

17

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE DU GROUPE ILIAD

ENGAGEMENT DU GROUPE ILIAD 120

17.1 INFORMATIONS SOCIALES 120

17.1.1 L'emploi	121
17.1.2 Organisation du travail	124
17.1.3 Le développement des compétences des collaborateurs	125
17.1.4 Relations sociales	127
17.1.5 La sécurité, la santé et le bien-être au travail	129
17.1.6 Diversité et égalité des chances	131
17.1.7 Promotion, respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	132

17.2 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES 132

17.2.1 Maîtrise de la consommation énergétique	132
17.2.2 Maîtrise des consommations de matières premières & gestion des déchets	136
17.2.3 Mesures prises pour préserver la biodiversité	137

17.3 ENTREPRISE RESPONSABLE 138

17.3.1 Renforcer l'information des élus, du grand public et de ses abonnés sur les déploiements d'antennes relais, les ondes, les champs électromagnétiques et la santé	138
17.3.2 Des déploiements respectueux de la population	139
17.3.3 Renforcer la satisfaction des abonnés et veiller à leur protection	140
17.3.4 Éthique des affaires	142

17.4 ENTREPRISE SOLIDAIRE 144

17.4.1 Fondation d'entreprise Free	144
17.4.2 Aménagement numérique du territoire par les réseaux fixe et mobile	145
17.4.3 Démarche citoyenne des collaborateurs	146

NOTE MÉTHODOLOGIQUE 148

La démarche RSE	148
Période de <i>reporting</i>	148
Périmètre de <i>reporting</i>	148
Les exclusions	149
La démarche pour les années à venir	149
Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion	150
Rapport d'assurance raisonnable de l'un des commissaires aux comptes sur une sélection d'informations sociales et environnementales publiées dans le rapport de gestion	153

ENGAGEMENT DU GROUPE ILIAD

La démarche de responsabilité sociale et environnementale du groupe Iliad a été initiée au cours de l'exercice 2012 par la mise en place d'un comité pour l'Environnement et le Développement Durable (le « comité »). Ce comité, en collaboration avec les directions concernées, est en charge du processus de *reporting* des indicateurs RSE, ainsi que de la centralisation et de l'analyse de ces indicateurs. Il est garant du respect de l'application des modalités de *reporting* du Groupe et organise en concertation avec la direction financière, la communication externe des données. Ce comité a permis de formaliser et d'organiser les nombreuses démarches et initiatives portant sur la responsabilité sociale et environnementale, déployées au cours des années au sein des différentes filiales du Groupe.

Au cours de l'exercice 2017, le comité s'est réuni à trois reprises et a travaillé sur une amélioration des définitions des indicateurs en veillant à leur harmonisation au niveau du Groupe. Le comité est également en charge de générer les indicateurs au niveau du Groupe et assure le contrôle interne des données afin de garantir leur exactitude et leur cohérence.

En 2017, dans une démarche volontaire et complémentaire à la revue d'OTI, le groupe Iliad a décidé de faire reconnaître le niveau de fiabilité des informations communiquées dans son rapport RSE en obtenant de l'un de ses commissaires aux comptes un rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'indicateurs. L'assurance raisonnable est en effet le niveau maximal d'assurance pouvant être délivré en concluant que les indicateurs revus ont été produits conformément aux référentiels.

Le Groupe a également maintenu ses efforts en termes de politique d'achat responsable. Ainsi, les facteurs sociaux et environnementaux ont été l'un des éléments déterminants dans les choix suivants :

- initiation du renouvellement du parc automobile fin 2017, permettant de passer à une flotte majoritairement à motorisation essence, et ce afin de limiter les émissions de particules fines issues des véhicules à motorisations diesel actuellement utilisées par le Groupe ;

- décision, prise fin 2017, de fournir une électricité hydraulique certifiée pour certains Datacenters du Groupe, afin de compenser l'énergie nécessaire à leur fonctionnement, en constante augmentation au regard de la croissance de l'activité ;
- le Groupe a également fait de l'égalité entre les hommes et les femmes l'une de ses priorités au cours des dernières années, ainsi l'exercice 2017 est le premier exercice où le rapport du salaire de base des hommes sur celui des femmes, en France, cadre et non cadres confondus, est inférieur à 1.

Cette démarche de *reporting* dispose aujourd'hui d'un certain niveau de maturité, elle s'inscrit dans le cadre d'une réelle volonté de disposer des outils nécessaires à l'affirmation d'une politique sur le plan social, environnemental et sociétal, et s'améliore d'année en année. Le protocole de *reporting* mis en place, véritable guide interne auprès des référents opérationnels, a vocation à être amélioré chaque année pour prendre en compte les évolutions du Groupe mais également pour harmoniser les méthodologies de calcul dans l'ensemble des filiales en France et à l'international et garantir ainsi la fiabilité des données reportées. Il est ainsi affiné d'année en année dans le but de bénéficier d'informations de plus en plus pertinentes et de faciliter la mise en place de mesures ciblées, ayant pour but d'améliorer les performances sociales et environnementales du Groupe.

Les informations présentées dans ce rapport ont été établies en cohérence avec la nature des activités du Groupe et les impacts sociaux, environnementaux et sociétaux qui y sont associés.

La méthodologie de *reporting* est détaillée dans la Note méthodologique figurant à la fin du chapitre.

Le rapport sur la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) 2017 d'Iliad a pour objectif de répondre aux obligations légales et réglementaires issues de la loi Grenelle 2 et de son décret d'application. Il fait également état de la mise en œuvre du plan de vigilance prévu par la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères. Le présent document fait partie intégrante du rapport de gestion d'Iliad.

17.1 INFORMATIONS SOCIALES

Depuis ses débuts, le Groupe a construit son projet humain et social autour de deux priorités : le recrutement des talents et le développement des compétences. L'équipe managériale a ainsi su bâtir un Groupe rentable en accompagnant sa croissance par la création d'emplois en France tout en valorisant le développement des compétences de ses collaborateurs. Le Groupe est ainsi parvenu à concilier croissance rapide de ses effectifs et préservation d'un véritable esprit *Start-up*.

La culture du groupe Iliad est incarnée par les valeurs suivantes : l'esprit entrepreneurial de son dirigeant historique et l'impact très important de l'image positive de la marque Free qui contribue à rassembler les collaborateurs autour d'un projet commun. Une grande fierté et un

sentiment d'appartenance fort rassemblent ainsi tous les collaborateurs du Groupe qui partagent des valeurs internes fondées avant tout sur la confiance, l'intégrité, l'honnêteté et le professionnalisme.

Les directions des ressources humaines, en collaboration avec le comité de direction, sont en charge du pilotage de la politique sociale du Groupe et de la mise en œuvre des priorités définies. Le comité de direction est composé des principaux dirigeants du Groupe et de ses filiales.

Le Groupe est particulièrement attentif à son niveau de performance sociale et s'est donné pour objectif de créer un environnement de travail où tous les collaborateurs peuvent s'épanouir.

Le Groupe accorde une attention particulière à l'employabilité et au développement personnel de ses salariés, comme en témoignent les efforts déployés sur le plan de la formation. Ainsi, il a toujours veillé à favoriser le recrutement des jeunes en leur donnant l'opportunité d'un premier emploi, la possibilité de développer des compétences et

d'évoluer progressivement en interne vers des fonctions à plus hautes responsabilités.

Le Groupe veille tout particulièrement au respect des principes d'égalité, de diversité et de non-discrimination, tant à l'embauche que lors de l'évolution professionnelle de ses salariés.

17.1.1 L'EMPLOI

17.1.1.1 Évolution et répartition des effectifs du Groupe au 31 décembre 2017

Répartition des effectifs par zone géographique

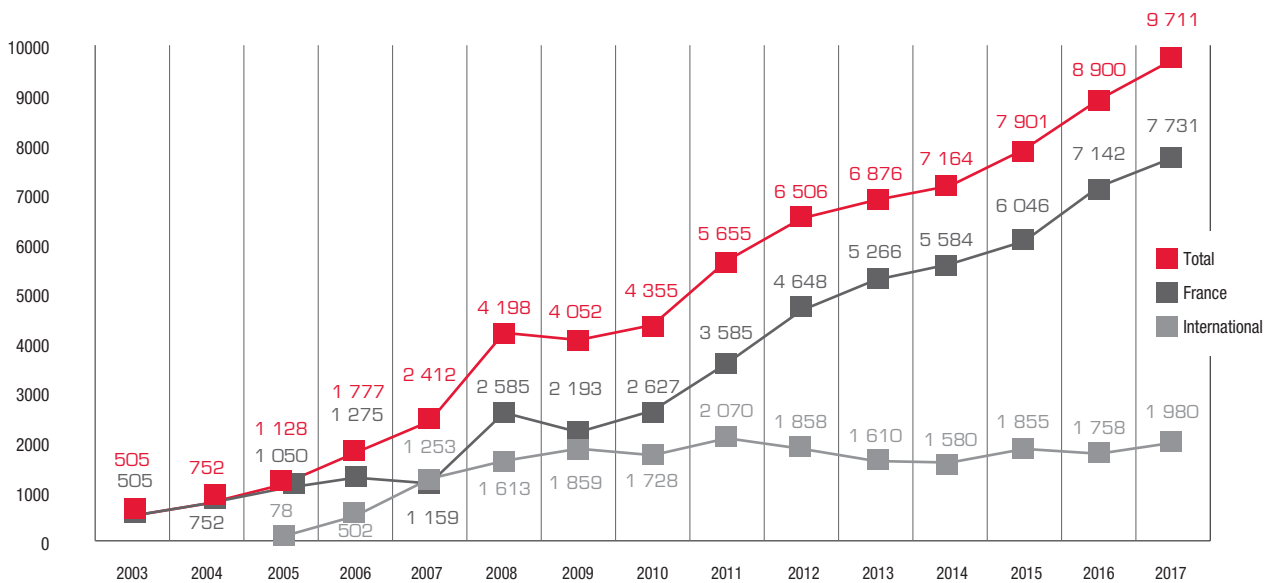
	2017	2016	2015
Effectif France	7 731	7 142	6 046
Effectif hors France	1 980	1 758	1 855
Effectif total	9 711	8 900	7 901

Au cours de l'exercice 2017, le Groupe a poursuivi sa politique active de recrutements, en privilégiant l'accroissement de ses effectifs. Il a ainsi

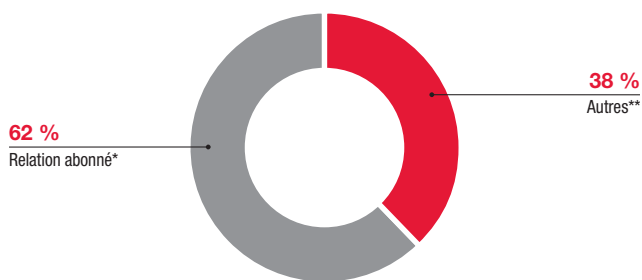
créé plus de 600 emplois en France sous forme de CDI, la proportion des salariés travaillant en France est stable à 80 % de l'effectif total du Groupe.

La croissance du Groupe s'appuie sur une politique volontariste de recrutements de talents et de développement des compétences de ses collaborateurs.

La croissance soutenue des activités du Groupe a été accompagnée d'importants recrutements depuis 10 ans, période au cours de laquelle l'effectif du Groupe a été multiplié par 4. L'intensification du déploiement des réseaux fixe et mobile du Groupe sur les dernières années a permis un très grand nombre d'embauches sous forme de contrat à durée indéterminée.



Répartition par métier



La Relation abonné est au cœur des priorités du Groupe, et ce dernier a fait le choix de développer en interne ses centres de contact, ce qui contribue à la qualité du service rendu.

Le service Relation abonné comprend les salariés des sept centres de contact du Groupe, situés majoritairement en France, les équipes de techniciens itinérants dédiés au service « assistance à domicile » ainsi que les salariés des différents 57 Free Centers (boutiques).

Ainsi, ce sont plus de 6 000 personnes, soit 62 % des ressources internes, qui sont dédiées à la Relation abonné. Logiquement, cette proportion est en recul de 6 points au cours de l'exercice 2017 du fait notamment des recrutements importants d'effectifs dédiés au déploiement du réseau FTTH du Groupe.

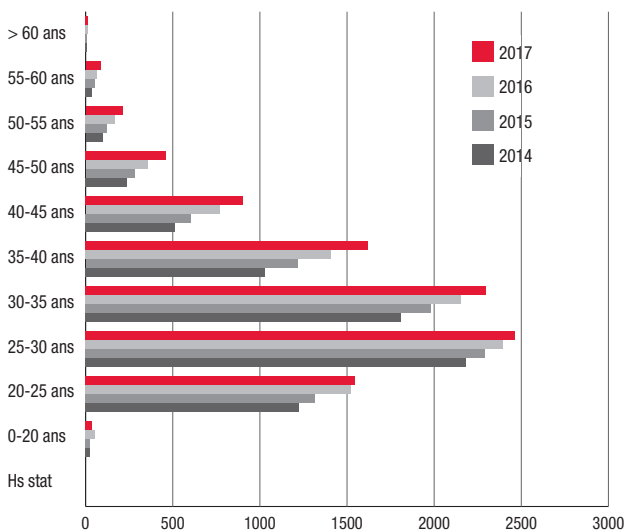
* Relation abonné : équipes en charge des centres de contact, des boutiques Free et des interventions techniques.

** Autres : équipes en charge du déploiement réseau, du développement des systèmes d'information, de l'innovation, fonctions support, etc.

Répartition par âge

En tant qu'employeur responsable, le Groupe veille à favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle des jeunes actifs en leur donnant l'opportunité d'un premier emploi et la possibilité de développer leurs compétences. Ainsi, 40 % des salariés recrutés ont moins de 26 ans. Les jeunes collaborateurs ont en majorité une simple formation de niveau bac ou deux années d'étude après le bac et sont recrutés avant tout pour leur motivation, leur habileté et leur aptitude à exercer un métier.

À la fin de l'exercice 2017, les deux tiers des effectifs du Groupe sont âgés de moins de 35 ans.



Répartition par genre

		2017	2016
Femmes	France	1 573	1 588
	Hors France	912	830
Hommes	France	6 158	5 554
	Hors France	1 068	928
TOTAL		9 711	8 900

Les recrutements importants d'effectifs en charge des déploiements réseaux (effectifs essentiellement masculins formés dans ce type de filière), expliquent le recul de la part des femmes dans l'effectif total de 1 point à 26 % sur la période.

La part des femmes est plus importante dans les centres de contact du Groupe où elles représentent 42 % des effectifs.

17.1.1.2 Politique de recrutement

Le groupe Iliad s'est engagé depuis de nombreuses années dans une politique d'emploi active, motivante et solidaire avec pour ambition de valoriser le travail de chaque salarié.

L'approche du Groupe, a permis de mettre en œuvre une politique de gestion prévisionnelle du recrutement, ainsi qu'une politique ciblée sur les besoins de ses activités fixe et mobile. Le recrutement est stratégique pour le Groupe, il est nécessaire à l'accompagnement de sa croissance et au développement de ses activités.

Le Groupe ne rencontre aucune difficulté en matière de recrutement, que ce soit pour les cadres ou les autres catégories de personnel, et tend à privilégier le développement des emplois permanents, témoignant de sa volonté de s'engager durablement auprès de ses collaborateurs et de leur garantir une situation stable. Ainsi, au 31 décembre 2017, les CDI représentent plus de 98 % des contrats de travail.

Le recours de manière limitée au travail temporaire a permis au Groupe de faire face à des accroissements ponctuels d'activité liés notamment soit au lancement de nouveaux produits ou services, soit au développement de nouvelles activités.

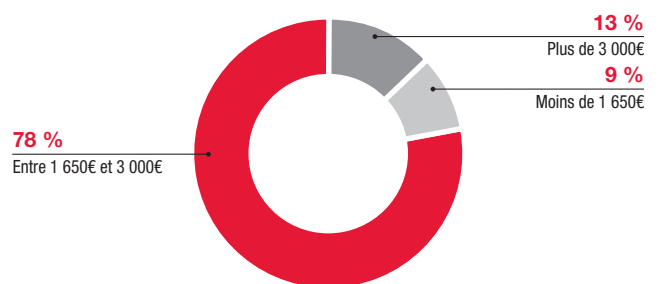
Sortie du personnel par motifs

Malgré l'augmentation des effectifs du Groupe, le nombre de départs enregistrés diminue sur l'année 2017.

Les démissions ainsi que les ruptures de période d'essai, qu'elles soient à l'initiative des salariés ou de l'employeur, constituent les deux principaux motifs de sortie du personnel au cours de l'exercice 2017.

En 2017, il n'y a pas eu de licenciement à caractère économique au sein du Groupe. Aucun plan de réduction d'effectif n'a été mis en place. Les licenciements réalisés correspondent à des motifs personnels qu'ils soient disciplinaires ou non.

17.1.1.3 Politique de rémunération



Périmètre France

La politique salariale du Groupe est déterminée chaque année par la direction des ressources humaines en accord avec le comité de direction. Ensemble, ces instances ont mis en place une politique de suivi des rémunérations et veillent à une cohérence d'ensemble au sein des sociétés du Groupe.

La reconnaissance de la performance individuelle et de la performance des équipes est un élément essentiel de la stratégie de rémunération d'Iliad. Le Groupe souhaite offrir à ses collaborateurs une contrepartie motivante afin de favoriser et de fidéliser ses meilleurs talents. Les différences de rémunération entre les salariés sont justifiables et reflètent les responsabilités confiées, l'expérience et le potentiel de chacun.

Selon les périmètres du Groupe, la rémunération des collaborateurs peut être composée soit d'un fixe, soit d'un fixe et d'un variable dont l'objectif est d'inciter et récompenser la surperformance des collaborateurs. Les critères d'atteintes des objectifs sont régulièrement révisés afin d'assurer la cohérence de ces derniers avec la réalité de l'engagement et de l'effort des salariés afin de permettre leur atteinte.

De la même manière, des primes exceptionnelles, dont les montants peuvent atteindre plusieurs mois de salaire, sont parfois versées à certaines équipes pour récompenser leur investissement ainsi que l'exécution et la réussite d'un projet.

Chaque année, des négociations sur l'évolution des rémunérations sont organisées, à l'initiative de la direction, dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires. Les syndicats représentatifs du personnel sont appelés à la table des négociations et invités à faire part à la direction de leurs revendications salariales. Pour les cadres, les augmentations de salaire sont fondées sur le mérite individuel.

Par ailleurs, dans le cadre de sa présence internationale, le Groupe veille à ce que les salaires pratiqués soient nettement supérieurs aux salaires légaux en vigueur dans ces pays.

Le montant de la masse salariale est présenté à la note 6 de l'annexe aux comptes consolidés figurant au paragraphe 20.1 du présent document.

Participation, intéressement, stock-options et actions gratuites

Depuis de nombreuses années, la politique du groupe Iliad est d'associer les collaborateurs aux résultats de l'entreprise avec l'objectif de renforcer leur implication et leur motivation.

Ceci s'est traduit en 2009 par la signature d'un accord de participation Groupe qui a pour vocation d'associer chacun des salariés aux performances financières du Groupe. Le montant global de la Réserve Spéciale de Participation (RSP) des sociétés constituant le Groupe est

égal à la somme des réserves de participation constituées dans chaque société en application de la formule légale. Cet accord mutualise ensuite les résultats de toutes les sociétés signataires. Cette réserve est répartie entre tous les salariés, ayant au moins trois mois d'ancienneté, proportionnellement aux salaires annuels perçus.

Au cours de l'exercice 2017, le Conseil d'administration du Groupe a décidé de verser un supplément de réserve spéciale de participation à hauteur de 10 % des sommes attribuées au titre de la participation de l'exercice 2016.

Au cours de l'exercice 2017, le Groupe a souhaité poursuivre sa politique d'association de ses collaborateurs en mettant en place un nouvel accord d'intéressement, plus avantageux que le précédent. L'intéressement est un dispositif prévu par la loi mais à caractère facultatif.

Les sommes attribuées aux salariés peuvent être, au choix du salarié, immédiatement perçues ou affectées sur les différents fonds communs de placement d'entreprise du plan d'épargne Groupe pendant cinq ans ce qui permet de bénéficier en contrepartie d'une exonération fiscale.

Ainsi, sur l'exercice 2017 le montant total versé par le Groupe dans le cadre de la participation et l'intéressement est en hausse de près de 3 % à 7 619 773 euros, contre une enveloppe globale de la participation de 7 420 338 euros sur l'exercice 2016.

En plus de ces accords à destination de ses collaborateurs, le Groupe a attribué depuis 2004 des stock-options ou des actions gratuites de certaines de ses filiales aux salariés du Groupe.

Dans la continuité de cette politique d'association des salariés au capital, le Groupe a mis en place au cours de l'exercice 2017 un plan d'attribution gratuite d'actions au profit de certains salariés clés dans l'optique de les associer à l'évolution des performances du Groupe.

Les principales caractéristiques des options de souscription d'actions attribuées par la société Iliad, et en circulation au 31 décembre 2017, figurent au chapitre 21 du document de référence (paragraphe 21.1.4.1).

Le tableau ci-dessous indique les caractéristiques des options de souscription consenties aux dix salariés non dirigeants du Groupe dont le nombre d'options consenties et levées en 2017 est le plus élevé :

Options de souscriptions consenties ou levées par les salariés en 2017 (Tableau 9 nomenclature AMF)

Options de souscription ou d'achat d'actions consenties aux dix premiers salariés non mandataires sociaux attributaires et options levées par ces derniers	Nombre total d'options attribuées/ d'actions souscrites ou achetées	Prix moyen pondéré	Plan du	Plan du	Plan du	Plan du	Plan du	Plan du	Plan du
			20/01/2004	20/12/2005	14/06/2007	30/08/2007	05/11/2008	30/08/2010	07/11/2011
Options consenties, durant l'exercice, par la Société et toute société comprise dans le périmètre d'attribution des options, aux dix salariés de la Société et de toute société comprise dans ce périmètre, dont le nombre d'options ainsi consenties est plus élevé	Néant	-	-	-	-	-	-	-	-
Options détenues sur la Société et les sociétés visées précédemment, levées, durant l'exercice, par les dix salariés de la Société et de ces sociétés, dont le nombre d'options ainsi achetées ou souscrites est le plus élevé	58 153	72,81	-	-	-	10 710	5 894	18 603	22 946

Régime de santé, prévoyance et autres avantages sociaux

Les collaborateurs du Groupe bénéficient également de divers avantages sociaux :

- en matière de frais de santé, le Groupe garantit à ses collaborateurs un régime complémentaire au régime général de santé de la Sécurité sociale. Depuis 2012, le Groupe a veillé à mettre en place un dispositif général couvrant l'ensemble de ses salariés et leur famille. Allant au-devant des changements qui seraient imposés par la loi entre 2016 et 2018, le Groupe s'est engagé activement dans la mise en place d'une couverture des frais de santé, qui assure à ses salariés et leur famille des garanties intéressantes. En 2012, un nouvel accord a d'abord été signé avec les instances représentatives du personnel afin de redéfinir le système de protection sociale complémentaire. Dans ce cadre, la direction du Groupe a pris en charge une part plus importante des cotisations sociales. Puis, en 2015, conformément aux avancées réglementaires, de nouveaux accords ont ensuite été signés avec les partenaires sociaux et au niveau de toutes les entités du Groupe pour mettre en place un dispositif général et sans condition d'ancienneté, pris en charge à 50 % par l'employeur et ce, en conformité avec les nouvelles exigences des « contrats responsables ». Les salariés du Groupe et leur famille bénéficient donc d'une couverture de frais de santé à adhésion obligatoire, qui couvre chaque salarié à un niveau plus favorable que les *minima* imposés par les conventions collectives ; en plus de ce régime obligatoire collectif, les salariés ont la faculté d'être couvert en plus par un régime individuel très accessible et qui leur assure un niveau de garanties de santé très favorable ;
- en matière de prévoyance, le Groupe a veillé également à la mise en place d'un dispositif pour protéger l'ensemble de ses salariés ; le régime de protection ouvert aux salariés a pour objectif de les protéger contre certains aléas de la vie particulièrement lourds, notamment l'arrêt de travail, l'invalidité et le décès ;
- ce régime garantit aux salariés le versement de revenus de substitution en cas d'invalidité ou d'incapacité. En cas de décès, ce régime ouvre droit au versement d'un capital décès au conjoint et une rente éducation pour chaque enfant à charge jusqu'à leur 26^{ème} année. Le Groupe veille également à une communication régulière auprès de ses salariés pour une mise à jour de leurs bénéficiaires de garanties prévoyance, afin que, chacun dans sa sphère privée, puisse protéger au mieux ses proches, en cas d'accident de la vie ;
- pour favoriser l'accès au logement des collaborateurs, le Groupe a adhéré à l'organisme en charge de la gestion de l'action Logement (appelé avant « 1 % Logement ») du 1 % patronal. Cette adhésion permet à l'ensemble des salariés un accès privilégié à un parc immobilier. Ils bénéficient, également, de divers autres avantages permettant de les accompagner dans leurs démarches pour la location ou l'acquisition de leur logement (le PASS Assistance, le financement de la caution, le prêt accession, le prêt travaux, etc.) ;
- dans le même esprit, les collaborateurs de moins de 30 ans en contrat d'apprentissage, en formation en alternance ou en contrat de professionnalisation bénéficient d'une aide financière pour régler leur loyer. Cette prise en charge peut s'étaler de 6 à 18 mois, selon la situation financière et la durée de la formation ;
- enfin, un service de conseil en financement est mis à la disposition des salariés pour les accompagner dans leur projet immobilier et leur permettre de devenir propriétaires en toute sérénité. Pour

cela, la direction des ressources humaines organise deux fois par an une permanence dans les locaux du siège social afin que chacun des collaborateurs volontaires puisse bénéficier d'un diagnostic personnalisé.

17.1.2 ORGANISATION DU TRAVAIL

17.1.2.1 Temps de travail

Le groupe Iliad veille au respect par toutes ses filiales de ses obligations légales et contractuelles en matière de temps de travail. Ainsi, les filiales situées à l'international respectent la législation locale applicable.

Pour les collaborateurs non-cadres ou cadres intégrés, le Groupe veille au respect de la durée légale en vigueur en France, soit 35 heures par semaine.

Le temps de travail des collaborateurs cadres autonomes est organisé sur la base d'un forfait annuel en jours permettant à chacun d'organiser au mieux son emploi du temps et de l'adapter aux missions et responsabilités confiées.

Plusieurs accords d'entreprise ont été conclus au sein des différentes filiales pour introduire le décompte du temps de travail en jours.

Au niveau de l'UES MCRA, l'annualisation du temps de travail a été mise en place en 2014 afin de répartir au fil de l'année les effectifs et les heures de travail pour suivre les effets de saisonnalité des flux d'appels et optimiser les ressources.

Par ailleurs, le groupe Iliad travaille continuellement à l'amélioration des modes d'organisation du travail. Ainsi, afin de favoriser la flexibilité des modes de travail, la politique du Groupe en matière d'organisation est basée sur l'autonomie du collaborateur et sur une grande souplesse sur le plan de l'organisation de son travail. Dans cette logique, bon nombre de collaborateurs sont équipés d'un ordinateur portable et d'un smartphone. Soucieuse de l'équilibre vie privée/vie professionnelle de ses collaborateurs, chaque entité a veillé à accompagner ses discussions avec les partenaires sociaux sur la qualité de vie au travail de mesures relatives au droit à la déconnexion par des accords collectifs, rappelant non seulement les bonnes pratiques, mais incitant aussi à la vigilance sur le suivi de la charge de travail, autant qu'au bon usage des outils de communication à disposition (messagerie professionnelle, tchat ou téléphone professionnel).

À titre d'exemple, Protelco a conclu avec ses organisations syndicales un accord sur la qualité de vie au travail encadrant le droit à la déconnexion qui rappelle le droit de ses salariés à se déconnecter en dehors des horaires de travail. Au-delà, le but est de responsabiliser les collaborateurs et les invite à se tourner vers des solutions orientées sur le bon sens, la courtoisie et les bonnes pratiques d'utilisation des outils de travail (savoir se déconnecter aussi au bureau pour traiter les dossiers de fond, désacraliser l'email, savoir activer son gestionnaire d'absence du bureau, cibler les destinataires des messages, etc.).

Dans l'objectif d'améliorer toujours l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale, des solutions sont proposées soit pour permettre la mobilité des salariés sur des postes plus flexibles en cas d'ouverture de place sur des horaires déterminés, soit par exemple pour étudier la faisabilité des demandes de temps partiels pour les couples dont les deux parents travaillent dans l'entreprise et qui auraient besoin, pour des raisons d'organisation personnelle liée à un enfant, de réduire temporairement leur temps de travail.

Le Groupe s'est engagé en faveur des parents au travail afin d'améliorer l'équilibre vie personnelle et professionnelle en portant une attention particulière à la prise en compte de la maternité. Plusieurs de ces mesures concernent la gestion flexible des horaires de travail pour les femmes enceintes :

- avant le départ en congé, un entretien avec le responsable et un responsable des ressources humaines pour préparer le départ, évoquer la date prévisible de retour et les conditions de travail ;
- une réduction d'horaires de 30 minutes par jour à compter du 3^{ème} mois de grossesse et d'une heure à partir du 6^{ème} mois ;
- un aménagement attentif des plannings sans pause déjeuner de manière à bénéficier d'une pause et d'une tolérance bienveillante sur le respect des horaires de la part des responsables d'une manière générale ;
- à leur souhait, les salariés peuvent bénéficier d'entretiens spécifiques avec leurs responsables et un responsable des ressources humaines, pour notamment, être informés de leurs droits ;
- l'entreprise met tout en œuvre pour répondre favorablement à une demande de passage à temps partiel d'un collaborateur ;
- un entretien peut être organisé dans les 10 jours suivants leur retour pour faire un point sur la reprise d'activité.

Dans la perspective de toujours avancer en matière d'égalité hommes-femmes, ces sujets sont régulièrement portés devant les partenaires sociaux et s'illustrent tant par l'encadrement des congés paternités, qu'à travers l'extension d'autorisations d'absence pour examens médicaux au conjoint de la femme enceinte, l'accompagnement des salarié(e)s en matière de congé parental d'éducation, ou même d'autorisations d'absence pour la rentrée scolaire.

Une procédure de retour des absences de longue durée a été déployée sur le périmètre des centres de contact afin d'accompagner le collaborateur y compris pendant son absence et organiser sa reprise de travail pour garantir des conditions de retour au poste optimales.

17.1.2.2 Absentéisme

Le taux d'absentéisme au sein du Groupe, hors maladie longue durée, accidents du travail, absences autorisées et congés maternité, est en baisse de près d'un point par rapport à 2016 et s'élève à 5,7 % en 2017. Ce taux comprend l'ensemble des absences (accidents de trajet, arrêts pour maladies ordinaires et absences non autorisées) ramené au nombre d'heures effectivement travaillées par l'ensemble de l'effectif.

Ce taux est historiquement plus élevé au sein des équipes de la Relation abonné qu'au sein du périmètre de l'UES Iliad. Pour illustrer ce propos, il est de près de 10 % dans nos centres de contacts en France, alors qu'il n'est que de 2,5 % au sein de l'UES Iliad.

La stabilisation du taux d'absentéisme, suite à la baisse observée ces dernières années, notamment au niveau des centres de contact, reflète le vif succès du plan d'actions et de communication mis en place auprès des salariés. Ces mesures portent leurs fruits, et les taux observés en 2017 confirment la bonne tenue de la politique mise en place.

17.1.3 LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

17.1.3.1 Préparer les collaborateurs

La formation est une composante majeure de la gestion des ressources humaines du Groupe, notamment au sein des équipes de la Relation abonné qui constituent la part la plus importante des effectifs du Groupe, et dont le métier consiste à prendre en charge et accompagner l'abonné. Pour ces collaborateurs, la direction de la Relation abonné a souhaité élaborer des parcours de formation en interne, en s'appuyant sur des experts de la pédagogie pour adultes et des métiers de la Relation abonné, ce qui contribue à développer toujours davantage notre démarche qualité du service client, approuvée par l'AFNOR.

Pour les techniciens itinérants, qui sont parfois en contact physique avec les abonnés, une formation spécifique est dispensée par un organisme externe depuis 4 ans. L'objectif pour les années à venir est de former l'ensemble des techniciens qui interviennent auprès des abonnés, quel que soit le canal de communication.

Dans le cadre des formations spécifiques dont les collaborateurs ont besoin, en matière de santé, sécurité, droit social et management notamment, le Groupe a recours à des formateurs agréés externes.

Parcours d'intégration et formation initiale

L'accueil des collaborateurs au démarrage de la relation contractuelle est un élément majeur de la politique des ressources humaines du Groupe. Un parcours d'intégration incluant la formation initiale très développée (jusqu'à 7 semaines de formation initiale pour certaines activités de la Relation abonné, avant la prise de fonction effective) est mis en œuvre dans le but unique de mettre au contact de nos abonnés des collaborateurs experts dans leur domaine pour assurer une « expérience abonné » de la meilleure qualité possible. L'objectif des programmes de formation est d'adapter les collaborateurs aux besoins de leur poste et de les préparer à leur mission.

Des formations sont ainsi déployées pour apporter les compétences et les connaissances requises à chaque nouveau collaborateur.

Les formateurs du parcours initial sont des salariés du Groupe qui disposent d'une connaissance de leur métier permettant d'optimiser l'intégration de tout nouveau collaborateur et ayant eux-mêmes été formés au métier de formateur. Ces formateurs sont accompagnés dans leur mission par des Chargés de Formation qui s'assurent de la qualité et du suivi des formations dispensées et mettent à la disposition des formateurs tout le matériel pédagogique nécessaire et régulièrement renouvelé et mis à niveau des actualités de chaque activité. Ce processus de formation est reconnu par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de la Branche Télécom (Opcalia Télécom et AGEFOS) comme entrant dans le cadre de la contribution à la professionnalisation.

Pour les nouveaux techniciens itinérants, le Responsable Qualité et Formation réalise une formation durant quatre jours et assure un suivi régulier pendant les trois semaines de leur parcours d'intégration.

Conception et déploiement du plan de formation

Pour l'élaboration de la politique en matière de formation, les directions des ressources humaines analysent et évaluent les besoins d'acquisition et d'évolution de compétences nécessaires à l'exercice d'un métier. Une fois ces besoins identifiés, le Pôle Accompagnement des Talents

de la direction de la Relation abonné les recueille et les analyse pour concevoir puis déployer les dispositifs de formation au niveau de toutes les équipes de la Relation abonné.

Le Pôle Accompagnement des Talents est constitué d'une équipe d'experts dédiés en ingénierie pédagogique et de formation, chargée d'élaborer et de déployer un arsenal pédagogique qui s'appuie sur la mise en œuvre de différents outils d'apprentissage : formation en salle mêlant méthodes d'apprentissage traditionnelles et ludiques, *e-learning*, *rapid-learning*, programme de formation pratique en binôme, au cours duquel les collaborateurs, accompagnés d'un tuteur, sont mis en situation réelle. Cette stratégie de formation permet de s'adapter aux contraintes de temps, de mobilité géographique, mais également aux thèmes traités, aux modes et rythmes d'apprentissage propres à chaque collaborateur. C'est en s'appuyant sur la complémentarité de ces modalités de formation que le Groupe œuvre à déployer une meilleure efficacité pédagogique.

Par ailleurs, les équipes du pôle d'expertise et de connaissances accompagnent au quotidien les Conseillers dans un souci constant de les faire progresser.

Au sein du Groupe, environ 230 personnes sont en charge de la formation, dont plus de 30 collaborateurs de manière permanente et près de 200 de manière occasionnelle.

Le maintien et le développement des compétences et des talents en cours de carrière

Le Groupe s'est engagé dans une démarche permanente de formation de ses collaborateurs qui permet la hausse du niveau de compétence et d'expertise de chacun, le maintien d'un niveau d'engagement élevé des équipes et l'amélioration de l'employabilité interne des salariés.

Dans cette perspective, les collaborateurs du Groupe sont ainsi encouragés à compléter leur expérience par des sessions de formation continue (animation de réunions, communication, grammaire et orthographe, prise de parole en public, formation paie, comptabilité, juridique, bureautique, management de projet, management motivationnel, identification et gestion des risques psychosociaux, droit social, etc.) mises en œuvre dans le cadre du Compte personnel de formation. Des modules de formation en ligne ont également été mis en place (*e-learning* et *rapid-learning*), et sont accessibles en continu sur différents sujets : fixer des objectifs motivants, gérer son temps, réussir l'entretien annuel, promouvoir le bien-être au travail, accueillir un nouveau collaborateur, Excel, gestion de base de données, développer son impact à l'oral, etc.

Au sein des équipes de la Relation abonné, le Pôle Formation veille à la polyvalence et contribue à développer l'employabilité par la polyvalence des collaborateurs afin de permettre des évolutions transverses d'un métier à un autre au sein des équipes de la Relation abonné. Désireux de valoriser les savoirs de ses collaborateurs expérimentés et conscient de la richesse du partage des expériences, le Pôle Formation a ainsi développé un nombre important des parcours de formation dédiés à une fonction (parcours de formation de Support Métier, parcours de formation Responsable d'équipe, parcours de formation pour les Responsables de Plateau) animées par des formateurs externes spécialisés. Cette approche contribue à faire progresser la qualité du service rendu.

La stratégie de formation continue au sein du Groupe permet de renforcer les compétences des collaborateurs, de préserver les emplois des salariés pouvant être impactés par des variations d'activité conjoncturelles mais également de fidéliser les collaborateurs.

En 2016, la direction de la Relation abonné a ouvert son « Académie du Leadership » : il s'agit d'un programme de détection des talents, de partage des savoirs et des compétences entre collaborateurs, de sessions de training managérial, de mise à disposition de « kits de réussite », de parrainage des nouveaux managers visant à détecter, monter en compétences et accompagner les collaborateurs promus sur des fonctions managériales.

En 2017, un parcours d'accompagnement des talents 100 % féminins a vu le jour au sein de la direction de la Relation abonné, visant à promouvoir nos collaboratrices vers les plus hauts postes des métiers de la Relation abonné par l'intermédiaire d'un dispositif sur plusieurs mois qui combine formation auprès du CNAM, mentoring, groupes de réflexion, co-développement, etc. Cette première promotion a été intitulée Gotocodir. Des sessions suivantes sont programmées et seront également proposées à nos collaborateurs masculins.

Valoriser les expertises et favoriser la mobilité interne

Au-delà des actions de formation, les collaborateurs se voient proposer des évolutions de tâches et de responsabilités, voire des changements de métier, au cours de leur carrière. Dans ce cadre, les collaborateurs peuvent bénéficier de bilans de compétences.

Cette démarche permet au Groupe d'encourager l'expertise de ses collaborateurs et leur implication aux côtés des abonnés et constitue un atout majeur pour leur fidélisation : plus de 50 % des directeurs de centres de contacts et d'entités du Groupe, aujourd'hui à la tête de plus de 3 000 de nos collaborateurs, ont commencé leur carrière au sein du Groupe en tant que Conseillers il y a plus d'une dizaine d'années (c'est notamment le cas de Certicall, Qualipel, Mobipel et Resolution Call). Ils sont les témoins actifs de la réussite de notre politique de promotion interne. De même, une large majorité de nos responsables a débuté en tant qu'employés avant d'évoluer vers des postes d'encadrement. Ainsi, au cours de l'exercice 2017, 730 promotions ont été recensées au niveau du Groupe.

En 2017, le Groupe a également promu vers des fonctions RH des collaborateurs issus des plateaux d'appels (3 personnes), moyennant le déploiement d'un accompagnement et/ou d'une formation adaptée.

Pour garantir le respect du processus de mobilité, une « charte de mobilité interne », présentant les règles applicables au sein du Groupe, a été élaborée par les acteurs RH. Les collaborateurs ont accès aux offres de recrutement interne à travers l'intranet, ils peuvent consulter tous les postes à pourvoir et y postuler directement. La direction des ressources humaines s'assure que l'information a été portée à la connaissance des salariés *via* un mail général ou *via* les outils de communication internes (réseau social d'entreprise *Workplace* déployé en 2016).

Un grand nombre de passerelles entre les différents métiers exercés, notamment au sein de la direction de la Relation abonné a été créé. Un certain nombre de Conseillers évoluent chaque année vers des postes de Responsables. D'autres évoluent vers le métier de Technicien itinérant, ce qui permet de capitaliser pleinement sur le savoir acquis au cours des années antérieures et de proposer une évolution valorisante pour le salarié.

Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI)

Ce dispositif mis en œuvre par Pôle Emploi, co-animé avec l'entreprise qui recrute et l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), permet de faire financer jusqu'à 400 heures de formation pré-qualifiante des personnes éloignées de l'emploi précédant un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Destiné à combler l'écart entre les compétences de ces personnes et les compétences attendues par la direction de la Relation abonnés, il a permis de réaliser 37 % des recrutements de conseillers en 2017.

Grâce à ce dispositif et au travail réalisé conjointement par le Pôle Accompagnement des Talents, les équipes RH des centres de contacts, les OPCA et le Pôle Emploi, 139 personnes « éloignées de l'emploi » ont bénéficié de ce dispositif préalablement à leur embauche au sein du Groupe, acquies les compétences nécessaires au travers d'un parcours de formation spécifique et intégré nos équipes avec un taux d'intégration de 85 %.

17.1.3.2 Les indicateurs de formation

En 2017, le Groupe a réalisé près de 450 000 heures de formation, soit un équivalent de 48 heures de formation par salarié. Les données liées à l'activité du Groupe en Italie en 2017 étant non significatives, elles sont exclues du reporting.

Conséquence directe de la baisse importante du taux de départ au sein du Groupe, le volume d'heures de formation par salarié diminue légèrement par rapport à 2016. Cette évolution s'explique notamment par la réduction des embauches nécessaires pour compenser les départs, et provoque mécaniquement la baisse du nombre d'heures de formation initiale, représentant une part majoritaire du nombre d'heures de formation dispensé. Sur l'année 2015, un programme de formation des responsables d'équipe en centres de contact avait ponctuellement augmenté ce volume.

	Effectif mensuel moyen 2017	Effectif mensuel moyen 2016	Effectif mensuel moyen 2015	Heures de formation 2017	Heures de formation 2016	Heures de formation 2015	Nb heures de formation/ effectif moyen annuel 2017	Nb heures de formation/ effectif moyen annuel 2016	Nb heures de formation/ effectif moyen annuel 2015
Total France	7 464	6 626	6 034	260 500	300 969	351 319	35	45	58
Total hors France	1 788	1 840	1 808	187 970	131 173	247 143	105	71	137
TOTAL	9 252	8 466	7 842	448 470	432 137	598 462	48	51	76

17.1.4 RELATIONS SOCIALES

17.1.4.1 Organisation du dialogue social

Pour maintenir l'engagement des collaborateurs et rester à l'écoute de leurs attentes, le Groupe entretient activement un dialogue social de qualité tant avec ses salariés qu'avec leurs représentants.

Le dialogue avec les salariés

Une place prépondérante a été faite à la communication interne de façon à informer les collaborateurs et à favoriser les échanges. L'ambition du Groupe est de susciter et nourrir l'engagement et la mobilisation des salariés en entretenant le dialogue à travers différents canaux :

- L'intranet fournit les dernières nouvelles économiques et sociales du Groupe. L'utilisation du réseau social interne *Workplace* sur les périmètres des centres de contact et de l'assistance technique est un véritable atout de communication et de facilitation des échanges internes ; l'emploi de moyens de communication plus innovants, plus rapides, plus ouverts et enclins à la fluidité des échanges entre les salariés répond à un besoin et à des attentes, comme par exemple *Work Chat*, le pendant de *Workplace* ;
- le magazine mensuel interne, *Free For You*, réalisé par des salariés des centres de contact, et qui offre une vision du quotidien des collaborateurs et de leurs métiers au travers de reportages, interviews et articles consacrés aux activités et événements ;
- l'Interface Ressources Management, interface consacrée aux salariés permettant aux différents services des ressources humaines des centres de contact et de l'assistance technique du Groupe d'être au plus près de leurs préoccupations ;
- une communication spécifique à certains projets : un sondage social est mis en place tous les vingt-quatre mois au niveau de certaines entités. Une importante majorité des collaborateurs

des centres de contact du Groupe y répondent, ce qui témoigne du fort engagement des collaborateurs et de leur attachement à l'entreprise ;

- soucieuses d'innover encore en termes de qualité de management, les équipes de la Relation abonné ont lancé en 2016 une Académie du Leadership. Un certain nombre de distinctions ont été remises en 2016, en particulier aux centres de contact pour la qualité de leur management et leur qualité de vie au travail. Dans la lignée des années précédentes, et soucieux de consolider la qualité de l'environnement de travail des salariés, les centres de contact ont encore participé aux sondages *Great Place to Work* ;
- des événements, en plus des échéances habituelles conviant par exemple les enfants des salariés pour Noël, ont aussi été proposés au cours de l'année comme des concours de photographies, lors desquels les salariés qui expriment leurs talents, sont récompensés et exposés pour partager avec les autres des centres d'intérêts qui dépassent le périmètre de leur vie professionnelle ;
- des réunions ambassadeurs permettent également à la direction de la Relation abonné de rencontrer régulièrement les collaborateurs des différents centres et d'être à l'écoute de leurs questions et problématiques. Pas d'ordre du jour pour ces réunions qui se déroulent au fil des questions des collaborateurs ;
- des événements par métiers avec notamment la rentrée de direction de la Relation abonné au mois de janvier qui marque les esprits et mobilise les collaborateurs autour d'objectifs, de challenges, de rencontres avec des personnalités extérieures qui transmettent leurs valeurs de management. La journée des Best Performers est consacrée à récompenser les meilleurs collaborateurs des centres de contact. Le Manager Day est un événement qui rassemble tous les managers des boutiques une fois par an dans un cadre festif afin de créer du lien et impulser une vision managériale.

Le dialogue avec les Institutions Représentatives du Personnel (IRP)

Les IRP, élues par les salariés, sont présentes à tous les niveaux du Groupe, au sein de chaque société (comités d'entreprise et d'établissement, comité central d'entreprise, Délégués du personnel, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ou Délégation Unique du Personnel). Des rencontres régulières ou extraordinaires organisées avec les différentes instances selon l'importance et l'urgence des sujets à traiter, ainsi que des rencontres informelles en fonction de l'actualité de l'Entreprise et des besoins exprimés par les représentants, rythment le dialogue social au sein du Groupe.

Les instances interviennent à tous les niveaux du Groupe, elles rythment et coordonnent le dialogue social au sein des différentes entreprises. Les comités d'entreprise ou d'établissement gèrent les activités sociales et culturelles et les budgets qui y sont attachés. Ils sont toujours associés aux questions portant sur la vie des salariés et sur les activités économiques des sociétés. Les délégués du personnel, chargés de veiller à l'application des textes dans l'entreprise, font l'objet d'un dialogue étroit et d'une écoute active permettant au Groupe d'entretenir à tous niveaux des relais, proches du terrain et des salariés. Les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, quant à eux, sont autant d'interlocuteurs complémentaires pour suivre et anticiper les sujets propres à la santé et à la sécurité des salariés. Attentif à un dialogue social constructif, le Groupe accompagne les différentes instances, qui travaillent en coordination les unes avec les autres. Enfin, dans le souci de garantir la pérennité du dialogue social et d'entretenir une information de qualité de ses instances, le Groupe veille à la mise à jour continue de ses bases de données économique et sociale, permettant la mise à disposition d'une information permanente et ouverte, répondant ainsi aux informations accompagnant les consultations des IRP.

Pour illustrer la fréquence et la continuité du dialogue entretenu par la direction avec les IRP, au cours de l'exercice 2017 en France, elles se sont rencontrées au cours d'environ 340 réunions.

Vigilant quant à l'actualité sociale, le Groupe a été particulièrement attentif à la réforme du Code du travail impulsée par les ordonnances dites Macron publiées le 22 septembre 2017. L'information sociale, juridique et RH, faite en amont a permis d'être réactif et réceptif lors de leur publication. Une formation dédiée aux ressources humaines de tous les périmètres du Groupe s'est tenue au mois de décembre 2017 pour permettre une compréhension homogène, complète et opérationnelle des enjeux de cette réforme. En particulier, les éléments pour bien appréhender le nouveau comité Social et Économique – qui se substitue au comité d'entreprise et au CHSCT, en fusionnant leurs attributions – ont été partagés. Cette anticipation est cruciale en raison des renouvellements d'instances prévus au sein à venir dans les mois à venir.

Le dialogue avec les Organisations Syndicales

Le dialogue social au sein du Groupe prend aussi la forme de négociations collectives avec les Organisations Syndicales, présentes au sein des différentes entreprises du Groupe.

Les dirigeants du Groupe se sont toujours fixés comme ligne de conduite d'entretenir le dialogue et de faire en sorte de donner une suite favorable aux demandes de rencontres exprimées par les partenaires sociaux afin de favoriser les échanges. Ceci prend la forme d'abord de négociations annuelles, conformément aux trois blocs de négociations

découlant de la loi : (i) rémunération, temps de travail et partage sur la valeur ajoutée dans l'entreprise, (ii) égalité professionnelle femmes-hommes et qualité de vie au travail, (iii) gestion des emplois et des parcours professionnels et mixité des métiers.

Ces négociations donnent lieu à des échanges et aboutissent à des accords ayant vocation à encadrer activement des sujets essentiels, y compris des sujets propres au dialogue social lui-même abordé dans plusieurs entités du Groupe en 2017. Continuant aussi sa démarche dynamique et à long terme en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, l'agrément de la société Protelco a par exemple été renouvelé en 2017, des actions et de nombreuses communications sont d'ailleurs effectuées à l'intention des salariés, dans plusieurs entités du Groupe pour valoriser cette initiative.

C'est aussi dans un esprit de protection de ses salariés que le Groupe propose une couverture collective, complémentaire au régime de base de la Sécurité sociale et bénéficiant à l'ensemble de ses salariés et leur famille, à la fois favorable et conforme aux nouvelles exigences des « contrats responsables ». De cette façon la direction du Groupe souhaite cultiver la relation de proximité qu'elle a su développer avec les Organisations Syndicales. À ce jour, sept d'entre elles sont représentées au sein du Groupe, de manière équilibrée entre toutes les entités, qui bénéficient d'une représentativité variée, pour un meilleur dialogue social.

Pour illustrer la fréquence du dialogue entretenu par la direction avec les Organisations Syndicales, au cours de l'exercice 2017 en France, elles se sont rencontrées au cours de 114 réunions.

17.1.4.2 Bilan des accords collectifs

Grâce à sa dynamique sociale active, les sociétés du groupe Iliad concluent chaque année des accords collectifs qui viennent compléter et consolider le socle social existant. On dénombre une cinquantaine de nouveaux accords signés au cours de l'exercice 2017, avec les organisations syndicales dont la diversité des sujets traités évoque d'elle-même, d'une part, la concertation qui existe entre les différents partenaires du dialogue social et, d'autre part, la richesse du dialogue social au sein du Groupe.

Les instances représentatives du personnel ont continué d'être informées sur un grand nombre de sujets, y compris ceux ne nécessitant pas obligatoirement de les y associer, afin de mener une politique sociale dans la plus grande transparence.

On retiendra particulièrement de l'année 2017 la diversité et la richesse des sujets discutés, tels que la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle femmes-hommes, le droit à la déconnexion, le dialogue social.

L'année 2017 a enfin été caractérisée par la continuité d'application des réformes législatives et réglementaires entamées précédemment. La loi Travail du 8 août 2016 puis les ordonnances Macron du 22 septembre 2017 constituent le véhicule d'une réforme en profondeur du Code du travail sur de multiples aspects, concernant tant les représentants des personnels dans leurs fonctions (par exemple la prépondérance de l'accord d'entreprise, accords majoritaires, comité Social et Économique, conseil d'entreprise, représentants de proximité) que les salariés eux-mêmes au cours de la vie de leur contrat de travail (formation, pénibilité, licenciement personnel, télétravail). Le Groupe a été particulièrement vigilant sur ces nouveautés sociales tout au long de l'année 2017, anticipant ainsi leur mise en application en 2018.

17.1.5 LA SÉCURITÉ, LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Le Groupe applique au quotidien une politique bien établie en matière de santé, de sécurité et de bien-être de ses collaborateurs.

Les actions menées en matière de sécurité au travail

Plusieurs salariés spécialistes de la santé et de la sécurité au travail sont chargés de définir et déployer les mesures de sécurité en matière de prévention des risques.

Ils ont notamment pour mission d'identifier les risques *via* le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels et de rédiger un plan d'actions pour la mise en place de mesures et de moyens de prévention et de protection visant à les réduire ou à les supprimer :

- documents : notes de service, modes opératoires, procédures, etc. (pour exemple : procédure intervention en nacelle) ;
- équipements de protection (pour exemple : équipements contre les chutes de hauteur, chaussures de sécurité, combinaison de protection contre les ondes électromagnétiques, vêtements de travail) ;
- sensibilisation, formations (pour exemple : habilitation électrique (BR et BE mesure), habilitation au travail en hauteur, formation à la prévention des risques liés à l'activité physique, formation amiante, formation incendie, formation aux risques psychosociaux (à ce titre, en 2015 Protelco a permis aux principaux managers de suivre un cursus d'une journée à la fois théorique et de mise en situation afin de mieux comprendre et appréhender ces risques : 65 personnes de l'encadrement ont ainsi été sensibilisées, cette formation a été poursuivie en 2016 et 2017 pour couvrir l'ensemble de l'encadrement), formation Sauveteur Secouriste du Travail, Formation CATEC.

Ainsi plus d'un salarié sur trois a reçu une formation en matière de sécurité. Pour illustrer ce fort investissement en matière de sécurité, les formations sécurité représentent, dans nos filiales Protelco et Free Réseau chargées des interventions techniques, plus de 50 % des dépenses de formation. Au niveau du Groupe, ces dépenses sont plutôt de l'ordre de 20 % des dépenses totales de formation.

Des actions spécifiques sont également menées au profit des salariés itinérants afin de limiter les risques liés à la circulation routière. En 2017, Protelco a notamment réalisé une action de formation « Mener à bien son audit conduite et sécurité » dédiée aux Coordinateurs Terrains Itinérants dans l'objectif d'en faire des référents en matière de santé et sécurité. Une de leur mission étant d'accompagner les techniciens itinérants et de les auditer sur la conduite et l'état du véhicule.

Les salariés sédentaires sont eux sensibilisés au travail sur écran dans le but de prévenir l'apparition de Troubles Musculo-Squelettiques. De plus, des formations à la manipulation des extincteurs ainsi que des exercices d'évacuation sont organisés régulièrement.

Tous les nouveaux techniciens itinérants de Protelco reçoivent un accueil sécurité d'environ une heure lors de leur formation initiale. L'ensemble des risques inhérents à leur poste est alors abordé avec les mesures de prévention associées.

L'organisation et la qualité de vie au travail

Le groupe Iliad s'est engagé depuis des années dans une politique volontariste d'amélioration continue des conditions de travail de ses collaborateurs contribuant ainsi au développement d'un environnement favorisant le bien-être au travail.

- Des locaux récents :

Le Groupe a procédé à la rénovation de centres de contact afin de pouvoir proposer à ses collaborateurs des conditions de travail optimales. Ces importants investissements réalisés par le Groupe ont permis de totalement repenser l'espace de travail afin de favoriser le bien-être des collaborateurs.

- Le poste et l'espace de travail :

Le Groupe, soucieux d'améliorer la qualité de vie au quotidien de ses collaborateurs, a repensé et amélioré les espaces de travail. À titre d'exemple, lors de l'installation au sein du nouveau Siège, les managers ont recueilli tous les besoins de leurs équipes et les ont associés à la définition de leur espace de travail.

Iliad propose, également, divers avantages qui rendent le lieu de travail agréable au quotidien (salles de pause et espaces détente avec cafétéria à tous les étages, des espaces fumeurs et non-fumeurs).

- Les services aux salariés afin de leur faciliter la vie au quotidien :

Les collaborateurs en difficulté financière sont épaulés par un conseiller social qui assure un accompagnement global et personnalisé afin d'évaluer précisément leur situation personnelle et financière, et rechercher ainsi des solutions adaptées.

Depuis 2013, un service confidentiel d'écoute et d'accompagnement psychosocial destiné à aider les salariés et leurs ayants droit à résoudre les conflits (prise en charge téléphonique par un psychologue et consultations possibles en cabinet avec un intervenant psychosocial) existe et est mis au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs. L'accompagnement des managers est également organisé *via* un service de *coaching* téléphonique et confidentiel et d'intervention post-traumatique en cas d'accident (exemple : aide au manager dont l'un des collaborateurs vient de décéder, comment gérer les émotions de son équipe, etc.).

Attentif à la situation de stress qui pourrait être ressentie par les collaborateurs, Iliad a engagé une démarche de prévention et de gestion du stress en s'appuyant sur un module de formation permettant aux managers et aux responsables des ressources humaines de mieux appréhender les situations de stress et les risques psychosociaux et leur donner des solutions opérationnelles pour en réguler les impacts. Il en est de même concernant la prévention des risques de manière générale.

Le contrat Babilou a, par exemple, été lancé afin d'accorder des places supplémentaires en crèche aux collaborateurs du Groupe à horaire flexible, suite à l'accord d'annualisation du temps de travail, les femmes étant en général plus impactées par les problèmes

de garde d'enfants. Babilou propose notamment un service de garderie d'urgence permettant également de faire garder son enfant à la dernière minute lorsque la solution de garde habituelle est momentanément défaillante.

Depuis 2015, dans le but d'améliorer les conditions de vie de ses salariés, le Groupe profite d'une crèche pour ses activités au Maroc, pouvant accueillir jusqu'à 88 enfants sur 365 m². Le Groupe prend ainsi en charge les deux tiers des frais de gestion et a réalisé l'aménagement et l'ameublement de la crèche.

- Des moments « bien être pour les salariés » avec pour objectifs principaux : préserver la santé, diminuer l'absentéisme et prévenir les risques d'accident.
- De nombreuses initiatives ont également été prises chez Protelco : Formation de la coordination de l'assistance technique sur les bienfaits d'une bonne posture au travail, sur l'impact des aliments et du sommeil sur la santé des salariés, charge à ces personnes de relayer l'information sur les équipes de techniciens sédentaires et terrains. Ces messages ont également été relayés *via* des petites vidéos sur *Workplace*.

Mise à disposition des salariés sédentaires durant l'été 2016 des paniers de fruits de saison à raison d'une fois par semaine encourageant ainsi les salariés à consommer des aliments plus « sains ». Devant le succès rencontré, cette action a été généralisée au sein du Groupe fin 2016 par les services généraux.

Réalisation régulière d'événements au Siège pour renforcer la relation et la cohésion d'équipe : animation musicale à l'occasion de la fête de la musique, à l'occasion du *Freeday* : construction d'un mur « Free » en Lego™, partage d'un buffet de Noël chez Protelco dont les plats ont été en grande partie réalisés par les salariés sur le thème de la diversité culturelle, etc.

Les accidents de travail et maladies professionnelles

Au niveau du Groupe, 336 accidents, ayant entraîné un arrêt de travail, ont été recensés contre 176 en 2016. Cette hausse s'explique en partie car l'augmentation des effectifs du Groupe se fait sur les filiales dédiées au déploiement et aux interventions techniques, malgré la hausse de la prévention et de la sensibilisation des employés du Groupe, ainsi que le niveau accru des formations et l'amélioration des équipements de protection, particulièrement au niveau des techniciens, qui sont les plus exposés aux accidents du travail. En effet, les accidents sont plus fréquents sur ce type de postes que pour des salariés au sein de la Relation abonné. L'autre partie de la hausse du nombre d'accidents de travail est liée à un événement exceptionnel sur l'un de nos centres de contact, pour lequel des mesures ont été prises et sont détaillées ci-dessous. Les accidents de travail liés à cet événement exceptionnel représentent environ 50 % de la hausse observée sur l'année.

Le Groupe suit le taux de fréquence et le taux de gravité au niveau de toutes ses sociétés. Au cours de l'exercice 2017, en France, ces taux se présentent de la manière suivante :

Taux de fréquence ⁽¹⁾	Taux de fréquence hors Protelco et Free Réseau ⁽¹⁾	Taux de gravité ⁽²⁾
26,01	23,74	0,86

(1) Taux de fréquence = Nombre d'accidents de travail avec arrêt x 1 000 000 / volume d'heures travaillées réelles.

(2) Taux de gravité = Somme des jours arrêtés pour cause d'accident de travail x 1 000 / volume d'heures travaillées réelles.

Le Groupe a fait le choix d'internaliser au sein des entités Protelco et Free Réseau les équipes de techniciens itinérants et de déploiement/raccordement FTTH, qui représentent une part importante de ses effectifs. Ce métier, par sa spécificité, entraîne un nombre élevé d'accidents sans gravité. Ainsi, le Groupe a choisi de calculer le taux de fréquence d'accidents du travail avec et sans Protelco ni Free Réseau, par souci de cohérence au regard de son secteur d'activité.

Les taux de fréquence et de gravité au niveau Groupe sont en hausse par rapport à 2016, en raison de la très forte hausse des effectifs liés au déploiement du réseau FTTH du Groupe, ainsi qu'à un événement ponctuel intervenu sur l'un de nos centres de contact.

La hausse du taux de fréquences hors Protelco et Free Réseau est liée à des événements exceptionnels ayant impactés l'un de nos centres de contact. Ces événements exceptionnels résultent d'incidents acoustiques liés au bruit ambiant. Des tests et mesures ont notamment été effectués par la CARSAT et le CNRS, qui ont conclu à l'absence de danger pour les collaborateurs. Par conséquent et pour optimiser le confort des Conseillers, les dalles de plafond ont été renforcées, au-delà des épaisseurs préconisées. Des tests complémentaires seront effectués à la fin des travaux, et détermineront la mise en place d'actions supplémentaires. Sans ces événements exceptionnels, le taux de fréquence aurait été inférieur d'environ 10 points.

En outre, dans l'optique de réduire le nombre d'accidents au sein de ses effectifs, et notamment au sein des effectifs de Protelco et Free Réseau, le Groupe a déployé depuis 2013 un certain nombre de mesures dont voici quelques exemples :

- formation conduite préventive ;
- formation geste et posture ;
- achat d'équipements de protection améliorant la sécurité des salariés ;
- sensibilisation des nouveaux salariés à la prévention des risques liés à leur activité (accueil sécurité) ;
- création de postes de référents/coordonateurs terrain ayant un rôle d'accompagnement des techniciens itinérants tant au niveau technique qu'au niveau de la prévention des risques professionnels ;
- déploiement d'un parc de véhicules utilitaires légers alliant confort et sécurité ;
- achat d'accessoires facilitant le transport des équipements professionnels lourds (traulet, sac à dos).

Une collaboration active avec la médecine du travail

Depuis plusieurs années, le Groupe s'attache à travailler en étroite collaboration avec le médecin du travail afin de :

- bien comprendre l'organisation de chaque entité, les tâches effectuées sur les différents postes et leurs particularités notamment en termes de santé et sécurité ;
- recueillir les Conseils du médecin notamment sur les *process* et équipements de travail à déployer ;
- améliorer les conditions de travail de salariés « en souffrance » physique ou psychologique ;
- accompagner les actions sur le handicap ou faisant suite à un accident ;
- faciliter les recherches de reclassement temporaire ou définitif à l'issue d'un avis médical d'inaptitude ;

- réaliser des études de poste ainsi que des aménagements quand cela est nécessaire ;
- recourir aux différents spécialistes du centre médical inter-entreprises auquel sont rattachés les médecins du travail.

Gestion des entreprises sous-traitantes

Les filiales Free Mobile et Free Infrastructure sous-traitent certaines activités pour lesquelles le Groupe ne dispose pas des compétences en interne.

Il s'agit pour beaucoup de travaux de génie civil, publics et de bâtiment.

Du personnel, dédié à la coordination de la sécurité lors de ces phases de travaux, est employé par Free Mobile afin d'assurer la sécurité des entreprises intervenantes, ainsi que l'intégration des protections collectives et individuelles nécessaires à la maintenance de ces sites.

17.1.6 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

La diversité, l'égalité des chances et la non-discrimination font partie de la politique des ressources humaines lors du recrutement et tout au long du parcours professionnel de nos collaborateurs.

À travers la grande diversité des profils et des 64 nationalités que forment les 9 711 salariés, le Groupe bénéficie d'une véritable culture d'entreprise autour de collaborateurs partageant une passion commune : l'innovation technologique.

Dans ce cadre, les méthodes déployées au sein des équipes de la Relation abonné visent à éliminer toute possibilité de discrimination au cours du processus de recrutement d'un candidat. À ce titre, la méthode de recrutement par simulation permet de se baser sur des tests d'habileté professionnelle afin de prendre en compte les aptitudes réelles des candidats à l'exercice d'un métier et d'écartier ainsi tout risque de discrimination.

17.1.6.1 Mixité

Le groupe Iliad respecte les principes d'égalité entre les femmes et les hommes en appliquant une politique équitable en matière de recrutement, d'accès à la formation, de rémunération et de promotion.

Un rapport sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes est établi tous les ans dans la Base de données économique et sociale, et soumis au comité d'entreprise. Ce document constitue un prérequis indispensable à l'ouverture des Négociations Annuelles Obligatoires sur les rémunérations. L'évolution de la rémunération des salariés du Groupe est exclusivement fondée sur les compétences et l'expérience professionnelle et le Groupe est attentif à conserver cet équilibre. Le Groupe veille à mettre en place et maintenir une égalité salariale entre les femmes et les hommes à métier équivalent, même niveau de compétence, de responsabilité et de résultat. Les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes en France, que ce soit pour les cadres ou les non-cadres, n'ont cessé de diminuer sur les dernières années. Ainsi, pour la première fois, le rapport des salaires des hommes sur celui des femmes est inférieur à 1.

17.1.6.2 Handicap

Le groupe Iliad s'est engagé dans une politique volontariste en matière d'emploi de personnes en situation de handicap.

Les mesures mises en place par le Groupe se déclinent de la manière suivante :

Renforcer les actions de sensibilisation des collaborateurs

Le Groupe a souhaité sensibiliser ses collaborateurs et aborder avec ces derniers les problématiques liées à l'emploi des personnes atteintes de handicap.

Le Groupe a ainsi lancé une campagne de communication à destination de ses salariés :

- mise à disposition de Plaquettes, communication à travers le magazine *Free For You* ;
- organisation d'événements dédiés ;
- création d'un groupe de discussion sur les sujets professionnels liés au handicap ;
- formation d'une collaboratrice RH sur les sujets handi-professionnels ;
- passage de commandes auprès d'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) : cadeaux de naissance, maillots de foot, destruction des Freebox, etc.

Par ailleurs, le Groupe veille à mettre en place des actions ponctuelles sensibilisant ses collaborateurs à la question du handicap dans le milieu professionnel.

Favoriser l'embauche et l'accompagnement des travailleurs handicapés

Le personnel en charge du recrutement a suivi une formation spécifique intitulée « recruter des travailleurs handicapés » auprès de l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (Adapt).

Dans ce même objectif d'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, le Groupe participe régulièrement à des salons et forums de recrutement dédiés à la population de demandeurs d'emploi « travailleur handicapé ». Le Groupe a également développé des partenariats avec des sociétés de recrutement spécialisées.

Protelco organise pour la troisième année une opération « un jour un métier en action » en collaboration avec l'AGEFIPH qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés et en recherche d'emploi, de découvrir un métier de l'entreprise sur une journée.

Les postes de travail ainsi que les horaires de travail sont aménagés pour favoriser la vie au travail des collaborateurs handicapés. Les accords d'entreprise mettent également en place des mesures facilitatrices à destination des collaborateurs en situation de handicap. Un accompagnement dédié a été mis en place : journée pour effectuer les démarches administratives, aménagement des postes de travail, démarches auprès des compagnies de transport spécialisées, organisation des visites médicales dans les locaux.

Ces différents plans d'actions ou de formation visent à favoriser tant l'accueil que l'accompagnement des travailleurs en situation de handicap.

Le Groupe poursuit le déploiement d'actions en vue de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Dans ce cadre, la

Mission Handicap a pour objectif de développer une politique sociale responsable autour de la question du handicap tant en matière de recrutement que d'accompagnement des collaborateurs handicapés lors de leur parcours au sein du Groupe.

Développer la collaboration avec les travailleurs handicapés

Dans le cadre de son engagement en faveur des personnes en situation de handicap, le groupe Iliad collabore avec des personnes atteintes de déficiences visuelles afin d'améliorer l'accessibilité du portail Free aux abonnés souffrant du même handicap. Le Groupe a aussi mis en place une plateforme d'assistance dédiée aux sourds et malentendants depuis plusieurs années maintenant. Dans ce cadre, le Groupe a développé depuis quelques années maintenant un nouveau métier de vidéo-conseiller sourd ou malentendant au service de ses abonnés atteints du même handicap. Des signes ont été créés en Langage des Signes Français (LSF) afin de traduire certains termes propres à la marque. Les personnes de cette plateforme ont été mises à contribution lors de la mise en place du projet.

Signature d'un accord agréé en 2015

L'accord d'entreprise de Protelco en faveur du handicap a été agréé par la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) en mai 2015. En négociant un accord avec les partenaires sociaux et en le faisant agréer par l'État, Protelco a souhaité formaliser ses engagements et structurer sa politique handicap. Cet agrément sera soumis à reconduction dans 3 ans si les conditions de l'accord ont été remplies.

Afin d'assurer le déploiement de cet accord et d'honorer au mieux les engagements pris, une chargée de mission handicap a été intégrée dans le service Ressources Humaines.

À fin 2017, Protelco compte 56 salariés reconnus travailleurs handicapés (soit plus de 5 % de l'effectif total).

17.1.7 PROMOTION, RESPECT DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (OIT)

Le Groupe contribue, par ailleurs, au respect des principes édictés par les Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), ainsi qu'aux Droits Humains décrits dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme.

À ce titre, le groupe Iliad s'engage à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective (convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical du 9 juillet 1948, convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective du 8 juin 1949) et à lutter contre le travail forcé et l'exploitation des enfants (convention n° 105 sur l'abolition du travail forcé du 25 juin 1957 et convention n° 182 sur les pires formes de travail des enfants du 17 juin 1999).

Le Groupe veille tout particulièrement au respect des principes d'égalité, de diversité et de non-discrimination, tant au niveau de ses embauches que de l'évolution professionnelle de ses salariés.

17.2 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Les activités du Groupe (communications électroniques fixes et mobiles) ont un impact environnemental relativement limité par rapport à d'autres activités industrielles. Cependant, par son positionnement au cœur de l'économie numérique, le développement du Groupe requiert le déploiement d'infrastructures énergivores.

Si la prise en compte des enjeux liés à la protection de l'environnement et au développement durable a toujours été une préoccupation du groupe Iliad, la maîtrise de l'impact de ses activités a pris une réelle ampleur ces dernières années et fait l'objet d'un programme d'améliorations permanentes. C'est dans ce contexte qu'un *reporting* environnemental a été mis en place à partir de l'exercice 2012.

Le comité pour l'Environnement et le Développement Durable est en charge du pilotage de la politique environnementale du Groupe. Cette dernière est définie par le comité, en association avec plusieurs autres directions, le tout sous la responsabilité de la direction générale.

En 2017, le Groupe a initié les travaux de migration de sa flotte automobile vers des motorisations essence, alors que jusqu'à présent le parc de véhicules du Groupe était exclusivement à motorisation diesel (exception faite d'un parc de véhicules électriques pour l'usage

des Datacenters), et ce afin de réduire l'impact des émissions de particules fines. De plus, notre filiale en charge des Datacenters se fournit désormais exclusivement en énergie renouvelable (énergie hydraulique d'origine scandinave).

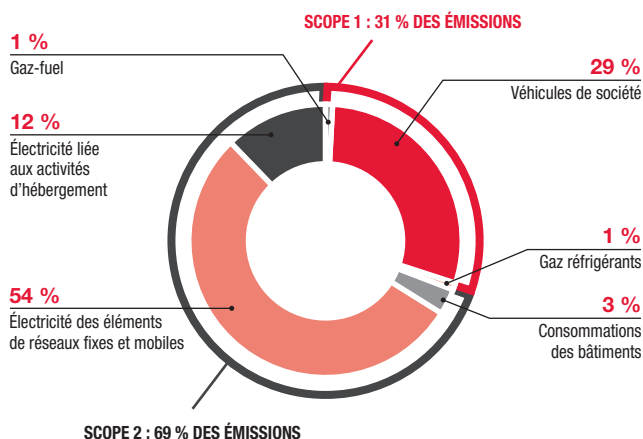
Aujourd'hui, la stratégie environnementale du Groupe s'articule autour de deux principaux objectifs clairs et précis, à savoir, la maîtrise de sa consommation énergétique et la gestion de ses déchets dans un contexte de fort développement de la base d'abonnés et d'une très forte hausse des usages.

17.2.1 MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Depuis de nombreuses années, le Groupe a fait de la gestion de la consommation énergétique l'un des principaux axes de sa politique environnementale. En matière de consommation énergétique, le Groupe a pour ambition de maîtriser l'impact environnemental de ses propres opérations (maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments et des véhicules, des réseaux), de ses fournisseurs dans une démarche écologique mais aussi économique (optimisation du

fret des Freebox, utilisation du rail quand cela est possible pour les déplacements professionnels) et de ses produits et services chez les abonnés à travers une démarche d'éco-conception.

En 2017, les émissions de CO₂ liées à ses consommations en propre se chiffrent à 32 212 tonnes équivalent CO₂ et se répartissent de la manière suivante sur les scopes 1 (émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles : fuel, gaz...) et 2 (émissions indirectes induites par les consommations d'électricité en propre) :



17.2.1.1 Maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments

La part des émissions de CO₂ induites par les consommations énergétiques des bâtiments du Groupe diminue légèrement sur l'année et représente désormais 3,3 % des émissions globales scopes 1 & 2.

Les bâtiments du Groupe sont essentiellement chauffés à l'électricité. Ce mode de chauffage limite les émissions de CO₂ associées par rapport à l'utilisation d'énergies fossiles comme le gaz.

De nombreuses initiatives contribuant à la préservation de l'environnement ont été mises en place par le Groupe :

- l'installation de systèmes de chauffage et de climatisation modernes et respectueux des règles environnementales ;
- une gestion centralisée des imprimantes pour assurer une mutualisation du matériel ;
- l'éclairage du parc immobilier a été centralisé afin de mettre en œuvre un meilleur modèle de gestion d'énergie en appliquant notamment l'extinction des luminaires de tous les bureaux à partir de 21 heures ;
- de manière plus générale, concernant l'utilisation raisonnée des ressources, des actions de sensibilisation sont régulièrement faites auprès des collaborateurs à travers un guide des éco-gestes et via les moyens de communication du Groupe.

Afin de conduire efficacement la politique énergétique en matière de bâtiments, le Groupe veillera également à affiner son suivi de la consommation de ses principaux locaux par poste.

L'audit énergétique, portant notamment sur l'analyse énergétique des bâtiments du Groupe, a permis de mettre en avant des axes d'améliorations, simples à mettre en place, par exemple dans les locaux du Siège.

17.2.1.2 La flotte de véhicules

En 2017, toujours dans un contexte de forte croissance des effectifs en charge des déploiements et des prestations auprès des abonnés, le parc automobile moyen annuel du Groupe était composé de 3 123 véhicules, soit 817 de plus qu'en 2016. L'optimisation de sa flotte constitue un enjeu majeur puisque cette dernière contribue à plus d'un cinquième des émissions de CO₂ du Groupe.

Dans le cadre du programme « conduite verte », le Groupe s'est lancé dans un vaste projet de renouvellement de sa flotte automobile. Le Groupe a alors procédé en 2015 à une consultation de différents fournisseurs pour le renouvellement de 100 % de son parc automobile, dans une optique de réduction des émissions de CO₂ et de consommation de carburant liées aux véhicules, anticipant ainsi la hausse progressive des besoins en véhicules du Groupe. Ainsi, en matière de transport courte distance, la politique du Groupe consiste à utiliser des véhicules plus respectueux de l'environnement.

Le choix de migrer la totalité du parc sur des motorisations aux normes Euro 6 et qui disposent de la technologie *start & stop* s'inscrit pleinement dans ce sens.

Aujourd'hui, 99 % de la flotte automobile est constituée de modèles qui consomment moins de 5 l/100 km en milieu mixte.

Le niveau moyen d'émission de CO₂ par véhicule du Groupe a logiquement augmenté de 3,5 % par rapport à 2016 et se situe à 111,1 g de CO₂/km par véhicule. Les effets bénéfiques de l'incorporation de véhicules dont l'empreinte CO₂ est inférieure à 90 g sont toutefois compensés par l'intégration de davantage de véhicules utilitaires dans sa flotte afin de permettre aux équipes techniques sur le terrain de raccorder les abonnés à la fibre optique, et ainsi offrir à ces derniers le meilleur service possible.

Par ailleurs, depuis 2013, le Groupe intègre des véhicules électriques au sein de sa flotte. À fin 2017, le Groupe compte une douzaine de véhicules électriques au sein de sa flotte automobile. Ces véhicules sont intégrés dans le parc de véhicules des Datacenters du Groupe : ils sont à disposition des collaborateurs, essentiellement pour les déplacements courts compte tenu de l'autonomie de déplacements de ces types de véhicules. Par ailleurs, Le parking du siège dispose de plusieurs emplacements avec ponts de recharges dédiés. Ces emplacements sont également disponibles pour les collaborateurs souhaitant recharger leur propre véhicule électrique.

Le Groupe a entamé, fin 2017, les démarches d'intégration d'une importante part de véhicules à motorisation essence au sein de sa flotte afin de réduire la quantité de particules fines (Polluant en Oxyde d'Azote) rejetée par l'ensemble de la flotte, qui est aujourd'hui à motorisation diesel.

Enfin, toujours dans le cadre du programme « conduite verte », un plan de formation à l'éco-conduite a été initié pour les collaborateurs utilisant la voiture dans le cadre de leur travail. La politique du Groupe vise à inciter les salariés à choisir les modes de transport moins polluants et à utiliser autant que possible les outils de vidéoconférence et téléconférence pour diminuer leurs déplacements.

D'un point de vue Système d'information, l'outil informatique de gestion des rendez-vous et des déplacements des techniciens itinérants vise à réduire la consommation énergétique et les émissions de CO₂ en minimisant les distances parcourues entre chaque rendez-vous.

Le tableau ci-dessous décline les différentes fonctionnalités de l'outil qui s'inscrivent pleinement dans cette démarche :

TECHNICIEN ITINÉRANT

Fonctionnalité	Objectif
Placement du premier RDV de chaque technicien le plus proche du lieu de remisage du véhicule	Optimiser le trajet domicile/ Zone d'intervention
Calcul automatique par le serveur des distances entre chaque intervention	Optimiser les tournées de chaque journée
Placement des nouveaux RDV sur la tournée précédemment calculée	Optimiser la distance de trajet à parcourir entre chaque RDV

TECHNICIEN DE GESTION DE PLANNING

Fonctionnalité	Objectif
Création d'un module de remplissage des plannings proposant les trajets optimaux lors du remplacement de RDV	Optimiser les tournées de chaque journée
Création d'une présentation graphique avec une carte, chaque secteur étant différencié par une couleur	Optimiser les sectorisations avec l'aide d'un outil visuel

17.2.1.3 Le réseau

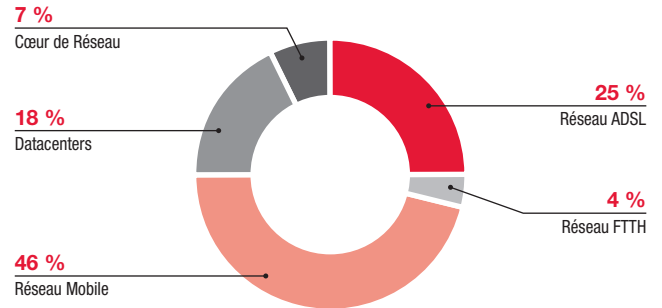
Avec plus des deux tiers de ses émissions de CO₂, la consommation énergétique des réseaux représente le principal enjeu pour le Groupe. Ces émissions sont liées à :

- la consommation d'électricité, pour la quasi-totalité ;
- l'utilisation de gaz réfrigérants pour le refroidissement des infrastructures de Cœur de Réseau et d'hébergement ;
- de très faibles consommations de fuel utilisées pour alimenter des groupes électrogènes devant palier à d'éventuelles coupures d'électricité dans ces mêmes infrastructures.

En 2017, dans un contexte de fort accroissement de l'activité, la consommation électrique totale des éléments de réseau du Groupe (incluant les Datacenters) atteint 456 GWh. La consommation énergétique des éléments de réseau continuera de croître au cours des prochaines années avec notamment la poursuite du déploiement des réseaux FTTH et mobile, ainsi qu'au développement de l'activité Datacenter.

Iliad veille à la maîtrise au sein de ses filiales de la consommation de ses réseaux. Ainsi dans le cadre de sa démarche de maîtrise globale de sa consommation, le Groupe a évalué sa consommation électrique par activité, le graphique ci-après présente la répartition des émissions

de CO₂ liées aux consommations d'électricité par sous élément de réseau :



Les réseaux fixe et mobile

Les réseaux fixe et mobile (hors Datacenters), par leur étendue, concentrent à eux seuls plus de la moitié des émissions de CO₂ du Groupe 80 % de ses consommations électriques. L'évolution de l'activité du Groupe et l'expansion de son réseau mobile, notamment grâce à une année 2017 record en termes de déploiement de nouveaux sites, fait que les consommations électriques du réseau mobile représentent aujourd'hui près de 60 % des consommations électriques du réseau. Ainsi, les consommations globales des réseaux du Groupe sont amenées à augmenter et ce malgré les efforts mis en place pour les maîtriser, comme on a pu le constater en 2017 avec les efforts d'investissements menés dans les infrastructures fixes et mobiles.

Le Groupe a finalisé en 2016 un appel d'offres afin de consolider et de simplifier la gestion de l'électricité. Un des critères de cette procédure était la redéfinition de son périmètre de contrats de fourniture d'électricité. Cette mesure s'inscrit dans la volonté du Groupe de mieux contrôler son impact environnemental.

De plus, le Groupe est en veille permanente afin d'utiliser des équipements utilisant le moins d'énergie possible. À titre d'exemple, les équipements radioélectriques installés par Free Mobile sont de génération récente, moins consommateurs en énergie que ceux des générations antérieures. Ils sont jusqu'à 5 fois plus petits et plus légers et consomment 30 % moins d'énergie. Dès lors, malgré le fort développement du mobile et plus récemment celui de la 4G, la consommation des éléments de réseau associés a connu une augmentation plutôt limitée.

Les activités Datacenters et hébergement

Suite à l'expansion de l'activité d'hébergement, la consommation associée a augmenté de 17 % en 2017. Toutefois, sa part dans les consommations électriques du Groupe enregistre une légère baisse à 17 % du total.

Les optimisations faites sur la production d'énergie et sur les sources de déperdition de celles-ci font des Datacenters des structures innovantes quant à leur consommation électrique. Ces technologies sont détaillées dans un cahier des charges interne nommé ECS 2.0.

Le Groupe veille à une normalisation de la politique énergétique par le respect des exigences du code de bonne conduite européenne sur l'efficacité énergétique des Datacenters (*European Code of Conduct for Datacenter*) dont il est signataire depuis 2012. En 2013, l'activité Datacenter a été récompensée par le prix de l'Union européenne pour les performances énergétiques de ses derniers Datacenters.

Les principales optimisations au niveau des Datacenters s'articulent autour de plusieurs axes :

- le rendement énergétique des Datacenters, DC2, DC3 et DC4, construits sur la base du cahier des charges du Groupe, a un *Power Usage Effectiveness* (PUE) effectif inférieur à 1,4 ;
- ces trois Datacenters ont fait l'objet d'améliorations continues des systèmes de refroidissement, qui représentent une part importante de la consommation énergétique. Ces améliorations reposent essentiellement sur la technique du *free-cooling* (refroidissement naturel) par l'utilisation de l'air extérieur pour refroidir les infrastructures informatiques, et par la modernisation des infrastructures primaires en utilisant des équipements à haut rendement. Grâce à ces optimisations, on estime le gain en consommation électrique totale à plus de 14 GWh par an au niveau des Datacenters, soit l'équivalent d'environ 650 teqCO₂ ;
- un nouveau Datacenter (DC5) est en cours de construction, sur la base d'un nouveau cahier des charges. Il doublera la capacité totale des Datacenters exploités (22 à 24 MW à terme) avec un *Power Usage Effectiveness* (PUE) inférieur à 1,1, utilisant un procédé de refroidissement adiabatique, ne faisant appel à aucune énergie pour le refroidissement de ses infrastructures ;
- dans une démarche écologique et responsable, le Groupe a développé une technologie innovante capable de valoriser la chaleur émanant du refroidissement de ses infrastructures informatiques. Dans ce cadre, le Groupe a élaboré (sur son Datacenter DC4) un mécanisme de recyclage d'énergie, via un échangeur de chaleur, permettant la fourniture de chaleur à des logements sociaux de la Mairie de Paris. L'accord définitif avec Paris Habitat OPH a été signé en juillet 2013 par acte notarié pour le 15^{ème} arrondissement de Paris, prévoyant la rétrocession de 60 à 70 GWh de chaleur par an et pour environ 170 logements, à partir de 2019 et jusqu'en 2026 ;
- dans une démarche de transparence, le Groupe a choisi de publier les différents indicateurs énergétiques des Datacenters en open data et en temps réel sur un site Internet : <http://pue.online.net> ;
- Online S.A.S., filiale du Groupe assurant l'exploitation de ces Datacenters, compense 100 % de son électricité par de l'énergie renouvelable (énergie hydraulique d'origine Scandinave) depuis le 1^{er} janvier 2018.

Tous les Datacenters du Groupe dédiés à l'hébergement sont certifiés ISO 50001. Cette certification vise à reconnaître la qualité de la gestion énergétique au sein de la société Online. Le but de cette certification est de mettre en place un système de management de l'énergie dédié en charge de la définition, du pilotage et du suivi d'une véritable politique énergétique.

17.2.1.4 Équipements Freebox

Au-delà du suivi de son impact direct, le groupe Iliad souhaite également réduire ses impacts indirects en proposant aux abonnés des produits et services éco-responsables, ce qui contribue à une meilleure maîtrise de leur consommation d'énergie. Ainsi, le boîtier TV de la Freebox Révolution intègre une fonction veille « profonde », qui permet de réduire la consommation électrique à moins de 0,5 Wh, soit 30 fois moins que la précédente génération.

La Freebox Révolution constitue une innovation majeure en matière d'équipement *media center*. Plus multifonctionnelle que la génération précédente, elle se substitue au quotidien à plusieurs autres appareils chez le consommateur (lecteur DVD Blu-Ray™ par exemple). La Freebox Révolution marque une avancée significative et illustre la logique

poursuivie par le Groupe qui est de réduire de manière globale les équipements autour de l'utilisateur grâce à ses nombreuses fonctionnalités.

En 2015, Free a lancé la Freebox mini 4K pour son offre d'entrée de gamme. Ce nouveau boîtier de format compact dispose d'une consommation réduite par rapport à la Freebox Révolution, de l'ordre de 45 %.

17.2.1.5 Maîtrise des opérations de transport

Les émissions de CO₂ générées par le fret entre les usines de production ou de reconditionnement des Freebox et la plateforme logistique du Groupe ont augmenté en 2017. Cette évolution résulte d'un besoin ponctuel d'acheminer de la marchandise par voie aérienne au cours de l'année.

Toutefois, la logistique constitue pour le Groupe un facteur clé pour relever les défis du développement durable en complément des solutions d'éco-conception et d'éco-innovation déjà mises en place par le Groupe. Ainsi, nous nous efforçons de privilégier au maximum le transport ferroviaire, cela demande une rigueur importante dans l'anticipation des commandes.

Le transport multimodal

Le projet de logistique durable mis en place par le Groupe via le développement du transport multimodal combinant la route, le rail, le maritime et très occasionnellement l'aérien a permis de maîtriser la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre.

En matière de transport, la démarche du Groupe se matérialise à travers le choix de moyens de transports plus respectueux de l'environnement. Pour cela, les équipes logistiques du Groupe ont d'abord choisi de limiter l'utilisation du fret aérien, utilisé exclusivement en cas de besoins exceptionnels, puis de procéder à la réduction massive du transport routier dans la chaîne.

En dépit de délais plus longs et d'une plus grande complexité de suivi, les équipes de Freebox ont, au cours de ces dernières années, systématisé l'utilisation du fret maritime, moins polluant que les autres modes de transport. Pour permettre ceci, Freebox a dû développer des outils d'anticipation de commandes performants.

En ce qui concerne le transport terrestre/intersites, Freebox innove dans son secteur en utilisant le rail sur une partie du tronçon. Moins polluant que le transport routier, le rail offre une réelle optimisation supplémentaire en termes d'émissions de CO₂. L'objectif étant de réduire la part du transport routier à quelques tronçons non couverts par le rail.

Optimisation de la chaîne de transport

Dans le cadre de sa démarche de logistique durable, le Groupe a mis en place plusieurs procédés dans l'organisation de la chaîne logistique à travers une optimisation des chargements et des flux de transport.

L'optimisation des chargements est réalisée par une augmentation du taux de remplissage des conteneurs et des camions. Le format des palettes a été harmonisé afin de densifier le ratio surface/énergie. Le Groupe veille également à supprimer les déplacements à vide ; seuls les camions complets font l'objet d'un déplacement.

Pour réduire les stocks, les coûts et les émissions de CO₂, l'équipe logistique a mis en place des plateformes logistiques multiservices à partir desquelles les produits sont distribués de façon optimale aux consommateurs (dans des magasins de proximité, des relais ou par des livraisons à domicile).

Toujours dans le souci de réduire les déplacements, les sites logistiques sont situés au plus près des ports de déchargement et des axes de distribution, c'est-à-dire plus près des abonnés et des prestataires routiers.

Les trajets ont également été optimisés via la réduction des maillons dans la chaîne logistique. À ce titre, certains produits sont livrés directement depuis la plateforme logistique jusqu'aux Free Centers.

Objectif de la chaîne logistique

Les équipes logistiques ont pour objectif la minimisation des livraisons en lots fragmentés qui pèsent sur la facture transport et le bilan Carbone du Groupe.

Ainsi, depuis de nombreuses années, le Groupe cherche à réduire le mode de livraison à domicile afin de privilégier les points relais. Pour cela, il a développé des partenariats avec des entreprises spécialisées disposant d'un très bon maillage du territoire afin de permettre aux abonnés de disposer de points relais, pour les livraisons et retours de Freebox, à proximité de leur domicile.

Par ailleurs, le réseau de boutiques Free s'est étendu en 2017, ce qui permet d'offrir une autre option efficace pour la mutualisation du transport des Freebox et des accessoires. Le Groupe disposait au 31 décembre 2017 d'un réseau de 57 boutiques.

En parallèle de cette démarche de mutualisation, le Groupe a poursuivi son partenariat avec une société de transport spécialisée permettant de proposer une offre premium pour une livraison au domicile de l'abonné sur rendez-vous et dans une démarche purement écologique puisque les colis sont livrés par des véhicules électriques.

Outre ces innovations logistiques récentes, le Groupe a initié l'intégration de ses principaux partenaires commerciaux dans sa démarche RSE. Un *reporting* sur les émissions de gaz à effet de serre est désormais demandé aux principaux partenaires logistiques.

Pour les années à venir, le Groupe envisage :

- de favoriser la mutualisation pour la livraison ou le retour des Freebox en des points plus proches du domicile de l'abonné (points relais, boutiques Free ou domicile des usagers) ;
- de continuer à innover pour proposer les meilleures solutions aux abonnés et maîtriser l'empreinte carbone associée à la chaîne logistique ;
- de poursuivre l'intégration d'un plus grand nombre de partenaires commerciaux dans la démarche RSE du Groupe.

17.2.2 MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS DE MATIÈRES PREMIÈRES & GESTION DES DÉCHETS

17.2.2.1 Dématérialisation des supports de communication

Iliad poursuit depuis des années son programme de dématérialisation des documents afin de diminuer l'usage du papier et de la consommation d'énergie liée à l'impression.

Dans son fonctionnement interne, le Groupe encourage ses salariés à la virtualisation des échanges. La documentation de travail interne est diffusée largement de manière électronique. Les collaborateurs privilégient dans leurs échanges, les mails ou encore les vidéo-conférences.

La dématérialisation des documents concerne également la gestion de la relation avec les abonnés du Groupe. Ainsi, le Groupe privilégie le recours à des supports électroniques durables à tous les stades de la Relation abonné (souscription, gestion de l'abonnement, facturation, commercialisation...).

17.2.2.2 Consommation de matières premières dans les emballages

Dans la perspective de la maîtrise de ses déchets, le Groupe a adopté, en matière d'emballage, une approche visant à réduire sa consommation de matières premières.

Les équipes de recherche ont mis en place des solutions innovantes afin de créer des emballages ergonomiques, conçus exclusivement à partir de matériaux biodégradables et de papier recyclé, qui épousent la forme des boîtiers afin de réduire à la fois les espaces vides et la quantité de papiers et de suremballage utilisés. Optimisés en poids et en volume, les emballages Freebox ont été pensés, dès le départ, pour résister tout au long du cycle de vie du boîtier.

Par ailleurs, d'un point de vue logistique, la diminution du volume des emballages permet un accroissement et une optimisation du volume de boîtiers transportés. Dès lors, les emballages consommés par les fournisseurs en charge du fret des Freebox ainsi que l'empreinte Carbone associée au transport de ces dernières sont réduits.

Depuis plusieurs années, le Groupe cherche à concevoir des emballages esthétiques et sensibilise ses usagers quant à la conservation et à la restitution de ces derniers. Les emballages peuvent ainsi être utilisés pour le retour des Freebox (résiliation, SAV, échange), mais aussi pour des usages personnels.

Les emballages des différentes sociétés du Groupe sont recyclés et valorisés dans les filières agréées.

17.2.2.3 Optimisation de la gestion des déchets

Différents types de déchets sont générés dans le cadre de l'activité du Groupe. La plus grande partie des déchets du Groupe provient des équipements et des composants électroniques.

Déchets électroniques, équipements et déchets dangereux

En matière de recyclage, le Groupe applique dans toutes ses filiales les obligations imposées par la directive européenne relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Pour la mise en œuvre de sa politique de gestion des déchets, le Groupe fait appel à des filières de destruction agréées pour le recyclage et la valorisation de ses DEEE. Ainsi, les équipements y sont collectés, triés et recyclés selon la réglementation en vigueur.

Dans toutes les sociétés du Groupe, les déchets générés par les activités industrielles sont acheminés vers les filières de destruction partenaires où ils y sont recyclés et revalorisés à 100 % selon les normes de destruction en vigueur en Europe. Les déchets générés et recyclés en 2017 pour le compte de la société Freebox, qui engendre une part importante des déchets du Groupe se présentent comme suit :

- 708 tonnes de plastique ;
- 565 tonnes de déchets électroniques ;
- 135 tonnes de ferraille ;
- 169 tonnes de câbles et cordons ;
- 161 tonnes de prises secteur ;
- 79 tonnes de disques durs ;

afin de limiter la quantité de déchets générés par son activité industrielle, Freebox a systématisé la réutilisation des équipements électroniques. Dans ce cadre, en cas de demande de résiliation, les boîtiers ainsi que leurs accessoires doivent être retournés en bon état de marche sous réserve de pénalités à la charge de l'abonné. Cette politique traduit la volonté au niveau du Groupe de s'assurer du recyclage selon la réglementation en vigueur des déchets générés par son activité.

Le coût lié au recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques est provisionné dans les comptes.

En matière de déchets dangereux, notamment de fluides toxiques, les équipes d'Online ont appliqué en avance le protocole de Montréal qui préconise la destruction de 100 % des gaz frigorifiques R22 utilisés dans les Datacenters. Entre 2008 et 2010, ces fluides ont été progressivement remplacés par des gaz de type R407C et R134A, plus respectueux de l'environnement. En 2014, la totalité des gaz utilisés a été substituée par des gaz de type R134A. À compter de 2018, les nouveaux Datacenters d'Online utilisent un système de refroidissement adiabatique ne faisant appel à aucun gaz frigorifique.

Online a mis en place un plan progressif de remplacement des gaz de type SF6 (Hexafluorure de soufre) visés par le protocole de Kyoto ainsi que dans la directive 2003/87/CE. Ce gaz est présent dans les postes électriques et sera remplacé d'ici 2026 par des postes électriques sous vide d'air.

Enfin, les huiles diélectriques des transformateurs ont été remplacées par le Triglycéride Ester Naturel. En France, Online est le premier opérateur à développer à grande échelle cette huile écologique biodégradable à 99 % après seulement 43 jours. La totalité des transformateurs a été remplacée en 2014.

Reconditionnement des Freebox

Les Freebox ainsi que tous les accessoires collectés (câbles, télécommandes, manettes de jeux, coques en plastique) sont reconditionnés dans des usines de Freebox en France ou en Europe avant d'être réattribués à d'autres abonnés. Le matériel défectueux est mis en réparation dans ces mêmes usines. Les composants ne pouvant être réutilisés sont recyclés (voir ci-dessus). En reconditionnant ses équipements, le Groupe permet d'économiser l'utilisation des matières premières, mais également, de maîtriser son empreinte écologique. Ainsi, la plupart des Freebox sont recyclées et reconditionnées pour un nouvel usage par un autre abonné.

Les équipes Freebox ont instauré un procédé de polissage permettant ainsi de ne plus changer systématiquement le revêtement plastique des boîtiers Freebox Crystal lors de leur reconditionnement en usine.

Par ailleurs, 40 % du plastique utilisé lors du changement du revêtement de la Freebox Révolution est d'origine recyclée.

Le Groupe a fait le choix d'intégrer son propre centre de recherche et développement pour réduire au maximum la chaîne de production, ainsi que de travailler sur des délais plus courts et de manière plus responsable.

Le Groupe travaille en outre avec une société qui procède au recyclage de tous les plastiques et composants, de manière à ce que tout soit revalorisé à l'extrême. Le Groupe veille à ce que le prestataire en charge du recyclage ait effectivement des filières de destruction et qu'il revalorise le maximum de produits. Il garantit la traçabilité des recyclages pour éviter l'enfouissement.

À titre d'illustration de sa démarche citoyenne, le Groupe a mis en place des accords tripartites avec des Centres d'Aide par le Travail, qui retraitent les produits (des câbles) tout en étant pilotés par des usines pour les contrôles qualité.

Optimisation du cycle de vie des téléphones

En proposant des offres sans obligation d'achat de terminal, le Groupe entend favoriser dans sa démarche, la réutilisation par les abonnés de leur ancien téléphone. Il a ainsi freiné la systématisation du réengagement lié au changement de téléphone favorisant ainsi l'allongement du cycle de vie des terminaux.

Dès lors, le positionnement des offres Free Mobile sur le segment du SIM Only a permis l'essor de ce marché, offrant aux abonnés la possibilité de ne pas renouveler leur téléphone mobile tous les 12-24 mois et d'en tirer un avantage financier. D'après l'Arcep, la proportion de forfaits libres d'engagement s'accroît de façon continue et représente désormais 68,8 % des 62,8 millions de forfaits commercialisés en métropole, reflétant une augmentation de près de 4 points en un an.

Grâce au succès de l'offre de location de terminaux, lancée à la fin de l'année 2013, Free Mobile contribue fortement à l'optimisation du cycle de vie des terminaux. À travers ce système de location de smartphones, Free Mobile reste propriétaire de ces derniers. Les téléphones récupérés à l'issue de la période de location par l'utilisateur sont reconditionnés par le Groupe puis revendus à des particuliers via des intermédiaires, bénéficiant ainsi d'une « deuxième vie ».

Pour recycler des produits à plus faible valeur, le Groupe a conclu une convention de don avec la Fondation Emmaüs (via la Fondation Free). La Fondation Emmaüs analyse les produits pour reconditionner et vendre ceux qui peuvent l'être. C'est ainsi que 1 500 produits avaient déjà fait l'objet d'un don à fin 2017.

Gestion des déchets des Datacenters

Nos Datacenters ont fait le choix de confier l'évacuation et le traitement des déchets recyclables à un prestataire qui s'engage à les collecter, les transporter, les traiter ou les faire traiter conformément à la législation dans des centres de traitement agréés.

En 2017, ce sont plus de 20 tonnes de cartons (essentiellement des cartons d'emballage de serveurs), 11 tonnes de métaux « disques durs », 16 tonnes de matériels électroniques et 29 tonnes de déchets industriels communs qui font l'objet de ce traitement sur nos Datacenters.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Le Groupe s'assure que l'ensemble des fournisseurs de ses restaurants d'entreprise soit impliqué dans la lutte contre le gaspillage alimentaire et s'efforce de limiter au maximum les déchets liés à ces prestations.

17.2.3 MESURES PRISES POUR PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

Compte tenu de ses activités, le Groupe a un impact limité sur la biodiversité. Pour autant, le Groupe veille à mettre en place des initiatives de protection de la biodiversité, notamment en partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO).

Par ailleurs, lorsque Free Mobile utilise des antennes tubes, qui ont l'avantage d'une bonne insertion paysagère dans l'environnement, celles-ci sont obturées afin de protéger les espèces cavernicoles.

17.3 ENTREPRISE RESPONSABLE

Le succès du Groupe repose sur une stratégie sociétale responsable visant à équilibrer efficacité économique, équité, intérêt des abonnés et préservation de l'environnement. La démarche de développement durable d'Iliad repose sur la conviction que la contribution de ses activités à la satisfaction des besoins peut et doit être responsable. Elle doit savoir intégrer les interrogations et les contradictions contemporaines : réduction des coûts, changement climatique, amélioration du pouvoir d'achat, etc.

Être responsable pour le Groupe signifie, également, bâtir des relations solides et transparentes avec ses fournisseurs, ses abonnés ainsi que les collectivités territoriales et prendre en compte les enjeux en termes de développement durable. Menée sous l'égide du comité pour l'Environnement et le Développement Durable, la responsabilité sociétale prônée par le Groupe est une coopération au service de valeurs communes.

17.3.1 RENFORCER L'INFORMATION DES ÉLUS, DU GRAND PUBLIC ET DE SES ABONNÉS SUR LES DÉPLOIEMENTS D'ANTENNES RELAIS, LES ONDES, LES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES ET LA SANTÉ

17.3.1.1 Veiller au respect de la réglementation

Dans le cadre de ses activités de téléphonie mobile, le Groupe s'est engagé à respecter les valeurs limites applicables en matière d'exposition du public aux champs électromagnétiques conformément à la réglementation en vigueur (décret n°2002-0775 du 3 mai 2002, transcrivant en droit français la recommandation du Conseil de l'Union européenne du 12 juillet 1999) fondée sur des seuils recommandés par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

17.3.1.2 Mesurer le niveau d'exposition aux ondes électromagnétiques

La nouvelle législation (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014) permet à toute personne (physique ou morale) qui le souhaite de demander gratuitement une mesure de champ électromagnétique, afin de connaître l'exposition des personnes aux champs électromagnétiques de toute origine, dans les locaux d'habitation, les lieux ouverts au public ou les lieux accessibles au public des ERP.

Les mesures de champ dans les locaux d'habitation ou les lieux accessibles au public sont prises en charge à travers un fonds auquel Free Mobile participe *via* une contribution additionnelle à l'imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux (IFER) applicable aux stations radioélectriques.

Grâce à ce fonds alimenté par les opérateurs mobiles, environ 3 700 mesures ont été réalisées au cours de l'année 2017.

La gestion de ce fonds est assurée par l'Agence nationale des Fréquences (ANFR), chargée également d'instruire les demandes et de diligenter le laboratoire devant réaliser les mesures.

Ces mesures sont réalisées par des laboratoires indépendants accrédités Cofrac, selon le protocole en vigueur établi par l'ANFR.

17.3.1.3 Promouvoir la visibilité de l'information concernant l'exposition aux ondes et les questions relatives à la santé

Dans sa relation avec les élus, le grand public ou les abonnés, le Groupe suit une démarche pédagogique, en participant à la diffusion des études et rapports réalisés par les autorités sanitaires internationales et nationales, telles que l'Agence Française de Sécurité Sanitaire de l'Environnement et du Travail (ANSES) et le comité scientifique des risques sanitaires émergents et nouveaux (SCENIHR), comité scientifique indépendant mis en place auprès de la Commission européenne.

Afin de mieux partager la connaissance légitime sur le sujet des radiofréquences et des antennes relais avec les élus, les bailleurs et la population, le Groupe diffuse régulièrement les fiches de l'État (antennes relais, questions réponses sur les antennes relais, téléphones mobiles...) et ses propres documents pédagogiques.

Concernant les usages du téléphone mobile, le Groupe informe ses abonnés sur les bonnes pratiques permettant de maîtriser leur exposition lors des conversations téléphoniques (par exemple : utiliser un kit-oreillette pendant les appels téléphoniques, téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité, etc.). La mention de la recommandation d'usage du kit mains libres et la représentation du kit mains libres figurent dans les publicités de Free Mobile ayant pour but la promotion de l'usage d'un téléphone mobile pour des communications vocales.

Les terminaux commercialisés ou mis à disposition par le Groupe sont systématiquement fournis avec un kit mains libres. Conformément à la réglementation en vigueur, la valeur du débit d'absorption spécifique (DAS) propre à chaque terminal et la mention DAS sont indiquées par Free Mobile sur son site Internet, en boutique, dans ses brochures commerciales ainsi que dans ses publicités, ou encore sur l'emballage de chaque terminal.

Le Groupe s'efforce d'assurer une éthique dans ses communications commerciales dans le respect des lois et règlements en vigueur. Dans le cadre de son plan « marketing responsable », le Groupe veille à la pédagogie et à l'information de bonnes pratiques des usagers pour limiter leur exposition aux ondes radio lors de l'usage du téléphone mobile en mode conversation contre la tête. Il est à noter que, par exemple, les usages SMS, e-mail et Internet qui nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et que l'on tienne le mobile éloigné de la tête et du tronc, réduisent fortement l'exposition. Enfin, quand le téléphone mobile fonctionne en 3G ou en 4G, le niveau d'exposition au téléphone est environ 100 fois inférieur à celle d'un mobile fonctionnant en 2G.

17.3.1.4 S'engager pour accompagner le déploiement des antennes-relais

Attaché à ce que le déploiement des antennes-relais s'effectue sereinement dans un cadre transparent et durable, le Groupe s'est engagé à suivre la réglementation très stricte.

Une nouvelle loi renforce encore l'information et la concertation : la loi du 9 février 2015 relative à la sobriété, à la transparence, à l'information et à



la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques, dite loi Abeille. Les textes d'application relatifs à l'information des collectivités lors de l'implantation d'antennes-relais ont été publiés en fin d'année 2016 (Décret n° 2016-1106 du 11 août 2016 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement de l'instance de concertation départementale mentionnée au E du II de l'article L. 34-9-1 du Code des postes et des communications électroniques ; Décret n° 2016-1211 du 9 septembre 2016 relatif à l'information locale en matière d'exposition du public aux champs électromagnétiques et au comité national de dialogue de l'Agence nationale des Fréquences ; Arrêté du 12 octobre 2016 pris en application des A et B du II de l'article L. 34-9-1 du Code des postes et des communications électroniques et relatif au contenu et aux modalités de transmission des dossiers d'information et des dossiers établissant l'état des lieux des installations radioélectriques soumises à avis ou à accord de l'Agence nationale des Fréquences).

Avant même que ces textes d'application n'aient été publiés et au-delà de la réglementation, le Groupe, dans son déploiement des antennes-relais, s'était déjà attaché à :

- respecter les lignes directrices du Guide des Relations entre Opérateurs et Communes (GROC) établies en 2007 entre l'Association des Maires de France (AMF) et les opérateurs en matière d'implantation d'antennes-relais. En application de ce guide, Free Mobile a ainsi signé plus de 100 chartes pour l'implantation des antennes-relais avec des collectivités, villes, communautés d'agglomérations ou départements et participe régulièrement à des négociations avec des collectivités qui souhaitent rédiger ou réviser une charte ;
- informer les élus locaux concernant l'implantation d'une nouvelle antenne-relais (par un dossier spécifique intitulé Dossier d'Information Mairie ou DIM) ;
- participer au dialogue avec les différents interlocuteurs pertinents avant le déploiement de toute antenne-relais ;
- répondre aux interrogations des élus locaux, des bailleurs, des riverains ou des locataires concernant l'implantation d'une antenne-relais ou une antenne-relais existante ;
- contribuer à la progression des connaissances, au dialogue entre toutes les parties prenantes (État, collectivités, bailleurs, associations, opérateurs) en participant activement aux instances de dialogue et de concertation mises en place par les pouvoirs publics et les agences de l'État (ANFR, ANSES).

En plus de ces pratiques d'information et de dialogue, suite à la publication de textes d'application de la loi Abeille publiés fin 2016, le Groupe a implémenté un nouveau modèle de Dossier d'Information Mairie (DIM) pour répondre aux exigences réglementaires.

17.3.1.5 Recherche et veille scientifique dans le domaine des ondes électromagnétiques et de la santé

En complément de ses obligations légales, Free Mobile s'est également engagé dans une démarche volontariste pour assurer une veille technologique et scientifique, au niveau national et au niveau international, sur les radiofréquences et la santé. Une fonction dédiée a été créée pour assurer la veille et participer activement aux instances de concertation mises en place par l'ANSES sur les radiofréquences et la santé. La personne en charge de ce sujet a été nommée en 2016 présidente du groupe d'experts (*H&E Operator Expert Group*)

mis en place par l'Association internationale des opérateurs mobiles (*GSMA Health Expert Group*). Elle a participé le 15 décembre 2016 à la Journée EMF (*Electromagnetic Fields*, « Champs électromagnétiques ») de la chaire *Wave Human Interactions & Telecommunications* (WHIST) Caractérisation, Modélisation et Maîtrise (C2M).

17.3.2 DES DÉPLOIEMENTS RESPECTUEUX DE LA POPULATION

17.3.2.1 Engagement sur le niveau sonore

Le Groupe respecte le décret n°2006-1099 du 31 août 2006 relatif à la lutte contre les bruits de voisinage ainsi que le critère d'émergence spectrale du 1^{er} juillet 2007. De ce fait, dans le cadre de ses activités de Datacenter et de déploiement de la fibre optique, une émergence sonore inférieure à 3dB en limite de propriété est appliquée.

Depuis des années, le Groupe a réalisé des efforts considérables au niveau de l'atténuation acoustique des équipements de production (murs acoustiques, pièges à son, revêtements acoustiques, baffles).

17.3.2.2 Insertion paysagère

Concernant l'implantation de ses antennes-relais, le Groupe s'est engagé auprès des collectivités territoriales à étudier toute demande d'insertion paysagère de ses antennes pouvant être formulée par les Architectes des Bâtiments de France (ABF), les gestionnaires d'espace public ou les mairies.

Pour améliorer l'insertion paysagère, Free Mobile a privilégié, lorsque c'était notamment techniquement possible, la mutualisation des supports ou la colocalisation pour l'implantation de ses antennes-relais. En outre, les équipements de dernière génération déployés par Free Mobile se caractérisent, à fonctionnalités égales, par une taille réduite facilitant d'autant mieux leur insertion paysagère.

17.3.2.3 Information et concertation avec les collectivités locales et les acteurs de la vie sociale

Le Groupe s'efforce au quotidien de mettre en place un dialogue de proximité et de confiance avec ses interlocuteurs locaux. Ce dialogue est assuré au quotidien par plusieurs collaborateurs dédiés aux questions des collectivités à chaque étape du déploiement et de vie de ses réseaux mobile et fixe.

Le Groupe participe aux Commissions Consultatives Régionales d'Aménagement Numérique des Territoires (CCRANT). De plus, le Groupe dialogue régulièrement avec les collectivités à l'occasion du déploiement de son réseau fixe.

Pour le déploiement de son réseau mobile, Free Mobile, qui a adhéré à plus d'une centaine de chartes de collectivités pour le déploiement de son réseau et continue à en négocier et à en signer régulièrement de nouvelles, participe activement aux actions d'information que les Mairies ou les Bailleurs mettent en place et participe aux commissions consultatives communales et instances de concertations départementales ou régionales.

Free Mobile s'est par ailleurs engagé aux côtés des trois autres opérateurs dans les différents programmes de résorption des zones blanches. Dans le cadre du nouveau programme national de résorption des zones blanches, qui intègre 268 communes, nouvellement identifiées, Free Mobile assure, en tant qu'opérateur

leader, le déploiement sur plus de 230 d'entre elles. Son rôle consiste, en lien constant avec la collectivité chargée de mettre le site (pylône) à disposition, à valider l'emplacement de ce pylône, installer ses équipements actifs (les antennes) et exploiter le réseau pour le compte des trois autres opérateurs mobiles. Free Mobile a vocation à s'investir sur davantage de communes, notamment en tant qu'opérateur leader, suite aux nouvelles campagnes de recensement.

17.3.3 RENFORCER LA SATISFACTION DES ABONNÉS ET VEILLER À LEUR PROTECTION

Doté d'un large parc d'abonnés répartis à travers ses diverses activités, le Groupe a su se doter des outils et moyens nécessaires à la gestion optimale de celui-ci. L'approche adoptée est double : offrir la meilleure qualité de service possible tout en assurant la protection de l'ensemble des abonnés, qu'il s'agisse de sécurisation des réseaux et des flux de données, d'éléments de confidentialité ou d'exposition à des dangers divers pour les publics sensibles.

17.3.3.1 Satisfaction des abonnés

La satisfaction des abonnés est l'un des enjeux clés de la politique commerciale du Groupe. Pour répondre à cette attente, le Groupe a fait des engagements qualité la clé de voûte de sa politique commerciale et d'assistance.

Proposer une offre simple et attractive d'un point de vue tarifaire constitue le premier pilier de la politique commerciale du Groupe. Depuis plus d'une décennie maintenant, le Groupe propose des services innovants et démocratise l'accès aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Fort de sa notoriété acquise avec ses activités fixes, le Groupe s'est lancé dans la téléphonie mobile avec des offres simples et attractives permettant aux abonnés de réduire leur facture et de développer leurs usages. Ainsi, la facture moyenne des abonnés mobile en France a chuté d'un tiers d'après l'Arcep entre le quatrième trimestre 2011 et le troisième trimestre 2017, s'établissant à 15,90 euros hors taxes par mois. En parallèle, le taux de pénétration mobile en France (Métropole hors M2M) atteint 111,7 % à fin 2017 contre 99,6 % à fin 2011.

L'offre initiale à 2 euros par mois de Free Mobile s'inscrit dans cette logique de démocratisation puisqu'elle propose depuis son lancement, pour un prix 5 fois moins élevé, un service supérieur au « forfait social mobile » défini par les opérateurs et le Gouvernement en 2011.

En outre, le Groupe a aussi grandement contribué à l'intégration des DOM et des destinations étrangères dans les forfaits. En janvier 2013, c'est le premier opérateur à avoir intégré les appels et SMS illimités vers les mobiles des DOM dans ses forfaits Freebox Révolution et mobile. Le Groupe a également été moteur dans la baisse des tarifs de *roaming* et en incluant de nombreuses destinations (dont l'Europe, les DOM, l'Afrique du Sud, l'Australie, le Canada, les États-Unis, Israël et la Nouvelle-Zélande) dans le Forfait mobile Free, ainsi que 25 Go d'Internet mobile par mois depuis la Suisse et le Mexique.

Afin de satisfaire au mieux ses abonnés, le Groupe a mis en place, dans le cadre de ses offres, une Relation abonné performante fondée sur le dialogue et l'anticipation des besoins.

Les efforts déployés par le Groupe en la matière ont d'ailleurs été salués et reconnus dans différentes enquêtes réalisées au cours de l'année 2017, notamment :

- **Baromètre nPerf des connexions Internet mobiles en France métropolitaine** (4 trimestres consécutifs en 2017) : Free obtient le meilleur débit descendant 4G et meilleur score nPerf pour les connexions 4G ;
- **Baromètre nPerf des connexions Internet fixes en France métropolitaine** (pour l'année 2017) : Free obtient le meilleur débit descendant en Fibre optique (FTTH) ;
- **Palmarès des meilleures enseignes, Capital** (décembre 2017) : Free, avec Freebox Révolution, élu champion pour le fixe dans la catégorie des opérateurs téléphonie, Internet, TV.

La satisfaction des abonnés est d'autant plus clé pour Free Mobile que la société ne propose que des offres sans engagement. Or 6 ans après son lancement, le Groupe a conquis 19 % de part de marché (Métropole hors machine-to-machine) sur cette activité. Ces performances illustrent la qualité de service apportée aux abonnés à travers des offres sans engagement.

Le Groupe dispose, par ailleurs, des certifications AFNOR sur ses activités fixe et mobile qui garantissent la qualité du service de la Relation abonné. Cette certification garantit la qualité, la fiabilité et la sérieux de la prestation fournie par les équipes de la Relation abonné du Groupe. Ces certifications ont été obtenues dès 2008 pour les activités fixes et en 2013 pour les activités mobiles, soit un an après leur lancement commercial.

17.3.3.2 Information et protection des données personnelles

La responsabilité sociale et environnementale implique d'adopter une démarche d'information et de transparence sur ses activités. C'est pourquoi, dans son rapport avec ses consommateurs, le Groupe agit au quotidien en opérateur responsable.

Des risques de sécurité maîtrisés

De manière plus générale, le Groupe attache une importance de premier plan à la sécurité de ses abonnés et la protection de leurs données personnelles. Cette préoccupation majeure s'est traduite par des choix structurants pour ce qui concerne le fixe, le mobile, l'Internet ainsi que les plateformes de gestion des abonnés.

La conception par le Groupe du système Freebox (« box » abonné et équipement d'accès associé), et notamment la maîtrise de la composante logicielle, lui permet de disposer d'un des systèmes les plus sécurisés au monde. Le risque en matière de faille de sécurité est ainsi mieux géré avec des équipes disposant d'un très haut niveau d'expertise logicielle et sécurité informatique et ne dépendant d'aucun prestataire externe.

Les offres Freebox proposent ainsi depuis plusieurs années pour les accès à Internet sans fil les technologies WPA2 qui offrent les mécanismes de chiffrement les plus forts, utilisant une clé de 256 bits pour chaque paquet.

Les services connexes comme le réseau communautaire FreeWifi disposent également de systèmes d'authentification qui assurent une traçabilité des utilisateurs de la bande passante laissée à leur disposition.

Enfin, les services VPN inclus dans l'offre Freebox Révolution offrent à chacun la possibilité de liens directs chiffrés entre machines distantes, pour l'échange de données sensibles.

Les offres mobiles reposent sur des technologies de dernière génération particulièrement robustes et évolutives. En particulier, les algorithmes de chiffrement des communications entre les terminaux et les équipements réseaux mis en œuvre sont les plus récents, répondant ainsi aux recommandations des autorités compétentes en matière de Sécurité des Systèmes d'Information. Ces considérations ont particulièrement influencé le choix de l'équipementier de référence de Free Mobile, un industriel européen disposant d'un très haut niveau d'expertise et dont les équipes de R&D sont localisées en Europe.

Tous les équipements actifs font l'objet d'une supervision exclusivement assurée en interne selon des procédures particulièrement rigoureuses. Les accès aux équipements réseaux et serveurs sont systématiquement authentifiés, avec niveaux d'accès hiérarchiques, et historisés à des fins de traçabilité.

Les plateformes de Relation abonné sont internalisées au niveau du Groupe par des structures dédiées, afin d'éviter la dispersion de données personnelles auprès de tiers. En matière de Système d'Information, le Groupe privilégie des développements internes assurés par des collaborateurs disposant d'une expérience reconnue qui lui permettent d'être plus réactif et moins dépendant de prestataires tiers. En misant sur des technologies OpenSource plus souples et résilientes que des systèmes propriétaires, le risque en matière de failles de sécurité est maîtrisé et mieux documenté. Les accès aux bases de données comportant des informations personnelles des abonnés sont systématiquement authentifiés, avec niveaux d'accès hiérarchiques, et historisés à des fins de traçabilité.

Une communication des données encadrée

Les dispositions légales en vigueur imposent au Groupe de notifier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) toute faille de sécurité et/ou violation de données personnelles (destruction, perte, altération, divulgation ou un accès non autorisé à des données personnelles, de manière accidentelle ou illicite). À ce jour le Groupe n'a pas eu à notifier de violation de données personnelles. En application des dispositions du décret n° 2012-1266 du 15 novembre 2012, les services de l'État en charge de la sécurité des Systèmes d'Information peuvent diligenter tout audit de sécurité qu'ils estiment nécessaire. Le Groupe est également présent dans les nombreux groupes de travail dédiés aux problématiques de sécurité réseau et SI associant pouvoirs publics, opérateurs, équipementiers et chercheurs.

Enfin, le Groupe s'attache à ne communiquer aucune donnée personnelle de ses abonnés à des tiers en dehors de toute obligation légale ou injonction judiciaire formulée par une juridiction nationale. Le Groupe refuse ainsi toute demande de transmission de données personnelles qui ne serait pas autorisée par une juridiction ou n'émanerait pas d'une autorité nationale valablement compétente. Dans ce cadre, le Groupe répond aux réquisitions judiciaires régulièrement formulées pour ses abonnés fixes, mobiles et Internet. Concernant l'obligation faite aux opérateurs de procéder à l'identification d'abonnés dans le cadre de la lutte contre le téléchargement illégal, le Groupe a répondu favorablement aux demandes transmises par la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet (Hadopi) et relaie les emails d'avertissement conformément aux dispositions légales.

Des solutions de sécurité au service de tous les abonnés

Free propose à l'abonné, tant sur ses offres Haut Débit et Très Haut Débit fixes que mobiles, une interface de gestion personnalisée (« espace abonné ») disponible en ligne qui lui permet de gérer les différents aspects de son abonnement et de sa connexion en toute sécurité : consultations de ses consommations courantes du mois (audiovisuelles, téléphoniques, volume Data...) et des factures, paramétrage ou activation de services, changement du mode de paiement...

Elle est accessible après identification (identifiant/mot de passe) depuis n'importe quel accès Internet. Depuis cette interface, lui sont proposés, sans surcoût, des outils visant à lui donner, entre autres, la gestion de ses informations personnelles et de l'utilisation qui en est faite.

Ainsi, chaque abonné a la possibilité, via son espace abonné, de gérer la publication de ses coordonnées personnelles dans les annuaires. Il peut décider si ces informations liées à son abonnement Free doivent être publiées dans le cadre de la mise à disposition des informations aux différents annuaires existants (Pages Blanches, etc.). Bien entendu, il a la possibilité de s'opposer à leur publication, ou d'y apporter des restrictions. Ces informations peuvent également être retirées de listes de prospection et d'annuaires inversés afin d'éviter tout démarchage commercial si l'abonné le souhaite.

L'abonné a d'autre part la possibilité, dans le cadre de l'utilisation du service de téléphonie, d'activer la restriction de présentation d'identité. Grâce à ce service, il peut dissimuler son numéro Freebox (de manière permanente ou non) aux correspondants qu'il contacte.

Enfin, d'autres services sur les appels entrants s'offrent à lui pour filtrer et bloquer les appels indésirables (rejet des appels anonymes, filtrage sur la base d'un indicatif ou d'un numéro, etc.) à même de le protéger d'appels indésirables ou non sollicités. De même, Free propose à ses abonnés Freebox un service de filtrage des appels sortants. Ce service gratuit et accessible depuis l'espace abonné ou depuis le combiné Freebox permet de paramétrer les numéros vers lesquels les utilisateurs de la ligne ne peuvent appeler. Free propose à ses abonnés mobiles, selon l'offre souscrite, une option de blocage de toutes les communications hors forfait. Cette option gratuite peut être activée par l'abonné depuis son espace abonné. En activant cette option, tous les appels, SMS et MMS vers les numéros spéciaux payants seront bloqués.

17.3.3.3 Information et protection des publics sensibles

Free a développé et mis en place des solutions visant à protéger les publics sensibles de contenus inappropriés.

Outre le respect de la signalétique défini par le CSA sur les contenus à caractère violent, érotique ou pornographique, et des recommandations sur les programmes relatifs aux tout-petits, Free dispose d'un système de protection de ces publics au travers d'un code parental qui s'initialise dans l'espace abonné en ligne auquel seul le détenteur de l'accès, personne majeure, peut accéder à l'aide des identifiants fournis par mail à son adresse de contact lors de son abonnement.

Concernant l'accès à Internet, l'abonné dispose via FreeboxOS depuis un ordinateur ou l'application Freebox Compagnon depuis un terminal mobile (disponible sur iOS, Android, Windows) d'un service de contrôle parental dont la mise en œuvre est rapide et simple, et peut être réalisée en temps réel à distance, via n'importe quel accès réseau, Internet ou 3G/4G.

Ce dernier permet à l'abonné d'assigner des règles à chacun des périphériques connectés à son réseau, voire d'en interdire l'accès à tout périphérique non authentifié (filtrage par la MAC). Ces règles autorisent ou non la connexion à Internet à des heures qu'il aura définies. Ceci permet par exemple d'interdire aux terminaux des enfants de surfer sur Internet pendant la nuit.

Pour éviter de copier des règles sur des mêmes types de machines (ordinateur de l'enfant et téléphone portable de l'enfant), il est possible de créer des groupes. Dans ce cas, la règle du groupe est assignée à tous les périphériques de ce groupe.

Les règles permettent d'autoriser l'accès Internet, d'interdire l'accès Internet ou d'autoriser l'accès web uniquement. Dans ce dernier cas, seule la navigation Internet (HTTP et HTTPS) sera autorisée et les autres connexions seront interdites (jeux en ligne par exemple).

Autre possibilité offerte aux abonnés disposant d'une Freebox Révolution ou d'une Freebox mini 4K : la planification du Wi-Fi, qui permet plus simplement de couper et réactiver le service Wi-Fi dans les plages horaires définies par l'abonné.

17.3.4 ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Les valeurs du Groupe ont toujours été et reposent plus que jamais sur la confiance, la transparence, la simplicité et l'innovation. Elles ont façonné la culture de notre Groupe, attaché à créer de la valeur et proposer de l'innovation, et bâti sa réputation et son image.

Une consolidation majeure de la démarche éthique du groupe Iliad est intervenue en 2017, par la publication d'un nouveau Code éthique intégrant notamment les exigences découlant de la loi Sapin II. Par ce Code éthique, le groupe Iliad tient à souligner les principes sur lesquels s'appuie sa **gouvernance**, afin de renforcer l'**exemplarité** attendue de l'ensemble de ses collaborateurs. La Groupe a ainsi eu le souci de concilier une politique de conformité avec les lois et règlements et une **démarche éthique** ancrée dans des standards rigoureux, tout en restant pragmatique en tenant compte de nos valeurs. La Responsabilité d'Entreprise est placée au cœur des engagements du groupe Iliad. Comme l'indique la direction en préambule ce Code éthique marque l'**engagement** à faire respecter les valeurs du Groupe au quotidien par chacun des **collaborateurs** et par toutes les **parties prenantes**, quel que soit le contexte. Le Code éthique s'applique à l'ensemble des collaborateurs sans distinction du niveau de responsabilité et nature des relations contractuelles. Il est demandé à chacun de s'en approprier le contenu afin d'être en mesure de l'appliquer quotidiennement avec **bon sens** et **conscience**, dans chacun des métiers dont la variété fait la richesse du Groupe.

Un site Internet Éthique a été conçu et a vocation à informer, partager et diffuser (informations et process Groupe types Alerte Éthique, relations avec les parties prenantes, déclaration des cadeaux et invitations). Des formations ont été mises en place pour être dispensées aux collaborateurs du Groupe, avec un contenu adapté à leur niveau d'exposition à des risques de corruption et/ou de conflits d'intérêts selon leurs métiers (formation présentielle ou *e-learning*). Une fonction dédiée a été mise en place à la direction juridique du Groupe par le recrutement d'un Responsable Éthique et Conformité. Par ailleurs, le partage du Code éthique du Groupe continue aussi d'être fait lors de chaque accueil de nouveau collaborateur, pour associer les valeurs du Groupe et les bonnes pratiques au parcours d'intégration de chacun.

La politique sociétale du Groupe agit en conformité avec les lois et les règlements qui régissent ses activités. Cette politique, reprise dans le Code éthique du Groupe, impose à toutes ses parties prenantes le respect de la loi et des principes d'éthique, de loyauté, de lisibilité et de transparence.

17.3.4.1 Politique d'achats

Le groupe Iliad favorise les solutions durables et collaboratives. À travers les biens achetés et les fournisseurs sélectionnés, le Groupe tient ses engagements d'entreprise citoyenne. Attaché à un dialogue structuré et actif avec l'ensemble des parties prenantes, il oriente ses choix et contribue à faire évoluer ses fournisseurs et prestataires vers une politique responsable. Pour cette raison, depuis des années, le Groupe mène une politique d'achats responsables qui intègre parfaitement les problématiques liées au développement durable et à la lutte contre l'obsolescence. Le Groupe est par exemple soucieux de proposer des smartphones plus résistants et qui ont une durée de vie plus élevée. Il suit aussi avec attention la dépose des antennes, dont le recyclage lui est certifié. Ses initiatives citoyennes s'illustrent aussi par la récupération des équipements Freebox ou la reprise des batteries usagées dans les Free Centers. C'est aussi dans cette logique que son parc automobile a été renouvelé en partie par des véhicules électriques.

Le Groupe est également en train de mettre en œuvre un plan de vigilance à l'égard de ses fournisseurs et sous-traitants lié à des critères de RSE. L'identification et l'analyse des risques d'atteinte envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement feront, à cet effet, l'objet d'une cartographie de risques spécifique.

Une évaluation de nos parties prenantes est en cours de réalisation dans le cadre d'une procédure commune à notre programme de lutte contre la corruption. Elle permettra au groupe Iliad d'accompagner ses partenaires ayant obtenu de mauvais scores, grâce à une graduation de recommandations sur les mesures à mettre en œuvre afin de respecter nos standards éthiques. L'application de ces recommandations fera l'objet d'un suivi et d'évaluations.

Le Groupe s'assure notamment, par l'engagement contractuel de ses partenaires, au respect des Droits de l'Homme, du droit du travail, de l'absence de tout recours au travail des enfants et de l'application des critères environnementaux.

Dans le cadre de sa politique d'achats responsable, le Groupe se réserve la faculté de réaliser des audits chez ses partenaires et s'octroie la possibilité de mettre un terme à la relation commerciale qui les unit.

Le Groupe apporte son soutien local au développement économique et social des territoires. Depuis 2013, et conformément à ses engagements, le Groupe a déployé un pilote sur 40 sous-traitants et prestataires ayant recours à des prestations humaines en France afin d'organiser la vérification de la responsabilité sociale de ces derniers. Attentif au respect des conditions de travail, le Groupe a adopté une démarche responsable et engagée contre le travail dissimulé. Il a ainsi mis en place une plateforme collaborative impliquant ses fournisseurs et dont l'objet est de s'assurer que l'ensemble de ses partenaires sous-traitants soient référencés en toute transparence et que leurs interventions soient conformes à la réglementation.

17.3.4.2 Loyauté des pratiques

Dans la conduite de ses affaires, le Groupe s'est formellement engagé à respecter et à faire respecter, par l'ensemble de ses collaborateurs, ses exigences en matière de lutte contre la corruption.

À ce titre, le groupe Iliad met en œuvre un programme de conformité anticorruption.

Soucieux de diffuser une culture éthique et de conformité, il met à la disposition de tous ses salariés le Code éthique du Groupe, partie intégrante du règlement intérieur et a lancé un cycle de formations spécifiques des cadres et des personnels les plus exposés. En effet, il lui importe que chacun ait conscience qu'il peut se retrouver un jour dans des situations à risque et informe sur les conséquences et les bonnes pratiques à adopter. Chacun doit se sentir responsable des conditions dans lesquelles le Groupe applique ces principes d'intégrité professionnelle et s'engage à les respecter. Toute violation du Code éthique du Groupe par un collaborateur l'expose à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Attentif à toute alerte émise par un collaborateur interne, un partenaire externe ou occasionnel sur le non-respect des règles et principes du Code éthique, le groupe Iliad incite à utiliser le dispositif d'alerte éthique. Il apporte toutes les conditions du respect de la confidentialité et de la protection du lanceur d'alerte.

Toutes les parties prenantes au développement du Groupe s'engagent à combattre toute forme de corruption, de conflits d'intérêts, s'impliquent pour veiller au respect de la confidentialité et des informations privilégiées. La mise en œuvre d'évaluations de la situation des clients, fournisseurs de premier rang et intermédiaires au regard de notre cartographie des risques permet au Groupe de s'en assurer et de prendre les mesures propres à prévenir ou corriger tout manquement à l'intégrité et à l'éthique d'un partenaire.

Des contrôles comptables internes complètent ce dispositif, afin de s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence.

La direction juridique & conformité s'assure de l'effectivité de l'ensemble des mesures déployées au sein des filiales du Groupe à des fins de conformité réglementaire. Le comité d'éthique se réunit périodiquement pour faire la revue des procédures ou ponctuellement pour résoudre toute situation susceptible de créer un risque de non-conformité.

17.3.4.3. Plan de vigilance

Engagé dans une démarche éthique, de conformité et de transparence, le Groupe Iliad met en œuvre ses meilleurs efforts pour répondre aux exigences de la loi du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance des sociétés mères. En concertation avec les directions concernées le Groupe a élaboré et appliquera sur l'exercice 2018 un Plan de vigilance dont les principaux éléments et l'avancement sont décrits ci-après. Ce plan est le reflet de la politique et des engagements du Groupe en termes de responsabilité sociétale et d'éthique des affaires. Le Code éthique, largement diffusé, rappelle les principes éthiques du Groupe et le modèle de gouvernance des programmes de conformité mis en œuvre notamment au titre du devoir de vigilance.

La cartographie des risques

Les risques et incertitudes dont le Groupe a actuellement connaissance et qu'il considère comme significatif sont détaillés dans la partie 4. consacrée aux facteurs de risques. L'identification, l'analyse et la hiérarchisation des risques d'atteinte grave envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement font l'objet d'une cartographie spécifique.

Elle est élaborée suivant la méthodologie décrite ci-après :

- la Direction juridique & conformité identifie les problématiques liées aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement en lien avec ses activités, celles de ses filiales et fournisseurs de premier rang.
- les facteurs de risques et les critères de leur pondération sont définis en prenant notamment en compte le secteur d'activités du Groupe ou l'implantation géographique de ses filiales et autres parties prenantes. Les risques identifiés, sont alors analysés et hiérarchisés, puis corrélés aux caractères et volume d'affaire réalisé par le Groupe.
- l'analyse concomitante des procédures existantes, formalisées ou d'usage, ainsi que l'impact des mesures d'atténuation dont la mise en œuvre est prévue pour l'exercice à venir permettent d'évaluer le risque résiduel prévisionnel auquel fera face le Groupe.
- une revue de cette évaluation est opérée annuellement sauf en cas de survenance d'un événement exceptionnel encourageant sa révision en cours d'exercice.

L'évaluation de nos filiales, sous-traitants & fournisseurs

Le plan de vigilance mis en œuvre par le Groupe est déployé au sein de ses filiales et adapté au besoin à leurs particularismes. Les sociétés et filiales du groupe font l'objet d'un contrôle périodique portant sur l'effectivité des mesures qu'elles mettent en œuvre à des fins de conformité.

L'évaluation de nos parties prenantes se fait elle, dans le cadre d'une procédure commune aux diligences mises en œuvre en application de la loi Sapin II, article 17 II 4°. Deux évaluations sont réalisées, une dans le cadre de l'entrée en relation d'affaire nouvelle, l'autre sur les relations commerciales déjà établies.

Au stade de l'entrée en relation d'affaire, une évaluation systématique des tiers est effectuée, permettant d'attribuer à chaque partie prenante un niveau de risque. Les relations commerciales établies sont, elles, distinguées sur la base de la cartographie préalablement réalisée et font l'objet de contrôles proportionnés au niveau de risque qui leur a été attribué.

Ces évaluations sont effectuées par les services achats et coordonnées par la Direction juridique & conformité. Elles font l'objet d'une revue annuelle.

Des actions adaptées d'atténuation et de prévention des risques

Le Groupe Iliad prévoit la mise en œuvre d'un plan d'amélioration par société et filiale du groupe et un plan d'accompagnement des parties prenantes ayant obtenu de mauvais scores à l'évaluation. Ce dernier consistera en une graduation de recommandations sur les mesures à mettre en œuvre afin de respecter nos standards éthiques. Ces actions rectificatives feront l'objet d'un suivi et d'évaluation de leur efficacité.

Au titre de ces recommandations pourront figurer : la mise en œuvre d'un programme de conformité, la remise d'éléments propres à justifier d'un niveau de conformité suffisant aux droits fondamentaux et environnementaux, le suivi de formation spécifique, la mise en œuvre d'un plan d'amélioration etc.

À défaut de mise en conformité, le Groupe Iliad mettra un terme aux relations commerciales qui l'unissent aux fournisseurs les plus négligents.

Le Code éthique du Groupe Iliad est communiqué à l'ensemble de ces partenaires.

Un mécanisme d'alerte

Le Groupe met à la disposition de ses collaborateurs un dispositif d'alerte éthique conformes aux dispositions de la loi Sapin II relatives à la protection des lanceurs d'alerte.

Le champ d'application de ce dispositif est ouvert aux cas de corruption, mais aussi d'atteinte au devoir de vigilance, ainsi qu'aux signalements de faits de harcèlement ou discrimination.

Le dispositif est accessible à l'adresse : <http://compliance.iliad.fr>

Le contrôle de l'effectivité du plan

Le Groupe met en place un dispositif de contrôle interne de l'effectivité des programmes de conformité, revu périodiquement par le Comité éthique.

17.4 ENTREPRISE SOLIDAIRE

Le groupe Iliad a renforcé son engagement sociétal à travers la Fondation d'entreprise Free.

17.4.1 FONDATION D'ENTREPRISE FREE

Parce qu'aujourd'hui, la fracture numérique revêt différentes formes, la Fondation d'entreprise Free a pour vocation d'œuvrer en faveur de l'inclusion numérique à travers diverses initiatives. À sa création, en 2006, elle a choisi de s'inscrire dans la continuité de l'engagement social et sociétal du Groupe à savoir la réduction de la fracture numérique et le développement des logiciels libres.

Initialement d'un montant de 450 000 euros, le budget de la Fondation a été augmenté lors de sa prorogation en octobre 2017 pour atteindre une dotation de 750 000 euros sur 3 ans. Son objectif reste le même : permettre au plus grand nombre de Français d'accéder aux nouvelles technologies. Dans cette logique, la Fondation Free lutte contre l'exclusion sociale et culturelle qui résulte de la fracture numérique en apportant son aide à divers projets. Elle accompagne, ainsi, les personnes qui transforment au quotidien le monde d'aujourd'hui et construisent celui des générations futures.

Elle s'est principalement illustrée autour de trois volets :

17.4.1.1 Le soutien aux associations

En 2016, la Fondation a fait évoluer son mode de sélection des dossiers en constituant un nouveau comité composé de membres issus de différentes entités du Groupe (Free S.A.S., Free Mobile, Protelco, MCRA, Online). Leur implication bénévole a permis de sélectionner

une vingtaine de projets associatifs à l'issue des deux appels à projets lancés par la Fondation cette année, l'un sur les pratiques responsables d'Internet, le second sur le handicap :

Réseau RAJE

L'association utilise le média radio comme outil pédagogique innovant pour accompagner une réflexion sur les enjeux du numérique et du traitement de l'information. Concrètement, les jeunes sont mis en situation de journalistes afin de les faire écrire et enregistrer une émission. Le sujet des chroniques est choisi par les participants à l'issue d'une séance de sensibilisation/débats sur les enjeux du numérique. L'association collabore ainsi avec différentes structures des quartiers prioritaires afin d'impliquer les jeunes qui ont le plus besoin d'être sensibilisés à ces problématiques.

Unis-Cité

Par le biais du service civique, Unis-Cité recherche un double impact : l'un sur la collectivité à travers les missions de solidarité, l'autre sur les jeunes qui s'engagent. Tout au long de leur mission, les jeunes acquièrent des compétences formelles et informelles et l'un des objectifs de l'association est de profiter de la dynamique positive de l'engagement pour travailler avec eux sur leur projet d'avenir et favoriser leur insertion socio-professionnelle. En parallèle de l'expérience de terrain vécue par les jeunes, chacun d'entre eux bénéficie ainsi d'un Accompagnement au Projet d'Avenir et l'association a décidé d'ajouter une dimension numérique à cet accompagnement afin de combler le manque de maîtrise des jeunes des codes socio-professionnels et notamment la gestion de leur e-réputation.

Avantic

Au regard du potentiel pédagogique et artistique des outils numériques, l'association initie les plus jeunes aux arts numériques par la réalisation et l'animation des ateliers de M. et Mme Pixels. Ces ateliers permettent aux enfants de 6 à 14 ans de découvrir ou re-découvrir les outils numériques en s'amusant, de s'éduquer à l'image, d'appréhender les ressources créatives qu'offrent le numérique et de devenir acteur face à l'outil.

Les Entreprises pour la Cité

La Fondation Free a réitéré son soutien au projet « Innov@venir » dont l'objectif est de construire et renforcer les liens entre innovation, esprit d'entreprendre et les champs de l'orientation scolaire au profit de l'insertion professionnelle des jeunes issus essentiellement des quartiers défavorisés. Grâce à ce soutien, la phase de test et de déploiement des actions suivantes dans plusieurs régions de France a pu être permise :

- *Coding for kids* : apprentissage du code informatique au primaire et collège grâce à la réalisation d'une solution pédagogique par Intel ;
- « Je code » : sensibilisation des jeunes à l'encodage au lycée grâce au logiciel INIT 42 développé par l'École 42.

Traces

À travers son projet E-Fabrik, TRACES associe des jeunes et des personnes en situation de handicap afin qu'ensemble ils imaginent et produisent une solution concrète permettant de répondre à une gêne qu'éprouve la personne handicapée, au quotidien, en utilisant les ressources numériques de leur quartier. Déjà soutenue en 2015 et 2016, l'association développe aujourd'hui une formation de 4 mois à destination de jeunes valides et en situation de handicap (18-30 ans) éloignés de l'emploi, visant à développer leurs compétences en fabrication numérique, appliquée au champ du handicap et du médico-social.

Creative Handicap

Dans le cadre de son activité, l'association est amenée à rencontrer énormément de jeunes et d'adultes atteints d'autisme qui sont ambitieux, veulent entreprendre et montrer de quoi ils sont capables mais qui n'en ont pas les moyens par manque de structure accessible et adaptée à leur accueil... une seconde chance réside dans les nouveaux métiers de créativité et d'avenir. Elle a donc développé SuperMakers 2.0, un projet numérique, solidaire et citoyen qui réunit des personnes avec autisme et des personnes en situation de handicap moteur autour de la modélisation et l'impression 3D. Les jeunes et adultes autistes seront ainsi mobilisés sur leur territoire pour créer et fabriquer une solution concrète destinée à répondre à une problématique rencontrée par la personne en situation de handicap.

17.4.1.2 La mise à disposition de serveurs

Au-delà du partenariat avec les associations, la Fondation héberge également et met à disposition d'associations une cinquantaine de serveurs informatiques. Les structures concernées : l'April (Association pour la Promotion et la Recherche en Informatique Libre), l'AFAU (Association Française des Amateurs d'Usenet), OxyRadio (Webradio associative qui promeut les artistes ayant fait le choix de la libre diffusion de leurs œuvres sur Internet), l'Association OpenStreetMap France, la Fondation Agoravox, l'Association Framasoft, etc.

17.4.1.3 La Sensibilisation sur l'usage des NTIC

La Fondation d'entreprise Free a participé à des actions de sensibilisation aux Technologies de l'Information et de la Communication lors d'événements auprès d'associations dont :

Brailletet

L'association encourage le développement et la diffusion de systèmes informatiques adaptés pour les personnes aveugles et malvoyantes dans une perspective d'accès à l'éducation, l'emploi et à la culture. Elle a organisé cette année le 10^{ème} forum européen sur l'accessibilité numérique à la Cité des Sciences et de l'Industrie, à l'occasion duquel la Fondation a apporté sa contribution à l'organisation de cet événement.

17.4.2 AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE PAR LES RÉSEAUX FIXE ET MOBILE

La couverture numérique du territoire est un enjeu essentiel pour notre pays auquel Free participe activement. Free partage et contribue aux objectifs d'accès de tous à un bon débit fixe et à une couverture mobile de qualité.

Pionnier du dégroupage en France depuis 2002, Free est favorable à l'étendre toujours plus loin, pour proposer au plus grand nombre le meilleur débit possible. Aujourd'hui, le Groupe couvre avec ses offres dégroupées plus de 90 % de la population nationale et poursuit ses efforts pour dégroupier de nouveaux Nœuds de Raccordement abonnés (NRA) de l'opérateur historique. Ainsi, au cours de l'année 2017, le Groupe a dégroupé près de 2 400 nouveaux NRA, portant le nombre de NRA dégroupés à près de 11 600 au 31 décembre 2017. L'ensemble des équipements déployés (DSLAM Freebox) est compatible avec la technologie VDSL2 qui permet d'apporter un débit allant jusqu'à 100 Mbit/s.

Free est également actif sur la montée en débit en installant régulièrement ses équipements sur des NRA sur lesquels il est déjà présent.

Cela illustre la volonté de Free d'apporter une connexion aux foyers situés dans des Zones de Faible Densité et d'améliorer constamment les débits de ses abonnés.

Cette stratégie trouve son prolongement dans les déploiements de la fibre optique. Au-delà des déploiements en cours de finalisation sur les Zones Très Denses, Free participe systématiquement aux côtés d'Orange aux déploiements en zones moyennement denses et a vocation à être présent sur les zones les moins denses du territoire.

S'agissant de la couverture mobile, Free Mobile, dispose de licences 3G et 4G, et déploie activement ses antennes relais pour répondre à ses obligations de couverture de population et participer aux différents programmes de résorption des zones blanches. Free Mobile est le seul opérateur à avoir toujours respecté ses obligations de couverture 3G et couvrirait près de 94 % de la population en 3G à fin 2017.

Depuis 2015, Free Mobile participe au programme de résorption des zones blanches centre-bourg et au plan France Mobile qui permettra d'accroître la couverture des zones blanches situées hors des centre-bourg et des zones rencontrant certains problèmes de couverture.

Free Mobile est dorénavant présent en 3G sur les 3 600 communes zones blanches identifiées dans les programmes précédents 2015. Free Mobile est l'opérateur leader assurant le déploiement pour la résorption de zones blanches complémentaires identifiées fin 2015 et courant 2016,

dont la réalisation est en cours. Free Mobile est ainsi en train d'assurer la couverture sur plus de 230 communes zones blanches.

Free participera aux projets portés par les pouvoirs publics contribuant à réduire la fracture numérique.

17.4.3 DÉMARCHE CITOYENNE DES COLLABORATEURS

Le Groupe s'implique dans de nombreuses actions et encourage régulièrement ses salariés à s'investir dans des causes qui correspondent à ses valeurs.

17.4.3.1 Sidaction

Chaque année depuis 10 ans, Iliad soutient ainsi la journée d'appels aux dons du Sidaction en prêtant ses locaux et en faisant appel à ses salariés en tant que bénévoles pour le week-end. Le logo Sidaction est, en outre, diffusé sur Freebox TV et le bandeau Sidaction défile sur le portail de Free afin de rallier un maximum de personnes à la cause.

Dans cette perspective, nous investissons beaucoup de notre temps et de nos moyens afin d'inciter les salariés à s'engager dans le volontariat, le développement au service de la collectivité et différents programmes correspondant à ces objectifs.

17.4.3.2 Aide aux associations

Les centres de contact sensibilisent les collaborateurs à travers diverses actions liées à l'aide en milieu associatif et caritatif. Nous pouvons notamment citer les actions suivantes pour 2017 :

- collectes de vêtements (au profit de l'association Moroccan Smile, de l'orphelinat et centre social Dar Atif de Mohammedia et d'associations venant en aide aux enfants défavorisés), de denrées alimentaires (au profit de l'orphelinat Hay Hassani de Casablanca et de l'association Les Restos du Cœur) et de jouets (au profit des enfants du service oncologie de l'hôpital du 20 août 1953 à Casablanca) ;
- organisation d'animations pour les enfants malades (ateliers dessins, coloriages/créativité et distribution de goûters et de cadeaux) en partenariat avec les enfants de la crèche de Total Call ;
- organisation d'un repas au profit des enfants de l'orphelinat Dar Atif de Mohammedia (animations et déguisements) ;
- organisation d'un match de football suivi d'un goûter pour les enfants de l'orphelinat Hay Hassani de Casablanca ;
- organisation d'une rencontre avec les personnes âgées de la maison de retraite Nassim de Casablanca avec l'association Moroccan Smile.

17.4.3.3 Initiatives éco-responsables et humanitaires

Le Groupe soutient et met en place de nombreux projets responsables largement soutenus par les collaborateurs et par certains Freenauts : organisation de journées Sans Tabac, Don du Sang, journée dédiée à l'Environnement, etc.

Covoiturage

Lancé en pilote sur le site bordelais d'Equaline, l'outil de covoiturage Equadrive, développé par les équipes MCRA, en lien avec les collaborateurs du site, rencontre un vif succès. À l'origine du projet, un *FreeHelper* (conseiller de support à distance) du centre de Bordeaux,

qui a pu bénéficier dans sa conduite de projet de la bonne collaboration de l'équipe des développeurs MCRA. Equadrive facilite la mise en relation entre salariés qui effectuent des trajets proches entre leur domicile et leur lieu de travail, afin de leur permettre d'accéder à un moyen de transport groupé. Il participe ainsi au développement d'un projet éco-citoyen, fédérateur et responsable permettant de réduire le nombre de véhicules utilisés. Cette bonne pratique a depuis été étendue à l'ensemble des centres de contact de l'UES MCRA et le service connaît un succès grandissant.

Chaque projet se caractérise donc par un fort engagement, ainsi que par une volonté d'améliorer le quotidien. Le Groupe souhaite en effet que cette culture du partage, véritable catalyseur des bonnes volontés, soit l'occasion d'une prise de conscience et d'un team building permanent pour l'ensemble des salariés qui partagent ces principes d'entraide et de générosité.

Prévention et sensibilisation médicale

Des journées dédiées à des opérations de don de sang sont par ailleurs mises en place au sein de nos sites, en partenariat avec les centres régionaux de transfusion sanguine et l'Établissement Français du Sang. Ces collectes sont accompagnées d'une campagne de prévention et de sensibilisation au don du sang, informant des bénéficiaires, enjeux et besoins liés aux dons, sous la supervision de la médecine du travail.

De même, des ateliers de sensibilisation et de prévention liés au dépistage du cancer du sein ont été mis en place sur le site de Total Call, en collaboration avec le service médical, un gynécologue et un radiologue.

Au sein de notre filiale Equaline, les collaborateurs ont été invités à participer à des événements liés à des actions de sensibilisation, comme le « Movember » (ou « Mois de la moustache »), pour soutenir la recherche contre le cancer de la prostate et les maladies masculines et la course « Ruban Rose » contre le cancer du sein.

Gestion des ressources

De son côté, le centre de Certicall a lancé un important chantier d'isolation des faux plafonds, dont le démarrage est prévu début 2018, afin d'optimiser la gestion des ressources énergétiques du site. De même, les distributeurs d'eau ont été remplacés à 50 % par des fontaines pour que les utilisateurs puissent s'hydrater à leur convenance sans surconsommation et sans gobelet. Les collaborateurs sont invités à recycler leurs piles sur place via l'installation d'un point de collecte fixe. Le papier est également systématiquement recyclé.

De même, le site d'Equaline a passé un audit énergétique dans l'optique d'optimiser la consommation énergétique globale du bâtiment, et des films thermiques ont été installés sur les fenêtres non encore équipées. Par ailleurs, une borne de rechargement pour véhicules électriques, utilisable en libre-service, a été installée cette année. Le dispositif de recyclage mis en place (plastique, papier, cartons et gobelets) a permis de recycler plus d'une tonne de plastique en 2017 !

Actions sociales

Dans le cadre du développement du bien-être de nos collaborateurs, diverses actions sociales ont été menées au sein de nos sites en 2017. Ainsi, dans la perspective de la mise en place d'une culture de service durable, la direction du Groupe est à l'origine de la création d'un baromètre de la Symétrie des Attentions, permettant de mesurer le niveau de satisfaction des Freenauts, mais aussi, et surtout, celui des

collaborateurs concernant leur propre travail. Les résultats obtenus par cette mise en perspective sont déjà très encourageants : les indicateurs sont positifs, l'absentéisme est en baisse et les utilisateurs satisfaits. Et le constat est sans appel : en gagnant deux points de satisfaction et d'engagement chez nos collaborateurs, nous avons gagné un point de satisfaction et d'engagement du côté Freenautes.

L'organisation d'ateliers collaboratifs liés à la certification Great Place to Work a en outre permis d'impliquer davantage les salariés de Centrapel dans l'amélioration de la qualité de vie au travail. Les collaborateurs volontaires portent chacun fièrement une valeur Great Place to Work (M. Crédibilité, Mme Équité, etc.) et la « défendent » à l'occasion d'ateliers riches en échanges et en apprentissages. D'autres initiatives connaissent le même succès : à l'instar de nos réunions d'expression organisées une fois par mois au sein de nos centres, les réunions « ambassadeurs » rassemblent, une fois tous les deux mois, un panel de collaborateurs de tous les métiers représentés dans l'entreprise pour répondre à toutes les questions, sans tabou.

Par ailleurs, et dans la même perspective, le service des Ressources Humaines du site de Centrapel a innové en proposant un service de ticketing pour répondre de manière plus efficace et améliorer le suivi des demandes salariés. Le service a enregistré 1 867 tickets de janvier à novembre 2017, dont 52 % pour des acomptes, 10 % pour des informations liées à la paie, 6 % pour des demandes d'information d'ordre général et 4,5 % pour des demandes d'attestation. Dans cet ordre d'idée, un interlocuteur RH référent est désormais dédié à chaque activité (ou groupe d'activités) pour gérer l'ensemble de la chaîne RH, afin d'optimiser le suivi par unité et améliorer la qualité des échanges internes. Du côté de la paie, nous avons fait le choix de développer en interne l'outil coffre-fort numérique, solution RH mise en place sur le 1^{er} semestre 2017, pour une plus grande maîtrise en termes de sécurité, de réactivité et de suivi collaborateurs.

Autre initiative notable, le centre de contact Certicall a, quant à lui, créé une page spécifique dédiée à notre démarche RSE sur notre réseau social interne, afin de recueillir les avis et de faciliter les échanges sur le sujet.

Le même centre a également participé cette année à des simulations d'entretiens dans un collège en milieu défavorisé, dans le cadre de la Préparation opérationnelle à l'emploi (POE) mise en place par Pôle Emploi. Cette initiative permet à l'entreprise de bénéficier d'une aide financière pour former un demandeur d'emploi, préalablement à son embauche, ou certains salariés en contrat aidé. Dans le cadre de la politique d'intégration dans les territoires, le site a également développé des liens avec des établissements d'enseignement supérieur locaux.

Les locaux de Certicall ont par ailleurs été aménagés cette année et disposent désormais d'un élévateur pour personnes à mobilité réduite, permettant aux personnes concernées de postuler et aux employés de travailler dans des locaux totalement adaptés.

Chez Equaline, nous avons opté pour la mise en place d'une charte éthique concernant la vie en entreprise pour donner un cadre de collaboration à l'ensemble des équipes et évoluer dans le bien-être et le respect de chacun. De même, un plan d'actions défini par la direction depuis plusieurs années, le Contrat de Génération, continue de produire ses effets en faveur de la mixité au sein de l'entreprise. Outre des négociations avec les sections syndicales menées avec bienveillance et dans le respect des demandes, nous avons signé un accord portant sur la parité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Actions liées à la santé et au bien-être au travail

Nous organisons au sein de nos centres des actions de sensibilisation aux questions de santé publique telles que la lutte contre le tabagisme *via* des ateliers de sevrage animés par la médecine du travail. Diverses initiatives voient le jour à l'occasion de la Journée mondiale contre le tabac et de l'événement national du « Mois Sans Tabac ». Les collaborateurs de Total Call ont ainsi réalisé une vidéo-témoignage diffusée sur notre réseau social interne et un système de parrainage des anciens participants a notamment été mis en place, et le site d'Equaline a reçu des pneumologues et les membres d'une association dans le cadre de la lutte contre le cancer.

Dans la même optique, le site de Certicall a mené tout au long de l'année des actions « santé » auprès de ses équipes : entretiens individuels avec une nutritionniste pour échanger sur les questions alimentaires et apporter des réponses simples aux difficultés que certains rencontrent au quotidien, animation « Pause active » avec l'intervention d'une kinésithérapeute pour la prévention des troubles musculo-squelettiques ou « TMS » et ateliers animés par l'infirmière autour de la gestion des émotions par la Cohérence cardiaque, des troubles musculo-squelettiques : prévenir et lutter contre les tensions quotidiennes au travail et devenir acteur de son bien-être (action par des gestes simples et automassages), sondage chez Centrapel autour des risques psychosociaux (réponse à hauteur de 50 % à date/décembre 2017).

Côté sport, des challenges sont organisés tout au long de l'année, comme les rencontres et les tournois de football interentreprises FIFA et SWAP, dans l'objectif de rassembler et créer des ponts entre les différents départements et sites, tout en sensibilisant sur les bienfaits de l'activité physique.

Chez Equaline, ce sont les salles de pause qui ont été aménagées en zone « cocooning » pour plus de confort, des espaces où il est possible d'utiliser les lampes de luminothérapie pour se ressourcer naturellement et des gym balls pour bouger en douceur. Des actions liées à la santé ont également été menées tout au long de l'année : plan d'animation et de communication sur la thématique du bien-être (diététique, nutrition, stands conseil), en collaboration avec l'infirmière du site et la diététicienne du prestataire restauration, journée mondiale de la vue (exercices de yoga pour les yeux), atelier autour de la contraception féminine, sensibilisation à l'aromathérapie, Journée mondiale de la santé et de la sécurité au travail (prévention « TMS » et réalisation d'aménagement de postes personnalisés).

Appels aux dons

Le site de Certicall multiplie chaque année les appels aux dons dans le cadre de campagnes de communication et de sensibilisation interne au profit d'associations telles que Sidaction et Action contre la faim.

Don du sang

Les entités du Groupe participent à des journées de don du sang, en collaboration avec l'Établissement Français du Sang, et des campagnes d'information interne contribuent également à sensibiliser les équipes sur le sujet.

17.4.3.4 Stages

Nos centres reçoivent régulièrement entre 10 et 15 étudiants de l'École Européenne des Métiers de l'Internet, pour une durée de stage de 3 à 6 mois. Cette école d'un genre nouveau, créée en 2011 et pionnière dans le domaine, propose une formation exclusivement dédiée aux métiers du Web, afin d'anticiper et d'accompagner la transition numérique.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Cette Note a pour objectif d'expliquer la méthodologie de *reporting* appliquée par le groupe Iliad en matière de RSE.

LA DÉMARCHÉ RSE

En 2013, Iliad a lancé l'élaboration de son premier protocole de *reporting* RSE pour la collecte des informations requises par la loi Grenelle 2. Ce protocole a été amélioré et de nouveau déployé en France et à l'international et a permis de produire le rapport RSE 2017.

Les indicateurs RSE du groupe Iliad ont été définis par le comité au regard des activités du Groupe et des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux qui en découlent. Dans cette démarche, le comité s'est appuyé sur les référents métiers RSE dans leurs domaines d'expertises respectifs. Dans un premier temps, le Groupe a fait le choix de bâtir son propre référentiel interne afin de prendre en compte au mieux les spécificités de son activité.

Le rapport RSE comprend les informations requises par le décret d'application de la loi Grenelle 2. Une table de concordance figure en annexe au présent rapport.

PÉRIODE DE REPORTING

Les informations et indicateurs mentionnés couvrent la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017. Selon les indicateurs, il s'agit :

- de la consolidation annuelle des données du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017 ;
- de données mesurées au 31 décembre 2017 ;
- de la consolidation des données du 1^{er} janvier 2017 au 30 novembre 2017 et d'une estimation appropriée de la donnée au 31 décembre 2017 (pour une petite partie du volet environnemental exclusivement).

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le périmètre du *reporting* RSE englobe les filiales en France et à l'international. Si un indicateur publié porte sur un périmètre différent, le périmètre concerné est indiqué.

En matière sociale

Les indicateurs retenus sont ceux utilisés pour la gestion du personnel au sein des différentes filiales du Groupe. Ils reflètent les résultats de la politique sociale du Groupe.

Les informations sociales concernent le périmètre mondial à l'exception des données concernant les relations sociales, le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents de travail. En ce qui concerne ces indicateurs, le choix de ne pas publier de données sur un périmètre consolidé est essentiellement lié à des spécificités de législations

applicables. En effet, les différences de législation peuvent poser des problèmes d'harmonisation, ce qui empêche la consolidation des informations, ou peuvent affecter la pertinence de certaines comparaisons. Le Groupe veillera à mettre en place, au cours des prochaines années, des mesures afin de permettre une consolidation des données. Une promotion est définie comme un changement de poste promotionnel qui induit de nouvelles responsabilités, de nouvelles conditions salariales. Enfin, le Groupe a cette année uniformisé les méthodes de *reporting* entre la France et le Maroc en termes d'accident du travail et d'absentéisme.

Le comité en collaboration avec la direction des ressources humaines est en charge de la consolidation des données collectées.

En matière environnementale

Les indicateurs pertinents au regard des activités du Groupe concernent en premier lieu les éléments relatifs à sa consommation d'énergie et aux émissions de gaz à effet de serre associées, puis les informations liées à ses consommations de matières premières et à sa gestion des déchets.

Le Groupe est parvenu sur l'ensemble de son périmètre d'activité à produire des indicateurs et à donner de la visibilité sur sa consommation d'énergie et sur les émissions de gaz à effet de serre qui en découlent de manière à couvrir les scopes 1 et 2. Au-delà de ces 2 scopes, le Groupe a choisi de donner de la visibilité sur certains éléments du scope 3 comme les transports qui constituent un poste important. Pour les années à venir le Groupe cherchera à affiner sa compréhension de ses émissions liées à ce scope notamment, à améliorer ses processus de *reporting* et à impliquer davantage ses fournisseurs dans cette démarche.

Concernant les consommations de matières premières et la gestion des déchets, le but est de mesurer la quantité de déchets générés par l'activité, par type de déchets, et d'évaluer le recyclage qui en est fait. Sur ce point, le Groupe a choisi de cibler l'activité Freebox qui est la plus génératrice de déchets (notamment des DEEE) pour son *reporting* quantitatif de l'exercice 2017. Pour les années à venir, l'idée est d'impliquer davantage les fournisseurs, et notamment ceux en charge du recyclage et de la destruction des déchets, dans ce processus de *reporting*.

En matière sociétale

Les informations relatives à la thématique sociétale sont essentiellement qualitatives et sont recueillies par le comité auprès des interlocuteurs adéquats de chaque direction concernée (directions des affaires réglementaires, direction des achats, direction des ressources humaines, direction de la Relation abonné, Fondation d'entreprise Free) et couvrent l'ensemble du périmètre défini par la loi du Grenelle 2.

LES EXCLUSIONS

Le comité a considéré que les informations relatives à la prévention des risques environnementaux et des pollutions, la réduction ou la réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement, la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales, l'utilisation des sols et l'adaptation aux conséquences du changement climatique ne sont pas pertinentes au regard de l'activité du Groupe.

Pour ce qui est des risques environnementaux et des pollutions, l'activité du Groupe n'impose pas l'usage d'éléments pouvant impliquer ce genre de risque, si ce n'est le recyclage des déchets électroniques, équipements et déchets dangereux. Sur ce point, le Groupe a fourni des éléments d'information dans son rapport.

Sur la question des rejets dans l'air, l'eau ou les sols, le Groupe n'est concerné que par les émissions de CO₂ dans l'air et les fuites de gaz réfrigérants qui font l'objet d'une partie dédiée de ce rapport.

Compte tenu de la nature des activités du Groupe, la consommation d'eau correspond uniquement à l'utilisation quotidienne des bureaux. De fait, ces données ne font pas l'objet d'un suivi global de sorte que le Groupe n'est pas en mesure de communiquer des informations fiables.

Concernant l'utilisation des sols, l'impact de l'activité est limité au parc immobilier et aux éléments de réseaux qui utilisent souvent des infrastructures existantes. En raison de la faiblesse de son impact, ceci ne fait pas l'objet d'un suivi.

Enfin, les conséquences du changement climatique sont relativement limitées pour le Groupe. Elles se limitent aux conséquences qui peuvent affecter ses salariés au jour le jour ou dans une certaine mesure au déploiement de ses antennes mobiles. Ainsi, le Groupe n'a pas jugé nécessaire de suivre ce point pour le moment.

LA DÉMARCHÉ POUR LES ANNÉES À VENIR

Il convient de noter que le *reporting* RSE mis en place au sein du Groupe ne bénéficie pas de la même maturité que le *reporting* financier. La démarche RSE du Groupe s'inscrit dans un processus d'amélioration de ce *reporting*, avec pour objectif, pour les prochaines années : la définition et la mise en place de nouveaux indicateurs, l'harmonisation des méthodologies à l'ensemble des filiales, l'amélioration du processus de communication, de suivi et de contrôle ainsi que la prise en compte des évolutions du Groupe.

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Iliad désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060 (portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la Société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au « protocole de reporting RSE » utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), et disponible sur demande auprès de la Direction Financière au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. 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 règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre février 2018 et mars 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ 4 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 (*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée à la fin de la section 17 du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec 15 personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est présentée en annexe :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités, Free Réseau, Free Infrastructure, Total Call, Protelco, et Mobipél pour les informations sociales, et l'ensemble des filiales du Groupe pour les informations environnementales, que nous avons sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 54% des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, et entre 54 % et 100 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 13 mars 2018

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Xavier CAUCHOIS

Associé

Pascal BARANGER

Directeur au sein du Département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes**Informations sociales :**

- effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;
- embauches et licenciements;
- organisation du temps de travail ;
- absentéisme;
- organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec lui ;
- accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;
- nombre total d'heures de formation.

Informations environnementales :

- mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ;
- consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;
- postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Informations sociétales :

- impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ;
- impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ;
- prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux ;
- importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;
- mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

RAPPORT D'ASSURANCE RAISONNABLE DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR UNE SÉLECTION D'INFORMATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES PUBLIÉES DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de Iliad, nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance raisonnable sur une sélection d'informations sociales et environnementales publiées dans le rapport de gestion 2017 de Iliad.

Les informations sociales sélectionnées par Iliad sont les suivantes :

- effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique,
- embauches et licenciements,
- organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec lui.

Les informations environnementales sélectionnées par Iliad sont les suivantes :

- consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables,
- postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Ces informations ont été préparées sous la responsabilité de la Direction Financière de Iliad conformément au référentiel « Protocole de Reporting RSE », disponible sur demande auprès de la Direction Financière au siège de la société.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance raisonnable sur ces informations sélectionnées.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance raisonnable sur le fait que les informations sociales et environnementales sélectionnées par Iliad ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel « Protocole de Reporting RSE ».

- Nous avons examiné au niveau du Groupe les procédures de reporting élaborées par Iliad au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible.
- Nous avons vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations et pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces informations.
- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Direction Financière de Iliad responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.
- Nous avons sélectionné un échantillon d'entités : Free Réseau, Free Infrastructure, Total Call, Protelco, Mobipel et Certicall pour les informations sociales, et l'ensemble des filiales du Groupe pour les informations environnementales.
- Au niveau des entités sélectionnées :
 - nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures ;
 - nous avons effectué des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Ces entités de Iliad représentent 60 % des effectifs du groupe et entre 60 % et 100 % des informations environnementales sélectionnées.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos experts en matière de RSE.



Conclusion

A notre avis, les informations sociales et environnementales sélectionnées par Iliad et rappelées ci-dessus, publiées dans son rapport de gestion 2017, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel utilisé par Iliad et applicable en 2017.

Neuilly-sur-Seine, le 13 mars 2018

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Xavier CAUCHOIS

Associé

Pascal BARANGER

Directeur au sein du Département Développement Durable