

bilan 2008			
Objectifs publiés dans le rapport 2007	Échéance	Statut	Principales réalisations 2008
<b>sécurité et protection des données privées</b>			
Déployer le Système de Management de la Sécurité dans les grands pays et poursuivre le reporting Groupe	2008-2009	●	Système de Management de la Sécurité fondé sur la norme ISO 27001 déployé dans l'ensemble des entités du Groupe.
Collaborer avec les principales parties prenantes concernées pour développer des normes en matière de liberté d'expression et de confidentialité des données privées	2008	●	Participation à un groupe de travail avec Business for Social Responsibility. Signature en décembre 2008 de la déclaration des dirigeants d'entreprise en faveur du respect des droits de l'homme, lancée à l'occasion du 60 <sup>ème</sup> anniversaire de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.
Définir des lignes directrices Groupe pour la publicité et les réseaux sociaux	2008	◐	Signature de la charte de l'Union des Annonceurs en France.
Renforcer la formation des employés à la politique de protection des données privées	2008	●	Organisation d'une campagne de sensibilisation interne sur la sécurité des données, relayée dans 118 pays du Groupe, en 8 langues.
<b>qualité de service</b>			
Poursuivre le déploiement du programme Simplicity+ dans les pays en ouvrant de nouveaux centres de test en Espagne, Jordanie, Egypte et au Royaume-Uni.	2008	◐	Ouverture de centres de test clients (CTC) à Madrid et en Egypte qui s'ajoutent aux trois CTC existants en Pologne et en France.
Poursuivre le déploiement des plans d'actions destinés à améliorer la qualité de service	2008	●	Baisse du taux d'appels clients vers les centres d'assistance technique de -10% en moyenne pour les 4 pays principaux (avec -3% pour la téléphonie fixe, -20% pour le haut débit et -9% pour le mobile).
<b>relations sociales</b>			
Finaliser la mise en place du Comité de Groupe Monde	2008-2009	◐	Poursuite des négociations avec les partenaires syndicaux en vue de créer une instance de dialogue social au niveau mondial d'ici fin 2009.
<b>développement des compétences</b>			
Poursuivre le déploiement du programme act: dans toutes les entités	2008-2009	●	Mise en place d'un référentiel métier unique pour le Groupe (disponible en 4 langues). 14 000 mobilités internes vers les métiers prioritaires du Groupe (relation client, innovation & contenus) Augmentation de l'effort de formation avec une moyenne Groupe de 31 h par salarié Mise en place du Group Leadership Model (cf. p. 68).
Formaliser la politique du Groupe en matière de gestion des talents	2008	◐	Actions menées par chaque entité en fonction du contexte local.
<b>santé sécurité</b>			
Poursuivre la définition du cadre de référence Groupe en matière de management de la santé-sécurité	2008-2009	●	Cadre de référence santé-sécurité Groupe élaboré avec l'implication des différentes filiales.
Mettre en place un reporting central pour tous les accidents majeurs et mortels concernant nos collaborateurs, sous-traitants et visiteurs externes intervenant sur nos sites	2008	●	Définition de 9 indicateurs clefs de performance en matière de santé-sécurité. Reporting semestriel lancé en 2008. Mise en place d'une procédure de déclaration d'accidents graves au siège du Groupe ☑.
<b>diversité</b>			
Formaliser la politique Groupe en matière de gestion de la diversité	2008	●	Politique formalisée ☑. Révision du processus de recrutement en France pour s'assurer de l'absence de discriminations implicites ☑.
<b>protection des mineurs</b>			
Poursuivre la diffusion du guide parental dans tous les pays	2008	◐	Guide parental diffusé dans toutes les entités européennes du Groupe.

bilan 2008			
Objectifs publiés dans le rapport 2007	Échéance	Statut	Principales réalisations 2008
Mettre en place dans toutes nos entités les mesures recommandées par le cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants et jeunes adolescents	2008-2009	●	Déploiement engagé dans toutes les entités européennes (cf. p. 64-65). Signature d'un code de conduite national dans la plupart des entités européennes (dont Royaume-Uni☑, Espagne☑, Pologne☑ et Roumanie☑).
Mettre en œuvre les recommandations de l'alliance GSMA pour la lutte contre la pornographie infantile	2008-2010	◐	Travail lancé depuis février 2008 pour déployer les mesures prévues dans les entités du Groupe (cf. p. 64-65).
Définir des plans de déploiement des filtres internet dans tous les pays	2008	◐	Sélection d'une solution technique de filtrage. Mise en place de filtres et/ou du contrôle parental en cours dans les différentes entités (cf. p. 64-65).
Mener des actions d'information des enseignants sur un usage sûr d'internet dans toutes nos entités européennes	2008	●	France Télécom est un membre fondateur de l'initiative européenne "Teach Today" qui met à disposition des enseignants des outils de sensibilisation des élèves à un usage sûr des nouvelles technologies.
<b>marketing responsable</b>			
Mettre en place dans toutes nos entités européennes un site internet dédié au bon usage des services	2008	◐	Mise en place de sites dédiés en France, au Royaume-Uni, en Pologne et en Slovaquie
<b>ondes électromagnétiques</b>			
Finaliser la définition des plans d'actions OEM* dans tous les pays	2008	●	Plan d'actions local défini dans tous les pays (dont en France☑, au Royaume-Uni☑ et en Espagne☑). Réseau de correspondants OEM* en France, Suisse, Royaume-Uni, Belgique, République Dominicaine, Slovaquie, Roumanie, Pologne, Jordanie, Egypte, Côte d'Ivoire, Sénégal, Espagne☑. Mise en place d'un processus pour répondre aux plaintes sur les antennes relais, notamment en France☑, au Royaume-Uni☑ et en Espagne☑.
Mettre en place une cellule veille Groupe sur les OEM* pour assurer le même niveau d'information dans tous les pays	2008	●	Veille internationale mise en place et disponible à tous les correspondants pays sur l'intranet
Lancer le site internet Groupe sur les OEM*	2008	●	Site lancé en 2008 : <a href="http://www.orange.com/fr_FR/responsabilite/impacts_sociaux/OEM">www.orange.com/fr_FR/responsabilite/impacts_sociaux/OEM</a>
<b>achats responsables</b>			
Identifier un correspondant « achats responsables » dans chaque équipe d'approvisionnement locale	2008	●	Selon l'organisation des différentes filiales, les actions sont mises en œuvre par le manager CSR de la filiale et/ou le directeur achat et/ou le correspondant de la zone
Mettre en place une approche structurée et spécifique en Europe et dans les autres pays	2008	◐	Dispositif d'évaluation QREDIC® couvrant tous les achats Groupe (soit 80% des achats totaux) et les contrats locaux en France, au Sénégal, au Royaume-Uni et en Slovaquie.
Poursuivre l'intégration de la clause éthique et environnement dans les contrats locaux	2008	●	Mise à jour de la clause pour améliorer sa compréhension par les fournisseurs et lister les 5 conventions de l'OIT* sur le non travail des enfants, le non recours au travail forcé et à la discrimination. Nouvelle clause diffusée à toutes les filiales en octobre 2008☑.
<b>respect des droits de l'homme</b>			
Développer la concertation avec les parties prenantes concernées par les droits de l'homme pour mieux comprendre les risques liés aux technologies de la communication	2008	●	Participation à un groupe de travail avec Business for Social Responsibility. Signature en décembre 2008 de la déclaration des dirigeants d'entreprise en faveur du respect des droits de l'homme



Objectif atteint



Projet en cours



Objectif non atteint, projet annulé ou repoussé

☑ élément revu par Deloitte