

La Responsabilité Sociale d'Entreprise

■ Information annuelle sur la politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE)

Selon la norme [ISO 26000](#), la RSE représente la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :

- contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société
- prend en compte les attentes des parties prenantes
- respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en oeuvre dans ses relations

« Pour définir le périmètre de sa responsabilité sociétale, identifier les domaines d'action pertinents et fixer ses priorités, il convient que l'organisation traite [toutes] les « questions centrales » que sont la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local. »

[Le rapport RSE](#) détaillé 2014 passe au format exclusivement électronique sur le site orange.com. Il permet de voir en un seul clic et en accès direct toutes ses réalisations 2014. L'ensemble de ses bases de données sociales et environnementales sont paramétrables pour en faciliter l'analyse.

« Inscrite dans le nouveau plan stratégique du Groupe Essentiels2020, la démarche RSE mobilise toute les filiales du Groupe autour de trois leviers de performance durable pour proposer une révolution numérique plus humaine et plus positive:

- accompagner chacun en confiance dans le monde numérique en les conseillant notamment dans leurs usages et en les protégeant dans leur vie numérique, mais également en portant une attention particulière à nos salariés et en partageant nos standards éthiques et environnementaux avec nos fournisseurs.
- favoriser la transition énergétique et écologique en réduisant notre empreinte carbone, en optimisant la collecte et le traitement des déchets électriques et électroniques tout en promouvant une économie circulaire favorable au réemploi et à la réutilisation des équipements et des matériaux. C'est aussi le renforcement de l'écoconception de nos produits et services et la recherche de solutions innovantes favorisant la mobilité ou le télétravail.

- Contribuer au développement économique et social en luttant contre les fractures numériques, en développant des solutions digitales répondant aux besoins essentiels des populations et en soutenant les talents numériques avec une attention particulière portée au dynamisme des écosystèmes locaux ».

Chaque année depuis 2009, le Groupe confie la vérification de sa démarche RSE à l'un de ses commissaires aux comptes. Pour l'exercice 2014, le Groupe obtient l'assurance la plus élevée, dite "raisonnable" pour sa démarche RSE (sur la base de la norme internationale [AA1000](#)), pour l'ensemble des réalisations mentionnées dans les feuilles de route pour 2014 ainsi que quinze indicateurs de performance¹. Neuf autres indicateurs reçoivent une assurance dite "modérée".

[Les réalisations 2014 sont consultables sur le site orange.com:](#)

Elles concernent :

- la démarche RSE, l'éthique, la lutte contre la corruption et le dialogue parties prenantes

« Notre démarche de responsabilité d'entreprise n'a de sens que si elle répond aux attentes de la société et des individus. C'est la raison pour laquelle nous construisons notre politique RSE sur la base d'un dialogue structuré et actif avec l'ensemble de nos parties prenantes. Notre politique responsable est en outre confortée par des principes de [gouvernance](#) clairs et affirmés au plus haut niveau de l'entreprise. Une démarche encore renforcée cette année par la publication d'un [rapport de transparence sur les demandes gouvernementales concernant des données de clients](#) ».

- l'engagement [d'employeur responsable](#)

« Le monde du travail au XXI^e siècle porte l'empreinte du digital. Rapides, ouverts, mobiles... les modes de travail évoluent, pour le meilleur et parfois avec des risques, comme celui de contribuer à effacer les barrières entre vie privée et vie professionnelle.

L'implication des employés dans la mutation des modes de travail et la prise en compte de leurs attentes déterminent la capacité d'une entreprise à instaurer un environnement de travail de qualité et propice à susciter leur engagement au profit de la performance collective.

Orange fonde son approche en Ressources Humaines sur le déploiement d'un modèle social responsable visant à en faire l'employeur préféré dans ses géographies. Trois priorités animent ses politiques en la matière : l'amélioration continue de la qualité sociale, l'anticipation et l'accompagnement de la transformation de l'entreprise et la promotion de la diversité sous toutes ses formes ».

¹ L'assurance raisonnable est le niveau d'assurance le plus élevé qu'un auditeur puisse fournir à l'égard des éléments considérés dans sa mission

- [la confiance dans le monde numérique](#) : gagner la préférence des clients, permettre à tous de communiquer en toute sérénité, accompagner les familles vers des usages sûrs et responsables des nouvelles technologies, et répondre aux interrogations sur les ondes radio

« L'essor des TIC et des usages associés a diversifié et complexifié la question de leur sécurité. Celle-ci se pose désormais sous différentes formes, et conditionne en grande partie la confiance que développent les usagers à l'égard des outils numériques. Des volumes de données exponentiels transitent chaque jour par les réseaux des opérateurs, et les utilisateurs nourrissent des interrogations croissantes et légitimes sur l'intégrité et la confidentialité des informations numériques qu'ils partagent.

La réponse du groupe en la matière se fonde sur l'analyse exhaustive des risques et leur anticipation, grâce à une approche proactive. Sa politique de sécurité globale, conforme à la norme [ISO 27001](#) sur les systèmes de gestion de la sécurité de l'information, est associée à la mise en œuvre d'audits de sécurité internes réguliers réalisés par une direction dédiée. La maîtrise des risques est appréhendée tout au long du cycle de vie des offres

Orange gère chaque jour les échanges et les données de 244 millions de clients dans le monde entier. Nos engagements en faveur de la protection et de la confidentialité de leurs données privées sont transparents et formalisés au sein de la [charte Orange sur la protection des données personnelles](#) dévoilée en novembre 2013. »

- [le développement économique et social](#)

« Les technologies numériques changent le monde et contribuent au développement des sociétés. A tel point qu'elles peuvent être assimilées à un besoin fondamental. L'expérience démontre en effet combien le numérique, en Afrique tout particulièrement, peut accélérer le développement socio-économique et culturel d'un pays. Or, à l'échelle de la planète comme à celle des territoires, il existe encore de multiples sources de fractures numériques.

Fournir l'accès au plus grand nombre, déployer des services numériques essentiels et adaptés aux besoins de chacun, soutenir l'innovation sociale et l'entrepreneuriat : voici les trois leviers de notre action au service du développement des territoires. »

- [la transition énergétique et écologique](#)

« Les technologies numériques et l'explosion constante de leurs usages ces dernières années mettent les opérateurs face à une équation environnementale de plus en plus complexe : proposer à leurs clients toujours plus d'usages tout en limitant leurs impacts sur l'environnement.

Outre la mise en place d'un Système de Management de l'Environnement couvrant tout son périmètre géographique (à fin 2014, le périmètre certifié [ISO 14001](#) au niveau du Groupe Orange est passé à 42,8%), Orange déploie des solutions et des plans d'actions ambitieux pour accompagner la transition écologique et énergétique dans les domaines du changement climatique, de la gestion des ressources et des déchets et de la protection de la biodiversité. De nombreux métiers de l'entreprise sont mobilisés pour réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de CO₂, pour optimiser la fin de vie de nos équipements et promouvoir leur recyclage, ou encore rechercher des solutions plus éco-responsables pour nos clients. »

Nos commentaires

La CFE-CGC partage l'ambition d'Essentiels 2020 s'agissant de la RSE « qui vise à mobiliser le groupe autour de la performance durable pour proposer une révolution numérique décrite comme plus humaine et plus positive ».

Sans rentrer dans le détail des différents items de la RSE et du rapport, il semble néanmoins qu'année après année les problématiques et les interrogations demeurent :

Des exemples que chacun peut avoir du terrain montrent que rien n'y est jamais acquis avec un message RSE qui a parfois bien du mal à parvenir sur les tablettes des décideurs.

Il est indispensable que dans chaque Entreprise la RSE ne soit pas qu'un discours, qu'un paravent qui, dans tous les cas de figure, au quotidien, sur le terrain, ne sera prise en considération qu'après les fondamentaux économiques et financiers, qui ont toujours la prééminence lors d'une prise de décision ...

A l'image de la semaine de la solidarité, belle initiative, qui va dans le sens du bien commun, mais qui n'a duré qu'une semaine alors que la solidarité est indispensable tous les jours au quotidien, la RSE ne sera effective, efficace et efficiente que lorsque chaque responsable, au moment de prendre une décision, aura comme premier réflexe celui de la RSE, c'est à dire le réflexe socialement et écologiquement responsable, au lieu d'avoir celui du tableur Excel et les économies qu'il prévoit de réaliser.

Et nous sommes au regret de constater, qu'au-delà de tout ce qui est fait au titre de la RSE et que nous saluons bien évidemment, nous n'en sommes pas là : la révolution RSE n'a pas été faite au niveau comportemental, loin s'en faut, par tous les décideurs.

A la CFE-CGC, nous pensons qu'il serait bon et nécessaire qu'au sein de chaque établissement et non pas seulement au niveau d'une DO ou d'une division, un comité RSE balaie toutes les décisions prises au cours d'une période considérée pour vérifier qu'elles correspondent à la politique RSE et soient éthiquement compatibles.

A la CFE-CGC, nous souhaitons que les valeurs de la RSE auxquelles nous adhérons parfaitement, soient réellement et systématiquement mises en pratique au niveau terrain, notamment au niveau des décideurs en établissements, et pas seulement cantonnées à un domaine spécifique.

En conclusion, sans nier les tensions entre les objectifs économiques, sociaux et environnementaux, [la CFE-CGC considère que la RSE et le Développement Durable dans son ensemble constituent un dénominateur commun au service de l'intérêt général](#) permettant la transition vers un modèle de société plus responsable et plus humaine, au cœur de la stratégie de notre syndicat, celle d'un syndicalisme tourné vers l'avenir dans une entreprise du 21^{ème} siècle que nous [souhaitons plus humaine, plus responsable et donc plus durable.](#)

Vos représentants CFE-CGC

Georges Beauvais (SCE), **Maxence d'Eprenesnil** (IMTW),
Noël Fayeaux (DO Centre Est), **Franca Lostys** (OFS)
Frédérique Limido-Milesi (FSF), **Eric Picot** (DO NOC),
Elisabeth Rivier (DO Id), **Christian Simon** (DTSI),
Philippe Vidal (Représentant Syndical)