Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable

Bilan d'un an d'application

Avec le soutien de l'Idate

Paris, le 16 novembre 2011

Sommaire

Introduction 3

Synthèse 4

Indicateurs détaillés …. 8

1. Maîtriser les consommations d'énergie du secteur des télécoms dans un contexte de fort développement des usages 8
2. Contribuer à l'objectif national d'amélioration de la performance environnementale française à horizon 2020 15
3. Favoriser la consommation durable 17
4. Avoir une démarche exemplaire vis-à-vis de nos partenaires et fournisseurs par la mise en œuvre de politiques d'achats responsables 22
5. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès 24

Synthèse des valeurs des indicateurs de la charte pour l'année 2010 27

Annexes 28

En annexe 1 : présentation d'exemples de centres de données nouvelle génération avec des PUE optimisés
En annexe 2 : méthode de calcul du PUE
En annexe 3 : présentation des nouvelles générations de boxes et de la démarche d'éco conception des opérateurs
En annexe 4 : bilan et récapitulatif des actions de collecte des mobiles par opérateur
En annexe 5 : présentation des politiques d'affichage environnemental
En annexe 6 : offres « sans mobile »
En annexe 7 : politique d'information des clients en matière d'éco-responsabilité
En annexe 8 : éco-conception
En annexe 9 : sensibilisation aux comportements éco-responsables des collaborateurs
En annexe 10 : méthodologie étude « indicateurs »
En annexe 11 : définition des indicateurs

Introduction

Le 22 juillet 2010, les entreprises réunies au sein de la Fédération Française des Télécoms se sont engagées réciproquement avec le Ministre chargé de l'Environnement, dans le cadre d'une charte d'objectifs partagés, à contribuer aux engagements français de réduction de l'impact environnemental de leurs activités.
Cette charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable se fonde sur les résultats d'une double étude réalisée en 2009 par l'IDATE et le BCG qui décrit la consommation électrique de l'industrie des TIC en France et son impact sur le développement durable de l'économie française.

Cette charte fixe des objectifs répartis en 5 grands axes :

- maîtriser les consommations d'énergies du secteur des télécoms dans un contexte de fort développement des usages,
- contribuer à l'objectif national d'amélioration de la performance environnementale française à horizon 2020,
- favoriser la consommation durable,
- avoir une démarche exemplaire vis-à-vis de nos partenaires et fournisseurs par la mise en œuvre de politiques d'achats responsables,
- s'inscrire dans une démarche de progrès continu.

Chaque axe est décliné en sous-objectifs qui font l'objet de mesure de résultats tangibles à travers le suivi régulier d'indicateurs physiques afférents, collectés et analysés par l'IDATE qui joue un rôle de tiers de confiance (cf. méthodologie étude « indicateurs » en annexe 10 et définition des indicateurs en annexe 11). D'autres indicateurs de type qualitatif ont été collectés, issus principalement des rapports RSE des opérateurs.

Le rapport de la Fédération dresse le bilan d'un an d'application de la charte et fait la synthèse de la première collecte de ses indicateurs sur la base des valeurs 2010 (année calendaire pour les données de flux ou valeurs à fin 2010 pour les données de parc). Le texte reprend le libellé exact de la charte.

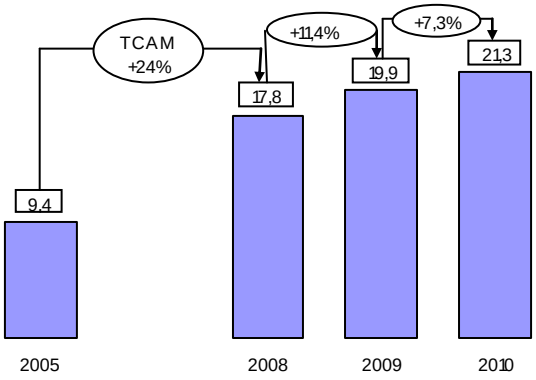
Ce document constitue la première base de référence en regard des informations de l'étude d'origine fondées sur une base estimative (à l'exception de la consommation électrique du secteur des télécoms qui avait fait l'objet d'une étude IDATE pour 2009).

L'essentiel des calculs de ce premier bilan est basé sur les valeurs déclarées par les trois principaux opérateurs de télécommunications membres de la Fédération, à savoir Bouygues Telecom, Orange et SFR. Il s'agit soit de sommes (exemple des terminaux mobiles collectés), soit de moyennes pondérées (au regard des parcs ou volumes d'achat de référence pour chaque opérateur). Ce périmètre pourra être élargi lors des prochains bilans. D'ores et déjà, le texte de ce premier bilan précise systématiquement lorsque le périmètre est différent, qu'il soit plus large (à l'instar des mesures de consommation énergétique avec des valeurs estimées pour les opérateurs non renseignés) ou plus restreint (bilan des terminaux mobiles avec affichage carbone limité à deux opérateurs…).

Synthèse

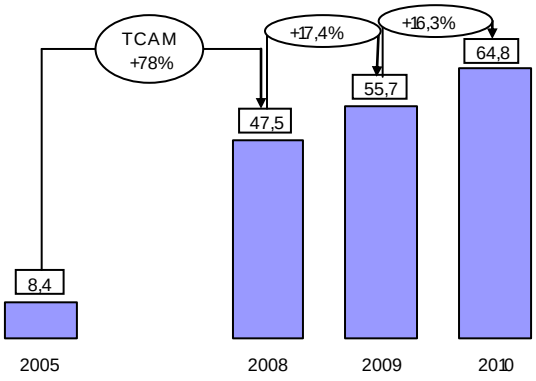
1. **Les usages télécoms se sont formidablement développés au cours des 5 dernières années avec l'essor du haut-débit, d'abord dans le fixe où la France apparaît comme l'un des pays les plus avancés, et plus récemment dans le mobile**
   - Le nombre d'abonnés haut débit fixe a plus que doublé en cinq ans à 21,3 millions fin 2010, soit 12 millions de connexions supplémentaires depuis 2005 et un taux d'équipement de 69% des foyers parmi les plus élevés dans le monde
   - Au-delà du nombre d'accès, les usages haut-débit ont explosé au cours de la période (le trafic de voix sur IP a été multiplié par 8, le nombre d'utilisateurs actifs de télévision sur IP à plus que décuplé à 6,4 millions à fin 2010…)
   - Les usages multimédias mobiles, soutenus notamment par l'essor des smartphones (7,7 millions vendus en 2010, soit un terminal mobile sur 3), connaissent eux aussi une dynamique extrêmement forte, avec plus de 16 millions de mobinautes à fin mars 2011.

Parc d'abonnés haut débit en France
(Millions en fin d'année)



Source : ARCEP

Trafic de VoIP en France (milliards de minutes par an)

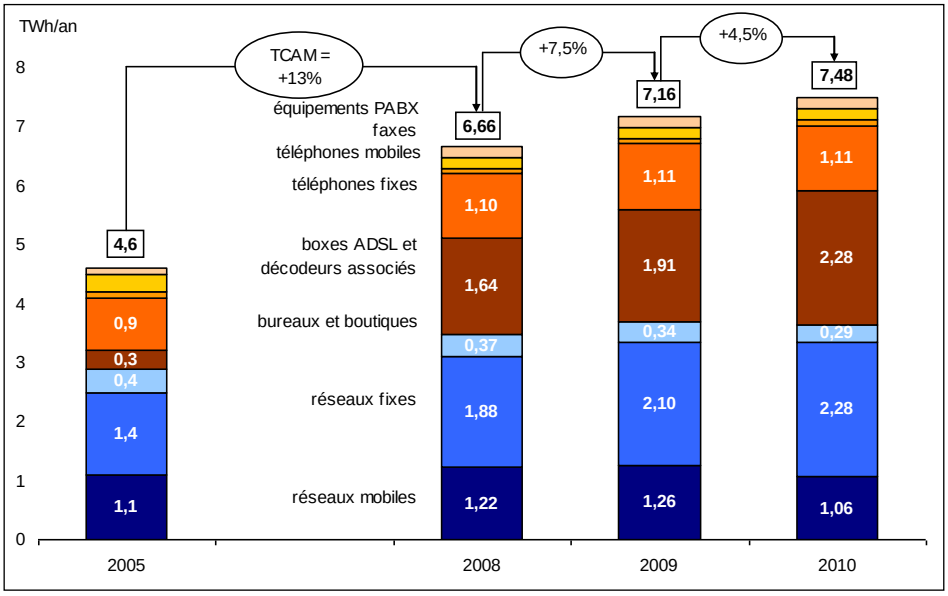


Source : ARCEP

2. **Dans le même temps les consommations électriques du secteur ont augmenté globalement moins vite que les usages**

- Les consommations électriques de la filière sont passées de 4,6 TWh en 2005 à 7,5 TWh en 2010, un niveau en ligne avec les prévisions établies par l'IDATE il y a deux ans (8,3 TWh en 2012)
- L'augmentation de la consommation en 2010 ressort en net ralentissement, à +4,5% par rapport à 2009, et provient exclusivement de l'usage des terminaux, en particulier boxes et décodeurs TV pour le haut débit fixe dont le parc a continué de croître fortement
- La consommation liée à l'exploitation des réseaux apparaît de son côté maîtrisée, en dépit là aussi de l'augmentation de capacités nécessitée par le développement des usages,
- Globalement la part des consommations électriques liée au secteur des télécoms reste modérée au regard de sa contribution économique pour la France (1,5 % des consommations électriques pour une contribution de plus de 2% au produit intérieur brut en 2010).

Evolution de la consommation électrique liée à l'exploitation et l'usage des télécommunications en France



Source : IDATE

3. **Ces premiers résultats sont le fruit d'efforts engagés par les opérateurs et équipementiers avec l'appui des pouvoirs publics pour améliorer l'efficacité énergétique des équipements**

- Les pratiques d'éco-conception se sont multipliées, introduisant des gains de performance énergétique importants sur les nouvelles générations d'équipements :
  - ✓ les boxes de la nouvelle génération qui affichent des consommations électriques de 30 à 40% inférieures aux précédentes ;
  - ✓ depuis 3 ans, les opérateurs ont déployé pro-activement ces nouveaux équipements dans les réseaux mobiles notamment 3G.

- L'effort des opérateurs de télécommunications porte sur tous les maillons de la chaîne, mais il l'est tout particulièrement sur deux postes :
  - ✓ Les réseaux fixes et mobiles, y compris les centres de données qui leur sont rattachés, pour lesquels les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms signataires de la charte ont réussi à absorber l'explosion des trafics et des usages en maintenant constante leur consommation, qui est même en légère décroissance (consommation en recul de 1% en 2010)

- ✓ les boxes et décodeurs TV pour les terminaux, sur lesquels des progrès importants ont été réalisés dès la conception des nouvelles générations mises en service à partir de fin 2010, qui devraient permettre de stabiliser puis de faire diminuer la consommation d'énergie sur ce poste au cours des années à venir au fur et à mesure de leur déploiement.

- Ces efforts ont été consolidés par l'adhésion ou la mise en conformité des opérateurs aux Codes de Conduite et Engagements Volontaires Européens pour les équipements haut débit, les décodeurs et les centres de données.

4. **Au-delà des efforts en matière de consommation électrique, les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms signataires de la charte se sont plus largement engagés dans une démarche responsable pour le développement durable**
   - Au travers de leurs politiques d'affichage environnemental et de recyclage, notamment des mobiles, d'achats (sélection des fournisseurs sur des critères environnementaux), ou de dématérialisation des commandes et des factures.
   - Au travers du suivi de plus de vingt indicateurs détaillés définis dans la charte pour faire état des niveaux atteints et des progrès réalisés dans ses différentes rubriques. S'agissant du premier bilan, le rapport 2011 présente sur chacun des critères retenus le point de référence pour les analyses des années à venir. C'est en effet la première fois que ces indicateurs, sont consolidés au niveau de la profession, voire la première fois pour certains d'entre eux (à l'instar de la mesure du rapport entre volume d'emballage et volume du terminal vendu) que les opérateurs font individuellement ces mesures.

5. **Les opérateurs se sont impliqués, sous l'égide des Pouvoirs Publics, dans les programmes nationaux de réduction de l'empreinte environnementale d'autres secteurs d'activités.**
   - ✓ Dans les secteurs où ces programmes impliquent l'introduction massive des technologies de l'information et la communication, ils participent à la définition des architectures et interfaces utiles à leurs déploiement.
   - ✓ En particulier, ils prennent une part active aux travaux concernant la maison connectée et les réseaux électriques intelligents.

Le tableau de synthèse en fin de document (page 27) fixe les valeurs des indicateurs de suivi de la charte, collectées auprès des membres de la Fédération et consolidées[1] par l'IDATE.

[1] Pour plus de précisions sur les définitions et périmètres, consulter les indicateurs détaillés et l'annexe méthodologique

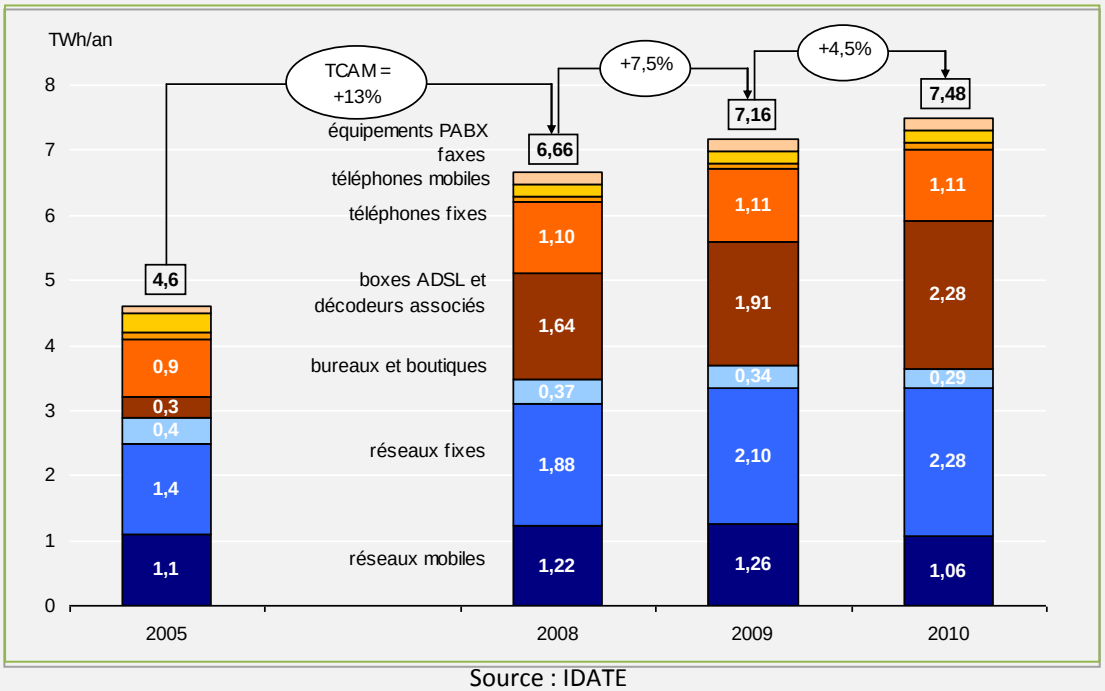
1. MAITRISER LES CONSOMMATIONS D'ENERGIE DU SECTEUR DES TELECOMS DANS UN CONTEXTE DE FORT DEVELOPPEMENT DES USAGES

Objectifs > Objectif global

Permettre la croissance soutenue des usages en maîtrisant la consommation électrique des télécoms à 8,5 TWh en 2012 et en la réduisant à 7,6 TWh en 2020. Mettre en œuvre dès 2010 les actions permettant de stabiliser la consommation d'ici 2012.

L'étude IDATE sur la consommation électrique du secteur des télécoms en 2009 (réalisée en 2010) montrait une année en ligne avec l'objectif 2012 en s'établissant à 7,2 TWh vs 6,7 TWh en 2008. La consommation électrique du secteur des télécoms était en augmentation de 7,5% en un an (+6,4% à iso-structure, au regard d'un prévisionnel de +27% entre 2008 et 2012). Elle était due essentiellement à un effet volume sur les infrastructures et terminaux haut débit (+10% d'abonnés HD et +40% d'abonnés à la TV par ADSL).
L'étude 2010 (réalisée en 2011) marque un ralentissement net de la croissance de consommation énergétique, avec +4,5% qui porte la valeur annuelle à 7,5 TWh et ce, malgré la poursuite de la croissance soutenue de l'équipement mobile et haut débit et des usages associés (+1,9 million d'abonnés Haut Débit, +3,5 millions de clients mobiles et un parc de smartphones qui double quasiment en un an, dépassant 13 millions à fin 2010).

Evolution de la consommation électrique liée à l'exploitation et l'usage des télécommunications en France

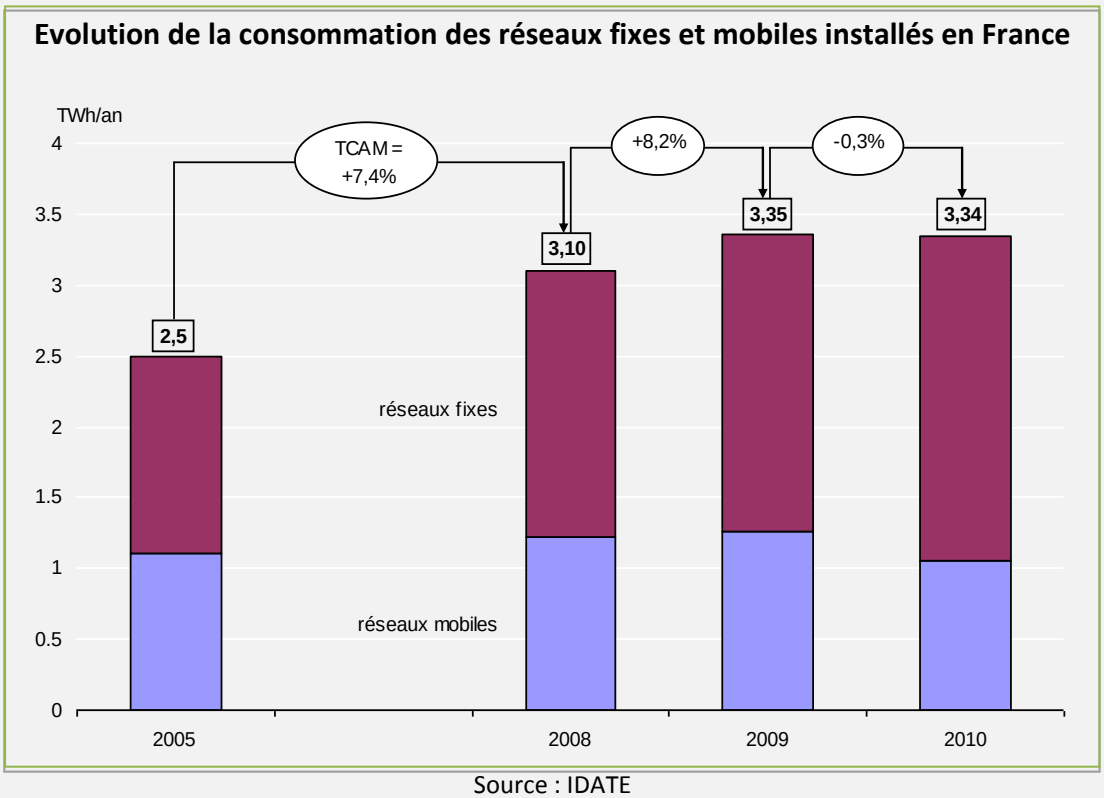


Source : IDATE

Objectifs > Objectif 1 : stabiliser les consommations d'énergie des réseaux fixes et mobiles et des centres de données

Rappel des consommations 2008 : 3,1 TWh
Consommation 2009 : 3,4 TWh (étude IDATE 2009 réalisée à l'occasion de la signature de la charte)
Consommation 2010 : *3,3 TWh*
Objectifs 2012 : 3,5 TWh
Objectifs 2020 : 3,5 TWh

La consommation des équipements de réseau, fixe et mobile, y compris les centres de données, telle que mesurée dans les précédents travaux de l'IDATE (total des consommations des 4 principaux opérateurs télécoms actifs en France, à partir de données déclarées pour les trois membres de la Fédération et estimées pour Free), est légèrement supérieure à 3,3 TWh en 2010.



Source : IDATE

L'étude IDATE sur la consommation électrique du secteur des télécoms en 2009 (réalisée en 2010) anticipait une légère augmentation de la consommation des équipements de réseau à l'horizon 2012, voire un peu au-delà. Mais il s'agissait là d'évolutions lissées et les tendances réelles s'infléchissent au gré notamment des évolutions dans le positionnement des opérateurs sur le marché. Ainsi, l'année 2009 avait-elle enregistré une augmentation sensible liée en particulier au développement de Bouygues Telecom dans les réseaux fixes tandis que 2010 marque un palier, avec même un léger recul sur l'année précédente. 2011 devrait confirmer cette tendance, avant qu'elle s'inverse probablement à nouveau sous l'effet de l'entrée en service de Free dans les mobiles à partir de 2012.

Indicateurs suivis

> Indicateur global de consommation du réseau, et des centres de données

IDATE

La consommation des équipements de réseau fixes et mobiles, y inclus centres de données de Bouygues Telecom, Orange et SFR s'établit à 3 TWh/an en 2010. Après avoir augmenté de 8% entre 2008 et 2009, celle-ci a reculé d'environ 1% l'an passé.

> Power Usage Effectiveness (PUE) - mesure qui détermine l'efficacité énergétique des centres de données

IDATE

Le PUE moyen pondéré des principaux centres de données de Bouygues Telecom, Orange et SFR en 2010 est de **1,99**, ce qui signifie que la moitié de la consommation liée à leur fonctionnement est effectivement utilisée pour alimenter les systèmes informatiques, l'autre moitié alimentant les équipements annexes (climatisation, éclairage, …).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Rappel du plan d'action prévu dans la charte

- Continuer à intégrer les évolutions technologiques permettant une meilleure efficacité énergétique des équipements dès leur disponibilité et notamment les dispositifs de limitation de consommation, dont les modes veille pour les infrastructures réseaux.
- Pour les centres de données existants, s'enregistrer comme participant au Code of Conduct data center Version 1.0 (publiée le 19 novembre 2009) qui vise à réduire les émissions de CO2 des centres de données à horizon 2020, en établissant un diagnostic et un plan d'action relatif à l'optimisation de leur consommation énergétique.
- Pour les nouveaux centres de données conçus à partir de 2010, s'engager dans la démarche volontaire du Code of Conduct data center Version 1.0 (publiée le 19 novembre 2009) afin de réduire la consommation énergétique de façon la plus économique sans affecter les fonctions critiques.

Les opérateurs membres de la Fédération vont continuer d'intégrer les évolutions technologiques permettant une meilleure efficacité énergétique des équipements dès leur disponibilité et notamment les dispositifs de limitation de consommation, dont les modes veille pour les infrastructures réseaux. De même, ils vont continuer d'avoir une meilleure utilisation des équipements par la virtualisation, fle choix d'équipements moins consommateurs…

Pour les centres de données existants comme pour les centres de données conçus à partir de 2010, les principaux opérateurs se sont engagés dans la démarche volontaire du Code of Conduct data center Version 2.0 (publiée le 19 novembre 2009) afin de réduire la consommation énergétique de façon la plus économique sans affecter les fonctions critiques :

- *Bouygues Telecom : les 3 data centers principaux avec les dossiers d'adhésions en-cours de réalisation*
- *Orange : 3 data centers (2 anciens, 1 en construction) sont ciblés avec les dossiers d'adhésion encours de réalisation*
- *SFR : 1 data center ancien avec un dossier d'adhésion déposé, 1 dossier en préparation pour un data center neuf*
- *Colt : réduction de 10% du PUE de leurs centres de données*
- *Hub Telecom : construction d'un nouveau centre de données de nouvelles générations*

Les indicateurs correspondants ont été mis en place chez Bouygues Telecom, Orange et SFR :

- *Indicateur global de consommation des data centers*
- *PUE*

En annexe 1 : présentation de 3 exemples de centres de données nouvelle génération avec des PUE optimisés

En annexe 2 : méthode de calcul du PUE

Objectifs > Objectif 2 : maîtriser les consommations d'énergie des boxes et décodeurs TV associés à fonctionnalités équivalentes

Rappel des consommations 2008 : 1,6 TWh pour un parc de 19,6 millions de terminaux (boxes ou décodeurs) en fin d'année et 18,4 millions en moyenne sur les 12 mois

Consommation 2009 : 1,9 TWh pour 21,4 millions de terminaux en moyenne.

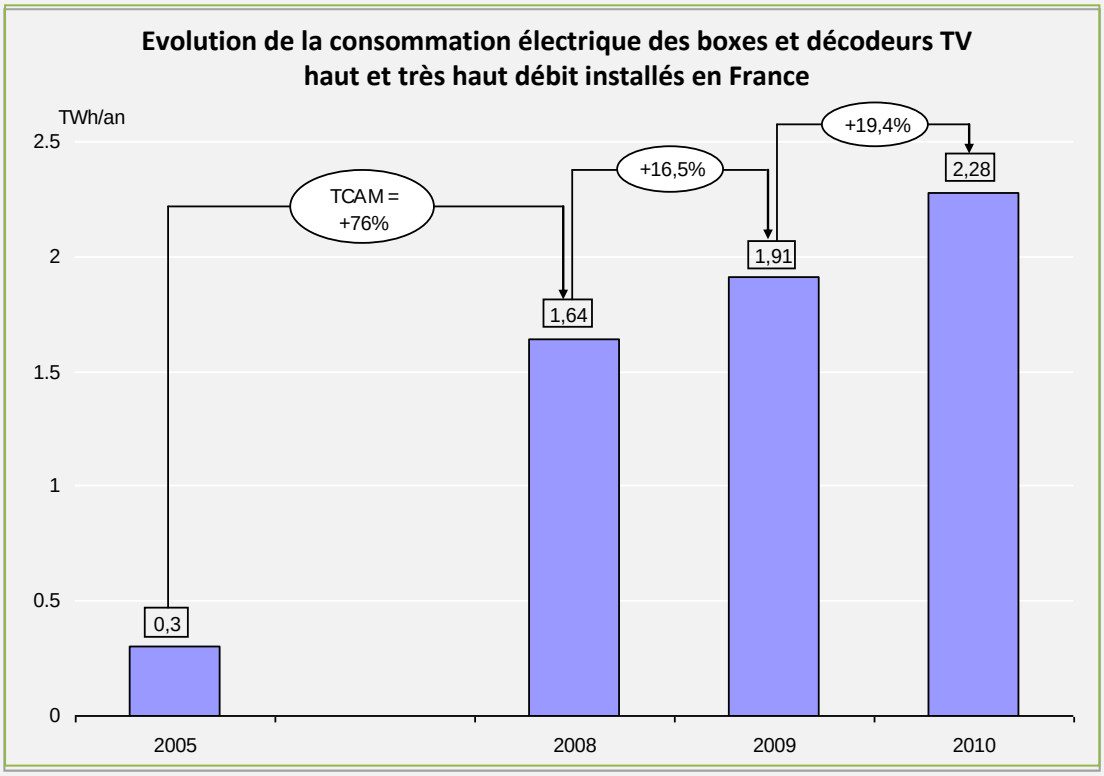
Consommation 2010 : 2,3 TWh pour 25,1 millions de terminaux en moyenne (19,7 millions de boxes, 0,1 million terminaux très haut débit (accès fibre) 5,3 millions de décodeurs TV)

Objectifs 2012 : 3,3 TWh (parc de 40 millions de terminaux, comprenant modems cuivre ou fibre, décodeurs associés et femtocell)

Objectifs 2020 : 2,5 TWh (parc de 50 millions de terminaux)

IDATE

La consommation des terminaux Haut Débit, boxes modems et décodeurs TV, a atteint 2,3 TWh en 2010, soit 30% de la consommation totale des équipements télécoms, tous types confondus, et près de 60% de l'énergie consommée par l'ensemble des terminaux, fixes et mobiles, bas et haut débit. L'effet des boxes nouvelle génération (avec basse consommation en mode veille), mises en service à partir de fin 2010, devrait permettre de stabiliser, puis de faire diminuer globalement la consommation d'énergie sur ce poste au cours des années à venir.



Note : les consommations 2010 ont pour la première fois été calculées sur la base des consommations unitaires des terminaux déclarées par les opérateurs membres de la Fédération et des pondérations retenues dans le Volontary Industry Agreement V2 (9/24 en mode actif et 15/24 en mode veille)

Indicateurs suivis

> % des livraisons de décodeurs TV conformes à l'accord volontaire de l'industrie sur les CSTB

Dans la charte, les opérateurs s'étaient engagés à se conformer et adhérer au Voluntary Industry Agreement v2 limitant la consommation électrique des décodeurs TV pour les nouvelles générations commercialisées à partir de juillet 2010 et à proposer en 2010 des interrupteurs marche /arrêt sur l'ensemble des nouvelles générations d'équipements de décodeurs TV.

IDATE

73,7% des décodeurs achetés par Orange, SFR et Bouygues Telecom pour le marché français en 2010 sont conformes à l'accord volontaire de l'industrie.

> Consommation moyenne des décodeurs mis sur le marché, calculée selon la méthodologie du Voluntary Industry Agreement v2

IDATE

La consommation moyenne des décodeurs achetés par Bouygues Telecom, Orange et SFR en 2010 pour le marché français est de **99,2 kWh/an** : cette donnée servira de référence pour la mesure de l'évolution au cours des années suivantes, s'agissant de la première donnée calculée précisément à partir de valeurs déclarées par les opérateurs (calcul basé sur les mêmes hypothèses que le VIA, à savoir 9 heures de fonctionnement en mode actif et 15 heures en mode veille par tranche de 24 heures).
La consommation de l'ensemble des décodeurs en service en France en 2010 est ainsi évaluée, sur cette base, **à 0,5 TWh**.

> % des livraisons de boxes ADSL conformes au code de conduite V3

IDATE

1,8 % des boxes ADSL livrées aux clients en 2010 sont conformes à l'accord volontaire, un résultat en cohérence avec le fait qu'un seul des trois opérateurs a livré ce type de boxes en 2010 et uniquement en fin d'année. En outre, les boxes livrées en 2010 ont pour la plupart été conçues avant la publication du CoC V3. Les effets devraient être beaucoup plus significatifs en 2011 avec l'introduction également prévue de boxes conformes au CoC V4.

> % des ports DSL déployés compatibles basse consommation (L2)

IDATE

100 % des ports DSL installés par Orange et SFR en 2010 sont compatibles basse consommation mais le mode veille n'est pas encore activé, compte tenu des délais de généralisation des boxes comprenant le mode veille.

Rappel du plan d'actions prévu dans la charte

Set top boxes - CSTB /décodeurs TV :

Nous conformer et adhérer au Voluntary Industry Agreement v2 limitant la consommation électrique de la Set top boxe pour les nouvelles générations commercialisées à partir de juillet 2010.
Proposer en 2010 sur l'ensemble des nouvelles générations d'équipements de Set top boxes des interrupteurs marche /arrêt.

Boxes/Modem/Modem Wifi

S'engager dans la démarche volontaire du Code of Conduct Broadband Equipment V3 (Novembre 2008) qui spécifie une consommation en mode actif et en mode veille pour chaque fonction constituant un IAD, dans l'objectif que les membres de la Fédération y adhèrent en fonction de leur plan de développement de leurs produits

Plusieurs opérateurs ont développé dans le respect de l'environnement de nouvelles boxes à plus faible empreinte environnementale permettant d'afficher une consommation électrique de 30 à 40% inférieure aux boxes précédentes, de réduire les principaux impacts environnementaux de 30 à 50% par rapport à la précédente génération et de faire passer l'empreinte carbone de 55 à 36 kg eqCO2.

Les opérateurs se sont engagés dans la démarche volontaire du Code of Conduct Broadband Equipment V3 (Novembre 2008) qui spécifie une consommation en mode actif et en mode veille pour chaque fonction constituant un IAD, dans le cadre du développement de leurs nouveaux produits

Un opérateur a formellement signé son adhésion au CoC en 2010. Les autres utilisent le COC comme référentiel dans les échanges avec leurs fournisseurs et veillent au respect des différents seuils recommandés.

Les interrupteurs marche/arrêt ont été mis sur l'ensemble des matériels de nouvelle génération.

En annexe 3 : présentation des nouvelles générations de boxes et de la démarche d'écoconception des opérateurs

2. CONTRIBUER A L'OBJECTIF NATIONAL D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE FRANÇAISE A HORIZON 2020

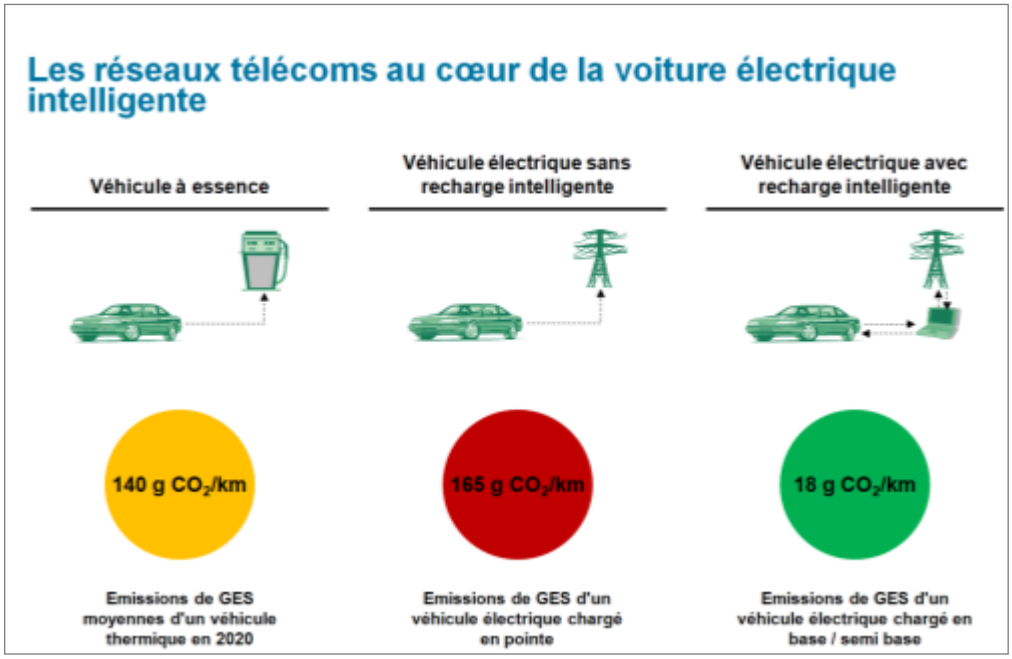
Objectifs > Objectif global

Accompagner et promouvoir auprès de nos clients et des autres secteurs les solutions permettant de réduire l'empreinte environnementale de l'économie et de la société françaises.

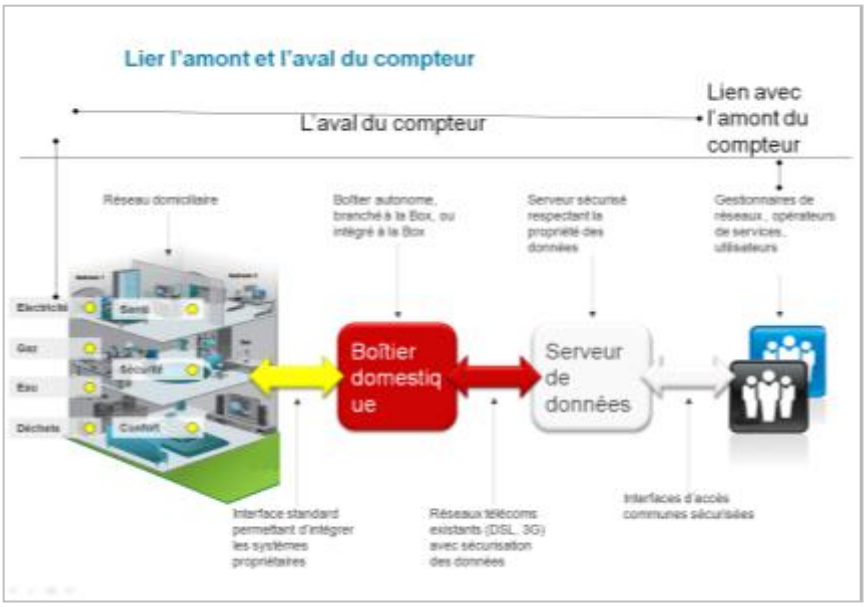
FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Le développement durable de notre société et de son économie, pour être moins gourmand en énergie tout en améliorant compétitivité et cadre de vie, est intimement lié à un déploiement massif des technologies de l'information et de la communication (TICs), dans les secteurs des transports, de la santé, de l'éducation, du bâtiment et de l'énergie, notamment et également dans le développement des réseaux électriques intelligents.

Les opérateurs réunis au sein de la Fédération Française des Télécoms sont prêts à coopérer avec l'ensemble des secteurs d'activité concernés pour regarder conjointement comment ils pourront utiliser les outils disponibles pour atteindre leurs objectifs, au sein d'une coopération vertueuse, sous l'égide des pouvoirs publics. C'est ainsi que la Fédération a rencontré en 2010 les acteurs des filières vertes répondant à la finalité de réduction des besoins en énergie (réseaux électriques intelligents, bâtiment durable, véhicule décarboné).



-***Réseau domiciliaire*** *devient une réalité à travers la connexion internet haut débit de 20 millions de boxes dans les foyers. L'ordinateur, la télévision y sont connectés, et bientôt l'appareillage électrique, le chauffage, l'électroménager, etc. Par les technologies qu'ils maîtrisent, les services qu'ils déploient et leur capacité à gérer des équipements dans le foyer de leurs clients, les opérateurs de télécommunications peuvent apporter des contributions essentielles à la maitrise de la consommation énergétique domestique et la gestion des pointes de consommation d'énergie. Pour que ces équipements puissent se parler, il faut des interfaces normalisées : c'est pourquoi, fin 2010, une Commission mixte Développement Durable/Normalisation a été créée au sein de la Fédération pour construire la position des acteurs télécoms dans ce domaine en particulier en matière de normalisation et de développement d'un écosystème regroupant l'ensemble des acteurs concernés. Les opérateurs télécoms réunis au sein de la Fédération ont commencé également une réflexion avec les pouvoirs publics dans le cadre du Comité Stratégique des éco industries (COSEI) dans lequel la Fédération est partie prenante depuis le mois d'Aout 2010. L'enjeu du COSEI est de développer une filière industrielle française avec le soutien des industriels de la filière et donc des opérateurs télécoms avec la Fédération.*



Secteur du bâtiment *: le secteur est le plus gros consommateur d'énergie en France. Il consomme actuellement environ 68 millions de tonnes d'équivalent pétrole, soit 42,5% de l'énergie finale totale, et il génère 123 millions de tonnes de CO_2, soit 23% des émissions nationales. Pour répondre aux enjeux du Grenelle de l'Environnement, les professions de la filière bâtiment doivent notamment concevoir et proposer une nouvelle offre industrielle, en rupture avec les pratiques actuelles en terme de réponse aux attentes des clients, de méthodologie de conduite globale du projet, de qualité et de performance de l'ouvrage. Cette réflexion initiée dans le cadre des Etats Généraux de l'Industrie a été poursuivie au sein du Comité Stratégique de Filières Eco-industries (COSEI).*
La Fédération Française des Télécoms a répondu favorablement à la demande de s'associer aux côtés des professionnels du bâtiment et sous l'égide du MEDDTL à la signature d'une charte d'engagement pour une mutation de la filière du bâtiment vers la performance environnementale fin novembre 2011.

Cela passe également par les offres et produits proposés par l'ensemble des opérateurs de télécoms à leurs clients :

***-Visioconférence / téléprésence** : permettre aux salariés de se déplacer moins, en privilégiant les échanges électroniques, les conférences téléphoniques, la visioconférence ou encore la téléprésence.*

*-**Cloud computing** : Le Cloud computing, "l'informatique dans les nuages", fait référence à l'informatique dématérialisée. Plus besoin de serveurs informatiques en propre pour les entreprises qui accèdent directement à des services en ligne entièrement gérés par les prestataires de services Cloud. Données et applications ne sont plus installées en local sur l'ordinateur de l'utilisateur ou les serveurs de l'entreprise, mais hébergées sur des équipements distants (le "nuage"), auxquels le client accède via un navigateur Internet. L'intérêt majeur pour les entreprises : disposer d'un large éventail de services dont elles ne payent que ce qu'elles consomment (paiement à l'usage), sans avoir à investir massivement. L'approche Cloud offre alors une flexibilité sans pareille, permettant de diminuer les consommations d'énergie*

*-**Machine to Machine (M2M)** : tous les opérateurs de télécoms proposent à leurs clients des solutions de connectivité M2M innovantes, dont des services de logistique et de gestion à dimension industrielle, en s'appuyant sur les réseaux fixes et mobiles performants et sur un écosystème de partenaires eux-aussi leaders dans leurs domaines. Les applications sont nombreuses et variées :*

- *véhicules : information liée à la sécurité routière et à l'éco-conduite, optimisation des tournées pour diminuer les consommations de carburant,*
- *Domicile : alerte automatique sur téléphone mobile des consommations d'énergie anormales, de fuite d'eau ou de gaz, smart-grid pour adapter la demande à la production d'électricité,*
- *Entreprises : télé relève de compteurs d'eau,*
- *Environnement : installation de capteurs pour détecter des démarrages de feux et ainsi intervenir et protéger des zones naturelles.*

3. FAVORISER LA CONSOMMATION DURABLE

Objectifs > Objectif global

Favoriser la consommation durable en améliorant la conception pour réduire les impacts environnementaux tout au long du cycle de vie des produits que les opérateurs commercialisent, ainsi que l'information des consommateurs sur ces sujets.

Objectifs > Objectif 1 : accroitre la collecte des mobiles en proposant aux consommateurs une incitation au retour qui pourrait prendre différentes formes (écologiques, sociales voire financières), dont les modalités seront définies par chaque opérateur, pour les rediriger vers les filières agréées de recyclage et de retraitement et industrialiser les processus

Indicateur suivi > Nombre annuel de mobiles collectés

IDATE

En 2010, **835 202** terminaux mobiles ont été collectés en France par les 3 opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR.

Grâce à la mobilisation particulièrement active des opérateurs, le nombre de mobiles collectés a quasiment doublé en 2010. Tous opérateurs cumulés, et pour les deux types de collecte – à savoir avec ou sans incitation financière – ***plus de 835 000 mobiles ont été collectés en 2010*** *vs. 485 000 en 2009 soit 3,4% du nombre total de mobiles vendus dans l'année sur l'ensemble du marché français (24,7 millions).*

Cette augmentation fait suite à la mise en place de nouveaux dispositifs d'incitation financière en complément des incitations écologiques et sociales. La généralisation des contreparties financières accordées aux utilisateurs est la véritable avancée de l'année. Pour accompagner cette collecte, les opérateurs ont mis en place des moyens d'information et de communication très importants.

Ce progrès intervient dans un contexte en pleine mutation avec l'apparition de points de collecte alternatifs qui excluent généralement la gestion des mobiles obsolètes et la gestion des déchets, à la différence des opérateurs.
Le nombre de mobiles réellement collectés est donc sensiblement supérieur à la seule collecte directe des opérateurs, sans que l'ampleur de ce phénomène puisse être encore exclusivement évaluée.

La démarche des opérateurs répond à un objectif de responsabilité d'entreprise. Les dispositifs mis en place par les opérateurs concernent à la fois les téléphones mobiles réutilisables dont la durée de vie peut être allongée, mais également ceux en fin de vie qui nécessitent un traitement des déchets. Ce double engagement des opérateurs va au-delà de la réglementation sur les déchets d'équipements électroniques et électriques (DEEE), privilégiant le ré-usage avant le recyclage matière.

Pour professionnaliser les filières, les engagements de la Charte de Réemploi des téléphones mobiles établie par l'éco-organisme Eco-systèmes avec le soutien de la profession sont respectés par l'ensemble des opérateurs. On notera, parmi les prestataires respectant les principes de cette Charte, Les Ateliers du Bocage (réseau Emmaüs France), retenus par les trois principaux opérateurs, qui favorisent la création d'emplois d'insertion pour les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Au global, on compte 1 emploi créé pour 12 000 mobiles collectés par an.

Malgré tous les efforts déployés par les opérateurs pour mettre en place des systèmes de collecte qui donnent le choix aux clients (rétribution financière, dons à des associations, geste pour l'environnement) et leur mise en visibilité (campagnes presse, e-mailing, affiches dans les points de vente, …), et malgré l'apparition d'organismes de collecte alternatifs, le nombre de mobiles collectés par rapport à ceux mis sur le marché reste limité.
Les principaux freins constatés aujourd'hui pour poursuivre l'augmentation du nombre de mobiles collectés tiennent à deux principaux facteurs :
- le manque d'entrain des clients à rapporter leurs mobiles usagers même en contrepartie d'une offre financière, notamment en raison de leur attachement à l'objet et à la peur de perdre leurs données personnelles (photos, SMS, contacts, …) qui y sont contenues.
- le fait que les clients conservent souvent leur ancien mobile pour le donner à leurs proches ou le gardent comme téléphone de remplacement en cas de panne du plus récent.

Pistes de progrès et d'actions :

Mieux décrire la filière et le processus de collecte des mobiles afin de mettre en avant d'une part les engagements de qualité respectés par les opérateurs et d'autre part le bénéfice de la collecte de mobiles à la fois pour le consommateur et pour l'environnement : un sondage TNS Sofres réalisé pour l'AFOM (devenue Fédération Française des Télécoms au 1er janvier 2010) en 2008 montre que si plus de trois Français sur quatre (76 %) savent qu'il est possible de recycler les téléphones mobiles, ses modalités pratiques sont en revanche encore largement ignorées. Plus d'un Français sur deux (53 %) admet, en 2008, ne pas savoir ce qu'il faut faire pour faire recycler un téléphone mobile (contre 41 %).

Mettre en place une campagne de communication collective via la Fédération Française des Télécoms, notamment virale sur les réseaux sociaux afin de faire que la collecte de mobiles deviennent un réflexe au moment du renouvellement de son terminal : le sondage de l'AFOM en 2008 montre que la majorité des Français qui ont déjà changé de téléphone mobile au moins une fois, disent avoir rangé le précédent (42 %), ou l'avoir donné à des proches (27 %) ou jeté (8%). Très peu encore le rapporte à leur opérateur.

En annexe 4 : bilan et récapitulatif des actions de collecte des mobiles par opérateur

Objectifs > Objectif 2 : promouvoir l'affichage environnemental des produits, notamment par une contribution active dans la mise en place des référentiels (plateforme AFNOR-ADEME), par des prises d'initiatives propres des différents membres de la Fédération et par la participation aux expérimentations proposées par les services publics. Généraliser l'affichage environnemental avec une perspective globale d'au moins 60% en moyenne de terminaux étiquetés d'ici la fin de l'année 2010 dans les trois principaux réseaux.

Indicateur suivi > Pourcentage de modèles de mobiles bénéficiant d'un affichage carbone proposés aux clients grand public par les opérateurs dans leurs propres réseaux

IDATE

97 % des références de téléphones mobiles au catalogue d'Orange et SFR en France bénéficient de l'affichage environnemental.

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Orange et SFR ont mis en place un affichage environnemental pour informer leurs clients de l'impact écologique des téléphones mobiles. Après avoir engagé des travaux individuellement, rendus disponibles pour les clients respectivement depuis 2008 pour Orange (en partenariat avec le WWF) et 2010 pour SFR, les deux opérateurs se sont associés pour développer une méthodologie d'évaluation commune sur l'empreinte carbone, en s'appuyant sur l'expertise de deux bureaux d'études spécialisé, BIO Intelligence Services et Bureau Véritas – CODDE, reconnus dans le domaine de l'analyse de cycle de vie. La méthodologie retenue prend en compte toutes les étapes du cycle de vie du téléphone mobile, depuis sa fabrication jusqu'à son recyclage. Bouygues Telecom proposera l'affichage environnemental de ses mobiles une fois que la convergence méthodologique sera établie et fiabilisée.

*En 2011, la Fédération a également décidé de travailler à l'homogénéisation d'un deuxième critère commun à la profession tel que **l'épuisement des ressources naturelles** afin de ne plus se limiter au seul équivalent CO2 et d'entrer dans une démarche multicritères souhaitée par le Ministère chargé de l'Environnement afin de dresser l'image la plus complète de l'impact environnemental d'un produit*

*Rappelons enfin que depuis le 1er juillet 2011 Orange et SFR participent de façon volontaire à l' expérimentation menée au terme d'un appel à candidatures, lancé en 2010 par le ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, pour une durée minimale d'une année, « **afin d'informer progressivement le consommateur par tout procédé approprié du contenu en équivalent carbone des produits et de leur emballage, ainsi que de la consommation de ressources naturelles ou de l'impact sur les milieux naturels qui sont imputables à ces produits au cours de leur cycle de vie. Cette expérimentation fait l'objet d'un bilan transmis au Parlement évaluant l'opportunité d'une généralisation de ce dispositif. […] » Article 228 de la Loi dite « Grenelle 2 ».***

En annexe 5 : présentation des politiques d'affichage *environnemental de Orange et SFR*

Objectifs > Objectif 3 : proposer des offres, des services et des produits permettant aux clients, fournisseurs et partenaires de réduire leur impact écologique.

En particulier :

- promouvoir l'allongement de la durée d'utilisation des équipements, produits et terminaux par nos clients

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Afin de promouvoir l'allongement de la durée d'utilisation des terminaux par les clients, les opérateurs ont mis en place dès 2009 et enrichi en 2010, des nouvelles offres sans mobile qui permettent aux clients choisissant de ne pas renouveler leur mobile de bénéficier d'une réduction sous forme de chèque ou sur leur facture mensuelle (économie pouvant aller jusqu'à 10 € par mois)
Les opérateurs se sont également attachés à promouvoir des comportements respectueux de l'environnement auprès de leurs clients en écho à l'encouragement éco-responsable de leurs collaborateurs par des actions de communication et d'information au travers de leurs sites web, magazines clients…

- promouvoir la dématérialisation et la réduction des déplacements par l'utilisation de l'audio ou visioconférence

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Les opérateurs n'ont pu établir un indicateur consolidé pertinent reflétant l'usage de l'audio et de la visioconférence eu égard à la complexité du sujet : beaucoup d'équipements incluent des fonctionnalités permettant la téléconférence, et les entreprises peuvent se doter de systèmes sans passer par les services des opérateurs. Quoiqu'il en soit, cette pratique tend à se généraliser.

Indicateur suivi > Nombre de clients ayant choisi l'option facture dématérialisé

IDATE

10 821 886 clients mobile particuliers de Bouygues Telecom, Orange et SFR avaient opté pour la facture dématérialisée fin 2010, soit près **d'un client sur 4.**

En annexe 6 : les offres « sans mobile »
En annexe 7 : la politique d'information des clients en matière d'éco-responsabilité

Objectifs > Objectif 4 : concevoir et promouvoir des produits à faible consommation d'énergie et de ressources (notamment de ressources rares), utilisant moins de substances dangereuses, et étant plus facilement recyclables et avec des emballages réduits

Indicateurs suivis

> Nombre de produits éco-conçus par les opérateurs

IDATE

12 Analyse de Cycle de Vie (ACV) ont été menées en 2010 ce qui correspond au nombre de produits en propre des opérateurs pour lesquels ils ont la maitrise du cahier des charges (boxes, décodeurs et cartes SIM).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Les opérateurs ont engagé des démarches d'éco-conception pour leurs boxes, cartes SIM, emballages et packaging des accessoires ainsi qu'en matière de renovation des points de vente, supports de communication et d'évènementiel.

En annexe 8 : l' éco-conception

> Volume externe de l'emballage par terminal vendu

IDATE

Le ratio moyen volume emballage/volume produit est de **2,7** aussi bien pour les boxes que pour les décodeurs TV.**(mesure réalisée pour la première fois par les opérateurs)**

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Les opérateurs ont mené le travail sur les boxes dont ils ont la maîtrise du cahier des charges en matière d'éco-conception. Les emballages des terminaux ont également été rationalisés grâce à un travail avec les constructeurs (intégration de ces critères dans les cahiers des charges et dans l'affichage environnemental notamment). Des marges de progrès subsistent dans ce domaine.

Objectifs > Objectif 5 : promouvoir le déploiement du chargeur universel

Indicateur suivi > Pourcentage de téléphones mobiles vendus sans chargeur (à compter de la date de disponibilité du chargeur universel)

Cet indicateur reste sans objet en 2010 car les constructeurs n'ont pas encore rendu disponible le chargeur universel sur le marché.

4. AVOIR UNE DEMARCHE EXEMPLAIRE VIS-A-VIS DE NOS PARTENAIRES ET FOURNISSEURS PAR LA MISE EN ŒUVRE DE POLITIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Objectifs > Objectif 1 : contribuer à une meilleure prise en compte des principes de RSE/DD chez les fournisseurs et sous-traitants

Indicateur suivi > Nombre de fournisseurs majeurs couverts par une clause RSE

IDATE

87% des principaux fournisseurs des opérateurs (262 sur le total des 100 principaux fournisseurs de chacun des 3 opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR pour leurs opérations en France à fin 2010 sont couverts contractuellement par une clause RSE **(mesure réalisée pour la première fois par les opérateurs via un tiers de confiance)**

Objectifs > Objectif 2 : développer la connaissance des fournisseurs et évaluer leur niveau d'implication/maîtrise des :

- principes de RSE/DD en matière d'éthique : existence d'une charte déontologique (refus corruption, politique cadeaux, …),
- d'environnement (a minima le strict respect des réglementations DEEE, REACH, RoHS ainsi que leurs actions et initiatives sur les défis environnementaux),
- de respect des droits du travail et des droits humains dans l'esprit des conventions fondamentales de l'OIT et des principes du Global Compact

Indicateur suivi > Nombre de fournisseurs majeurs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE (externalisée ou pas) au cours des 12 derniers mois

IDATE

142 évaluations RSE ont été achevées en 2010, soit un peu plus de 1 fournisseur sur 2 couverts par une clause RSE **(mesure réalisée pour la première fois par les opérateurs via un tiers de confiance)**

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

*Les principaux opérateurs membres de la Fédération Française des télécoms ont signé début 2010 un accord avec un prestataire expert en évaluation RSE fournisseurs : **Ecovadis**.*
Cette solution permet de constituer un seul questionnaire d'évaluation à l'attention des fournisseurs des opérateurs télécom. Elle vise à rendre plus efficace et plus légitime leur évaluation dans le domaine de l'environnement et le social. Efficace parce qu'un fournisseur n'a qu'un seul questionnaire à remplir pour tous les opérateurs adhérents. Légitime, parce que les questions sont les mêmes et l'évaluation est réalisée par un tiers indépendant.
Les études se répartissent sur 46 catégories d'achats (catégories ISIC - classification des activités des entreprises développée par l'ONU) et plus d'une vingtaine de pays.

Objectifs > Objectif 3 : orienter les achats

-Vers des produits et services plus respectueux de l'environnement, par exemple, en privilégiant l'achat et l'utilisation de papier certifié ou recyclé pour usage interne

Indicateur suivi > Pourcentage de papier à usage interne/externe provenant de matériaux recyclés ou issus de forêts durablement gérées

IDATE

89,8% du papier utilisé comme support de communication grand public en 2010 est issu de forêts durablement gérées (79,6% du papier) ou de matériaux recyclés (10,2%).

-En développant les achats solidaires auprès de partenaires du secteur adapté

Indicateur suivi > Montant des achats effectués auprès du secteur protégé

IDATE

Un total de **19,5 millions €** d'achats ont été réalisés auprès du secteur protégé par Bouygues Telecom, Orange et SFR pour leurs opérations en France. Les principales activités avec le secteur protégé sont le recyclage (mobiles, équipements bureautique et équipements réseau télécom), les centres d'appel, la logistique ou la restauration. **(mesure réalisée pour la première fois par les opérateurs)**

Objectifs > Objectif 4 : favoriser la dématérialisation des supports d'échange avec les fournisseurs (commandes, bons de commande, contrats, factures…)

Indicateur suivi > % des échanges dématérialisés avec les fournisseurs majeurs

IDATE

Les commandes auprès de ou les factures en provenance de **47%** des principaux fournisseurs de Bouygues Telecom, Orange et SFR sont gérés électroniquement (sous protocole EDI ou équivalent).

Objectifs > Objectif 5 : renforcer les compétences internes des acteurs achats sur les contraintes et les opportunités de la RSE/DD par une politique de formation et d'information

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Des plans de formation aux achats responsables ont été lancés depuis 2010. Ils visent à permettre aux acheteurs de s'approprier la démarche développement durable et de l'intégrer dans les processus achats.

Des critères RSE sont inscrits dans les appels d'offres et la qualité des réponses des fournisseurs fait partie des critères d'appréciation. Les acheteurs accompagnent les fournisseurs pour la mise en place de plan de progrès, et les suivent régulièrement.

5. S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES

Objectifs > Objectif 1 : faire un bilan consolidé des efforts entrepris par les membres de la Fédération et le communiquer annuellement

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Le bilan d'un an d'application de la charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement a été réalisé à partir d'indicateurs physiques afférents collectés et analysés par l'Idate qui joue un rôle de tiers de confiance (cf. méthodologie étude « indicateurs » en annexe 10 et définition des indicateurs en annexe 11) et d'indicateurs de type qualitatif collectés principalement dans les rapports RSE des opérateurs.
Ce bilan fait l'objet d'un rapport dédié de la Fédération Française des Télécoms qui est remis à la Ministre chargé de l'Ecologie et du Développement Durable, adressé à l'ensemble des parties prenantes du Développement Durable, mis en ligne sur le site de la Fédération Française des Télécoms et relayé par l'ensemble des membres de la Fédération Française des Télécoms, notamment sur leur site internet.

Objectifs > Objectif 2 : promouvoir la production de rapports RSE chez les membres de la Fédération intégrant la politique de l'entreprise et les résultats des questionnaires RSE envoyés aux fournisseurs

Indicateur suivi > Pourcentage d'entreprises membres de la Fédération ayant rendu public ce rapport

Bouygues Telecom, Colt, Hub Télécom, Orange et SFR ont réalisé et rendu public un rapport dédié de développement durable sous format écrit et/ou web.

Objectifs > Objectif 3 : favoriser l'échange de bonnes pratiques au sein de la Fédération Française des Télécoms sur l'ensemble des objectifs de la présente convention

La *Fédération Française des Télécoms a créé dès sa fondation fin 2007, une Commission Développement Durable qui se réunit tous les deux mois et dans laquelle sont représentés les membres : directeurs du développement durable, directeurs de la RSE et leurs collaborateurs et spécialistes des sujets (environ 40 personnes). En 2010, 10 groupes de travail « environnement » se sont réunis régulièrement : 6 sur les sujets visant à réduire l'empreinte carbone du secteur des télécoms, 1 se concentrant sur l'effet de levier des TICs pour réduire les GES (réseaux électriques intelligents ou smart grids), 1 sur la méthodologie d'évaluation de l'impact carbone des grandes entreprises, 2 de veille (fiscalité environnementale et règlementation européenne en matière de substances toxiques). 4 groupes de travail se réunissent par ailleurs sur les problématiques du handicap. Les sujets Développement Durable sont portés à chaque réunion du Conseil d'Administration de la Fédération qui se réunit tous les deux mois environ.*

Toutes les informations relatives au Développement Durable sont accessibles via le site de la Fédération www.fftelecoms.org

Objectifs > Objectif 4 : favoriser la prise en compte dans les approches marketing des critères environnementaux notamment les principes d'éco conception

IDATE 12 Analyse de Cycle de Vie (ACV) ont été menées en 2010 ce qui correspond au nombre de produits en propre des opérateurs pour lesquels ils ont la maitrise du cahier des charges (boxes, décodeurs et cartes SIM).

Objectifs > Objectif 5 : encourager le comportement éco-responsable des collaborateurs des entreprises : gestion économe des bâtiments, politiques de déplacements professionnels ou de gestion des déchets

Indicateurs suivis

> CO2 moyen du parc de véhicules d'entreprise

IDATE Le rejet moyen des véhicules des flottes d'Orange, SFR et Bouygues Telecom en France (25 472 véhicules au total à fin 2010) est de **152g CO2/km**. Les rejets moyens des véhicules particuliers en France en 2010, toutes motorisations confondues, se situe à 130g CO2/km, selon les mesures de l'ADEME : selon l'organisme, la France se situe au second rang des pays aux véhicules les moins polluants dans l'UE, derrière le Portugal. Le niveau relativement élevé des rejets des véhicules des opérateurs est pour partie lié à la proportion significative de véhicules utilitaires au sein de leurs flottes.

> Nombre de télétravailleurs

Le nombre de télétravailleurs sous contrat ad hoc était de **200** à fin 2010. Il s'agit ici uniquement des salariés ayant un véritable statut de télétravailleur et non une simple forme de travail à distance largement utilisé dans le secteur des télécoms. Il s'agit d'un travail effectué régulièrement en dehors des bureaux de l'entreprise, utilisant les technologies d'information comme support et liaison avec l'entreprise.

> Nombre de salariés concernés par un plan de déplacement d'entreprise

31 300 collaborateurs d'Orange, SFR et Bouygues Telecom ont été concernés en 2010 par un plan de déplacement d'entreprise, ce qui représente au total un peu plus du quart des effectifs France des trois opérateurs.

> % papier consommé en interne faisant l'objet de recyclage

54,7% du papier consommé pour leurs besoins internes par SFR et Bouygues Telecom en 2010 est recyclé.

> Kg de papier par salarié

17,8 kgs de papier à usage tertiaire ont été consommés en moyenne par collaborateur en 2010, soit l'équivalent d'un peu plus de 7 ramettes de 500 feuilles de papier A4 en qualité standard (80g/m2).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Les opérateurs ont mis en place des campagnes de communication interne pour leurs collaborateurs afin de les sensibiliser et encourager à avoir des comportements plus éco-responsables.

Les opérateurs se sont également attachés à promouvoir des comportements respectueux de l'environnement auprès de leurs clients en écho à l'encouragement éco-responsable de leurs collaborateurs, en particulier par des nouvelles offres qui permettent aux clients choisissant de ne pas renouveler leur mobile de bénéficier d'une réduction sur leur facture mensuelle ainsi que par des actions de communication et d'information au travers de leurs sites web, magazines clients…

(Voir objectif 3 du chapitre Favoriser la consommation durable)

En annexe 9 : Sensibilisation aux comportements éco-responsables des collaborateurs

> Synthèse des valeurs des indicateurs de la charte pour l'année 2010

Source : IDATE, d'après données opérateurs

Maîtriser les consommations d'énergie du secteur des télécoms dans un contexte de fort développement des usages Objectif global : permettre la croissance soutenue des usages en maîtrisant la consommation électrique des télécoms à 8,5 TWh en 2012 et en la réduisant à 7,6 TWh en 2020. Mettre en œuvre dès 2010 les actions permettant de stabiliser la consommation d'ici 2012.	
Objectifs **Indicateur**	**Valeur 2010**
Objectif 1 : stabiliser les consommations d'énergie des réseaux fixes et mobiles et des centres de données	
Rappel des consommations du secteur des télécoms 2008 : *3,1 TWh* ***Consommation 2009 :*** *3,4 TWh (étude IDATE 2009 réalisée à l'occasion de la signature de la charte)* ***Consommation 2010 :*** *3,3 TWh* ***Objectifs 2012 :*** *3,5 TWh* ***Objectifs 2020 :*** *3,5 TWh*	
Indicateur global de consommation des réseaux et des centres de données Power (Bouygues Telecom, Orange et SFR)	**3 TWh/an**
Usage Effectiveness (PUE) - mesure qui détermine l'efficacité énergétique des centres de données	**1,99**
Objectif 2 : maîtriser les consommations d'énergie des boxes et décodeurs TV associés à fonctionnalités équivalentes	
Rappel des consommations 2008 : *1,6 TWh pour un parc de 19,6 millions de terminaux (boxes ou décodeurs) en fin d'année et 18,4 millions en moyenne sur les 12 mois* ***Consommation 2009 :*** *1,9 TWh pour 21,4 millions de terminaux en moyenne.* ***Consommation 2010 :*** *2,3 TWh pour 25,1 millions de terminaux en moyenne (19,7 millions de boxes, 0,1 million terminaux très haut débit (accès fibre) 5,3 millions de décodeurs TV)* ***Objectifs 2012 :*** *3,3 TWh (parc de 40 millions de terminaux, comprenant modems cuivre ou fibre, décodeurs associés et femtocell)* ***Objectifs 2020 :*** *2,5 TWh (parc de 50 millions de terminaux)*	
% des livraisons de décodeurs TV conformes à l'accord volontaire de l'industrie sur les CSTB	**73,7%**
Consommation moyenne des décodeurs mis sur le marché, calculée selon la méthodologie du VIA v2	**99,2 kWh/an**
% des livraisons de boxes ADSL conformes au code de conduite V3	**1,8%**
% des ports DSL déployés compatibles basse consommation (L2)	**100% (encore mode veille non activé)**

Favoriser la consommation durable

Objectif global : favoriser la consommation durable en améliorant la conception pour réduire les impacts environnementaux tout au long du cycle de vie des produits que les opérateurs commercialisent, ainsi que l'information des consommateurs sur ces sujets.

Objectifs	Indicateur	Valeur 2010
Objectif 1 : accroître la collecte des mobiles	Nombre annuel de mobiles collectés	**835 000**
Objectif 2 : promouvoir l'affichage environnemental des produits	Pourcentage de modèles de mobiles bénéficiant d'un affichage carbone proposés aux clients grand public par les opérateurs dans leurs propres réseaux	**97%**
Objectif 3 : proposer des offres, des services et des produits permettant aux clients, fournisseurs et partenaires de réduire leur impact écologique	Nombre de clients ayant choisi l'option facture dématérialisée	**10,8 millions de clients mobile**
Objectif 4 : concevoir et promouvoir des produits à faible consommation d'énergie et de ressources	Nombre de produits éco-conçus par les opérateurs	**12 ACV menées en 2010**
	Volume externe de l'emballage par terminal vendu	**Ratio moyen emballage/ volume de 2,7 pour les boxes et décodeurs TV**

Avoir une démarche exemplaire vis-à-vis de nos partenaires et fournisseurs par la mise en œuvre de politiques d'achats responsables

Objectifs	Indicateur	Valeur 2010
Objectif 1 : contribuer à une meilleure prise en compte des principes de RSE/DD chez les fournisseurs et sous-traitants	% fournisseurs majeurs couverts par une clause RSE	**87%**
Objectif 2 : développer la connaissance des fournisseurs et évaluer leur niveau d'implication/maîtrise des principes de RSE/DD en matière d'éthique, d'environnement et de respect des droits du travail et des droits humains	Nombre de fournisseurs majeurs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE (externalisée ou pas) au cours des 12 derniers mois	**142 évaluations RSE achevées en 2010**

Objectif 3 : orienter les achats vers des produits et services plus respectueux de l'environnement, en privilégiant l'achat et l'utilisation de papier certifié ou recyclé pour usage interne et en développant les achats solidaires auprès de partenaires du secteur adapté	Pourcentage de papier à usage interne/externe provenant de matériaux recyclés ou issus de forêts durablement gérées	**90 %**
	Montant des achats effectués auprès du secteur protégé	**19,5 millions €**
Objectif 4 : favoriser la dématérialisation des supports d'échange avec les fournisseurs (commandes, bons de commande, contrats, factures…)	% des échanges dématérialisés avec les fournisseurs majeurs	**47%**

S'inscrire dans une démarche de progrès continu		
Objectifs	**Indicateur**	**Valeur 2010**
Objectif : encourager le comportement écoresponsable des collaborateurs des entreprises : gestion économe des bâtiments, politiques de déplacements professionnels ou de gestion des déchets	CO2 moyen du parc de véhicules d'entreprise	**152g CO2/km**
	Nombre de télétravailleurs	**200**
	Nombre de salariés concernés par un plan de déplacement d'entreprise	**31 300**
	% papier consommé en interne faisant l'objet de recyclage	**55%**
	Kg de papier par salarié	**17,8 kgs**

ANNEXES

Annexe 1 > Présentation d'exemples de centres de données nouvelle génération avec des PUE optimisés

Optimisation énergétique dans un data center exemplaire Bouygues Telecom

En juillet 2009, Bouygues Telecom inaugurait son nouveau centre informatique éco-conçu. Sa construction a été réalisée en partenariat avec Certivéa, organisme qui délivre les labels HQE (Haute qualité environnementale). Cette opération a servi de pilote pour définir le référentiel de certification HQE des bâtiments industriels.

La construction de ce centre informatique a fait l'objet d'une charte « chantier vert » qui garantit entre autres un suivi strict des déchets et de leur traitement, d'une intégration paysagère dans un site privilégié (Zac du Pas du Lac à Montigny-le-Bretonneux), ainsi qu'un important travail sur l'efficacité énergétique.

Les principales innovations du dernier data center installé à Montigny en matière de développement durable sont :

- l'adoption d'un système de climatisation utilisant l'air frais ambiant en provenance de l'extérieur (technologie « free cooling ») ;
- la récupération de chaleur des serveurs informatiques pour chauffer un immeuble de bureaux voisin ;
- un placement optimal des machines en termes de rendement énergétique ;
- l'emploi de techniques de « virtualisation » des serveurs afin de réduire leur nombre et celui des machines qu'ils hébergent.
- La création de « cold corridors » qui permettent d'uniformiser les températures et hygrométrie des salles informatiques.

A terme, l'objectif de Bouygues Telecom est de basculer l'activité des 2 plus anciens centres de données vers les plus récents

La mise en place d'un programme d'amélioration énergétique des data centers à l'échelle européenne a permis d'atteindre un objectif d'amélioration de 10% du PUE. Ceci a notamment été rendu possible grâce à une optimisation des installations de climatisation, à l'amélioration du confinement des flux d'air chaud et d'air froid, ainsi qu'à l'élévation des températures de consigne.

Par ailleurs, notre conception de data centers modulaires, hautement novatrice, permet désormais d'allier la rapidité à la flexibilité des opérations avec un indice d'efficacité énergétique (PUE) de 1.21, tout en réduisant les délais de livraison à moins de 4 mois. Ainsi, un data center Colt de 5 MW avec un indice de 1.21 permet d'économiser 14 000 tonnes de CO_2 par an.

Le data center modulaire utilise notamment des techniques de « free cooling », employées à plus ou moins grande échelle en fonction du climat de la région, tout en considérant au cas par cas la possibilité d'un recours aux énergies renouvelables, comme cela est le cas en Islande.

Par ailleurs le type de matériel de construction ainsi que les méthodes d'assemblage permettent d'obtenir un taux de recyclage en fin de vie de près de 100%.

La reconnaissance des accomplissements de Colt en matière d'efficacité énergétique

Les avancées considérables réalisées par Colt en matière d'efficacité énergétique et de respect de l'environnement ont été saluées de plusieurs manières :

Récompenses professionnelles

Le prix Datacenter Leaders Award 2010 nous a été décerné et en 2011, nous avons reçu le prix européen de l'efficacité énergétique dans les data centres lors de l'événement Data Centre in Europe Awards 2011. Par ailleurs, le rapport Verdantix Green Quadrant Sustainable Telecoms Europe 2011 portant sur les opérateurs téléphoniques note favorablement les activités de Colt.

Steven McNab, Partenaire, Responsable de l'environnement et des changements climatiques pourSimmons & Simmons, déclare : « Colt a impressionné les juges, qui ont estimé que la réduction de plus de 10 % de la consommation énergétique sur les sites européens obtenue au terme d'une transformation des data centres va au-delà d'une quête technologique. Elle résulte également d'une refonte de l'organisation qui peut inciter l'industrie à actualiser l'infrastructure des data centres. »

Phil Sayer, analyste principal chez Verdantix, explique pour sa part : « L'offre Colt couvre une large partie des solutions de télécommunications durables que nous avons examinées ; Colt se démarque en particulier en matière de services d'hébergement durables. Nous serons ravis de continuer d'aller encore plus loin sur le plan du développement durable. Colt est l'un des acteurs ayant la meilleure compréhension du développement durable en matière de réseau . Colt a également compris la nécessité pour l'industrie d'instaurer des étiquettes d'empreinte carbone appliquées aux services TIC. »

Reconnaissance des clients

Colt est en passe de terminer le premier data centre « zéro émission » au monde, conçu et assemblé en moins de quatre mois. Verne Global, développeur et opérateur de data centre, a choisi le data centre modulaire de Colt pour son complexe à double source d'énergie renouvelable, basé en Islande.

« C'est un projet très intéressant qui illustre l'évolution du secteur », explique Chris Ingle, Vice-président associé d'IDC. « L'implantation de Verne Global en Islande dans un data centre à double source d'énergie renouvelable allient développement durable et visibilité des coûts. L'approche de Colt en matière de conception de data centres permet un aménagement rapide et flexible de l'espace. La capacité de Colt à fournir des data centres traditionnels de manière plus performante constitue un véritable avantage concurrentiel sur le marché. »

Paul Parrish, directeur de Phoenix IT Services Limited, explique : « Nous souhaitions depuis quelque temps accroître la taille de notre data centre. Grâce à l'association d'une efficacité hautement économe en énergie et de la qualité de son fonctionnement, le tout dans le respect des délais de livraison, le data centre modulaire de Colt a su se distinguer. Avec le système de refroidissement à l'air extérieur, Colt a pu nous proposer un indice d'efficacité énergétique (PUE) de seulement 1,21. Les méthodes de refroidissement traditionnelles ont été utilisées pendant 80 heures seulement en 2010, ce qui représente une amélioration considérable pour l'environnement. »

Peter Buyst, Service Delivery Manager chez HP, affirme : « Nous avons choisi de travailler avec Colt pour son expertise en matière d'efficacité énergétique des data centres. Colt a installé des systèmes d'éclairage sensibles au mouvement, des systèmes haut de gamme de gestion des flux d'air et des systèmes de refroidissement très efficaces, qui tous ensemble contribuent à réduire la consommation énergétique globale du data centre. Grâce à ces systèmes IT écologiques novateurs, notre empreinte carbone est très faible. De fait, Colt utilise uniquement de l'énergie renouvelable et l'indice PUE du bâtiment 1 du data centre Nossegem a baissé de 10 % au cours des 20 derniers mois. »

hub télécom

Hub Télécom construit actuellement son futur centre de données nouvelle génération sur le site de Roissy (95).

Orange : L'optimisation des consommations énergétiques des centres de données

Le Groupe France Télécom Orange s'est fixé pour objectif de réduire ses émissions de CO2 de 20% et ses consommations d'énergie de 15% d'ici 2020 (par rapport à 2006).

Soucieux de diminuer sa consommation, Orange met en œuvre différentes solutions techniques pour améliorer son efficacité énergétique comme :

- l'amélioration de la circulation de l'air et l'élargissement des plages climatiques dans les salles « informatiques », ce qui permet de gagner 2 ou 3 degrés de refroidissement superflus et de réduire jusqu'à 15% les consommations d'énergie liées à la climatisation.
- la ventilation optimisée, solution brevetée par le Groupe, qui permet de tirer partie de la fraîcheur nocturne et de l'inertie thermique pour la climatisation du bâtiment. Elle évite l'utilisation d'un système de production de froid - et les émissions de gaz réfrigérants associées - et réduit la consommation énergétique d'un facteur 6 à 7 par rapport à une climatisation classique. À la fin de l'année 2010, 2 435 sites en France bénéficiaient d'une ventilation optimisée
- la « virtualisation » des serveurs, qui permet de faire fonctionner plusieurs équipements nécessaires à un service donné sur une seule machine physique et donc d'en réduire le nombre et la consommation énergétique.

Par ailleurs, Orange construit actuellement son futur data center de nouvelle génération à Val de Reuil (27). La 1ère pierre a été posée en novembre 2010.

La construction des bâtiments et des infrastructures de ce centre de données s'inscrit dans la démarche Norme Française (NF) – Haute Qualité Environnementale (HQE). Construit en matériaux d'origine naturelle (bardage et ossature bois), ce data center, utilisera l'air extérieur pour refroidir ses salles informatiques presque dix mois sur douze, réduisant ainsi le recours à une climatisation artificielle. Il permettra d'économiser l'équivalent de la consommation électrique de 15 000 habitants par an soit 7,5 Mgw/an. La chaleur produite par les salles informatiques sera également utilisée pour chauffer les bureaux

SFR : nouveau Datacenter, à la pointe de l'innovation et respectueux de l'environnement

SFR a mis en place une démarche pour limiter l'impact environnemental de son nouveau Datacenter du début du projet jusqu'à sa livraison en juin 2011. La démarche s'est notamment appuyée sur :

Des infrastructures vertes et innovantes :

- seule alimentation électrique équipée d'un secours permanent de type "NO BREAK" avec filtres à particule et catalyseurs en France
- seul Data Center en France associant 2 technologies permettant de relever le défi du refroidissement : Association des technologies " groupes froids Free cooling" utilisant l'air extérieur 6 mois de l'année et "groupes froids de type turbo corps à sustentation magnétique" présentant un très haut rendement frigorifique.
- seul Data Center en France équipé de barrières Infrarouge autoalimentées.
- seul Data Center en France équipé d'un transformateur Haute tension bio dégradable à 99,6 %

Une organisation des salles et des serveurs permettant une excellente efficacité énergétique :

- Urbanisation des baies serveurs en allées chaudes / allées froides
- Zones hautes densités pour traiter spécifiquement les nouveaux serveurs à fortes puissances
- Virtualisation des serveurs pour réduire le nombre de machines et mutualiser les ressources
- Surveillance temps réel d'indicateurs permettant de prévenir toutes dérives du rendement énergétique

SFR peut ainsi soutenir la croissance de ses besoins clients tout en maitrisant la surconsommation énergétique induite.

Annexe 2 > Modalité de calcul du PUE

Calcul du PUE

- Le calcul du PUE lorsque plusieurs sites sont concernés ne nous semblent pas pertinente
  - La définition proposée dans le tableau des indicateurs de la charte est une moyenne arithmétique des PUE des data centers au 31 décembre
- Le terme PUE pour plusieurs sites n'est pas aujourd'hui reconnu par les instances (ETSI, xxx, …), la proposition est de retenir le terme MPUE (PUE Moyen)
- Notre proposition de calcul du MPUE :
  - Intégrer une variabilité saisonnière en moyennant les PUE mensuels sur 12 mois
  - Intégrer le déséquilibre entre les sites en mettant un poids à chaque site : moyenne pondérée avec la consommation énergétique IT du site
  - Paramètres de prise en compte d'un site : utilisation à majorité pour les besoins IT (>70%) avec une capacité de desservir 80 emplacements à 3kW (soit 240 kW)
  - 2 points de mesure : consommation totale du site prise au-niveau de l'arrivée du fournisseur d'énergie / consommation de l'IT en sortie des ASI
  - Intégrer uniquement les sites localisés en France
- Formule :
  - Pour un site : $PUE = \frac{\overline{Psite}}{\overline{Pit}}$
  - Pour plusieurs sites : $MPUE = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{Pit_i} \times \overline{PUE_i}}{\sum_{i=1}^{n} \overline{Pit_i}}$
  - $\overline{Psite}$ est la puissance moyenne consommée totale du site sur les 12 derniers mois
  - $\overline{Pit}$ est la puissance moyenne consommée par l'IT du site sur les 12 derniers mois
  - n est le nombre de sites, i le site
  - Pour le site i : $\overline{PUE_i}$ est sa valeur $\overline{PUE}$, $\overline{Psite_i}$ sa valeur $\overline{Psite}$, $\overline{Pit_i}$ sa valeur $\overline{Pit}$

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Annexe 3 > Nouvelles générations de boxes

Les nouvelles générations de boxes doivent moins consommer alors que les services proposés réclament plus de puissance (haute définition, 3D…)
Pour cela, des discussions avec les fournisseurs ont été engagées sur les nouvelles générations de boxes afin de réduire leur empreinte environnementale choix de composants plus performants et économes en énergie, mise en place de systèmes de veille ou d'extinction, optimisation pour le reconditionnement et la recyclabilité, packaging).
Par exemple, Les Box de Bouygues Telecoms sont équipées, depuis leur commercialisation en octobre 2008, d'un bouton on/off et d'un bouton permettant d'éteindre le wifi.

Orange travaille à la réduction de l'impact environnemental de ses produits actuels et futurs, notamment par l'activation de modes veille performants sur les décodeurs TV et la désactivation des fonctionnalités non utilisées sur les Livebox. Tous les nouveaux produits lancés par le Groupe ont une empreinte environnementale plus faible que les produits de générations précédentes.
Dès 2007, dans le cadre d'un partenariat avec Sagem, Orange a engagé une démarche d'éco-conception des Livebox, centrée autour de la consommation énergétique, l'emploi de matériaux recyclés, la réparabilité et la recyclabilité, ainsi que l'emballage.
Commercialisée depuis 2009, la Libebox 2 comporte un bouton on/off et un mode veille wifi. Ces dispositifs permettent de diminuer la consommation électrique jusqu'à 30%.

Fin 2010, SFR a dévoilé la neufbox EVOLUTION : une box éco-conçue aux performances inégalées
Repensée sur le plan du design et de la technologie, la nouvelle neufbox EVOLUTION est conçue pour les utilisateurs les plus exigeants comme pour les néophytes. Plus performante et évolutive, cette box constitue une véritable nouveauté. Développée dans le respect de l'environnement, elle présente la plus faible empreinte environnementale possible. 40% plus petite que la génération précédente, sa fabrication a nécessité moins de matières premières, tandis que l'utilisation de plastiques plus résistants et une meilleure protection contre la foudre permettent d'allonger la durée de vie du produit.
Le choix des matériaux et des composants a permis d'atteindre 70% d'éléments recyclables. Soucieux de réduire la consommation sans faire de compromis sur les performances, SFR a choisi des composants efficients. Ainsi la box affiche une consommation électrique de 30 à 40% inférieure aux autres box du marché. Trois boutons « Eco », « WiFi » et « on/off » ont enfin été ajoutés pour permettre aux utilisateurs d'optimiser davantage la consommation d'énergie de leur box en fonction de leurs usages. Au final, les principaux impacts environnementaux ont été réduits de 30 à 50% par rapport à la précédente génération de box, et l'empreinte carbone est quant à elle passée de 55 à 36 kg eqCO2.

Annexe 4 > La collecte des mobiles

Bilan 2010 :
Grâce à la mobilisation particulièrement active des opérateurs, le nombre de mobiles collectés a quasiment doublé en 2010. Tous opérateurs cumulés, et pour les deux types de collecte – à savoir avec ou sans incitation financière – **plus de 835 000 mobiles ont été collectés en 2010** vs. 485 000 en 2009 soit 3,5% du nombre total de mobiles vendus dans l'année sur l'ensemble du marché français.

Cette augmentation fait suite à la mise en place de nouveaux dispositifs d'incitation financière en complément des incitations écologiques et sociales. La généralisation des contreparties financières accordées aux utilisateurs est la véritable avancée de l'année. Pour accompagner cette collecte, les opérateurs ont mis en place des moyens d'information et de communication très importants représentant un cout équivalent à (Une campagne commerciale, % : trouver le bon indicateurs : liste des moyens à détailler

Ce progrès intervient dans un contexte en pleine mutation avec l'apparition de points de collecte alternatifs à ceux des opérateurs. De nombreux sites Internet ont développé sur la collecte des mobiles un modèle commercial : collecte de mobiles réutilisables dans un objectif de revente.

La démarche des opérateurs répond à un objectif de responsabilité d'entreprise. Les dispositifs mis en place par les opérateurs concernent à la fois les téléphones mobiles réutilisables dont la durée de vie peut être allongée, mais également ceux en fin de vie qui nécessitent un traitement des déchets. Ce double engagement répond aux obligations liées aux déchets d'équipements électroniques et électriques (DEEE).
Pour professionnaliser les filières, les engagements de la Charte de Réemploi des téléphones mobiles établie par l'éco-organisme Eco-systèmes avec le soutien de la profession sont respectés par l'ensemble des opérateurs. On notera, parmi les prestataires respectant les principes de cette Charte, Les Ateliers du Bocage (réseau Emmaüs France), retenus par les trois principaux opérateurs, qui favorisent la création d'emplois d'insertion pour les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Au global, on compte 1 emploi créé pour 12 000 mobiles collectés par an.

Les principaux freins constatés aujourd'hui pour poursuivre ces efforts et l'augmentation du nombre de mobiles collectés tiennent à trois facteurs :
- les délais et coûts de mise en place de process, de coordination et de formation qui sont inhérents à ces dispositifs.
- la mise en place de collecteurs en points de vente qui se heurte à une réalité matérielle de l'aménagement des points de vente.
- le manque d'entrain des clients à rapporter leurs mobiles usagers même en contrepartie d'une offre financière, notamment en raison de leur attachement à l'objet.

Récapitulatif des actions par opérateurs

Bouygues Telecom

Depuis fin 2003, Bouygues Telecom a proposé à ses clients différentes incitations au recyclage de leurs mobiles qui ont évolué jusqu'à début 2010, date de la mise en place de sa dernière offre de reprise.

Celle-ci privilégie le recours aux acteurs de l'économie sociale et solidaire (Ateliers du Bocage, membre d'Emmaüs France) tout en recherchant la performance du dispositif de collecte. L'entreprise propose aux consommateurs (quel que soit l'opérateur) de reprendre leurs anciens mobiles et accessoires (fonctionnels ou non).
Ce nouveau service de recyclage ouvert à tous (clients ou prospects) est disponible sur internet mais aussi dans les 630 magasins Club Bouygues Telecom. Bouygues Telecom a voulu en faire un service « généreux » pour les consommateurs (large choix entre recevoir du cash, un bon d'achat ou de faire un don à une association) et innovant (possibilité de déduction fiscale et de faire un don d'une partie ou de la totalité de la valeur de reprise du mobile).

Sur internet, les consommateurs ont ainsi la possibilité de :

- faire un don de la valeur de leur mobile à une association soutenue par la Fondation Bouygues Telecom et d'obtenir une déduction fiscale (innovation en Europe pour un service de recyclage des mobiles)
- ou de percevoir la valeur de leur mobile par virement bancaire ou lettre-chèque.

En point de vente, Bouygues Telecom propose la reprise de son ancien téléphone contre une remise, correspondant à la valeur du mobile, valable le jour-même dans la boutique.

Pour développer ce service, Bouygues Telecom a noué un partenariat avec Recommerce Solutions, start-up éditeur de la solution Monextel.com, lauréate du grand prix Médicis 2009 des micro-entreprises et nominée « meilleur site e-commerce éthique 2009 ».

Les Ateliers du Bocage ont été également intégrés pour la réception, le tri, les tests et le reconditionnement des mobiles collectés via nos différents canaux de distribution (internet et réseau de boutiques). Le projet a été conduit en étroite collaboration avec Eco-systèmes et Bouygues Telecom a participé activement à la rédaction de la charte de réemploi d'Eco-systèmes.
La généralisation du dispositif à l'ensemble des magasins Club Bouygues Telecom a été accompagnée sur le 1er trimestre 2011 par un plan de communication en points de vente (affiches, kakémonos, film…) et des articles dans les magazines clients.
L'ensemble du dispositif (internet et boutiques) a été relayé par une grande campagne de communication web lors de la semaine du Développement durable 2011, complétée par de l'information directe aux clients via des emailings, inserts factures, newsletters ainsi qu'un relais sur les réseaux sociaux.

En parallèle, Bouygues Telecom propose un service de recyclage pour les entreprises. La valeur des mobiles qui sont collectés sert à financer des projets de reforestation dans le cadre du programme du PNUE « Plantons pour la planète ».
Bouygues Telecom pense que ces initiatives en faveur du grand public et des professionnels permettront d'accroître les volumes de mobiles collectés et permettront ainsi de créer des emplois d'insertion ou des emplois adaptés pour les acteurs de l'économie sociale et solidaire tout en garantissant un haut niveau de respect de la réglementation environnementale applicable.

110 000 mobiles ont été recyclés en 2010 sur tous les canaux (web, boutiques, entreprises, collaborateurs, circuit SAV). L'objectif de recyclage des mobiles à fin 2011 est fixé à 150 000.

orange

Orange, acteur engagé dans le développement durable depuis 1996
L'ambition d'Orange est d'accompagner ses clients pour les aider à limiter l'impact écologique de leurs équipements télécoms tout au long de leur cycle de vie. L'approche « verte » (par le biais de 6 réflexes verts à découvrir sur le site www.agir-reflexesverts.orange.fr) est ainsi inscrite dans sa politique commerciale et de relation clients. Cette stratégie s'appuie sur des partenariats avec des acteurs reconnus comme le WWF France.

Le recyclage des terminaux vu par Orange

Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques est essentiel dans la mise en place d'une véritable consommation responsable. Pour accompagner cette démarche, Orange collecte dans ses boutiques tous les terminaux usagés ou inutilisés ainsi que les accessoires en vue de leur recyclage.

Par ailleurs, afin de sensibiliser ses collaborateurs et les faire adhérer à cette démarche, Orange a également installé des collecteurs de mobiles dans ses principaux sites de bureaux.

Depuis juin 2009, avec son programme « Seconde Vie Mobile », Orange propose à tout possesseur d'un mobile, client Orange ou non, d'échanger son mobile usagé contre un chèque cadeau d'une valeur de 30 à 150 euros à utiliser dans une boutique Orange en métropole.

L'opérateur verse, en complément, un montant de 2 euros à Emmaüs International pour mettre en place des systèmes de collecte et de recyclage des mobiles en fin de vie en Afrique.

Ce dispositif a été élargi aux espaces Photostation et Photoservice en septembre 2010 et au site Internet orange.fr en mars 2011.

En avril 2010, Orange a lancé pour la première fois les Journées du recyclage, en partenariat avec le WWF-France et Emmaüs international

Orange a ainsi organisé dans l'ensemble de ses boutiques en France métropolitaine une grande collecte citoyenne de mobiles usagés. Qu'ils soient clients Orange ou non, chacun est invité à rapporter les mobiles et accessoires usagés. Un geste simple et utile à tous sans aucune incitation commerciale. A cette occasion, et pour faire de cet événement un temps fort de mobilisation interne, tous les salariés d'Orange avait la possibilité de passer une journée dans un point de vente pour participer à la collecte des mobiles.

Cette action a été reconduite en mars 2011 dans les 600 points de vente partenaires. En complément de la communication interne, ces Journées du recyclage ont fait l'objet d'une communication directe auprès des clients à travers des SMS et des emailings, des inserts dans les factures, une mise en avant sur le site Internet… Ces actions ont permis en 2011 de collecter à l'occasion de ces trois journées 45 000 mobiles vs. 40 000 en 2010.

De plus, depuis 3 ans, des urnes sont mises à disposition des salariés dans les principaux sites d'Orange. En 2009 et 2010, cette animation au sein de l'entreprise avait permis de récupérer près de 30 000 mobiles usagés.

L'ensemble de ces dispositifs a permis d'augmenter de 50 % le nombre de mobiles collectés par rapport à 2009 : 300 000 mobiles ont été collectés en 2010. Les perspectives 2011 montrent qu'une augmentation de 50 % est également à prévoir cette année avec un objectif de collecte de 1 million de mobiles par an en 2015.

Un partenariat avec Les Ateliers du Bocage et le WWF-France
Depuis 2009, Orange travaille avec Les Ateliers du Bocage qui traitent tous les mobiles usagés collectés en France dans les boutiques Orange ou en interne. Cette structure d'insertion favorise l'emploi des personnes en difficultés sociales. Les téléphones mobiles collectés sont triés en 2 catégories: les mobiles en état qui sont reconditionnés. Les données personnelles des clients sont supprimées pour que les mobiles puissent être revendus dans les pays émergents. Ceux qui ne fonctionnent plus sont, quant à eux, recyclés. Orange reverse l'intégralité des bénéfices de ces collectes de tri et de recyclage au WWF-France et aux Ateliers du Bocage pour le Projet Afrique.

Le Projet Afrique
Le Projet Afrique, porté par les Ateliers du Bocage lié au mouvement Emmaüs International et soutenu par Orange, a pour vocation de mettre en place des ateliers de collecte et de recyclage de mobiles usagés en Afrique. Grâce aux ateliers de collecte, les déchets de mobiles sont triés et séparés et des emplois locaux sont créés. Les déchets qui ne trouvent pas de filière locale de traitement repartent en France pour y être définitivement recyclés. Le Projet Afrique a déjà permis l'ouverture d'ateliers au Burkina Faso, au Bénin, à Madagascar et prochainement au Niger.. C'est un véritable succès puisqu'au total, plus de 21 tonnes de déchets de mobiles ont été collectées et seront recyclées en Europe.

La collecte des mobiles usagés chez SFR

La collecte des mobiles a été mise en place dès 2003 dans les « espace SFR » et le dispositif a été notablement renforcé au fil des années, notamment par le déploiement d'un corner dédié en point de vente (cf. photo ci-dessous).

Depuis mars 2010, un nouveau dispositif plus incitatif pour les clients a été lancé avec 3 objectifs :

- **Rétribuer le client :** Si le mobile rapporté en espace SFR a encore de la valeur, il est échangé contre un bon d'achat : un argus des mobiles est établi et actualisé chaque mois. La valorisation du mobile est fonction du modèle, de son état et de son ancienneté. Le bon d'achat est valable le jour même dans l'espace SFR concerné, sur l'ensemble des produits et accessoires. Ce dispositif est aussi disponible, depuis septembre 2010, sur le site www.sfr.fr. Le client reçoit alors un chèque à domicile.
- **Soutenir des associations :** 4€ sont reversés à des associations, notamment Fondaterra, fondation œuvrant en faveur de l'environnement et du développement durable des territoires, et la Voix de l'Enfant, fédération d'associations mobilisées pour la protection de l'enfance maltraitée.
- **Encourager le recyclage des anciens mobiles :** lorsqu'ils sont réutilisables, les mobiles collectés sont reconditionnés, pour être revendus dans les pays où la téléphonie mobile peut être un accélérateur de développement ; ou par les Ateliers du Bocage pour rentrer dans le réseau d'économie solidaire Emmaüs France. Dans le cas contraire, les mobiles (batteries et accessoires) sont recyclés dans le respect de l'environnement. Ces opérations sont par ailleurs réalisées dans le respect de la Charte sur le Réemploi des Téléphones Mobiles, établie en partenariat avec Eco-Systèmes.

Au total, en 2010, 351 359 mobiles ont été collectés tous canaux confondus, soit une augmentation près de 50% par rapport à 2009. A noter, 55% des mobiles collectés sont réutilisés, le reste est recyclé dans le respect de l'environnement.

Au total, depuis le lancement du dispositif en 2003, plus d'un million de mobiles ont été collectés par SFR.

OMEA TELECOM – Virgin Mobile : Récompenser les clients qui recyclent

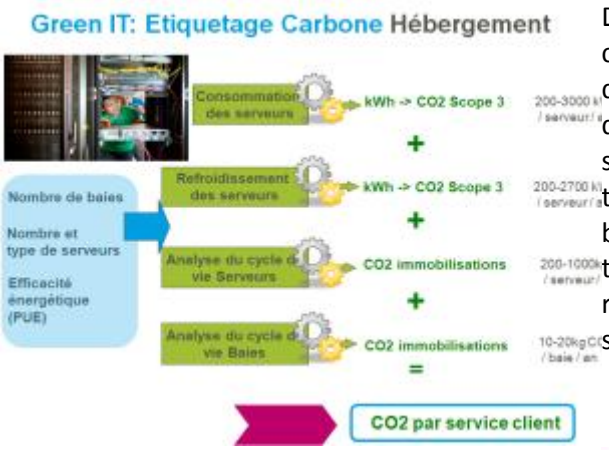
OMEA TELECOM – Virgin Mobile a lancé début 2011 son propre dispositif de collecte et de recyclage des mobiles usagés. En partenariat avec le spécialiste de la valorisation solidaire Monextel, les clients de la marque sont invités à faire examiner leurs vieux terminaux dans les points de vente Virgin Mobile. S'ils remplissent les conditions de reprise minimales, Monextel les récupère et s'engage ensuite à les rembourser à hauteur de leur valeur de reprise. Cette démarche écocitoyenne est également accessible depuis le site www.virginmobile.fr.

Annexe 5 > L'affichage environnemental

Dans sa vision du futur, Colt envisage d'inscrire les notions de développement durable et de mesure dans chacun des produits au moyen d'étiquettes d'empreinte carbone ce qui permettra d'ajouter une dimension et un critère supplémentaires dont le client tiendra compte lors du processus décisionnel.

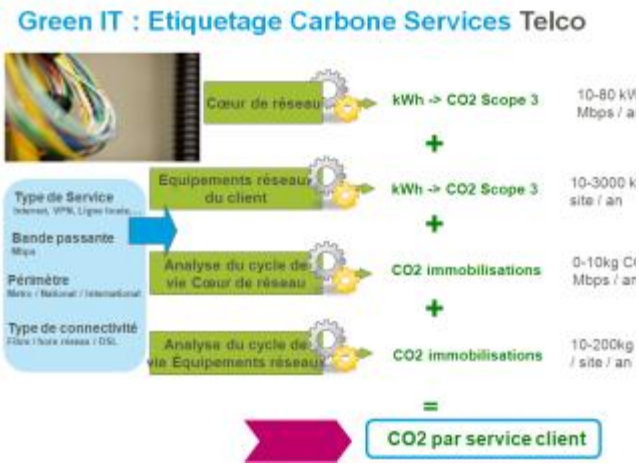
Les étiquettes d'empreinte carbone, actuellement en cours d'élaboration, informeront le client de l'empreinte carbone de chaque produit et solution.

Depuis 2010, Colt travaille en France en collaboration avec Zen'to Consulting à la définition d'une méthodologie détaillée permettant le calcul de l'empreinte carbone et l'étiquetage des services managés et des solutions de télécommunication. Nous cherchons à avaliser la bonne méthodologie avant de la déployer dans toute l'Europe, et parallèlement, à identifier les réglementations ou les meilleures pratiques susceptibles d'avoir une incidence sur elle.



Depuis 2010, Colt travaille en France en collaboration avec Zen'to Consulting à la définition d'une méthodologie détaillée permettant le calcul de l'empreinte carbone et l'étiquetage des services managés et des solutions de télécommunication. Nous cherchons à avaliser la bonne méthodologie avant de la déployer dans toute l'Europe, et parallèlement, à identifier les réglementations ou les meilleures pratiques susceptibles d'avoir une incidence sur elle.

Ainsi, il est envisageable de comparer, comme cela fut le cas pour un client grand compte Colt, les empreintes carbones de plusieurs scénarii d'extension IT en intégrant conjointement les émissions du aux data centers et au réseau.



orange

En 2008, Orange et le WWF France innovaient avec la mise en place de l'affichage écologique pour les téléphones fixes et mobiles. Objectif : évaluer l'impact environnemental des appareils sur l'ensemble de leur cycle de vie et l'afficher en toute transparence afin d'aider le consommateur dans le choix de terminaux plus respectueux de l'environnement.

L'éco-étiquette affiche, pour chaque terminal, une note globale de performance environnementale appelée « note environnementale » et calculée à partir de trois indicateurs clés :
-la limitation du CO2 mesure la quantité de gaz à effet de serre émise lors des principales étapes de la vie du produit : fabrication, distribution, utilisation, recyclage.
-la préservation des ressources naturelles mesure la quantité de matières non renouvelables (or, argent et étain) dans la composition du produit.
-la conception éco-responsable valorise les autres initiatives d'amélioration de la performance environnementale du produit comme l'utilisation limitée de substances dangereuses*, la traçabilité des ressources sensibles (or, argent, étain, tantale), les possibilités de réparation du produit, l'emploi de matériaux recyclés.
**composés chimiques qui, dans de mauvaises conditions d'utilisation ou de recyclage, pourraient présenter un risque pour l'homme ou son environnement*

Ces indicateurs sont calculés à partir de données collectées auprès des fournisseurs et font l'objet d'audits indépendants sur les sites de production.

La performance environnementale des appareils commercialisés par France Télécom-Orange est consultable sur le portail Orange (www.orange.fr) et affichée dans les boutiques de la marque depuis fin 2009.
Aujourd'hui, 98% des mobiles et 100% des téléphones fixes distribués par France Télécom-Orange sont étiquetés.
Dans les années à venir, Orange entend poursuivre le déploiement de l'affichage environnemental à l'international. Après l'Espagne et la Roumanie, son extension est prévue dans plusieurs filiales européennes du Groupe.
Enfin, Orange participe à l'expérimentation nationale sur l'affichage des caractéristiques environnementales des produits organisée par le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement en 2011.

L'affichage environnemental vu par SFR

Dans le cadre de sa politique environnementale, SFR s'engage à informer ses clients de l'impact écologique des téléphones mobiles en leur proposant un affichage spécifique. Ce dispositif a pour objectif d'accompagner les clients dans une démarche d'achat éco-responsable**.**

Disponible depuis avril 2010, cet affichage environnemental s'étend aujourd'hui à l'ensemble des mobiles commercialisés sur la boutique en ligne SFR : www.sfr.fr (hors produits Apple) et dans le réseau de distribution espace SFR. Afin de développer sa méthodologie d'évaluation, SFR s'est appuyé sur l'expertise d'un bureau d'études spécialisé, Bureau Véritas - CODDE, reconnu dans le domaine de l'analyse de cycle de vie. La méthodologie retenue par SFR prend en compte toutes les étapes du cycle de vie du téléphone mobile, depuis sa fabrication jusqu'à son recyclage. L'empreinte environnementale qui en découle est présentée aux clients suivant trois indicateurs caractérisant l'impact sur le climat (eq CO_2), l'épuisement des ressources naturelles non-renouvelables et la consommation d'eau. Afin de guider les consommateurs dans le choix de leur téléphone mobile, SFR a également mis en place une note de performance environnementale globale pour chaque mobile dans sa catégorie (classique, multimédia, webphone). Cette performance globale s'exprime par une note de 1 à 5 dans chacune des catégories, calculée sur la base des 3 indicateurs ; 5 étant la meilleure note. Pour aller plus loin dans cette démarche, SFR prévoit de déployer cet affichage à l'île de la Réunion d'ici fin 2011.
A noter également, SFR est partie prenante de l'expérimentation lancée par le Ministère de l'Ecologie du Développement Durable, des Transports et du Logement en juillet 2011.

Annexe 6 > Les offres « sans mobile »

Pour contribuer à un usage plus responsable de la téléphonie, Bouygues Telecom a lancé dès mars 2010 des offres qui permettent de faire des économies sur son forfait en gardant son mobile actuel. Ces offres, appelées « version éco », ont été étendues sur tout le portefeuille d'offres forfaits non bloqués et Tout-en-un ideo en novembre 2010 afin de toucher une large cible.

Le principe : en choisissant une offre version éco, le client bénéficie de l'offre à moindre frais, s'il ne prend pas de nouveau mobile à sa souscription. Le client bénéficie d'une économie allant jusqu'à 10 €/mois.

Les offres versions éco sont aussi disponibles sans engagement.

Les forfaits sans engagement Liberty SIM de Virgin Mobile :
Pour répondre aux besoins de tous ceux qui souhaitent changer d'offre tout en conservant leur mobile, Virgin Mobile est le 1er opérateur à avoir lancé dès novembre 2009 une gamme totalement inédite de 5 forfaits sans engagements avec Liberty SIM. Des offres aux tarifs ultra compétitifs, disponibles sur virginmobile.fr et dans l'ensemble du réseau de distribution de l'opérateur.

Conserver son mobile plus longtemps est le 4ème réflexe vert proposé par Orange.
Destinée à limiter le gaspillage et la production de déchets, l'offre « 40€ sans renouvellement de mobile » lancée en mars 2009 est une alternative à l'attribution d'un nouveau mobile lors du renouvellement des abonnements.
Le principe : remettre un chèque de 40 € aux clients qui renouvellent leur confiance (réengagement de 12 mois) et qui font le choix de conserver leur téléphone portable en état de marche plutôt que d'en changer.
Valable en France métropolitaine, liée au programme « changer de mobile » cette offre permet à Orange de remercier ses clients pour leur fidélité et de saluer leur geste en faveur de l'environnement en reversant une contribution au WWF France pour toute nouvelle souscription.
En 2010, 64 000 clients (vs 40 000 en 2009) ont été séduits par cette offre. Grâce au succès de cette opération, ce sont ainsi 520 000€ qui auront été remis par Orange en 2 ans à l'organisation environnementale.
Depuis fin 2010, les offres Origami en version Sim permettent également aux clients de conserver plus longtemps leurs mobiles tout en profitant de la richesse des forfaits Origami à prix réduit. Les clients qui choisissent cette offre bénéficient ainsi d'une réduction mensuelle de 5 à 10 euros.
Ces offres représentent une alternative novatrice à l'attribution d'un nouveau mobile lors du renouvellement des abonnements. L'allongement de la durée de vie des équipements électroniques est un levier majeur de la réduction de l'empreinte écologique. En renouvelant moins souvent son mobile, on limite la consommation de matière première et d'énergie tout en réduisant les déchets.

Généralisation des offres sans mobile chez SFR :
En juin 2010, SFR lançait les formules « Eco-avantage » permettant aux clients choisissant de ne pas renouveler leur mobile de bénéficier d'une réduction sur leur facture mensuelle pouvant aller jusqu'à 120€/an. En juin 2011, SFR va encore plus loin avec les Formules « Carrées » : **toutes les offres sont désormais disponibles avec ou sans mobile et avec ou sans engagement**

Annexe 7 > La politique d'information des clients en matière d'éco-responsabilité

Dans le cadre de sa politique d'information des clients en matière d'éco-responsabilité, Bouygues Telecom a créé une charte interne qui est l'outil de référence à destination des collaborateurs en charge de la réalisation de supports de communication responsable.
Un code graphique présent sur tous les supports de communication, permet aux clients de repérer plus facilement les actions liées à la responsabilité sociale et environnementale de l'Entreprise.

Les clients sont régulièrement informés des actions de responsabilité sociale et environnementale à travers le guide points de vente, des e-mailings, des inserts factures, des informations en points de vente, le site internet Bouygues Telecom avec une rubrique « plus responsable » qui renvoie également vers le site « recyclage des mobiles »,le site radiofréquences & santé, le site de la Fondation Bouygues Telecom et un lien vers le site développement durable du Groupe Bouygues.

De plus, Bouygues Telecom a mis en ligne depuis septembre 2010 une « boutique plus responsable » sur www.bouyguestelecom.fr . Elle met en lumière les offres et forfaits plus responsables de la gamme (offres sans mobile, forfaits version éco…), des mobiles éco-conçus, adaptés aux seniors ou aux personnes handicapées, des services « plus responsables » (recyclage du mobile, facture dématérialisée, contrôle parental…),, ainsi qu'une rubrique qui propose des gestes simples pour agir au quotidien (ex : extinction du mobile la nuit...).

http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/boutique-plus-responsable_p160.html

Dans le cadre de sa politique environnementale, Hub Télécom a procédé à l'apposition de stickers ROHS sur ses produits.

Inciter les équipes mobiles à conserver leur téléphone plus longtemps, sensibiliser au recyclage, informer sur les impacts environnementaux des appareils commercialisés… Ces bonnes pratiques s'inscrivent dans le programme « les réflexes verts », mis en place par Orange. Créé spécialement pour informer et sensibiliser les clients au respect de l'environnement, le site dédié www.agir-reflexesverts.orange.fr a enregistré près de 308 000 visites et plus de 780 000 pages vues en 2010.

Les réflexes verts sont un des axes du partenariat stratégique entre Orange et le WWF.
Par ailleurs, à chaque période commerciale, Orange met en avant un des 6 réflexes verts dans son catalogue à destination des clients et prospects.

SFR a procédé à la refonte complète de son site d'information institutionnelle, www.sfr.com, avec pour projet d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour leur offrir le meilleur des mondes numériques. Le nouveau site centralise aujourd'hui l'exhaustivité des contenus produits par SFR et répond aux exigences de tous les publics avec une information claire, simple et exhaustive, accessible sur tous les écrans.

Parmi les quatre grandes thématiques autour desquelles s'articule le site :
- la rubrique "nos engagements", décrit les actions RSE mises en œuvre par SFR pour un monde plus vert, plus sûr et plus solidaire.
Dans le cadre de l'engagement pris par SFR pour permettre à ses clients de devenir éco-consommateurs, l'ensemble des informations relatives au dispositif de reprise de mobiles, d'affichage environnemental, d'e-facture… sont disponibles aussi bien sur ce site, que sur la boutique en ligne. L'ensemble de ces thématiques est également traité sous forme de vidéos pédagogiques pour informer les consommateurs.
http://www.sfr.com/nos-engagements/pour-un-monde-plus-vert

Annexe 8 > L'éco-conception

L'éco-conception est très présente chez Bouygues Telecom depuis déjà plusieurs années, plus particulièrement dans la réalisation des supports de communication. En effet, les émissions carbone dues à la fabrication des supports de communication a diminué de 10% entre 2006 et 2010, alors que sur la même période, la base clients augmentait de plus de 2 millions de clients supplémentaires et Bouygues Telecom se lançait dans le fixe avec la Bbox.
Illustration pour les cartes SIM : L'impact environnemental des coffrets des cartes Sim de Bouygues Telecom a été considérablement réduit grâce à un nouveau conditionnement 14 fois plus léger que l'ancien, qui permet de diviser par 30 les émissions de CO2 liées à sa production.

Concernant les boxes, l'activité est encore trop récente pour avoir de véritables résultats, mais des démarches d'éco-conception ont été engagées avec les fournisseurs en particulier concernant la consommation d'énergie et le packaging.

L'éco-conception des services Colt se base sur les étapes du cycle de vie de nos offres
Phase d'acquisition des matériels : une politique d'achat résolument tournée vers l'efficacité énergétique

- les nouvelles générations d'équipement Infinera et Nokia Siemens Network sont plus efficaces respectivement de 75 et 85%, à bande passante équivalente
- Les serveurs HP achetés en 2010 sont labellisés ENERGY STAR, et Colt s'est engagé à maintenir cette politique d'achat pour soutenir la croissance de ces services managés

Phase d'utilisation : une optimisation de la consommation de nos infrastructures

- l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos 19 datacenters dans 10 pays européens (sur la période 2009-2010)
- la virtualisation de nos serveurs, ayant permis d'économiser 1.5Gwh en 2010
- le lancement de notre offre sur les datacenters modulaire avec un PUE de 1.21

Phase de recyclage : un allongement de la durée de vie des équipements

- la réutilisation de nos équipements télécoms dans la mesure du possible : un total de €1.6m a été récupéré pendant les 18 derniers mois précédant Mars 2011, avec un objectif de €600k supplémentaire d'ici fin 2011,
- la remise de ces équipements sur le marché de l'occasion, ou une donation à des œuvres de charité, s'ils ne sont plus utilisables en interne,
- de façon ultime, le recyclage de nos équipements au sein d'une filière DEEE efficace suivant les standard ISO 14001

Depuis 2009, Orange généralise la démarche d'éco-conception en :

- intégrant l'éco-conception dans le processus de développement de produit,
- créant une équipe d'experts et en formant progressivement à l'éco-conception l'ensemble des acteurs de la chaîne de l'innovation produits,
- démarrant un projet de recherche sur l'éco-conception de services et applications logicielles.

Quelques exemples : chez Orange les recommandations internes imposent que le ratio volume emballage/volume produit fini ne dépasse pas 2,5 et les emballages doivent être en cartons recyclés. Des actions sont également menées de manière à limiter le nombre d'accessoires dans les emballages.

Tout nouveau produit développé prend en compte dans la mesure du possible la minimisation des consommations d'énergie, la réduction des déchets et la limitation des substances dangereuses.

Par ailleurs, Dans le cadre de leur partenariat, une Charte de Progrès pour l'intégration de la qualité environnementale dans la rénovation des boutiques a été élaborée par le WWF et signée par Orange en juin 2010.

L'entreprise s'engage ainsi à réduire ses consommations énergétiques en agissant sur les principaux postes : éclairage, parc informatique, climatisation… L'utilisation privilégiée de matériaux respectueux de l'environnement, la gestion de l'eau et des déchets sont également intégrés à ce référentiel.

Deux études, permettant de faire des choix en matière d'éclairage, de climatisation ou encore de préconiser des consignes d'exploitation ont été menées. Un référencement de matériaux/produits respectueux de l'environnement a également été conduit (peintures, sols, faux-plafonds, …). Enfin, le mobilier des postes d'activation installés dans les boutiques Orange initialement fabriqués en résine et en mélaminé sont dorénavant faits de métal et de verre.

SFR a déployé une démarche globale d'éco-conception qui concerne aussi bien sa box que les cartes SIM (carte « EcoSIM » dont la taille a été réduite de moitié), les points de vente, ou encore l'événementiel (éco-conception des stands SFR présents sur les festivals musicaux).

Des cartes SIM éco-conçues pour tous les clients SFR

Dans le cadre de sa politique environnementale, SFR a lancé, en 2010, les premières cartes SIM éco-conçues, en test auprès de 400 000 clients. Ces demi-cartes SIM sont désormais généralisées à l'ensemble des clients SFR.

Depuis leur apparition en 1984, les cartes SIM étaient fabriquées sur le format des cartes de crédit, entrainant ainsi une consommation de matières premières et une production de déchets plastiques importante. Dans l'objectif de réduire ces impacts environnementaux, SFR a collaboré activement avec les fabricants pour développer un format réduit, soit une demi-carte, dont la quantité de matière plastique est diminuée de moitié.

Pour 2011, SFR a décidé de les distribuer à l'ensemble de ses clients, ce qui permettra de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 132 tonnes éq. CO2/an, soit l'équivalent de 1000 trajets Paris/Marseille en voiture particulière (Etude menée pour SFR par CODDE, expert en éco-conception du Groupe Bureau Veritas, Janvier 2011.)

Dans le cadre de son partenariat avec les principaux festivals de musique de l'été, SFR s'attache à proposer un stand placé sous le signe de l'innovation et du développement durable

Entièrement éco-conçus, les stands SFR sont modulables pour s'adapter aux différents événements et se composent de matériaux respectueux de l'environnement : sol en bambou, bâches imprimées avec des encres végétales, vêtements en coton biologique, badges biodégradables…Les nouveaux stands sont aussi pensés dans un souci d'économie d'énergie : des panneaux photovoltaïques ont ainsi été installés pour alimenter les stands SFR Music et leurs équipements (spots d'éclairage, écrans LED…). Côté services aux festivaliers, les stands SFR proposent des urnes de recyclages de mobiles et des bornes de rechargement de mobile gratuites alimentées par les panneaux solaires. SFR a

également participé à l'édition d'un Guide des bonnes pratiques environnementales, destiné à tous les organisateurs de festivals et d'événements.

Annexe 9 > Sensibilisation aux comportements éco-responsables des collaborateurs

Bouygues Telecom organise des animations auprès de ses collaborateurs pour les informer sur les enjeux et objectifs Développement durable de l'entreprise et les sensibiliser aux comportements écoresponsables, lors de 2 temps forts dans l'année parmi les suivants : semaine du Développement durable (avril), semaine de la mobilité (septembre), semaine de la réduction des déchets (novembre). Les collaborateurs sont sensibilisés aux actions de l'entreprise telles que la maîtrise des consommations électriques (bâtiments HQE) et de papier (impressions recto-verso, copieurs) mais aussi aux initiatives individuelles comme l'optimisation des déplacements grâce à la visioconférence, les navettes inter-sites, le covoiturage, les véhicules électriques en auto-partage ou le recyclage des mobiles.

Dans sa volonté d'inscrire les fondamentaux de la RSE dans l'action quotidienne Colt a pris la décision d'inciter et d'engager ses collaborateurs dans la voie du changement.
Ceci s'est traduit notamment en France par deux types d'initiatives.
La première consiste en une sensibilisation et une réflexion sur les notions clés de Développement Durable et des concepts qui en découlent en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale.
Au travers d'un séminaire de formation interne, les collaborateurs Colt ont eu l'opportunité d'acquérir les connaissances générales relatives au concept du développement durable et de réfléchir sur ses enjeux. Cette première étape à contribuer à l'analyse des pratiques de chacun dans vie professionnelle et personnelle puis à faciliter la démarche de changement vers des comportements éco-responsables.

La seconde étape marque l'engagement RSE des collaborateurs Colt soutenu via différents canaux de communication, groupe et locaux :

- un espace dédié à la RSE sous l'intranet
- tous les ans, un mois de Juin focalisé sur le thème de l'environnement
- le blog du CEO
- des campagnes internes
- un volontariat local très actif

Depuis Septembre 2009 et dans le cadre de la mise à jour de la vision Colt, un programme d'adhésion aux nouvelles valeurs a été lancé dont une portant plus particulièrement sur 'notre communauté et notre environnement'.
Le niveau d'adhésion des collaborateurs aux valeurs a été mesuré à travers des sondages. Avec un taux de réponse global de 75%, cette valeur a obtenu le meilleur score.
En Juin 2010, un audit sur les déplacements Domicile-Bureau a été réalisé. Il a obtenu un taux de succès deux fois supérieur à la moyenne obtenu pour ce type de sondage.
Localement, des collaborateurs de Colt France ont pris l'initiative de se regrouper autour du thème de l'environnement, avec pour objectif de sensibiliser l'ensemble des employés aux enjeux du développement durable.
Dans un modèle participatif et soutenus par la direction, ils ont pu initier la mise en place d'une chaîne de tri sélectif et de recyclage dans les bureaux, l'introduction de mugs à café pour limiter les déchets plastiques, l'utilisation systématique du papier recyclé, et le démarrage d'un programme de formation à l'éco conduite.
La communication se fait régulièrement autour de campagnes d'affichages et de courriels « eco news » sur des thèmes particuliers (réfléchir avant d'imprimer, utilisation raisonnée de la climatisation, économies d'énergie autour du poste de travail, utilisation efficace d'internet, existence des chaines de recyclages…)
Le caractère local, participatif et volontaire de ces initiatives complète les actions Groupe pour une meilleure appropriation de la politique RSE par tous et légitime ainsi le thème de l'environnement chez Colt. Ainsi chacun peut prendre conscience de sa propre citoyenneté au sein l'entreprise.

Entreprise engagée, Hub Télécom a réalisé une campagne de communication interne de sensibilisation "écogestes" en décembre 2009. Dans ce contexte, Bub Télécom a procédé à :

- la suppression des imprimantes individuelles et leur remplacement par des imprimantes partagées, centralisées ;
- l'impression recto-verso et noir et blanc systématique;
- l'utilisation de papier recyclé;
- la distribution de mugs "100 % écolo attitude" afin de diminuer la consommation de gobelets.

Par ailleurs, Hub Téélcom encourage également le co-voiturage

Impliquant ses collaborateurs à ses côtés dans son engagement sociétal, Hub Télécom les sollicitent chaque dans le cadre du Challenge Hub Télécom. Innovant encore cette année, Hub Télécom a lancé les Trophées du Développement Durable où chaque collaborateur avait la possibilité de proposer un projet dans cette thématique. 3 prix étaient proposés. Ils seront annoncés lors de la convention annuelle en novembre 2011.

Depuis 3 ans déjà, Orange sensibilise ses collaborateurs lors de l'opération Avril en vert.
Il s'agit d'une opération de communication interne lancée chaque année au moment de la semaine du Développement Durable (du 1er avril au 7 avril) et qui est animée sur les différents supports de communication interne et sur les sites pendant un mois. Les objectifs sont de :

- faire connaître à tous les salariés les actions du Groupe et d'Orange France en faveur de l'environnement
- leur rappeler les « gestes verts » et les inciter à les adopter les « challengers » sur un sujet environnemental

Cette sensibilisation se fait dans le cadre d'un Système de Management Environnemental (SME) qui permet de gérer l'ensemble des impacts environnementaux sur toutes les activités de l'entreprise : le déploiement et l'exploitation du réseau, la gestion de la relation client et les activités tertiaires. Le SME d'Orange France a obtenu une première certification ISO 14001 fin 2010.

Le dispositif éco-attitudes de SFR

SFR s'appuie depuis de nombreuses années sur un programme de sensibilisation interne baptisé « éco-attitudes » avec des temps forts autour de la Semaine du Développement Durable ou encore de la Semaine de la Mobilité.

La certification ISO 14001 du système de management environnemental de SFR est la reconnaissance de cet engagement quotidien.

Annexe 10 > Méthodologie de l'étude « indicateurs » Idate

Une grille, établie sur la base des indicateurs retenus dans la charte, a été soumise au printemps 2011 aux opérateurs de télécommunications membres de la Fédération et renseignée en particulier par les trois principaux d'entre eux, Orange, SFR et Bouygues Telecom.

L'IDATE a recueilli les informationsindividuelles de manière confidentielle, effectuant les contrôles nécessaires et opérant des demandes complémentaires le cas échéant, avant de consolider chaque ligne.

Les résultats ont ensuite été reportés et mis en perspective. Pour nombre d'entre eux, s'agissant d'une première mesure, les commentaires ont surtout visé à préciser les périmètres (restriction ou non des opérateurs ayant répondu) et les niveaux d'engagement (éventuellement différents selon les opérateurs, notamment au plan des calendriers de mise en œuvre). Pour quelques indicateurs toutefois, des estimations avaient pu être faites au cours d'études précédentes et nous avons alors rappelé les éléments historiques pour fixer les tendances. Dans tous les cas toutefois, les résultats de l'enquête 2010 sont les premiers à avoir été établis sur une base entièrement déclarative et constituent de fait la référence pour toutes les mesures des prochaines années.

Annexe 11 > Définition des indicateurs de la charte

Le tableau qui suit reprend les titres des différents indicateurs de la charte, organisés selon les niveaux d'objectifs et sous-objectifs tels qu'ils ont été organisés dans le document signé avec le ministère, et précise pour chacun la définition retenue en concertation avec les opérateurs.

1/Obj. 1	Indicateur global de consommation des réseaux et des centres de données	consommation énergétique consolidée au cours d'une année *n* de tous les élements d'infrastructure de réseaux, fixes et mobiles, et support logistique (centres de données, bureaux et boutiques)
1/Obj. 1	Power Usage Effectiveness (PUE) - mesure qui détermine l'efficacité énergétique des centres de données	moyenne arithmétique des PUE des datacenters au 31 décembre d'une année *n*
1/Obj. 2	% des livraisons des décodeurs TV conformes à l'accord volontaire de l'industrie sur les CSTB	% des achats de décodeurs TV au cours d'une année *n* conformes à l'accord volontaire de l'industrie sur les CSTB
1/Obj. 2	Consommation moyenne des set top boxes mises sur le marché, calculée selon la méthodologie du Voluntary Industry Agreement v2	consommation moyenne des set top boxes achetées dans l'année
1/Obj. 2	% des livraisons de boxes ADSL conformes au code de conduite V3	% des achats de boxes ADSL au cours d'une année *n* conformes au code conduite v3
1/Obj. 2	% des ports DSL déployés compatibles basse consommation (L2)	% des ports DSL installés à date du 31 décembre d'une année *n* équipés d'un mode veille
3/Obj. 1	Nombre annuel de mobiles collectés	nombre de mobiles collectés au cours d'une année *n*
3/Obj. 2	Pourcentage de modèles de mobiles bénéficiant d'un affichage carbone proposés aux clients grand public par les opérateurs dans leurs propres réseaux	% de références de mobiles d'une année n bénéficiant d'un affichage carbone proposés aux clients grand public par les opérateurs dans leurs propres réseaux y compris sur internet hors terminaux nus
3/Obj. 3	Nombre de clients ayant choisi l'option facture dématérialisée	nombre de comptes facturés sur base dématérialisée au 31 décembre d'une année *n*
3/Obj. 3	Nombre de produits éco-conçus par les opérateurs	nombre d'ACV réalisées au cours d'une année *n* par les opérateurs pour leurs produits et services en marque propre
3/Obj. 3	Volume externe de l'emballage par produit vendu	Rapport moyen entre volume des emballages et volumes des produits et accessoires des dernières références de boxes et décodeurs au cours d'une année *n*
3/Obj. 3	Pourcentage de téléphones mobiles vendus sans chargeur (à compter de la date disponibilité du chargeur universel)	% de téléphones mobiles vendus sans chargeur au cours d'une année *n*
4/Obj. 1	Nombre de fournisseurs majeurs couverts par une clause RSE	nombre de fournisseurs, parmi le top 100 (80% du CA) de chaque opérateur au cours d'une année *n*, couverts par une clause RSE

4/Obj. 2	Nombre de fournisseurs majeurs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE (externalisée ou pas) au cours des 12 derniers mois	nombre de fournisseurs, parmi le top 100 de chaque opérateur au cours d'une année n ayant fait l'objet d'une évaluation RSE (Ecovadis ou autre type d'évaluation) dans l'année
4/Obj. 3	Pourcentage de papier à usage interne/externe provenant de matériaux recyclés ou issus de forêts durablement gérées	% de docs interes (papier à usage bureautique) et externet (factures, courriers, documentations commerciales, publications institutionnelles…) au cours d'une année *n* provenant de matériaux recyclés ou issus de forêts durablement gérées
4/Obj. 3	Montant des achats effectués auprès du secteur protégé	montant des achats effectués auprès du secteur protégé au cours d'une année *n*
4/Obj. 4	% des échanges dématérialisés avec les fournisseurs majeurs	% des fournisseurs parmi le top 100 des opérateurs gérés sous protocole EDI au 31 décembre d'une année *n*
5/Obj. 5	CO2 moyen du parc de véhicules d'entreprise	CO2 moyen du parc de véhicules d'entreprise au 31 décembre d'une année *n*
5/Obj. 5	Nombre de télétravailleurs	Nombre de télétravailleurs au 31 décembre d'une année *n*
5/Obj. 5	Nombre de salariés concernés par un plan de déplacement d'entreprise	Nombre de collaborateurs (CDI + CDD + contrats de professionnalisation + contrats d'apprentissage) concernés par un plan de déplacement d'entreprise au cours d'une année *n*
5/Obj. 5	% papier consommé en interne faisant l'objet de recyclage	% de papier (hors carton d'emballage) recyclé au cours d'une année *n en rapport avec le total du papier consommé dans l'année*
5/Obj. 5	Kg de papier par salarié	Kg de papier à usage tertiaire consommé par collaborateur au cours d'une année *n*