours possible pour les collaborateurs internes, les personnes externes ou les tiers d'émettre des alertes par d'autres moyens. A titre d'exemple, l'alerte peut être faite directement auprès du manager, de la Direction des Ressources Humaines, des Représentants du personnel, par mail ou encore par voie postale.

## 5.3 La confidentialité et la protection du lanceur d’alerte et des facilitateurs

---

Le dispositif d’alerte interne du Groupe Altice France repose sur les exigences de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, et de la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d’alerte. A ce titre, les règles relatives au dispositif d’alerte (guide d’alerte<sup>16</sup> et procédure d’enquête interne) encadrent strictement la confidentialité et la protection du lanceur d’alerte et des facilitateurs.

## 5.4 Communication

---

La mise à jour du dispositif d’alerte interne a été communiquée aux collaborateurs par le biais d’un email de la Présidence. Les plateformes d’alerte sont disponibles dans les intranets des sociétés et la plateforme du pôle Hexagone est disponible sur le site institutionnel du Groupe Altice France<sup>17</sup>.

Le dispositif d’alerte interne a aussi été intégré dans les formations et dans le e-Learning portant sur le Programme de lutte contre la corruption.



(16) [Guide pratique alerte interne](#)

(17) [Dispositif d’alerte interne | Altice France](#)

## 6 ● Résultats du contrôle interne et de l'audit

Au regard des analyses de risques réalisées, l'équipe de l'audit interne, également en charge de la prestation externalisée de contrôle interne, complète si nécessaire le référentiel de contrôles et intègre des thématiques « Vigilance » dans le Plan d'Audit Interne. Les résultats des « testings » internes par le contrôle interne, les conclusions des audits internes et plans d'action associés sont partagés avec le Compliance Officer afin d'assurer le suivi de la maîtrise des risques identifiés.

## 7 ● Compte-rendu de mise en œuvre effective

Le compte-rendu de mise en œuvre effective, présentant les principales actions réalisées au cours de l'année, est présenté dans les sections « actions emblématiques » et « résultats emblématiques », intégrées dans chacune des parties du présent Plan de vigilance, et présentant ainsi les éléments et indicateurs clés emblématiques de l'année.



alticefrance.com

