

Guide sur les initiatives RSE sectorielles

Fiche n° 10

Engagements RSE dans le secteur des télécommunications



FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS

Fédération Française
des Télécoms (FFTélécoms)

Née à la fin 2007, la Fédération Française des Télécoms réunit les associations et opérateurs de communications électroniques en France. Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de défendre les intérêts économiques du secteur et de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international.

Rubrique RSE sur le site de la fédération :

www.fftelecoms.org/thematiques/responsabilite

Contact :

◆ **Dominique Martin**, directrice générale adjointe
dmartin@fftelecoms.org

1. Enjeux RSE prioritaires identifiés

◆ Enjeux environnementaux

- 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.

◆ Enjeux sociétaux

- Le handicap :

- Faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique ;
- Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées ;
- Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées ;
- Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées ;
- S'inscrire durablement dans une démarche de progrès ;

- Le déploiement des réseaux et les ondes et la santé :

- Apporter aux consommateurs et acteurs du numérique les réponses précises à leurs questions sur le déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé.

2. Stratégie et engagements

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

En juillet 2010, les entreprises réunies au sein de la FFTélécoms se sont engagées réciproquement avec le ministère de l'Écologie et du Développement durable, dans le cadre d'une charte d'objectifs partagés, à contribuer aux engagements français de réduction de l'impact environnemental.

Elle s'articule autour de 5 volets principaux :

- La maîtrise de la consommation énergétique des réseaux dans un contexte de fort développement des usages, avec des engagements concrets des opérateurs sur la consommation d'énergie des réseaux, des centres de données, des boxes et des décodeurs TV ;
- La diffusion des usages innovants des TIC en faveur du développement durable, notamment les réseaux de transport, les réseaux électriques intelligents, les bâtiments économes, le travail à distance ou la dématérialisation ;
- L'essor de la consommation durable avec la généralisation d'offres de reprise des téléphones usagés, le déploiement de l'affichage environnemental et le développement de la filière du réemploi des téléphones mobiles ;

- La responsabilisation de la chaîne complète de production, avec la diffusion des critères de responsabilité sociale et environnementale (RSE) pour la sélection et l'évaluation des principaux fournisseurs ;
- L'inscription dans une démarche de progrès continu et d'éco-responsabilité des entreprises du secteur.

4 bilans ont été réalisés pour les années 2010, 2011, 2012, et 2013. Le dernier montre que les consommations électriques des opérateurs, membres de la FFTélécoms, dont la progression a ralenti régulièrement au cours des années passées, a même marqué globalement un palier en 2013 quand dans le même temps on assiste à une augmentation toujours rapide des équipements et des usages.

Informations complémentaires

◆ **Charte de réemploi des téléphones mobiles**

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 un emploi créé pour 12 000 mobiles collectés par an.

◆ **Charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques**

La FFTélécoms a signé en juin 2011 avec le ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale, le Comité Interministériel du Handicap (CIH) et l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées, la charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques. 3 bilans ont été réalisés pour les années 2011, 2012, et 2013 qui font état des progrès de la démarche. Cette charte reste encore unique en France et témoigne de l'engagement volontaire et dans la durée, d'un secteur économique qui depuis 2005 œuvre pour favoriser l'accessibilité de ses services à ses clients en situation de handicap.

Informations complémentaires

◆ **Création de la filière Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques Professionnels (DEEE pro)**

La FFTélécoms participe depuis 2011 aux travaux du ministère sur la création d'une filière Déchets des Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) professionnelle et siège à part entière à la Commission Consultative mise en place par le ministère. Les opérateurs Telecom sont en effet des acteurs importants de la collecte et du traitement des déchets des équipements électriques et électroniques tels que téléphones mobiles, PCs, écrans, routeurs, équipements LAN, postes téléphoniques.

Informations complémentaires

◆ Déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé

La FFTélécoms s'attache à apporter aux consommateurs et acteurs du numérique les réponses précises à leurs questions sur le déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé.

Elle se réfère, pour cela, aux positions des autorités sanitaires (en France, les ministères chargés de la Santé et de l'Écologie) et aux travaux des agences publiques d'expertise qui sont chargées d'évaluer les connaissances scientifiques sur les ondes radio au niveau français et international (l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire - ANSES, l'Organisation Mondiale de la Santé...).

◆ Accessibilité du site internet de la FFTélécoms

Le site de la fédération www.fftelecoms.org a été développé en respectant les critères d'accessibilité. Il est certifié label Bronze, 3 étoiles argent du référentiel Accessiweb. En complément, un module de vocalisation des pages du site, ReadSpeaker, a été intégré afin de permettre aux internautes non-voyants d'avoir accès aux informations qui y sont diffusées. Pour ce chantier, la fédération a travaillé en concertation avec des associations de personnes handicapées, qui ont pu auditer à la fois le cahier des charges en amont de la réalisation du site ainsi que la version mise en ligne.

◆ Engagements vis-à-vis des salariés

La branche dépend de la convention nationale collective des télécommunications.

Les accords du secteur sont négociés par l'**Union Nationale des Entreprises de Télécommunications, de Réseaux et de Services en Télécommunications (UNETEL-RST)**.

L'ensemble des **accords et avenants signés par le syndicat professionnel** est disponible sur le site Internet de l'UNETEL-RST.

3. Dispositifs d'accompagnement des entreprises sur la RSE

Outils

◆ Evaluation des fournisseurs

Les principaux opérateurs membres de la FFTélécoms ont signé début 2010 un accord avec un prestataire expert en évaluation RSE des fournisseurs.

Cette solution permet de proposer 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. Ces démarches individuelles reposent sur la volonté et les travaux communs conduits par la FFTélécoms pour contribuer à une meilleure prise en compte des principes de RSE/DD chez les fournisseurs et sous-traitants.



Guides pratiques et études

◆ Dossiers thématiques sur le déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé (2012)

La FFTélécoms s'attache à apporter aux consommateurs et acteurs du numérique les réponses précises à leurs questions sur le déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé. Elle a alors développé 5 dossiers thématiques pour répondre aux questions sur le déploiement des réseaux, les radiofréquences et la santé: ondes radio & santé, exposition aux ondes radio, les avancées du grenelle des ondes, des réseaux mobiles de qualité, installation des antennes-relais.

[Informations complémentaires](#)

◆ Dépliant d'information « mon mobile ma santé » (2011)

La FFTélécoms propose un dépliant d'information « mon mobile ma santé ». Il s'attache à présenter des recommandations proposées par les autorités sanitaires ainsi que les restrictions d'usage pour des raisons de sécurité, comme par exemple ne pas téléphoner en conduisant ou les règles à suivre si l'on porte un implant électronique (pacemaker...).

[Informations complémentaires](#)

◆ Etude française sur la consommation d'énergie des télécoms (2010)

Les fédérations professionnelles du secteur des TICs en France, Alliance TICS (équipementiers télécoms et informatique), la FFTélécoms et la FIEEC (Industries électriques, électroniques et de communication) ont lancé une étude sur la consommation électrique de cette industrie en France et les effets induits de l'utilisation des technologies TICs dans les autres secteurs de l'économie. Les résultats ont été publiés en janvier 2010.

[Informations complémentaires](#)

Commissions et club DD

◆ Commission Développement Durable

L'essentiel des actions menées dans le cadre de la Commission Développement Durable de la FFTélécoms s'inscrit dans la continuité des axes stratégiques déterminés depuis la création de la fédération, fin 2007, dans les domaines de l'environnement et du social. Les membres de la Commission Développement Durable œuvrent pour concrétiser les engagements de responsabilité et d'éthique pris par le secteur des télécoms afin d'agir pour une société plus inclusive et plus responsable.

[Informations complémentaires](#)



◆ Groupe de travail mixte des Commissions Développement durable/Normalisation & Innovation

Le réseau domiciliaire devient une réalité à travers la connexion Internet haut débit de 25 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 maîtrise 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, un groupe de travail mixte des Commissions Développement durable/Normalisation & Innovation a été créé au sein de la FFTélécoms 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.

Informations complémentaires

◆ Comité sur les métaux stratégiques (COMES)

La FFTélécoms est dorénavant représentée au COMES pour participer à ses réflexions sur les questions liées aux ressources stratégiques, notamment au travers des opérations de recyclage et traitement des déchets (Déchets des Équipements Électriques et Électroniques professionnels et grand public).

Dialogue avec les parties prenantes

◆ Concertation pour permettre l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques

La concertation avec les associations pour l'application de la charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques (signée en juin 2011 par la FFTélécoms) est forte. Pour l'établissement des bilans de la charte, des réunions de concertation avec les associations de personnes handicapées, sous l'égide du Comité Interministériel du Handicap (CIH), se tiennent permettant également d'élaborer des pistes de travail ou d'évolution pour 2013.

Rapports RSE

◆ Rapports sur les actions menées par la Commission Développement Durable de la FFTélécoms : en 2012, en 2013

◆ Bilans de la charte d'engagement volontaire des télécoms pour le développement durable mise en place par la FFTélécoms : 1^{er} bilan, 2^{ème} bilan, 3^{ème} bilan, 4^{ème} bilan.

◆ Bilans d'application de la charte d'engagement volontaire pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques mise en place par la FFTélécoms : 1^{er} bilan, 2^{ème} bilan.



4. Pour aller plus loin

◆ Outils à destination des clients des adhérents de la FFTélécoms :

Collecte et réemploi des mobiles

La FFTélécoms a lancé en 2012 un site Internet www.rapportersonmobile.fr sur la collecte des mobiles afin d'informer les utilisateurs de l'importance de rapporter son ou ses téléphones mobiles usagés chez son opérateur.

114 : Centre national de relais des appels d'urgence pour les personnes déficientes auditives

Ce service dénommé 114 a été ouvert le 14 septembre 2011 et permet aux personnes sourdes et malentendantes, victime ou témoin d'une situation d'urgence, de solliciter l'intervention des services de secours (15, 17, 18). Jusqu'à présent, la déficience auditive pouvait conduire à une mise en danger pour 4 millions de personnes sourdes ou malentendantes, compte-tenu de l'impossibilité pour les personnes concernées de communiquer avec les services de secours. Le « 114 », est ouvert 7 jours sur 7, 24h sur 24. Il est accessible dans un premier temps uniquement par FAX ou par SMS en métropole.

Exemples de pratiques à l'international :

◆ European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO)

Fondée en 1992, ETNO est l'association des opérateurs européens de réseau de télécommunications. Ses 50 membres et observateurs de 35 pays emploient plus de 1,6 million de personnes.

- ETNO a mis en place en 2004, une charte (« **Sustainability Charter** ») qui a été signée par 20 membres de l'association ;
- A l'occasion de l'année européenne de l'égalité des chances pour tous, une brochure « **Diversity at work** » a été publiée afin de présenter quelques initiatives de ses membres visant à encourager la diversité dans le milieu professionnel ;
- L'organisation a également publié un « **Sustainability report** » en 2012.

Informations complémentaires

◆ ICT4Society: A sustainable framework for Cooperative Voluntary Action (Commission européenne, 2012)

Ce cadre a été créé dans le but d'initier un échange avec les parties prenantes sur la création éventuelle d'une plate-forme multi parties prenantes ou un autre mécanisme de coordination pour promouvoir la RSE dans le secteur des TIC.

Informations complémentaires



◆ **ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights (Shiff et Institut pour les droits de l'homme et des affaires, 2011)**

Ce guide donne des conseils pratiques aux entreprises des technologies de l'information et de la communication sur la façon de mettre en œuvre la responsabilité des entreprises vis à vis des droits de l'homme.

[Informations complémentaires](#)

◆ **KPIs for ESG Telecommunications (EFFAS, 2010)**

Ce document présente des indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance clés pour chacun des 114 sous-secteurs référencés dans l' « *Industry Classification Benchmark (ICB)* ». La télécommunication fait partie des grandes familles de l'ICB.

[Informations complémentaires](#)

◆ **Report « Enabling the low carbon economy in the information age » (GESI and the Climate Group, 2008)**

Le rapport étudie l'empreinte carbone du secteur des nouvelles technologies et comment l'industrie informatique peut agir pour réduire les émissions de CO₂.

[Informations complémentaires](#)

◆ **Telecommunications Sector Supplement (GRI, 2003)**

Le supplément GRI pour le secteur des télécommunications regroupe dans sa version finale les lignes directrices du GRI ainsi que des compléments explicitant les enjeux et indicateurs propres à ce type d'activités.

[Informations complémentaires](#)

Lorsque la mention « **Informations complémentaires** » apparaît dans la fiche, cela indique au lecteur la possibilité d'accéder à d'autres documents ou sites Internet sur la version numérique des fiches qui sont accessibles sur le site de nos organisations.



MEDEF
55, avenue Bosquet
75330 Paris Cedex 07
Tél. : 01 53 59 19 19
www.MEDEF.com



ORSE
25 rue du Charolais
75012 Paris
Tél. : 01 43 46 02 22
www.orse.org