

Rapport ESG

Groupe Altice France

2025



Édito	3
Avant-propos	4
1 Informations générales	5
2 Environnement	17
Climat et énergie	18
Biodiversité et eau.....	28
Économie circulaire	32
3 Social	38
Personnel de l'entreprise.....	39
Qualité de service et satisfaction client	64
Accessibilité des produits et services.....	70
Innovations liées à l'intelligence artificielle	74
Engagement et impact sociétal.....	78
4 Gouvernance	83
Éthique et conformité.....	84
Achats responsables	88
Influence politique et activités de lobbying.....	91
Continuité d'activité	92
Cybersécurité	95
Protection des données personnelles	100
5 Annexes	101
Informations ESG relatives à SFR Réunion et SFR Caraïbe	102
Index.....	104
Note méthodologique	105
Synthèse des indicateurs clés de performance.....	116
Table de correspondance ODD	127
Table de correspondance GRI	129
Rapport OTI	135

Édito

En 2025, Altice France a poursuivi sa transformation afin d'améliorer ses performances opérationnelle, sociétale et environnementale, en particulier via sa filiale SFR.

Dans cette optique, SFR a mené de nombreuses initiatives structurantes dans le cadre de son projet d'entreprise « **SFR imagine** », lancé en octobre 2024, avec l'ambition de redevenir l'opérateur préféré des Français. La mise en place d'une nouvelle organisation, séparant désormais les activités commerciales des opérations, combinée à l'évolution de nos process et méthodes de travail, a rapidement porté ses fruits avec une progression remarquable de notre NPS de 14 points en un an.

Pour accompagner cette dynamique, nous avons également lancé **ImpAct**, notre portail sécurisé d'intelligence artificielle. Conçu pour renforcer l'efficacité collective, il permet à chacun d'intégrer l'IA dans son quotidien professionnel en toute confiance.

Notre engagement avec les clients s'est également exprimé à travers notre nouvelle signature publicitaire, « **SFR, on s'engage pour vous** ». Elle traduit notre volonté d'élever encore notre niveau d'exigence, d'agir avec transparence et de renforcer la relation de confiance qui nous lie à nos clients depuis près de 40 ans.

Pour soutenir cet élan, les ressources humaines ont défini une nouvelle identité employeur, « **Rejoins la transSFRmation !** », afin de valoriser l'énergie collective de nos équipes et renforcer notre attractivité. Depuis le lancement de SFR imagine, cela s'est traduit par **941 recrutements en CDI et 401 mobilités internes**. Nous avons également lancé un vaste programme de formation au **Change & Leadership**, axé sur la compréhension des vulnérabilités pour accompagner nos managers dans leurs pratiques de management. Notre politique d'apprentissage ambitieuse, qui nous permet d'accueillir près de 1 000 étudiants par an, ainsi que le lancement du **programme Grandes Écoles** confirment notre engagement à préparer les compétences de demain.

Sur le plan sociétal, plusieurs initiatives ont également marqué l'année. La **Fondation SFR**

qui célébrera ses 20 ans d'actions en 2026 a continué d'agir en faveur de l'égalité des chances, de l'inclusion numérique et de la solidarité aux côtés des acteurs de l'économie sociale et solidaire. Aux côtés de ses partenaires associatifs **Latitudes, Génération Numérique** ou encore **Elles Bougent**, SFR et sa Fondation renforcent leur mobilisation pour un numérique plus responsable autour de la prévention du cyberharcèlement, la sensibilisation aux usages numériques ou encore la promotion de la féminisation des métiers techniques, technologiques et du numérique. Ces engagements illustrent la volonté de l'entreprise de contribuer, de manière durable et concrète, à une société plus inclusive.

Parallèlement, l'année 2025 a été déterminante sur le plan environnemental avec l'accélération de notre **plan de transition « Le Cap »**. Nous avons notamment finalisé nos cartographies des risques liés au **changement climatique** et à la **biodiversité**, première étape vers nos plans d'adaptation opérationnels prévus dès 2026. Par ailleurs, la Science Based Targets initiative, organisme référent en la matière, a validé nos **trajectoires de réduction d'émissions à court et long termes**, confirmant la robustesse scientifique de nos engagements pris en matière d'énergie, d'économie circulaire et de climat en général.

Nous avons également poursuivi les travaux préparatoires au futur état de durabilité, afin d'élever encore notre performance ESG et de garantir une conformité exemplaire aux standards européens.

Enfin, dans le cadre de la politique de tolérance zéro d'Altice France face aux actes de corruption et de trafic d'influence, nous avons actualisé le **Code de conduite Anticorruption de SFR**, afin de refléter au plus près sa cartographie des risques.

Grâce à la mobilisation de nos équipes et à la confiance de nos clients, nous poursuivons avec détermination la transformation d'Altice France pour relever les défis du numérique et contribuer, chaque jour davantage, de manière positive et responsable à la société.

Arthur DREYFUSS

Président-directeur général Altice France

Avant-propos

En raison de l'adoption par l'Union Européenne de la directive « Stop the clock »¹, applicable notamment à leur société mère Altice Group Lux, Altice France et ses filiales (ci-après le « Groupe Altice France » ou le « Groupe ») ne sont soumis ni à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)² ni à la Non-Financial Reporting Directive (NFRD)³ pour l'année fiscale 2025. Le Groupe a cependant tenu à conserver un niveau de transparence en matière d'informations ESG⁴ au moins équivalent à celui des années précédentes à travers l'élaboration, la vérification externe et la publication volontaires du présent rapport (ci-après « le rapport ESG » ou « le rapport »).

Le Groupe s'est également efforcé d'intégrer un grand nombre de principes et de points de données listés dans les normes ESRS⁵ développées par l'EFRAG⁶, tout en conservant les sections spécifiques à ses activités non couvertes à ce jour par les normes ESRS. À ce titre, des renvois aux Disclosure Requirements

(DR) de la CSRD ont été intégrés dans les titres des sections du rapport s'y référant. Pour une meilleure lisibilité, il a parfois été décidé de publier les informations dans un ordre différent de celui préconisé par les normes ESRS. Enfin, les travaux de mise en conformité étant toujours en cours, ce rapport ne saurait être qualifié d'« état de durabilité » au sens de la CSRD.

Les informations marquées du symbole  dans le Rapport ESG au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2025 ont fait l'objet d'une vérification par l'un des commissaires aux comptes d'Altice France, en sa qualité d'Organisme Tiers Indépendant (OTI). Ces travaux ont permis d'émettre une conclusion d'assurance limitée sur les informations sociales, environnementales et sociétales sélectionnées et préparées selon les procédures d'Altice France. Le compte-rendu de l'OTI est consultable à la fin du document.

¹ Directive (UE) 2025/794 du 14 avril 2025 modifiant les directives (UE) 2022/2464 et (UE) 2024/1760 en ce qui concerne les dates à partir desquelles les États membres doivent appliquer certaines obligations relatives à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises et au devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité, dite directive « Stop the clock ».

² Directive (UE) 2022/2464 du 14 décembre 2022 relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises dite Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

³ Directive (UE) 2014/95 du 22 octobre 2014 modifiant la directive (UE) 2013 en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises et certains groupes dite Non Financial Reporting Directive (NFRD).

⁴ ESG : Environnement, Social et Gouvernance.

⁵ ESRS : European Sustainability Reporting Standards.

⁶ EFRAG : European Financial Reporting Advisory Group. Les normes ESRS considérées pour la rédaction du rapport ESG sont les normes révisées V1.6, publiées par l'EFRAG en juillet 2025 dans une version non définitive.

Informations générales

1. Méthodologie

1.1-Périmètre couvert par le rapport [BP-1]

Ce rapport rend compte de la performance et des principales informations ESG pour le Groupe Altice France sur l'année fiscale 2025. Parmi les sociétés consolidées financièrement au sein du Groupe Altice France au 31 décembre 2025, les sociétés incluses dans le périmètre du rapport ainsi que les regroupements effectués pour refléter les différents périmètres d'activité sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Sont ainsi couverts 99,6% des effectifs du Groupe Altice France, et 92,5% de son chiffre d'affaires.

Le groupe Intelcia comprend différents périmètres qui correspondent à ses différents marchés. Le rapport ESG couvre uniquement les activités d'Intelcia pour son marché francophone. Les entités juridiques correspondantes sont ainsi consolidées financièrement au sein du Groupe Altice France en 2025. Les références au groupe Intelcia dans ce rapport font l'objet de précisions en note de bas de page lorsqu'utile.

Par ailleurs, seule une partie des effectifs d'Intelcia au Portugal adresse le marché francophone, consolidé au sein du Groupe Altice France. Aussi, une clé de répartition est utilisée pour identifier la part des données d'Intelcia au Portugal à reporter au sein de ce rapport. Cette clé est le pourcentage d'effectif salarié travaillant pour le marché francophone sur les sites portugais d'Intelcia, et est appliquée pour le calcul des indicateurs clés de performance et les chiffres illustratifs majeurs.

SFR dispose d'une majorité de clients français en France hexagonale et en Corse. Néanmoins, certains clients sont aussi internationaux ou peuvent résider dans d'autres géographies françaises. Pour ne pas alourdir la lecture, la mention « France hexagonale » dans le rapport fait référence aux clients et activités ayant lieu en France hexagonale ainsi qu'en Corse. Certains enjeux ESG du Groupe Altice France sont en lien direct avec sa chaîne de valeur amont ou aval. Dans ce cas les politiques, actions, objectifs et indicateurs présentés couvrent également la chaîne de valeur.

	Sociétés incluses	Données qualitatives ⁷	Données quantitatives ⁸
SFR⁹	SFR, SFR Fibre, Completel et SFR Distribution	Oui, sauf mention contraire	Oui, sauf mention contraire
SFR Réunion	SRR ¹⁰	Oui, sauf mention contraire	Oui, sauf mention contraire
ATS France ¹¹	ERT Technologies, RhônTelecom, Icart, Eos Telecom ¹² , Keos Telecom ¹³ , Sudtel France, Azurconnect Technologies et ERT Mobile	Oui, sauf mention contraire	Oui, sauf mention contraire
MVNO¹⁴	Coriolis Télécom, Syma, Prixtel et Afone	Non, sauf mention contraire	Oui, sauf mention contraire
Intelcia	Activités du groupe Intelcia (voir ci-dessous) sur le marché francophone uniquement : Altice Customer Services, Intelcia Cote d'Ivoire, Intelcia France, Intelcia Group, Intelcia International, Intelcia International succursale, Intelcia IT Solutions, Intelcia Managed Services, Intelcia Management International, Intelcia Maroc Inshore, Intelcia Maroc Offshore, Intelcia Maroc, Intelcia Sénégal, IT Rabat, MeilleurTX Maroc, Smartshore, TMG Succ, Intelcia Cameroun SA, Intelcia Software Solutions, Intelcia Egypt, Smartshore France, AZODR, Smartforce Academy, Innovshore SA, Intelcia IT Solutions France, Omien 2, Intelcia Maurice et Intelcia Madagascar	Oui, sauf mention contraire	Oui, sauf mention contraire
	Intelcia Portugal	Non	Oui, pour les indicateurs clés de performance et les chiffres illustratifs majeurs seulement

⁷ Les données qualitatives désignent les contenus rédactionnels du rapport, par opposition aux données quantitatives.

⁸ Les données quantitatives désignent l'ensemble des données chiffrées présentées dans le rapport, soit les indicateurs clés de performance, les chiffres illustratifs et les chiffres illustratifs majeurs.

⁹ SFR : Société Française du Radiotéléphone.

¹⁰ SRR : Société Réunionnaise du Radiotéléphone.

¹¹ ATS : Altice Technical Services. Dans le reste du rapport, la société ATS France est désignée sous le nom « ATS ».

¹² Dans le reste du rapport, la société Eos Telecom est désignée sous le nom « Eos ».

¹³ Dans le reste du rapport, la société Keos Telecom est désignée sous le nom « Keos ».

¹⁴ MVNO : Mobile Virtual Network Operators.

1.2-Données quantitatives

Sont présentés dans ce rapport trois types de données quantitatives :

- **des indicateurs clés de performance**, établis au regard des enjeux ESG du Groupe et des réglementations existantes¹⁵ ;
- **des chiffres illustratifs majeurs**, qui apportent un éclairage important sur les dispositifs présentés ;
- **et des chiffres illustratifs**, qui permettent d'étayer les données qualitatives des différentes sections du rapport.

Ces données quantitatives sont présentées tout au long du rapport et, lorsque la densité des chiffres illustratifs majeurs et des indicateurs clés de performance le nécessite, dans des tableaux récapitulatifs au sein des différentes sections. Dans ce cas, les indicateurs clés de performance sont mis en évidence en rouge. En complément, l'ensemble des indicateurs clés de performance est synthétisé par groupement de filiales dans l'annexe « Synthèse des indicateurs clés de performance ».

Les informations méthodologiques nécessaires à la compréhension des données quantitatives présentées sont intégrées directement dans les sections du rapport où sont présentés les chiffres illustratifs (majeurs ou non), et détaillées dans l'annexe « Note méthodologique » pour les indicateurs clés de performance.

Les variations entre l'année 2024 et l'année 2025 sont expliquées dès lors que les données présentées comprennent un écart de plus de 15%.

2. Gouvernance

2.1-Organes de gouvernance ESG

[GOV-1]

Les dispositifs de gouvernance décrits dans cette section n'incluent pas les gouvernances spécifiques à chaque thématique ESG, qui sont décrites dans les sections correspondantes du rapport.

Au sein du Secrétariat Général, la Direction ESG Groupe, rattachée à la Direction Gestion des Risques, Obligations Légales, ESG et Sécurité, anime la gouvernance ESG du Groupe Altice France. Cette gouvernance est composée de comités bimensuels qui permettent à la Direction ESG Groupe d'échanger régulièrement avec les référents ESG d'ATS, d'Intelcia, des MVNO et de SFR Réunion. Ces comités bimensuels sont complétés :

- **par des comités réguliers réunissant l'ensemble de ces référents**, pour partager des informations transverses et stratégiques ;
- **par des comités thématiques avec les référents SFR pertinents** (ressources humaines, environnement, cybersécurité, conformité, etc.), organisés de façon ad hoc par la Direction ESG Groupe selon les projets en cours et les besoins.

Certaines filiales déclinent également des comités ESG ou RSE¹⁶ sur leur périmètre, afin de coordonner les actions entre pays, régions ou filiales. Ainsi, Intelcia dispose d'un comité RSE propre à la région francophone et de comités RSE spécifiques à chaque cluster¹⁷, qui se réunissent respectivement 2 et 3 fois par an. Ils permettent de transposer et de suivre les objectifs et plans d'actions RSE à l'échelle de la région et de ses clusters. Ils réunissent :

- pour le comité RSE de la région francophone : la Direction RSE groupe Intelcia, la Direction RSE de la région francophone, le Directeur Général de la région francophone ainsi que les directeurs des départements de cette région ;
- pour les comités RSE des clusters : la Directrice RSE de la région francophone ainsi que le Comité de direction de chaque cluster.

Côté ATS, un comité projet interne a lieu toutes les 2 semaines pour suivre les actions de durabilité en cours et identifier les éventuels points bloquants. Ce comité réunit l'équipe en charge des sujets ESG pour l'ensemble d'ATS (ci-après « l'équipe ESG ATS ») qui comprend : la responsable RSE, le contrôleur de gestion en charge des données ESG et le Directeur compliance & controlling. Le Président d'ATS y participe également si besoin. En complément, des comités de pilotage inter-filiales permettent également de suivre l'avancement des actions de durabilité dans les filiales d'ATS, et de présenter les actions à venir. Ces comités se tiennent tous les 3 mois et regroupent les référents opérationnels pertinents au sein des filiales, les Directeurs Généraux des filiales ainsi que l'équipe ESG ATS.

Enfin, les informations et les décisions stratégiques abordées lors de l'ensemble de ces comités sont présentées par la Direction ESG Groupe au Comité exécutif du Groupe Altice France pour validation lors d'interventions dédiées.

2.2-Gestion des risques en lien avec l'information ESG et contrôles internes associés [GOV-4]

SFR et Intelcia disposent d'équipes en charge de la gestion des risques : l'équipe Audit et Contrôle Interne, rattachée à la Direction des Risques chez SFR, et le service Conformité au sein du Département Audit, Risques et Conformité chez Intelcia. Les dispositifs déployés pour identifier, évaluer, suivre et contrôler les risques au sein de l'entreprise intègrent les risques ESG.

Des contrôles internes spécifiques aux données ESG ont également été mis en place au sein de chaque filiale du Groupe Altice France. Les indicateurs clés de performance font tous l'objet d'un protocole de calcul, détaillé pour chaque filiale ou groupement

¹⁵ Voir « Avant-propos ».

¹⁶ RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises.

¹⁷ La région francophone compte 5 clusters : Maghreb (activités au Maroc et en Tunisie), Afrique sub-saharienne (activités au Sénégal, au Cameroun et en Côte d'Ivoire), France et IT Solutions (société d'Intelcia spécialisée dans l'externalisation et la transformation numérique)

de filiales, consolidé au niveau Groupe et mis à jour annuellement. Leur valeur est contrôlée par les contributeurs en charge du calcul, les référents ESG de la filiale, et la Direction ESG Groupe. Des contrôles complémentaires sont menés lors de la consolidation de ces indicateurs au niveau Groupe. Par ailleurs, les informations qualitatives partagées par chaque filiale, en vue de la rédaction du présent rapport, sont également contrôlées :

- par la Direction ESG Groupe qui s'assure de leur véracité grâce à la collecte des pièces justificatives adéquates ;
- via un circuit de relectures et de validations internes des contenus rédactionnels du rapport qui permet d'en vérifier la justesse. Ce circuit s'étend des responsables opérationnels en charge des dispositifs décrits dans le rapport aux Directeurs exécutifs du Groupe Altice France concernés.

Enfin, le rapport ESG¹⁸ est présenté chaque année au Conseil d'administration d'Altice France pour validation avant sa publication.

3. Modèle d'affaires et stratégie

3.1-Modèle d'affaires

● 3.1.1 Principales activités du Groupe Altice France

Le Groupe Altice France, à travers ses filiales, intervient dans des secteurs d'activité variés : télécommunications, services en lien avec le numérique, relation client, conseil, etc. ; et s'adresse à des clients aussi bien particuliers que professionnels. Pour une meilleure lisibilité, des regroupements ont été faits dans le cadre de ce rapport :

- les activités du Groupe ont été classées selon 3 catégories : « Réseau (fixe et mobile) », « Fourniture d'équipements clients », et « Autres services »
- les clients du Groupe sont regroupés au sein de 3 groupes :
 - les clients grand public (particuliers) ;
 - les clients entreprises, qui incluent également les acteurs publics (institutions publiques, collectivités territoriales, ministères, etc.) avec lesquels le Groupe opère dans le cadre de marchés publics.
- les clients opérateurs.

Enfin, les informations présentées dans cette section intègrent également des périmètres non inclus au sein du rapport ESG 2025 tels que SFR Caraïbe¹⁹.

Réseau (fixe et mobile) : Le Groupe Altice France dispose de réseaux de télécommunications fixes et mobiles, dont il assure, notamment grâce à sa filiale ATS,

la conception (ainsi que les études techniques associées), le déploiement et la maintenance. Via ces réseaux, le Groupe propose des services de téléphonie et d'accès à internet aux clients grand public, entreprises et opérateurs (nationaux ou étrangers dans le cadre de solutions de « roaming »²⁰). Il s'appuie pour cela sur ses marques SFR, Red by SFR, SFR Business, SFR Réunion, SFR Caraïbe, Syma, Pritel et Coriolis. Le raccordement des clients aux réseaux du Groupe est réalisé par des techniciens ATS ou de partenaires. La relation client est quant à elle majoritairement gérée par Intelcia.

Fourniture d'équipements clients : Le Groupe Altice France met à disposition de ses clients (grand public, entreprises ou opérateurs) une large gamme d'équipements en lien avec ses services de télécommunications : box, décodeurs, téléphones, accessoires, télévisions, routeurs, produits CPE²¹, etc. Ces équipements peuvent être distingués selon deux catégories :

- les équipements « marque Groupe », codéveloppés avec des fournisseurs partenaires afin de répondre aux critères et aux standards du Groupe ;
- et les équipements « hors marque Groupe », qui correspondent aux équipements acquis auprès de marques externes.

Ces équipements sont proposés à la vente, à la location ou sont mis à disposition pour la fourniture du service associé, en fonction de leur nature, du type de client et des offres proposées par le Groupe. Pour les équipements proposés à la location ou mis à disposition, le Groupe Altice France met en place des actions de réparation et de reconditionnement à l'aide de partenaires experts, afin qu'ils puissent être remis en service après leur utilisation par le client. La commercialisation des équipements (ainsi que des services de télécommunications qui peuvent leur être associés) s'effectue via des réseaux de boutiques implantées en France hexagonale, sur l'île de La Réunion et aux Antilles, opérées directement par les filiales du Groupe ou indirectement via un dispositif de franchises. Les plateformes en ligne ainsi que les canaux de télé-achat permettent également aux clients d'accéder directement aux biens et services proposés par le Groupe. Lorsqu'une installation est requise pour garantir le bon fonctionnement de l'équipement chez le client, des techniciens ATS ou de partenaires réalisent les interventions nécessaires. Par ailleurs, la relation client associée à la fourniture d'équipements est majoritairement opérée par Intelcia.

Autres services : Les différentes filiales du Groupe Altice France proposent des services variés en lien avec leurs domaines d'activité respectifs. Le Groupe se positionne en particulier sur 3 types d'expertise :

¹⁸ Historiquement la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) et en 2025 le Rapport ESG volontaire.

¹⁹ Le périmètre couvert par le rapport ESG est détaillé dans la Section « Périmètre couvert par le rapport ».

²⁰ Le roaming consiste à utiliser son mobile (pour passer des appels, se connecter à internet, envoyer ou recevoir des messages) via un opérateur différent de celui auquel on est abonné, notamment dans le cadre de déplacements internationaux.

²¹ CPE : « Customer Premises Equipment ». Les CPE désignent tout matériel ou dispositif technique installé chez le client final pour lui permettre d'accéder et d'utiliser les services de télécommunications fournis par l'opérateur.

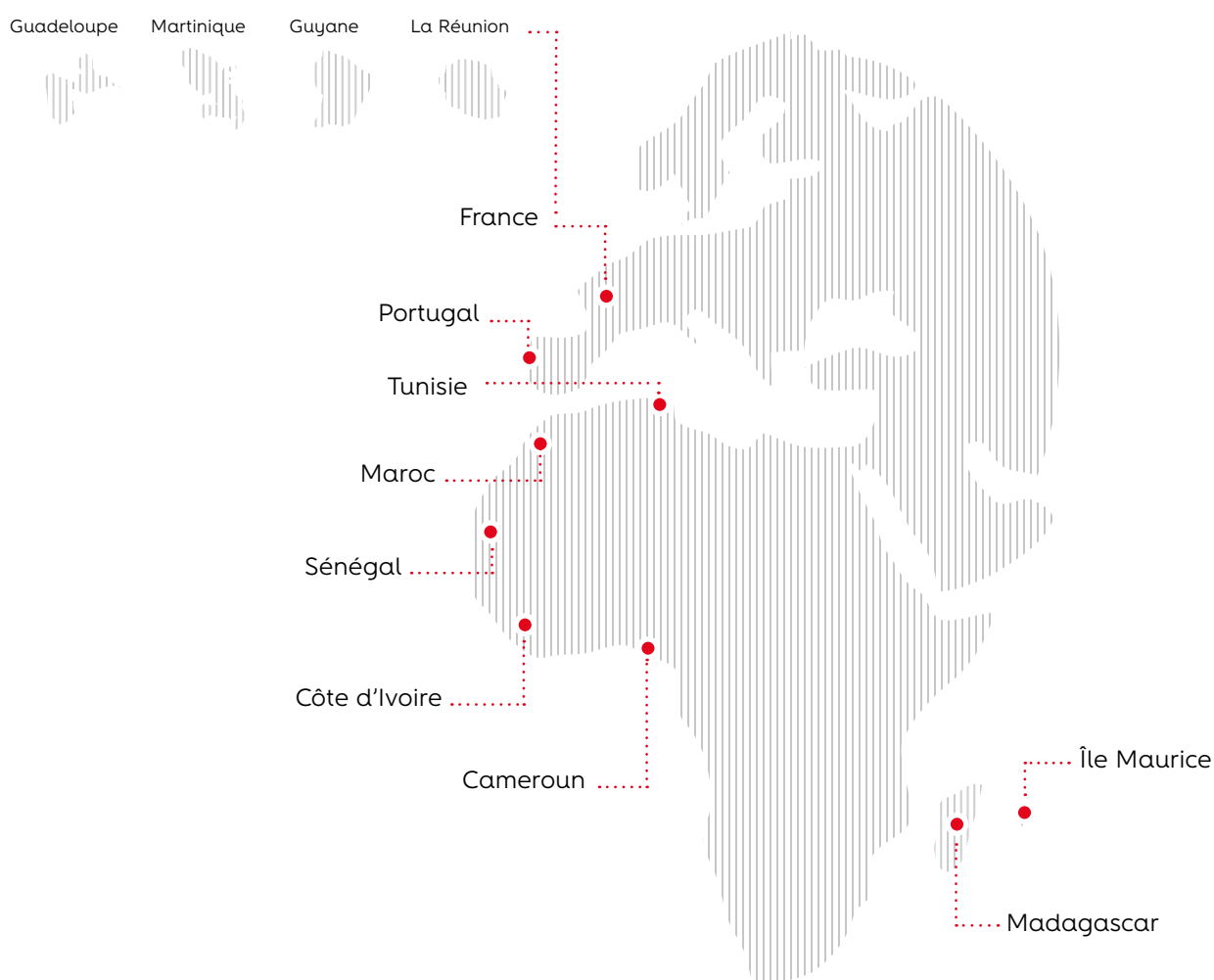
- **Le cloud** - le Groupe Altice France propose des services liés au cloud destinés aux entreprises, qui incluent la gestion des infrastructures, des serveurs et des applications, ainsi que leur maintenance ;
- **La relation client** - via Intelcia, le Groupe Altice France développe et déploie de nombreuses solutions pour accompagner la relation client. Les offres associées couvrent les stratégies d'acquisition et de fidélisation des clients, le suivi de la

satisfaction client et le service après-vente, et s'appuient notamment sur des solutions IT et l'utilisation de l'IA ;

- **L'assurance et le financement** - le Groupe Altice France propose également des services d'assurance et de financement en partenariat avec des acteurs tiers spécialisés. Ces services incluent notamment des assurances pour les téléphones mobiles et des solutions de paiement échelonné.

Implantation géographique du Groupe Altice France

La carte ci-dessous reprend l'ensemble des pays et régions d'implantation du Groupe Altice France.



● 3.1.2 Ressources mobilisées et valeur créée

Le modèle d'affaires du Groupe Altice France repose sur un ensemble de ressources humaines, matérielles, technologiques, financières et planétaires, indispensables à la conduite de ses activités et au fonctionnement de ses infrastructures. En mobilisant ces ressources et via la conduite de ses activités, le

Groupe génère de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes. Ces ressources et cette valeur sont illustrées dans les tableaux suivants par des données chiffrées. Sauf mention contraire, les chiffres présentés sont consolidés au niveau du Groupe Altice France, pour l'ensemble de l'année 2025.

Ressources humaines	29 975 salariés Plus d'1 million heures de formation 45% de femmes parmi les promotions attribuées à des salariés en CDI 25% de femmes dans les embauches sur les métiers techniques ²² 6% de salariés en situation handicap ²³ 370 alternants embauchés.
Ressources financières	510,5 M€ d'investissement dans le réseau SFR 1 096,5 M€ de charges du personnel 2 264,8 M€ d'achats et de sous-traitance
Ressources matérielles et commerciales	Réseaux fixes et mobiles de télécommunications 31 centres d'appels implantés à travers l'Europe et l'Afrique Plus de 300 boutiques opérées directement par SFR et SFR Réunion
Ressources intellectuelles	Plan SFR « Pour une IA à impact positif » ²⁴ et ressources associées Expertise IT et cybersécurité
Ressources planétaires	Les activités du Groupe Altice France s'appuient sur des ressources planétaires essentielles (énergies, eau, métaux, etc.), nécessaires au fonctionnement de ses infrastructures et à la production des biens et services proposés à ses clients. À titre d'exemple, le Groupe a consommé 839 GWh d'électricité et 117 257 m ³ d'eau pour ses activités propres ²⁵ en 2025.

Valeur créée pour les clients	86% de la population couverte en 5G en France hexagonale et 56% sur l'île de La Réunion. Près de 41,5 millions de prises fibre optique. +14 points sur le NPS SFR B2C.
Valeur créée pour les collaborateurs	7 accords signés avec les partenaires sociaux de l'UES SFR ²⁶ , de SFR Distribution et d'Intelcia. Intelcia labellisé « Top Employeur » au Maroc. 63% des salariés formés au moins une fois au cours de l'année 2025. 88% de satisfaction en lien avec les formations suivies par les salariés de l'UES SFR.
Valeur créée pour l'entreprise	9 382,4 M€ de chiffre d'affaires. 2 ^e opérateur télécoms français. Plus de 25 millions de clients.
Valeur créée pour la société	158 projets à impact sociétal soutenus auprès d'acteurs tiers. 1 million d'euros alloué à la Fondation SFR pour le soutien de ses associations partenaires. SFR classé 2 ^e meilleur réseau mobile en zones rurales par l'Arcep, avec 87% d'appels en qualité parfaite en 2025 ²⁷ . 2 services clients SFR et Red by SFR accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.
Réduction de l'impact environnemental du Groupe	24% d'électricité renouvelable dans la consommation d'électricité bâtiminaire. 51% des EEE ²⁸ réemployés pour SFR, SFR Réunion et ERT Technologies. 98% des déchets d'EEE valorisés pour SFR, SFR Réunion et ERT Technologies. 66% de box et décodeurs reconditionnés fournis par SFR et SFR Réunion à leurs clients. 3% de smartphones reconditionnés vendus par SFR et SFR Réunion.

²² Intelcia et les MVNO ne calculent pas cet indicateur.

²³ Cet indicateur n'est applicable qu'aux pays d'implantation du Groupe se situant dans l'Espace Economique Européen.

²⁴ Voir section « Innovations liées à l'intelligence artificielle ».

²⁵ Voir section « 3.1.3 Cartographie de la chaîne de valeur du Groupe Altice France ».

²⁶ Voir section « Personnel de l'entreprise ».

²⁷ Voir section « Qualité de service et satisfaction client ».

²⁸ EEE : Equipements Electriques et Electroniques.

● 3.1.3 Cartographie de la chaîne de valeur du Groupe Altice France

Le schéma ci-dessous représente la cartographie de la chaîne de valeur du Groupe Altice France, où sont reflétés les 3 piliers d'activités principaux du Groupe présentés dans la section « 3.1.1 Principales activités du Groupe Altice France », identifiés par des logos distincts. Les items non identifiés par un logo sont valables pour l'ensemble des activités du Groupe.

A des fins de simplification et de lisibilité, les éléments ci-dessous ne sont pas détaillés dans la cartographie :

- Les items en lien avec les bâtiments tertiaires (bureaux, boutiques, entrepôts).
- Dans la chaîne de valeur amont, les équipements et services sur lesquels s'appuient les autres services proposés par le Groupe Altice France.
- Les offres de service d'Intelcia en dehors de celles liées à l'expérience client.

Chaîne de valeur amont

Ressources	Extraction - Extraction de matières premières (cuivre, lithium et autres métaux stratégiques, notamment). Transformation - Transformation des matières premières en composants. Energies - Production des énergies nécessaires au fonctionnement des produits et services proposés par le Groupe.
Fabrication	 Equipements réseau - Antennes, serveurs, systèmes de refroidissement, etc.  Equipements clients - Equipements hors marque Groupe : téléphones, accessoires, télévisions, etc. - Equipements marque Groupe : box, décodeurs, téléphones, etc.
Transports	Transports Transport des équipements et des énergies nécessaires au fonctionnement des produits et services proposés, et au fonctionnement de ceux utilisés par le Groupe.

Spécifique aux activités :



Réseau (fixe et mobile)



Fourniture d'équipements clients



Autres services

Opérations propres

Achat et développement de biens et services	 Déploiement et maintenance des réseaux - Conception, déploiement et installation des réseaux. - Maintenance et exploitation des réseaux. - Mise en place de services de roaming.  Développement équipements clients marque Groupe - Co-développement avec les fournisseurs partenaires. - Suivi de la fabrication.  Achat équipements clients hors marque Groupe - Téléphones, télévisions, accessoires, etc.  Développement d'autres offres de services - Exploitation et maintenance des infrastructures et logiciels liés aux offres cloud. - Développement d'offres liés à l'expérience client en particulier. - Conclusion de partenariats avec des acteurs externes pour proposer des offres liées aux services d'assurance et de financement.
Activité commerciale	 Ventes de services de téléphonie et d'accès à internet - Clients grand public. - Clients entreprises. - Clients opérateurs..  Vente ou location d'équipements clients - Clients grand public, entreprises ou opérateurs. - Equipements : téléphones, accessoires, télévisions, box, décodeurs, CPE, etc.  Vente d'autres services - Offres cloud, expérience client, assurance et financement notamment.
Distribution et support	 Installation et/ou activation des services de téléphonie et d'accès à internet - Clients grand public. - Clients entreprises. - Clients opérateurs. Service après-vente - Tous clients, tous services confondus*.  Distribution et/ou installation des équipements clients - Clients grand public, entreprises ou opérateurs. - Equipements : téléphones, accessoires, télévisions, box, décodeurs, CPE, etc.  Activation des autres services - Offres cloud, expérience client, assurance et financement notamment.

* Sauf pour les services d'assurance et de financement pour lesquels les activités de support sont menées par les partenaires.

Spécifique aux activités :



Réseau (fixe et mobile)



Fourniture d'équipements clients



Autres services

Chaîne de valeur aval

Utilisation des biens et services par les clients	Equipements réseau • Clients grand public. • Clients entreprises. • Clients opérateurs. Equipements clients • Clients grand public, entreprises ou opérateurs. • Equipements : téléphones, accessoires, télévisions, box, décodeurs, CPE, etc. Autres services • Offres cloud, expérience client, assurance et financement notamment.
Gestion et fin de vie des équipements	Equipements et déchets d'équipements réseau • Démontage. • Gestion des stocks pour réemploi ou revente des équipements. • Valorisation ou élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques. Equipements et déchets d'équipements clients • Collecte ou apport volontaire. • Selon la nature de l'équipement : réparation et reconditionnement pour réemploi, renvoi constructeur, revente. • Valorisation ou élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques. Equipements et déchets d'équipements IT liés aux autres services • Démontage et gestion des équipements mobilisés dans le cadre des offres cloud et expérience client notamment. • Valorisation ou élimination des déchets d'équipements IT.
Gestion des autres déchets	Traitement des autres déchets • Collecte et transport vers des centres de traitement adaptés. • Valorisation ou élimination.

Spécifique aux activités :

Réseau (fixe et mobile)

Fourniture d'équipements clients

Autres services

3.2-Stratégie du Groupe Altice France

La stratégie du Groupe Altice France est principalement centrée sur le développement et la performance de ses filiales dédiées aux télécommunications qui représentent la majeure partie du chiffre d'affaires du Groupe.

● 3.2.1 SFR imagine

Lancé fin 2024, le projet d'entreprise SFR imagine alimente la stratégie du Groupe Altice France avec pour objectif de faire de SFR l'opérateur préféré en France, offrant le meilleur rapport qualité-prix du marché. SFR imagine s'appuie sur 5 valeurs d'entreprise : audace, excellence, collaboration,

engagement et le client au centre ; et sur 5 piliers stratégiques :

- s'engager pour les clients ;
- renforcer la proposition de valeur ;
- faire rayonner et incarner la transformation de SFR ;
- développer les talents ;
- gagner en efficacité et promouvoir l'excellence.

SFR imagine a donné lieu à de nombreux projets de transformation, qui mobilisent les équipes SFR mais également celles de toutes les filiales du Groupe Altice France, notamment ATS et Intelcia. Les principaux résultats liés à ces projets sont synthétisés dans le tableau ci-dessous. Des précisions sont également apportées dans les sections pertinentes du rapport²⁹.

²⁹ Voir sections « Personnel de l'entreprise », « Qualité de service et satisfaction client », et « Innovations liées à l'intelligence artificielle » notamment.

Principaux résultats liés à SFR imagine

Pilier stratégique	Enjeux	Exemples de réalisations en 2025
S'engager pour les clients	Mettre le client au cœur des actions de l'entreprise. Se différencier par un niveau de service et de qualité d'excellence. Faire la différence à chaque interaction client. Renforcer la présence sur tous les canaux de vente et la proximité client.	Note Google moyenne des boutiques SFR : 4,5/5. -20% d'incidents réseaux. +14 points sur le Net Promoter Score (NPS)³⁰ clients grand public vs. 2024.
Renforcer la proposition de valeur	Améliorer la lisibilité et la stabilité des offres et la valeur pour les clients. Défendre et améliorer la position de l'entreprise dans les mutations technologiques. Se concentrer sur les domaines clés de différenciation.	Lancement de la Box 10+. Nouvelles offres fixes et mobiles, pour le grand public, les entreprises et les opérateurs.
Faire rayonner et incarner la transformation de SFR	Redonner une place et du sens à la marque SFR. Concevoir et animer une communication externe positive et proactive pour restaurer l'image de l'entreprise. Entretenir une dynamique interne engageante et mobilisatrice.	Lancement de la signature de marque « SFR, on s'engage pour vous ». Plateforme SFR imagine : - Plus de 2 400 utilisateurs. - Plus de 440 initiatives remontées par les collaborateurs pour améliorer la qualité des services du Groupe. - Plus de 80 initiatives déjà mises en place parmi celles remontées par les collaborateurs. Nouveau site internet Groupe Altice France.
Développer les talents	Renforcer la stratégie d'attraction des talents. Renforcer la stratégie de fidélisation des talents. Améliorer et moderniser le management.	Plus de 97% des managers formés au programme Change & Leadership³¹. Lancement d'une nouvelle identité employeur SFR, diffusée avec l'aide de 50 collaborateurs ambassadeurs.
Gagner en efficacité et promouvoir l'excellence	Mettre en place une culture de l'amélioration continue : de la gestion d'incidents au traitement des causes. Renforcer les méthodes et outils pour mieux décider et mieux piloter. Enrichir les modes de fonctionnement au jour le jour pour plus d'efficacité. Équilibrer automatisation et traitement humain.	Mise en place d'une communauté qui rassemble les chefs de projets pour standardiser les méthodes de gouvernance des projets et favoriser la transversalité ainsi que le partage d'expérience. Lancement d'ImpAct, la plateforme sécurisée d'accès à une IA³² générative.

³⁰ Le NPS est un indicateur qui évalue la propension des clients à recommander une marque.

³¹ Périmètre considéré : unité économique et sociale SFR, soit SFR, SFR Fibre, Completel et SRR.

³² IA : Intelligence Artificielle.

● 3.2.2 Stratégie de durabilité

Le Groupe Altice France a défini une stratégie de durabilité qui s'appuie sur 3 ambitions :

Faire du numérique un accélérateur pour les talents : le Groupe souhaite faire de la diversité un vecteur de performance, de motivation et de développement tant pour lui-même que pour ses collaborateurs, et ainsi agir en faveur de l'égalité des chances.

- Favoriser l'emploi des jeunes et leur accompagnement dans la construction de leur avenir professionnel.
- Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes (recrutement, évolution professionnelle, etc.) ; l'équilibre des temps de vie et la lutte contre les stéréotypes de genre.
- Soutenir l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Accompagner le développement de tous les collaborateurs et favoriser leur évolution professionnelle.

Depuis fin 2024, la modernisation de la fonction Ressources Humaines (RH) accompagne le projet d'entreprise SFR imagine³³ pour favoriser une culture d'amélioration continue et d'innovation, et ainsi incarner la transformation.

Faire du numérique un allié de la transition écologique : le Groupe s'attache à réduire l'impact environnemental de ses activités et à œuvrer pour un numérique au service de la transition écologique.

- Réduire de 42% les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 par rapport à 2022, sur l'ensemble des scopes 1, 2 et 3, conformément à une trajectoire compatible avec une limitation du réchauffement climatique à 1,5 °C.
- Atteindre un objectif de contribution à la neutralité carbone fondé sur la science, reposant sur une réduction de 90% de l'ensemble des émissions et sur des actions de séquestration ciblées pour les émissions résiduelles d'ici à 2050.
- Développer des produits et offres permettant de contribuer à la sobriété et à la préservation des écosystèmes.

Faire du numérique une chance pour tous au service de l'inclusion : le Groupe a pour ambition d'agir en faveur de l'inclusion numérique, de l'égalité des chances et de faire de l'engagement des collaborateurs un accélérateur de solidarité, dans le but de contribuer à une société plus responsable et plus inclusive.

- Promouvoir l'inclusion du numérique : équiper, connecter et accompagner les publics fragiles dans les territoires tout en menant des actions spécifiques de sensibilisation auprès des jeunes, des seniors et des acteurs associatifs dans leur maîtrise d'un numérique responsable.

- Favoriser l'égalité : concentrer les actions autour de l'insertion professionnelle des jeunes issus de milieux modestes en améliorant leur employabilité et en facilitant leur accès à l'entrepreneuriat, en partenariat avec des associations qui accompagnent vers l'insertion, et dans le but de promouvoir l'égalité des chances et la réussite professionnelle des publics défavorisés.
- S'engager pour des grandes causes solidaires : conduire des initiatives solidaires avec la communauté des salariés engagés sur l'ensemble du territoire, en lien avec l'écosystème associatif.

4. Relations avec les parties prenantes

Les modalités de dialogue et la fréquence des interactions des filiales du Groupe Altice France avec leurs parties prenantes sont synthétisées dans le tableau ci-dessous. Selon les filiales et les activités, ces modalités et leur fréquence peuvent varier. Une vision d'ensemble a été privilégiée : sauf mention contraire, les éléments inscrits dans ce tableau s'appliquent à l'ensemble des filiales du Groupe, ce qui n'empêche pas certaines d'entre elles d'interagir plus fréquemment ou de développer des modes de communication complémentaires avec leurs parties prenantes.

³³ Voir section "3.2.1 SFR imagine".

Partie prenante	Sous-catégories	Modalités de dialogue	Fréquence des interactions
Collaborateurs	Salariés et non-salariés	Enquêtes de satisfaction auprès des collaborateurs pour SFR, SFR Réunion et Intelcia.	A minima tous les deux ans.
		Instances de partage et d'échanges avec interventions des dirigeants pour SFR, SFR Réunion, Intelcia et ERT Technologies	A minima 1 fois par semestre.
	Instances dirigeantes	Interventions lors des Comités exécutifs et/ou Comités de direction.	Plusieurs fois par an.
	Comité social d'entreprise Représentants du personnel	Echanges et négociations avec les partenaires sociaux.	Régulière, selon le calendrier du dialogue social et les projets en cours.
Clients	Clients grand public	Enquête de satisfaction NPS auprès des clients grand public pour SFR et SFR Réunion.	Mensuelle.
	Clients entreprises	Enquêtes de satisfaction (dont NPS) auprès des clients entreprises pour SFR et SFR Réunion.	Régulière, selon le type d'offre (a minima annuelle pour le NPS).
		Comités de pilotage pour SFR, SFR Réunion et Intelcia.	Mensuelle, trimestrielle ou annuelle selon les clients.
	Clients opérateurs	Enquêtes de satisfaction (dont NPS) auprès des clients opérateurs pour SFR.	Régulière, selon le type d'offre (annuelle pour le NPS).
Investisseurs	Investisseurs et actionnaires	Conseils d'administration.	A minima 1 fois par an.
		Dialogue avec la Direction Relation Investisseurs Altice Group Lux.	Régulière, selon les besoins et les sollicitations.
	Agences de notation	Echanges avec les acteurs financiers.	Régulière, selon les besoins et les sollicitations.
	Banques, institutions de crédit et assurances		
Partenaires commerciaux	Fournisseurs, sous-traitants et partenaires	Dialogue avec les partenaires commerciaux dans le cadre des relations contractuelles.	Régulière, selon les besoins et les projets en cours.
		Evaluation des tiers et monitoring en matière de conformité et d'éthique pour SFR.	1 ^{ère} évaluation préalable puis suivi en continu.
		Evaluation RSE des fournisseurs prioritaires et suivi des plans d'actions mis en place pour SFR et Intelcia.	Annuelle.
Associations et ONG ³⁴	-	Dialogue avec les ONG et associations dans le cadre des engagements et partenariats des filiales.	Régulière, selon les besoins et les projets.
Communautés locales / Société civile	Communautés locales et riverains	Dispositifs d'accompagnement des acteurs associatifs et locaux, en particulier via les actions de la Fondation SFR.	Régulière, selon les besoins et les projets.
Institutions	Organismes publics, institutions et autorités locales	Echanges avec les pouvoirs publics et les organismes de régulation. Echanges avec les élus locaux pour SFR, Intelcia et ATS. Echanges avec les acteurs locaux de l'emploi pour Intelcia.	Régulière, selon l'actualité réglementaires, les besoins et les projets.
	Fédérations professionnelles	Participation de SFR à différents groupes de travail réunissant les opérateurs français et les institutions, notamment les réunions et groupes de travail de la Fédération Française des Télécoms (FFT), dont SFR est membre. Participation d'ATS à des réunions thématiques sur la RSE avec les acteurs du territoire.	

³⁴ ONG : Organisations Non Gouvernementales.

5. Enjeux ESG

Le Groupe Altice France a réalisé une première matrice de matérialité en 2022. Une mise à jour est en cours pour intégrer les attendus liés à la CSRD et consolider les résultats au niveau de la société à laquelle elle s'applique, Altice Group Lux. La liste des

IRO³⁵ et des enjeux de durabilité matériels ne sera divulguée qu'une fois ces travaux finalisés. Néanmoins, le Groupe s'efforce, au travers de ce rapport, de couvrir les principaux enjeux ESG identifiés dans son ancienne matrice et durant les travaux menés pour sa mise à jour.

³⁵ IRO : Impacts, Risques et Opportunités.



Sommaire

1

Informations
générales

2

Environnement

3

Social

4

Gouvernance

5

Annexes

Environnement

Climat et énergie
Biodiversité et eau
Économie circulaire

Environnement

Climat et énergie

La gouvernance environnementale du Groupe Altice France s'appuie sur la gouvernance globale ESG mise en place et décrite dans la section « Informations générales ». Elle est placée sous la responsabilité du Secrétariat Général chez SFR et des Directions Générales ou de directions spécialisées dans les autres filiales.

1. Politiques climat et énergie [E1-4]

1.1-Politique environnementale

Le Cap

La stratégie environnementale du Groupe Altice France a été renforcée en 2024 avec la formalisation de la politique environnementale « Le Cap », et la validation de la trajectoire de décarbonation de SFR et SFR Réunion par la Science Based Targets initiative (SBTi)³⁶ début 2025.

Cette politique couvre l'ensemble des activités B2C³⁷ et B2B³⁸ des marques SFR, et intègre également des plans d'action spécifiques aux autres filiales du Groupe.

Elle intègre des objectifs et plans d'actions qui portent sur trois volets :

- **Atténuation** : le Groupe Altice France s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre grâce au développement de produits et solutions numériques moins émissives, à la réduction des consommations énergétiques des infrastructures réseau, des datacenters et des sites tertiaires³⁹ et à l'optimisation des transports des marchandises et des collaborateurs.
- **Adaptation** : en 2025, le Groupe Altice France a prolongé ses travaux d'analyse des risques physiques et de transition, avec pour objectif la construction d'un plan d'adaptation des activités du Groupe au changement climatique.
- **Énergie** : la politique le Cap dispose d'un volet spécifique relatif à l'énergie, dont les différents plans d'actions ont pour objectif d'accroître l'efficacité et/ou la sobriété énergétiques.

Le Cap s'organise autour de 3 axes :

- **Comprendre** pour saisir les grands enjeux, mesurer et étudier l'empreinte environnementale de SFR et ainsi agir efficacement sur les impacts et les risques.

- **Réduire** pour éviter et atténuer les impacts à tous les niveaux au travers d'objectifs à moyen et long termes suivant les trajectoires définies.

- **Contribuer** à l'absorption des émissions résiduelles et à la restauration des écosystèmes.

Cette politique s'appuie sur une gouvernance spécifique dédiée à l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de la trajectoire SBTi, qui comprend des comités de pilotage thématiques trimestriels chez SFR. Ces comités intègrent également, en fonction des thématiques abordées, les équipes de SFR Réunion et ATS. Leur objectif est d'assurer le suivi et la consolidation des résultats des actions grâce au suivi d'indicateurs. Ces comités abordent notamment les sujets suivants :

- Formations et sensibilisation.
- Bâtiments et déplacements.
- Réseaux et énergie.
- Fournisseurs, logistique et opérations.
- Marketing et offres.
- Box et décodeurs.
- Services numériques et flux de données.
- Marché B2B.

Un comité stratégique, présidé par les directeurs de la DRIE⁴⁰ et de la DGROLES⁴¹, se réunit également chaque trimestre afin de rendre compte de l'avancement des travaux, en synthétisant les informations et indicateurs clés issus des différents comités de pilotage. Le comité stratégique a également pour but de remonter les alertes et d'effectuer les arbitrages nécessaires. L'état des lieux et les besoins sont ensuite présentés chaque année au Comité exécutif du Groupe Altice France qui définit les orientations stratégiques, les priorités et les moyens alloués pour les atteindre.

1.2-Charte d'écoresponsabilité d'Intelcia

Depuis 2021, Intelcia dispose d'une Charte d'écoresponsabilité⁴² qui s'articule autour de 3 objectifs prioritaires :

- Réduire au maximum toutes les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.
- Réduire l'impact environnemental des achats et consommations, notamment en adoptant une approche circulaire du cycle de vie des produits.
- Former et sensibiliser les collaborateurs ainsi que toutes les parties prenantes ; initier et soutenir

³⁶ <https://sciencebasedtargets.org/>.

³⁷ B2C : « Business to Customer », désigne le marché grand public dont les clients sont des personnes physiques non professionnelles.

³⁸ B2B : « Business to Business », désigne le marché professionnel dont les clients sont des personnes morales (entreprises ou acteurs publics).

³⁹ Par opposition aux sites techniques (voir section « 3.2 Sobriété énergétique »), les sites tertiaires regroupent les bureaux du Groupe, les centres d'appel Intelcia, les boutiques SFR et SFR Réunion, ainsi que les agences SFR Business.

⁴⁰ Direction des Relations Institutionnelles et de l'Engagement.

⁴¹ Direction de la Gestion des Risques, des Obligations Légales, de l'ESG et de la Sécurité.

⁴² https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/intelcia_notre_charte_d_ecoresponsabilite.pdf.

des actions volontaires.

Ces 3 objectifs sont déclinés sur 6 thématiques : l'eau, l'énergie, les déchets et la circularité, les achats écoresponsables, la promotion de pratiques vertueuses en matière d'environnement et de gouvernance.

1.3-Politique environnementale ATS

ATS a défini sa politique environnementale pour la période 2025-2030. Validée par le Comité exécutif d'ATS en 2025, elle engage l'entreprise sur 3 enjeux prioritaires pour réduire ses impacts en matière d'environnement et notamment ses émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre :

- La lutte contre le changement climatique.
- La mise en place d'une politique d'achats responsables.
- La mesure et la réduction de l'empreinte hydrique.

1.4-Politique Qualité, Sécurité et Environnement SFR Business

SFR Business dispose d'une politique Qualité, Sécurité et Environnement (QSE) intégrée qui se fonde sur les référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 et Hébergeur de Données de Santé (HDS). La politique QSE de SFR Business repose sur trois piliers : la qualité de service, la cybersécurité et la réduction de l'impact environnemental, via notamment la certification ISO 14001 et les plans d'actions relatifs à l'économie circulaire. A la suite des travaux d'harmonisation et de mise en cohérence des systèmes de management QSE, SFR Business a été certifié pour la première fois en 2025 selon un système de management intégré.

1.5-Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation

Afin de contribuer aux réflexions sectorielles sur l'impact du numérique en France, SFR travaille de manière régulière avec l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), parfois conjointement avec l'Agence de la transition écologique (ADEME). Cela inclut, par exemple, la mise en œuvre de l'article 13 de la loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire (AGEC) relatif à l'information du consommateur sur l'impact environnemental, l'élaboration de l'indice de durabilité des produits,

ou encore la participation à des consultations publiques.

SFR a également participé aux travaux menés par la Direction Générale des Entreprises (DGE) concernant le projet de labellisation unifiée du reconditionnement, qui vise à harmoniser les standards et la communication autour des produits reconditionnés. Enfin, SFR a contribué au projet de feuille de route de décarbonation du numérique de la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM).

2. Actions en lien avec l'atténuation du changement climatique [E1-5]

2.1-Réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux terminaux

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux achats de biens (dont font partie les terminaux⁴³) et de services de SFR et SFR Réunion représentent environ 70% des émissions totales du Groupe Altice France. A ce titre, les actions du Groupe en matière d'atténuation du changement climatique portent avant tout sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux terminaux, et sont essentiellement mises en œuvre par SFR et SFR Réunion en raison de la nature de leurs activités. Ces actions ainsi que les indicateurs associés sont décrits dans la section « Economie circulaire » du rapport.

2.2-Sobriété énergétique

En conformité avec la loi DDADUE⁴⁴, SFR et SFR Réunion ont conduit en 2025 des audits énergétiques sur leurs sites tertiaires et techniques⁴⁵. Ces audits ont couvert un échantillonnage représentatif des sites pour évaluer leur performance énergétique et les leviers de réduction associés, tels que les systèmes de gestion technique des bâtiments, l'isolation globale ou encore la gestion des cuves à fioul des groupes électrogènes qui permettent d'assurer la continuité d'activité en cas d'indisponibilité du réseau électrique. Ils ont permis de définir de nouvelles actions pour les années à venir, telles que le remplacement des équipements liés au chauffage ou l'ajustement des températures des sites.

Fin 2025, ATS a validé le démarrage d'un plan de sobriété énergétique pour 2026 avec pour enjeu majeur la réduction des consommations énergétiques, notamment par le biais de la régulation des températures et des éclairages, le remplacement des ampoules par des LED ou encore la mise en

⁴³ Les terminaux sont des dispositifs physiques et électroniques qui se connectent et communiquent avec un réseau informatique. Dans le rapport ESG, ce terme est utilisé pour désigner les équipements vendus, loués ou mis à disposition des clients : téléphones, box et décodeurs essentiellement.

⁴⁴ Loi n° 2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique, financière, environnementale, énergétique, de transport, de santé et de circulation des personnes, dite « loi DDADUE ».

⁴⁵ Les sites techniques désignent les sites nécessaires au bon fonctionnement du réseau de télécommunications. Ils sont de taille, de nature et d'importance variées (de l'armoire de rue au datacenter).

place d'une plateforme de management de l'énergie. Le plan de sobriété comprend aussi les actions liées au parc automobile⁴⁶ et intègre l'ensemble des actions préconisées dans le cadre des audits énergétiques réglementaires.

En parallèle, Intelcia a mis en place diverses actions visant à réduire la consommation énergétique de ses sites.

● 2.2.1 Réseau

L'électricité qui alimente les infrastructures réseau de SFR représente 92% de la consommation électrique du Groupe. Plus encore, la consommation du réseau mobile représente environ 80% de la consommation globale du réseau de SFR. C'est pourquoi depuis 2023, SFR et SFR Réunion ont intégré des fonctions de mise en veille sur plus de 15 000 antennes 4G et 5G éligibles et en ont amélioré l'efficacité au fil des années. Ces fonctions permettent d'optimiser la consommation électrique du réseau et ainsi de compenser l'augmentation de la consommation électrique liée à l'expansion du réseau 5G et à la hausse des usages et quantités de données transportées. En 2025, la mise en veille des antennes 4G et 5G a permis de réduire de 1% la consommation globale du réseau mobile de SFR et SFR Réunion.

Sur le réseau fixe, la transition vers le réseau FTTH⁴⁷ permet d'améliorer la performance énergétique globale grâce à la fibre dont les performances sont meilleures⁴⁸ que celles du réseau ADSL⁴⁹ ou FTTB⁵⁰. Comme le souligne l'Arcep⁵¹, la consommation énergétique par abonnement cuivre est ainsi près de quatre fois supérieure à celle des abonnements en fibre optique.

L'arrêt programmé et progressif des anciennes technologies est en cours sur le territoire français. Dans ce contexte, la fin du réseau cuivre permet au Groupe de planifier l'arrêt d'alimentation ainsi que le retrait d'équipements réseau afin de les réemployer ou de les recycler. En parallèle, l'extinction des technologies 2G et 3G sera engagée à partir de 2026 de manière progressive.

● 2.2.2 Sites tertiaires

■ SFR

La consommation énergétique des bureaux, des boutiques et des agences SFR Business est relativement faible au regard de la consommation du réseau. Toutefois, avec près de 350 bâtiments en

France hexagonale, la sobriété énergétique des sites tertiaires demeure un enjeu.

Ainsi, SFR assure un pilotage précis des consommations énergétiques par site, notamment, pour ceux dont la consommation est la plus importante, grâce à l'installation de sondes dédiées, qui fournissent des données en temps réel aux systèmes de Gestion Technique des Bâtiments (GTB)⁵². L'optimisation des consommations est renforcée par des investissements continus dans l'amélioration et le renouvellement des systèmes de GTB, et des opérations de maintenance permettant d'améliorer la performance des bâtiments.

De nouveaux critères énergétiques ont également été intégrés dans le processus de rénovation des boutiques. D'autres actions ont été menées, telles que l'optimisation de l'agencement pour favoriser la luminosité naturelle, la réduction du nombre d'appareils énergivores ou encore l'ajustement des horaires d'extinction des vitrines.

En 2025, ces actions ont permis de réduire de 10% la consommation électrique de l'ensemble des sites tertiaires et de 23% la consommation énergétique des boutiques par rapport à 2024.

■ SFR Réunion

SFR Réunion mène des actions de réduction de ses consommations d'énergie sur ses sites tertiaires. En 2025, l'entreprise a également déployé des panneaux photovoltaïques dont la production d'électricité alimentera directement son siège social et devrait couvrir 15% de ses besoins.

■ Intelcia

Intelcia met en œuvre des actions pour optimiser la consommation énergétique de ses infrastructures. Concernant la gestion thermique, pour les sites où les installations le permettent, l'entreprise définit des températures cibles pour le chauffage et la climatisation.

■ ATS

ATS s'est fixé l'objectif de réduire la consommation électrique de ses bâtiments tertiaires de 10% en 2026 sur l'ensemble de ses filiales, grâce notamment à la mise en place de systèmes de régulation des températures et de thermostats, à la mutualisation des contrats d'énergie des sites tertiaires et l'ajustement des puissances souscrites au strict besoin.

⁴⁶ Voir section « Gestion de la flotte automobile ».

⁴⁷ FTTH : « Fiber To The Home », type d'installation où la fibre optique est tirée jusqu'aux habitations/bureaux. Il s'agit de la technologie la plus performante à date.

⁴⁸ Pour un même volume de données transportées, les consommations électriques sont moindres via le réseau FTTH par rapport aux réseaux ADSL et FTTB.

⁴⁹ ADSL : « Asymmetric Digital Subscriber Line », première technologie d'internet haut débit grand public qui repose sur le réseau téléphonique en cuivre.

⁵⁰ FTTB : « Fiber To The Building », type d'installation où la fibre optique est tirée jusqu'au pied d'un immeuble et où une autre technologie est employée pour relier les habitations/bureaux.

⁵¹ Arcep, Enquête annuelle « Pour un numérique soutenable » réalisée en 2025, sur les données de 2023.

⁵² GTB : système qui supervise et pilote automatiquement les équipements d'un bâtiment : chauffage, ventilation, éclairage, sécurité, etc. La GTB centralise les données pour optimiser le confort, la performance énergétique et la maintenance.

2.3-Réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux transports

● 2.3.1 Gestion de la flotte automobile et promotion des mobilités durables

- Gestion de la flotte automobile

Différentes filiales du Groupe Altice France se sont fixées des objectifs de réduction des émissions liées à leur flotte automobile :

- **SFR et SFR Réunion** ont pour objectif d'accroître la part de véhicules à faibles émissions⁵³ (VFE) dans leur parc automobile pour atteindre à minima 48% d'ici à 2030 conformément à la cible définie dans la loi dite « LOM »⁵⁴. En 2025, SFR et SFR Réunion disposaient respectivement de 16% et 46% de VFE au sein de leur parc automobile.
- **ATS** s'est fixé pour objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à son parc automobile. Ainsi, depuis 2025, ERT Technologies et Icart intègrent dans leur parc des véhicules 100% électriques et poursuivent l'intégration progressive de véhicules à faibles émissions. Le choix de véhicules prend en compte les zones d'intervention et le volume de kilomètres parcourus par jour pour répondre aux besoins de l'activité de chaque conducteur.

- Promotion des mobilités durables

Afin de favoriser la mobilité durable, SFR et SFR Réunion proposent le remboursement à 90% des titres de transports en commun et des solutions de location de vélo. Les salariés peuvent également bénéficier du remboursement de l'achat d'un vélo (électrique ou non) ou d'une trottinette électrique à 50% et pour un montant maximum de 900€, en substitution de la prise en charge des transports en communs. Enfin, une indemnité est versée aux usagers qui pratiquent le covoiturage.

● 2.3.2 Déplacements professionnels

SFR⁵⁵ et SFR Réunion ont mis en place une politique qui encadre les déplacements et les frais professionnels. Les collaborateurs sont invités à privilégier les solutions de visio-conférence ou l'usage du train et des transports en commun lorsque cela est possible.

● 2.3.3 Transports de marchandises

Dans le cadre de son processus d'achat et du cahier des charges « Greener Altice⁵⁶ », SFR augmente chaque année ses exigences relatives aux trans-

ports de marchandises. Ainsi, plusieurs critères obligatoires ou recommandés concernent des optimisations visant à réduire les émissions liées à la logistique (emballages empilables adaptés à la palettisation, réduction des volumes d'emballage, utilisation du transport par bateau, etc.).

Début 2022, SFR s'est engagé dans le dispositif FRET21, initié par l'Association des Utilisateurs de Transport de Fret (AUTF) et l'ADEME, avec pour objectif de réduire de 5% les émissions liées à ses transports logistiques entre 2022 et 2025, depuis ses fournisseurs jusqu'aux premiers clients finaux. Dans ce cadre, SFR a défini en partenariat avec ses fournisseurs et prestataires des actions pour optimiser ses transports et encourager des solutions moins carbonées. En parallèle, des actions ont également été mises en place pour optimiser les transports liés au reconditionnement des équipements après utilisation par les clients. En septembre 2025, le comité de fin d'engagement FRET21 a validé l'atteinte des objectifs de réduction. Depuis, l'organisation mise en place perdure et les actions initiées continuent d'alimenter la trajectoire de réduction des émissions. A titre d'exemple, SFR poursuit les projets initiés et les échanges avec ses fournisseurs pour favoriser l'utilisation de carburants moins émissifs, l'amélioration de la palettisation ou encore la réduction des emballages de ses box.

2.4-Sensibilisation et formations

Afin de sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux, le Groupe Altice France met en œuvre depuis plusieurs années des programmes de sensibilisation et de formations, ainsi que des événements dédiés. En complément, diverses communications (mail, intranet ou newsletter) portant sur les thématiques environnementales sont régulièrement transmises aux collaborateurs de chaque filiale du Groupe Altice France. Des opérations de sensibilisation à destination des clients sont également effectuées, notamment pour partager les « écogestes » à adopter.

● 2.4.1 Programmes de sensibilisation

- Sensibilisation des collaborateurs

Depuis 2023, SFR et SFR Réunion ont déployé un dispositif interne de sensibilisation aux enjeux climatiques via les « Fresques du Climat ». Ces ateliers, animés par des salariés formés, permettent aux collaborateurs de comprendre de manière ludique

⁵³ Véhicule à faibles émissions : Est considéré comme étant un véhicule à faibles émissions tout véhicule dont les émissions de dioxyde de carbone sont inférieures ou égales à 50 grammes par kilomètre.

⁵⁴ Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, dite LOM.

⁵⁵ Hors SFR Distribution.

⁵⁶ Voir section « Economie circulaire ».

et factuelle les mécanismes du changement climatique. Depuis leur lancement, plus de 1 250 collaborateurs ont participé à une Fresque du Climat. En 2025, ce dispositif a été enrichi avec l'ajout de la « Fresque du Numérique » qui permet d'aborder les impacts environnementaux spécifiques au secteur du numérique. De plus, le parcours d'intégration des collaborateurs SFR⁵⁷ inclut désormais le suivi des e-learning liés à l'environnement disponibles sur la plateforme de l'entreprise.

Chaque année, plusieurs opérations spéciales de sensibilisation sont organisées notamment à l'occasion des Semaines Européennes du Développement Durable (SEDD). Ainsi, depuis 2022, 6 conférences, plusieurs concours et différents ateliers ludiques ont notamment été proposés aux collaborateurs. En 2025, le programme comprenait le lancement de La Fresque du Numérique via une fresque « géante », une expérience sensorielle en partenariat avec Climate Sense simulant un avenir climatique à 50°C, une conférence Le Cap revenant sur les actions menées en 2025, et des stands autour de thématiques environnementales. Au total plus de 1 000 collaborateurs ont participé à ces animations en 2025.

SFR Réunion a également organisé différents ateliers de sensibilisation à l'occasion des SEDD tels que des Fresques du Climat, des Fresques du Numérique ou un atelier dédié à la mobilité durable.

Une journée abordant divers enjeux environnementaux en lien avec les espaces de travail et les services aux collaborateurs de SFR a également été organisée en novembre 2025 sur le site de l'Altice Campus à Paris, à l'occasion de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets (SERD).

Enfin, SFR, SFR Réunion et ATS ont développé une série de e-learning portant sur le numérique responsable. Les salariés de SFR et SFR Réunion ont également la possibilité de suivre un e-learning dédié à l'écoconduite.

Ainsi, la part des salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à l'environnement au cours des 3 dernières années est de 51% en 2025.

- Contribution de SFR à la préservation des puits de carbone et sensibilisation de ses clients

Depuis 2020, les équipes de Red by SFR animent le programme « #REDsponsable »⁵⁸ à travers lequel les clients peuvent choisir des offres moins émissives, recevoir des conseils pour réduire leur impact environnemental et contribuer à des actions en faveur de la biodiversité. Ainsi, en partenariat avec l'association A Tree for You⁵⁹, RedbySFR finance des projets de reforestation en France, tels que :

- la réhabilitation de la forêt de Montmorency classée en état de crise sanitaire depuis 2018 ;

- le reboisement de la forêt domaniale de Meudon, affectée par la maladie de l'encre du châtaignier et dont le financement a été finalisé en septembre 2024 ;

- et un projet de forêt mellifère visant à protéger l'abeille noire des Cévennes, en Lozère, depuis fin 2024.

Ces projets, portés par des dons clients de 1 à 5€ abondés à 100% par Red by SFR, ont permis la plantation de 8 013 arbres. En 2025, le montant total reversé à l'association s'est élevé à 31 043€.

SFR Réunion mène également des actions en faveur de la protection de la biodiversité, qui sont détaillées dans l'annexe « Informations ESG relatives à SFR Réunion et SFR Caraïbe » du rapport.

De plus, des écogestes sont également diffusés sur le site de SFR afin de transmettre les meilleures pratiques pour réduire l'impact environnemental du numérique et de ses usages.

- Formations

Pour accompagner le déploiement des plans d'actions environnementaux, l'offre de formation destinée aux équipes SFR a été enrichie via le programme Altice Sustainable Academy qui comporte des formations en lien avec l'environnement et plus largement la durabilité. L'objectif de ce programme est d'apporter les connaissances nécessaires aux opérationnels, au plus près des spécificités du terrain, pour qu'ils puissent mener des projets de transformation dans leur métier. Chaque année, de nouvelles formations intègrent le catalogue global de formation au titre de l'Altice Sustainable Academy. Ainsi, en 2025, une formation dédiée aux mesures de sécurité à vélo et une autre destinée à former des animateurs pour l'atelier de la Fresque du numérique ont été mises en œuvre. Par ailleurs, le déploiement des formations associées à la réalisation et à la lecture d'analyses du cycle de vie a également été renforcé au cours de l'année (voir section « Economie circulaire »).

3. Adaptation au changement climatique [E1-2] [E1-3]

3.1-Evaluation des risques liés au changement climatique

En 2025, le Groupe Altice France a complété son analyse des risques de long terme liés au changement climatique en étendant la cartographie réalisée en 2023 à l'ensemble de ses filiales.

Dans le cadre de cette étude basée sur la méthode OCARA⁶⁰ et réalisée avec l'aide de partenaires experts, le Groupe a cartographié ses flux et ses pro-

⁵⁷ Hors SFR Distribution.

⁵⁸ <https://www.red-by-sfr.fr/redsponsable/>.

⁵⁹ <https://www.atreeforyou.org/fr/nos-plantations/>.

cessus pour identifier ceux critiques pour le maintien de son activité. L'impact de deux scénarios du GIEC⁶¹ a été étudié sur des sites représentatifs de l'ensemble des pays et régions d'implantation du Groupe (France hexagonale, Guyane, Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Mayotte, Maroc, Côte d'Ivoire, Sénégal, Cameroun, Madagascar, Île Maurice).

- **Scénario SSP5-8.5** : Aucune action supplémentaire à celles déjà en place en faveur de l'atténuation du changement climatique n'a été entreprise, ce qui conduira à une élévation des températures moyennes globales de plus de 4,4°C d'ici 2100 par rapport à l'ère préindustrielle. Dans ce contexte, les risques physiques sont prépondérants. Il s'agit notamment des événements climatiques extrêmes et des modifications des cycles climatiques et écosystémiques (vents, précipitations, etc.).
- **Scénario SSP1-2.6** : Les dispositions et actions mises en place ont permis d'atténuer les émissions de gaz à effet de serre, ce qui a permis de contenir le réchauffement climatique sous les 2°C d'ici 2100 par rapport à l'ère préindustrielle. Dans ce contexte, des risques de transition découlent de la transformation des modèles économiques nécessaires à la réduction des émissions.

Dans ces scénarios, les risques suivants ont été analysés, au travers d'outils disponibles en open source, pour les sites sélectionnés :

- **SSP5-8.5 – Risques physiques** : températures extrêmes, modification des régimes hydriques (sécheresses, inondations et précipitations extrêmes), cyclones et tempêtes, submersions côtières, feux de forêt.
- **SSP1-2.6 – Risques de transition** : contraction de l'offre (hausse du prix de l'énergie, hausse du prix des matières premières), contraction de la demande (risque de litiges, changement de comportement des consommateurs), transition

technologique (croissance des activités digitales, investissements nécessaires vers des technologies peu carbonées), réglementations (apparition de taxes liées au climat, révision et mise en place de nouvelles réglementation liées au climat).

Cette analyse s'est aussi appuyée sur une dizaine d'entretiens menés avec des représentants de chaque filiale ainsi que de directions clés de SFR, principale activité du Groupe d'un point de vue économique, telles que celles en charge de la gestion des risques, du plan de continuité d'activité, des achats et de l'exploitation des sites tertiaires et du réseau de SFR.

Les résultats de cette analyse sont présentés pour le Groupe Altice France dans le tableau ci-dessous :

⁶⁰ OCARA : « Operational Climate Adaptation and Resilience Assessment ». Méthode développée par le cabinet Carbone4 afin d'aider les acteurs économiques à être résilients face aux impacts climatiques existants et à venir. Voir : <https://www.carbone4.com/guide-methodologique-ocara>.

⁶¹ GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat.

Scénario SSP5-8.5 Hausse des températures de +4,4°C	Scénarios climatiques d'ici à 2100	Scénario SSP1-2.6 Limitation des températures à +2°C
Risques physiques	Typologie de risques	Risques de transition
Incidences négatives du dérèglement climatique sur les activités des fournisseurs et sous-traitants du Groupe : risque de pénurie importante de métaux stratégiques en raison de la sécheresse ou de l'impact d'événements climatiques extrêmes.	Approvisionnement	Risque de raréfaction importante des ressources minérales (métaux stratégiques) du fait de la concurrence avec d'autres secteurs de la transition bas-carbone (énergies renouvelables, mobilités électriques, etc.). Risque d'approvisionnement et de transport des marchandises lié à une reconfiguration de la mondialisation (démondialisation ou régionalisation de la mondialisation) forcée par la contraction énergétique et matérielle venant reconfigurer les chaînes logistiques du Groupe.
Défaut d'approvisionnement électrique local ou généralisé et risque de délestage en France venant durablement affecter les réseaux de télécommunication. Augmentation de la fréquence et de l'intensité des vagues de chaleur entraînant une augmentation de la consommation d'énergie ainsi qu'un risque sur les installations critiques, en plus d'une perte élevée de productivité des travailleurs. Risque d'inondation côtière, fluviale, d'ouragan ou d'incendie de forêt endommageant les infrastructures critiques du Groupe et affectant les conditions de travail.	Exploitation des infrastructures, santé et sécurité des travailleurs	Augmentation de la consommation et des dépenses d'électricité en raison de la croissance des activités numériques et de la sensibilité accrue au prix des hydrocarbures du secteur des télécommunications.

Cette cartographie complète des risques constitue la première étape de l'élaboration du plan d'adaptation du Groupe Altice France. Ce plan aura pour objectif d'identifier et planifier des actions à court, moyen et long termes pour rendre le Groupe plus résilient au changement climatique. Une attention particulière sera également portée à la compatibilité des actions d'adaptation avec la stratégie de décarbonation. Le début des travaux liés à l'élaboration de ce plan est prévu pour 2026.

3.2-Sources utilisées pour l'évaluation des risques liés au changement climatique et niveau de résolution spatiale

Les sources et outils utilisés pour évaluer les risques liés au changement climatique et leur impact sur le Groupe sont détaillés dans l'annexe « Note méthodologique » du rapport, de même que le niveau de résolution spatiale.

4. Objectifs climat et énergie [E1-6]

L'ensemble des objectifs définis en matière d'atténuation du changement climatique et d'énergie visent à contribuer à la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Cette trajectoire, validée par la SBTi sur les périmètres SFR et SFR Réunion, est compatible avec l'objectif de maintenir l'augmentation de la température moyenne globale à 1,5°C d'ici 2100 par rapport à l'ère préindustrielle. Ainsi, ces objectifs volontaires sont alignés avec l'Accord de Paris et la Stratégie Nationale Bas Carbone française. Les objectifs liés à l'économie circulaire, enjeu majeur en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, sont détaillés dans la section dédiée du rapport. Par ailleurs, les travaux portant sur l'adaptation au changement climatique ayant débuté récemment, le Groupe Altice France, n'a pas, à date, établi d'objectif sur ce volet.

4.1-Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique

- Suivre la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre validée par la SBTi pour SFR et SFR Réunion

Le Groupe Altice France s'est engagé dans une trajectoire de réduction de ses émissions de GES. Pour cela, des objectifs précis ont été définis et validés par la SBTi sur les périmètres SFR et SFR Réunion. Pour l'ensemble des objectifs liés à l'atténuation du changement climatique, l'année de référence est 2022. Les objectifs validés sont les suivants :

- Réduire de 42% les émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3 d'ici à 2030.
- Réduire de 90 % les émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3 et compenser les 10% restant d'ici à 2050.
- En 2025, SFR et SFR Réunion ont réduit de 25% leurs émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3 par rapport à 2022.

- Réduire de 5% les émissions de gaz à effet de serre liées aux transports logistiques de SFR entre 2022 et 2025

Le périmètre visé par cet objectif comprend l'ensemble des transports amont des produits clients et les transports aval jusqu'à la livraison au premier client final. Cet objectif a été atteint.

4.2-Objectifs liés à l'énergie

- 50% d'électricité renouvelable d'ici à 2030 chez SFR et SFR Réunion
- 25% d'électricité renouvelable en 2025 chez SFR et SFR Réunion

Les consommations issues de sources renouvelables proviennent en majorité de l'acquisition de certificats de garantie d'origine et dans une moindre mesure des panneaux solaires installés sur les sites. Le premier palier fixé à 25% d'électricité renouvelable en 2025 a été atteint.

- Contenir la hausse de la consommation électrique du réseau à 1% maximum par an d'ici à 2030
- Cet objectif concerne uniquement les sites détenus sur le réseau SFR. Les résultats intermédiaires de cet objectif sont confidentiels.

- Réduire la consommation d'énergie des boutiques SFR concernées par le Décret Tertiaire de 40% d'ici à 2030

Cet objectif ne concerne que SFR. Il vise les boutiques en propre concernées par le Décret Tertiaire⁶²,

soit environ 300. L'année de référence est propre à chaque site et correspond à celle définie dans le cadre de la réglementation. 5 boutiques concernées, soit moins de 5%, sont exclues du calcul du résultat de cet objectif. Les boutiques franchisées sont exclues du périmètre considéré. En 2025, les boutiques concernées par le Décret Tertiaire ont réduit leur consommation d'énergie de 21%.

- Réduire la consommation électrique des sites tertiaires de ATS de 10% en 2026, par rapport à 2025

Cet objectif concerne l'ensemble des filiales de ATS.

- Atteindre 48% de véhicules à faibles émissions au sein des parcs automobiles de SFR et de SFR Réunion d'ici à 2030

Cet objectif concerne uniquement les véhicules des parcs SFR et SFR Réunion. Il s'agit d'un objectif réglementaire répondant à la loi LOM, qui comprend les objectifs intermédiaires suivants :

- 2025 : 15%
- 2026 : 18%
- 2027 : 25%
- 2028 : 30%
- 2029 : 35%
- 2030 : 48%

En 2025, les véhicules à faible émission représentent 16% du parc automobile de SFR et 46% de celui de SFR Réunion.

- Atteindre 20% de véhicules à faibles émissions dans le renouvellement du parc automobile d'ATS en 2026

Cet objectif s'applique spécifiquement aux sociétés ERT Technologies et Icart.

⁶⁰ OCARA : « Operational Climate Adaptation and Resilience Assessment ». Méthode développée par le cabinet Carbone4 afin d'aider les acteurs économiques à être résilients face aux impacts climatiques existants et à venir. Voir : <https://www.carbone4.com/guide-methodologique-ocara>.

⁶¹ GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat.

⁶² GIEC : Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire, dit « Décret Tertiaire ».

5. Indicateurs liés au climat et à l'énergie

5.1-Consommations d'énergie [E1-7]

Indicateurs liés à l'énergie	Groupe Altice France	
	2025	2024
Consommation d'électricité – bâtiments et véhicules électriques (MWh) ☒	839 423	N/D ⁶³
Intensité énergétique du chiffre d'affaires (MWh par million d'euros de chiffre d'affaires)	97	N/D
Pourcentage d'électricité renouvelable dans la consommation d'électricité bâtimen- taire (%) ☒	24,5%	N/D
Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh)	471	541
Consommation de gaz naturel (MWh PCI ⁶⁴)	519	595
Consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments (L)	1 732 983	2 124 910
Consommation de carburants des véhicules du parc automobile (L) ☒	7 234 529	7 377 433

La consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments du Groupe Altice France a diminué de 18% en 2025. Cette évolution s'explique principa-

lement par l'amélioration de la méthodologie et des sources de données sur les périmètres SFR et SFR Réunion.

⁶³ N/D : Non-dit.

⁶⁴ PCI : Pouvoir Calorifique Inférieur. Il s'agit d'une unité de mesure qui ne tient pas compte de la chaleur latente de vaporisation de l'eau produite lors de la combustion.

5.2-Emissions de gaz à effet de serre [E1-8] ☒

Les émissions sont présentées en tonnes équivalent CO₂. Les modes de calcul, le détail des émissions par périmètre et l'ensemble des indicateurs clés de performance liés aux émissions de gaz à effet de serre sont disponibles dans les annexes « Note méthodologique » et « Synthèse des indicateurs clés de performance ».

Les réductions d'émissions de gaz à effet de serre du Groupe Altice France sont principalement liées au poste « 3.1. Achats de produits et services » du périmètre SFR. Cette réduction s'explique principalement par l'optimisation de la stratégie d'achats du Groupe en 2025, qui impacte également le poste « 3.2. Immobilisations ».

La réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à la catégorie « 3.8. Actifs loués en amont » est principalement due au changement de méthodologie d'estimation d'ATS entre 2024 et 2025.

Emissions de gaz à effet de serre	Groupe Altice France	
Scopes ☒	2025	2024
Scope 1	26 004	28 942
Scope 2 – location-based	54 964	51 787
Scope 3	553 306	744 304
Total scopes 1, 2, 3 – location-based	634 274	825 033
Scope 2 – market-based	47 786	46 671
Total scopes 1, 2, 3 – market-based	627 096	819 917
Catégories significatives du scope 3 ☒		
3.1. Achats de produits et services	388 836	568 063
3.2. Immobilisations	12 243	24 034
3.3. Énergie : amont (extraction et production)	23 224	24 095
3.4. Transport et distribution de marchandises – amont	5 371	5 170
3.5. Déchets	1 146	932
3.6. Déplacements professionnels	5 178	5 396
3.7. Déplacements domicile-travail	23 006	28 346
3.8. Actifs loués en amont	3 756	7 181
3.9. Transports et distribution de marchandises – aval	2 001	2 249
3.11. Utilisation des produits vendus	86 152	76 488
3.12. Traitement en fin de vie des produits vendus	2 393	2 349
Indicateurs clés de performance spécifiques		
Intensité des émissions par salarié – location-based	21	26
Intensité des émissions par salarié – market-based	21	25
Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – location-based	73	N/D
Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – market-based	72	N/D

Biodiversité et eau

La préservation de la biodiversité constitue un enjeu environnemental essentiel à la stabilité des écosystèmes dont dépendent directement les êtres humains, tant pour la satisfaction de leurs besoins fondamentaux que pour le développement de leurs activités économiques. Le secteur du numérique, en particulier, dépend fortement de la disponibilité et l'accessibilité des ressources nécessaires à la fabrication de ses équipements et génère des impacts sur les écosystèmes à chaque étape de sa chaîne de valeur.

Les actions engagées par le Groupe pour réduire sa consommation d'eau sont également présentées dans cette section, compte tenu des fortes interactions avec les sujets liés à la biodiversité.

1. Cartographie des impacts et dépendances

Le Groupe Altice France a poursuivi ses travaux d'évaluation de ses impacts et dépendances liés à la biodiversité, initiés en 2024. En 2025, le Groupe a ainsi réalisé une étude plus large et approfondie sur l'ensemble de ses filiales.

1.1-Méthodologie

Le Groupe, accompagné par un cabinet externe, a réalisé une cartographie globale et spécifique pour chacune de ses filiales grâce à deux outils reconnus en matière de biodiversité.

Afin d'identifier ses principales activités comportant des impacts sur les écosystèmes et des dépendances relatives à ceux-ci, le Groupe a retravaillé la cartographie de sa chaîne de valeur afin qu'elle corresponde aux activités économiques présente sur la plateforme ENCORE⁶⁵. Chaque segment de la chaîne s'est ensuite vu attribué :

- **un niveau de criticité** en fonction de son importance pour la continuité d'activité ;
- **un niveau d'influence**, définissant la capacité réelle ou potentielle du Groupe à agir pour modifier ses pratiques et celles de ses partenaires commerciaux directs ou indirects.

A partir de ces différents paramètres, les impacts et dépendances majeures à l'échelle du Groupe et de ses filiales ont ensuite été déterminées via l'outil ENCORE.

En complément, une analyse a été menée grâce à l'outil IBAT⁶⁶ sur plus de 300 sites sélectionnés pour

leur représentativité (activité, géographie, filiale). Cette étude a permis d'identifier les sites se trouvant à moins d'un kilomètre de zones sensibles en matière de biodiversité.

La réconciliation de ces deux modélisations a permis d'identifier les sites combinant une proximité avec des zones sensibles et un impact potentiellement important sur la biodiversité du fait de la nature de leurs activités.

1.2-Résultats

Cette évaluation a permis d'identifier SFR et SFR Réunion comme principaux périmètres à risque en matière d'impact sur la biodiversité et de dépendance aux services écosystémiques. Cette conclusion s'explique en majeure partie par leur domaine d'activité qui nécessite la fabrication, le déploiement, l'utilisation et la gestion de fin de vie d'un nombre important d'équipements numériques pour son réseau et ses clients. En ce sens, les principaux impacts et dépendances identifiés pour le Groupe Altice France sont essentiellement ceux associés à ces deux périmètres.

● 1.2.1 Synthèse des impacts

Les résultats de l'étude démontrent que les principaux impacts potentiels en matière de biodiversité se situent en amont de la chaîne de valeur avec l'extraction et les processus de transformation des matières premières et le transport que suppose la fabrication des équipements numériques nécessaires pour les réseaux et pour les clients.

En aval de la chaîne de valeur, la fin de vie des équipements des clients et du réseau peut générer des pollutions au moment du démantèlement et au cours des procédés de recyclage et/ou d'élimination.

Enfin, pour les activités propres du Groupe, le déploiement et la maintenance des réseaux peut générer des impacts sur la biodiversité (artificialisation des sols, pollutions sonores, lumineuses, de l'eau et des sols, etc.). D'après l'étude menée, 325 sites se situent à proximité de zones sensibles pour la biodiversité soit 36% des sites évalués avec IBAT. Parmi ces sites, seuls 13% pourraient représenter un risque pour la biodiversité du fait de leur activité. Il s'agit essentiellement d'antennes réseau, d'infrastructures ADSL et de divers autres sites réseau. La majorité d'entre eux se trouvent sur l'île de La Réunion, qui comprend un nombre très important de zones sensibles en matière de biodiversité.

⁶⁵ ENCORE : « Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure ». Plateforme en ligne gratuite qui fournit des outils aux organisations pour identifier leur exposition aux risques liés à la nature et leur dépendance et impact sur la biodiversité. Voir : <https://www.encorenature.org/en>.

⁶⁶ Solution qui permet d'évaluer les risques et impacts liés à la biodiversité à l'échelle d'un site grâce. Voir : <https://www.ibat-alliance.org/>.

	Utilisation des sols et de l'eau	Exploitation des ressources	Changement climatique	Pollution	Espèces invasives
Amont	Chaîne de valeur amont	L'extraction de matières premières suppose de déforester et d'utiliser d'importantes quantités d'eau, ce qui conduit à la fragmentation des écosystèmes et habitats.	L'extraction de ressources épuise les ressources abiotiques, en particulier les terres rares qui nécessitent l'extraction d'énormes quantités de terre où elles ne sont présentes qu'à une concentration comprise entre 1 % et 5 % environ.	La dégradation des écosystèmes à des fins extractives, les processus de transformation de matières premières ainsi que la production d'énergie à partir de combustibles fossiles sont sources d'un volume important d'émissions.	L'extraction des matières premières, les processus de fabrication, la production d'énergie et la construction causent une pollution locale et des perturbations pour les espèces.
	Transport et logistique		Le transport maritime et aérien génère des émissions de gaz à effet de serre liées à la combustion de carburants pour alimenter les bateaux, les avions et les infrastructures logistiques. Les transports aériens génèrent de plus des traînées de condensation amplifiant l'effet de serre.	Le transport maritime peut polluer les océans en raison de déversements accidentels de carburant, du rejet d'eaux usées mal traitées et de polluants atmosphériques, tandis que le transport aérien provoque des perturbations sonores et lumineuses pour les espèces.	Les transports maritime et aérien sont deux facteurs importants dans l'introduction d'espèces envahissantes contenues dans les cargaisons et les véhicules.
Aval	Réseau (fixe et mobile)	L'empreinte écologique des infrastructures de réseau peut entraîner la dégradation et la fragmentation des habitats.	La consommation énergétique du réseau du Groupe Altice France génère des émissions de gaz à effet de serre.	Les phases de construction et d'entretien des réseaux peuvent générer des nuisances sonores et lumineuses pour les espèces environnantes, et peuvent entraîner une pollution de l'eau et des sols.	
	Chaîne de valeur aval		Le transport et le traitement des déchets peuvent générer des émissions de gaz à effet de serre.	Le démantèlement des infrastructures, le transport et le traitement des déchets peut générer des perturbations sonores et lumineuses.	

Impact très élevé

Impact élevé

Impact moyen

Impact faible

● 1.2.2 Synthèse des dépendances

Les principales dépendances écosystémiques du Groupe Altice France se situent également en amont de la chaîne de valeur avec d'une part le besoin d'un approvisionnement stable en eau pour l'extraction des matières premières nécessaires à la fabrication des équipements. D'autre part, les services de régulation du climat et des précipitations qu'offrent les écosystèmes permettent d'atténuer les événements météorologiques extrêmes susceptibles d'affecter les infrastructures critiques à l'approvisionnement du Groupe (ports, usines, etc.).

En aval, les services écosystémiques permettent la transformation des déchets finaux. Ils contribuent également à la régulation des précipitations, ce qui atténue les risques d'inondations pour les infrastructures critiques.

Les activités propres du Groupes sont quant à elles dépendantes de la stabilité climatique pour le transport, l'installation et la maintenance des opérations et infrastructures.

	Services d'approvisionnement écosystémiques	Services de régulation écosystémiques	Services culturels	
Amont	Chaîne de valeur amont 	Une quantité importante d'eau est nécessaire pour l'extraction et le traitement des matières premières et à la production d'énergie. L'extraction du pétrole brut et la production d'énergie à partir de la biomasse dépendent respectivement des éléments organiques et du bois.	Les services de régulation du climat et des précipitations atténuent le risque d'événements climatiques extrêmes tels que les inondations, qui peuvent endommager les infrastructures minières, les systèmes hydroélectriques et les chantiers de construction. Les services de rétention des sols sont essentiels pour lutter contre l'érosion. Les services de purification et de régulation de l'eau garantissent un approvisionnement stable en eau de qualité.	X
	Transport et logistique 		Le fret aérien dépend fortement des services de régulation des précipitations afin de garantir des conditions météorologiques stables. Le fret maritime dépend des services d'atténuation des inondations pour protéger les infrastructures côtières et les navires, ainsi que des services d'atténuation des tempêtes fournis par les écosystèmes.	X
Opérations propres	Réseau (fixe et mobile) 		Les services de régulation du climat et des précipitations atténuent le risque d'événements climatiques extrêmes tels que les inondations qui peuvent affecter les équipements du réseau. Les services de rétention des sols sont essentiels pour contrôler l'érosion et atténuer le risque de glissements de terrain.	X
Aval	Chaîne de valeur aval 		Les écosystèmes contribuent au traitement des déchets solides organiques et inorganiques. Les services de régulation des précipitations atténuent le risque d'inondations qui peuvent endommager les infrastructures.	X
Impact très élevé  Impact moyen X Non-applicable				

2. Actions [E4-2] [E4-3]

SFR et SFR Réunion respectent les réglementations applicables relatives aux études d'impact sur la biodiversité. En complément, la politique Le Cap⁶⁷, la politique Achats responsables⁶⁸ et les programmes associés intègrent des actions favorables à la réduction des impacts sur la biodiversité. Ces politiques sont en cours de mise à jour pour mieux prendre en compte les résultats de l'étude réalisée en 2025, notamment sur la chaîne de valeur amont qui représente le segment le plus à risque.

2.1-Utilisation de ressources

La diminution de l'utilisation de ressources est un enjeu important pour réduire l'impact du Groupe sur la biodiversité de même que pour réduire sa dépendance aux services écosystémiques en amont de sa chaîne de valeur. Les actions répondant à cet objectif sont présentées dans la section « Economie circulaire » du rapport.

2.2-Consommation d'eau [E3-1] [E3-2] [E3-3] [E3-4]

La consommation d'eau du Groupe Altice France est faible au regard du secteur du numérique. En effet, ses sites sont refroidis grâce à des dispositifs fonctionnant en circuit fermé, sans déperdition ni impact sur sa consommation. Toutefois, ce sujet est inscrit dans ses différentes politiques environnementales pour répondre à cet enjeu stratégique national et international. A cette fin, différents dispositifs sont mis en place pour réduire la consommation des sites, notamment tertiaires :

- **Solutions techniques** : chasses d'eau double-flux, mousseurs ou poussoirs de robinets et détecteurs de mouvements, urinoirs à chasse d'eau automatique, dispositifs de remontée des dysfonctionnements par les collaborateurs, etc.
- **Sensibilisations** : campagnes auprès des collaborateurs et intervenants sur les sites aux écogestes liés à la consommation de l'eau.

Intelcia s'est fixé pour objectif de réduire de 30% la consommation d'eau par salarié d'ici à 2030. En 2025, Intelcia a réduit de 6% sa consommation d'eau par employé par rapport à 2024.

2.3-Installations classées pour la protection de l'environnement

Les sites tertiaires de SFR sont concernés par 3 rubriques d'Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) notamment du fait de leurs systèmes de climatisation, des groupes électrogènes installés pour maintenir les activités en cas d'arrêt de l'alimentation en électricité et des dispositifs électriques installés.

Conformément à la réglementation en vigueur, des contrôles réguliers sont réalisés sur ces sites afin d'éviter toute pollution de l'environnement dont l'impact pourrait affecter la faune et la flore locales. Ils comprennent notamment des contrôles sur les émissions de gaz à effet de serre et rejets générés, le suivi et la traçabilité des déchets et le contrôle des équipements de sécurité.

Des actions de prévention sont également en place pour éviter la survenance d'une pollution :

- Formation et sensibilisation à la manipulation des produits chimiques et risques associés et à la sécurité incendie.
- Installation de dispositifs de sécurité.
- Optimisation régulière des procédés liés à l'exploitation des sites afin d'atténuer les risques environnementaux.
- Recours à des prestataires agréés pour le traitement des déchets.
- Mise en place de plans d'urgence et de préparation aux situations de crise.

Indicateurs liés à l'eau	
Groupe Altice France	
2025	
Consommation d'eau (m ³)	117 257
Consommation d'eau par salarié (m ³)	4

⁶⁷ Voir sections « Climat et énergie » et « Economie circulaire ».

⁶⁸ Voir section « Achats responsables ».

Economie circulaire

Les actions présentées dans cette section et la majorité des données quantitatives associées concernent SFR et SFR Réunion uniquement. En effet, ces filiales, puisqu'elles disposent d'un réseau fixe et mobile de télécommunications, et en raison de leur activité de vente et de mise à disposition de produits à leurs clients, représentent le périmètre le plus significatif en matière d'économie circulaire.

1. Description des flux de matières [E5-4] [E5-5]

1.1-Ressources entrantes

Les achats de SFR (qui représentent 97% des achats du Groupe Altice France) peuvent être répartis au sein des grandes typologies produits et matières suivantes :

- **Équipements clients** : smartphones, box internet et décodeurs vidéo, télévisions, routeurs, accessoires, consommables, etc. aussi bien pour les clients grand public qu'entreprises.
- **Équipements réseau** : antennes, équipements de transmission et d'infrastructures diverses, etc.
- **Équipements informatiques** : serveurs, ordinateurs, écrans, petit matériel, etc.
- **Achats indirects** : produits et prestations permettant la conduite des opérations classiques d'une entreprise (exploitation des bâtiments tertiaires, restaurant d'entreprise, etc.).
- **Consommables logistiques** : palettes, films plastiques, cartons, enveloppes, etc.

1.2-Ressources sortantes - produits

Les ressources sortantes à destination des clients reprennent l'ensemble des équipements clients décrits ci-dessus ainsi qu'une partie des consommables permettant leur emballage.

Les équipements clients peuvent être classés en trois typologies : équipements fixes (box internet et décodeurs vidéo, notamment), équipements mobiles (smartphones, etc.) et accessoires.

1.3-Ressources sortantes – déchets issus des opérations propres

Les déchets issus des opérations propres de SFR et SFR Réunion sont constitués des déchets classiques d'une entreprise du secteur tertiaire et des déchets spécifiques liés aux activités télécoms. Ils peuvent être répartis par :

- **déchets dangereux** : équipements électriques et électroniques dangereux (ex : climatisation contenant des fluides frigorigènes), y compris

ceux dont le Groupe assure la fin de vie via ses partenaires (équipements réseaux notamment) ; piles, batteries et accumulateurs ; cartouches toner ; etc. ;

- **et par déchets non dangereux** : équipements électriques et électroniques non dangereux (ex : ventilateurs utilisés pour refroidir les sites réseau), y compris ceux dont le Groupe assure la fin de vie via ses partenaires (box, décodeurs, équipements réseaux, etc.) ; papier-carton ; plastique ; déchets verts ; mobilier ; câbles ; métaux ; tout venant ; etc.

Chaque type de déchets est trié, collecté et conditionné selon les réglementations applicables et rejoint une filière de réutilisation ou de recyclage adaptée à ses caractéristiques.

2. Gouvernance et politiques [5-1]

La gouvernance et la politique en matière d'économie circulaire du Groupe Altice France s'appuient sur la politique environnementale de SFR et SFR Réunion, le Cap (voir section « Climat et énergie »). Compte tenu du secteur d'activité de ces filiales, les équipements aussi bien clients qu'internes représentent une part importante du bilan de gaz à effet de serre ; l'enjeu de la circularité est donc partie intégrante du Cap. L'objectif principal en la matière est la réduction des quantités de matières utilisées et des déchets produits. Pour ce faire, SFR et SFR Réunion s'appuient sur un réseau de fournisseurs, constructeurs comme reconditionneurs, ainsi que sur des organisations qui facilitent le réemploi et le recyclage.

3. Actions [E5-2]

3.1-Produits fixes

● 3.1.1 Modèle Product-as-a-Service

Les produits fixes SFR constituent une part importante des flux entrants et sortants pour SFR et SFR Réunion, et représentent près de 12% de leur bilan de gaz à effet de serre.

Fondées depuis de nombreuses années sur un modèle Product-as-a-Service (PaaS), les offres fixes grand public et entreprise permettent de proposer aux clients la mise à disposition ou la location des équipements SFR. SFR et SFR Réunion disposent ainsi d'une plus grande latitude pour mettre en œuvre les principes de l'économie circulaire. L'ensemble des décodeurs vidéo et box internet sont conçus par SFR en collaboration avec ses fournisseurs, puis distribués par les différentes marques opérateurs du Groupe. Lorsqu'un client renvoie un équipement fixe de marque SFR, celui-ci est ensuite remis en état par les partenaires de reconditionnement de SFR ou par le service interne de reconditionnement de SFR Réunion.

nion. Il répond aux objectifs fixés par la politique environnementale Le Cap d'augmenter le réemploi et la réutilisation d'équipements et d'atteindre 70% de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients grand public d'ici à 2030 sur le périmètre SFR. Les ressources allouées à cette action sont :

- financières : avec les partenariats commerciaux noués pour le reconditionnement, le recyclage, et la logistique associés aux box internet et décodeurs vidéo ;
- humaines : avec l'action conjointe des équipes achats, ingénierie, logistique et marketing chez SFR et SFR Réunion, qui rendent le modèle PaaS opérationnel. Elles sont soutenues par des équipes dédiées à La Réunion qui reconditionnent localement les produits fixes.

● 3.1.2 Offres TV sans décodeur

SFR a développé, pour son marché grand public en France hexagonale, des offres TV SFR et Red by SFR qui ne nécessitent pas de mettre à disposition des clients un décodeur vidéo, grâce à l'utilisation des applications SFR TV et RED TV directement sur une télé connectée. Ces offres permettent de réduire la production de décodeurs et ainsi d'éviter l'ensemble des impacts environnementaux liés au cycle de vie des volumes non produits. Pour la marque SFR, le client peut choisir de ne pas utiliser de décodeur à partir du deuxième téléviseur dans le cadre d'une offre Multi-TV. Pour Red by SFR, dès qu'un client souscrit à une offre TV, il peut directement choisir d'utiliser l'application RED TV plutôt qu'un décodeur, et bénéficier de l'incitation financière associée. En 2025, ces offres ont été renforcées par l'élargissement de la compatibilité de la solution à un nouvel acteur du marché des téléviseurs connectés. Ainsi, dans le cadre de sa politique environnementale, SFR s'est fixé l'objectif d'augmenter chaque année la part de foyers clients disposant de ces offres.

● 3.1.3 Ecoconception des box internet et décodeurs vidéo

Afin de réduire l'impact environnemental des produits à la fabrication, de favoriser leur réparation et leur réemploi, et ainsi d'allonger leur durée de vie, SFR a mis en œuvre de nombreuses actions d'écoconception au travers du cahier des charges Greener Altice qui s'applique aux équipements fixes coconçus par SFR avec ses partenaires. SFR se fixe ainsi pour objectif que 100% de ses nouveaux équipements grand public en suivent les spécifications. Depuis 2024, chaque nouvel équipement grand pu-

blic SFR fait l'objet d'une Analyse du Cycle de Vie (ACV)⁶⁹ afin d'en analyser l'impact environnemental et d'accroître la précision de son bilan de gaz à effet de serre. Réalisées en partenariat avec les constructeurs, ces études permettront également, à terme, d'éclairer sur les meilleurs choix en matière d'écoconception afin d'atteindre, d'ici à 2030 et par rapport à 2022, l'objectif fixé de réduire de 10% l'impact carbone des produits fixes grand public qui représentent près de 12% du bilan de gaz à effet de serre de SFR et SFR Réunion. A date, les résultats intermédiaires liés à cet objectif sont confidentiels.

Pour ce faire, SFR intègre des critères d'économie d'énergie dans ses nouveaux modèles. L'objectif est de diminuer la consommation des équipements chez les clients, celle-ci représentant une part importante de l'empreinte énergétique globale du numérique et des émissions sur le cycle de vie du produit. Parmi ces critères, SFR a développé des modes de veille de plus en plus performants et simples d'utilisation pour favoriser une adoption et une utilisation large par les clients. SFR travaille également à la réduction de l'utilisation de matières et à l'intégration de matières recyclées dans le produit lui-même comme dans son emballage. Ses derniers modèles intègrent ainsi :

- dans leurs boîtiers plastiques :
 - 91% de matières plastiques recyclées ;
 - 100% de matière plastique recyclable ;
- dans leurs composants :
 - 46% de métaux recyclés ;
 - 100% de métaux recyclables ;
- dans leurs emballages :
 - 0 plastique ;
 - 100% de cartons et de papiers recyclés ;
 - 100% d'encre végétale.

Par ailleurs, d'autres actions d'écoconception viennent faciliter le reconditionnement des équipements. Les matières sont ainsi sélectionnées dès la conception pour permettre une réparation et un reconditionnement esthétique simplifiés. Par exemple, le choix d'un plastique avec une finition mate et grainée pour le boîtier permet de réduire l'impact esthétique des rayures et de procéder à du polissage pour le remettre en état et éviter de le remplacer.

Des techniques et technologies innovantes sont testées et régulièrement déployées pour améliorer le taux de reconditionnement, comme l'impression 3D de petits éléments plastiques ou encore la peinture des boîtiers.

⁶⁹ L'ACV est une méthode d'évaluation des impacts environnementaux d'un produit ou d'un service, depuis sa conception jusqu'à sa fin de vie, selon une approche multicritère qui permet de prendre en compte différents indicateurs environnementaux (émissions de gaz à effet de serre et de gaz responsables de l'appauvrissement de la couche d'ozone, consommations et appauvrissement des ressources naturelles, etc.).

Ces actions contribuent à l'objectif d'atteindre 70% de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients SFR et Red by SFR d'ici à 2030.

L'ensemble de ces actions a également permis à la nouvelle box de SFR, la Box 10+, commercialisée en 2025, d'obtenir la certification « Green Product Mark » délivrée par TÜV Rheinland, un organisme tiers indépendant⁷⁰. Cette certification garantit un niveau avancé d'écoconception pour ce produit.

Pour mettre en œuvre les actions d'écoconception décrites ci-dessus, SFR mobilise notamment des ressources humaines avec le travail collectif des équipes achat, ingénierie, marketing et environnement.

● 3.1.4 Collecte des équipements fixes inutilisés

Depuis 2025, SFR collecte les équipements fixes inutilisés des clients grand public en leur proposant de renvoyer leurs équipements gratuitement et ainsi de bénéficier de 10€ de remise sur leur prochaine facture.

En complément, depuis 2022, SFR Business organise régulièrement des campagnes de communication et de sensibilisation pour rappeler aux clients leurs obligations liées à la fin de contrat, afin d'améliorer le taux de récupération des équipements B2B de SFR.

Des ressources financières et techniques soutiennent le déploiement de ces actions, notamment pour l'envoi des communications, le financement de l'incitation financière et la gestion logistique des flux retours.

3.2-Produits mobiles et accessoires

● 3.2.1 Téléphones mobiles

Les téléphones mobiles comprennent un nombre important de matières stratégiques (métaux, terres rares, etc.) et ont une durée d'utilisation moyenne par les clients relativement courte par rapport aux autres équipements électriques et électroniques. Ainsi, les téléphones mobiles représentent près de 17% du bilan de gaz à effet de serre de SFR et SFR Réunion. Des actions ont donc été mises en place afin d'allonger leur durée de vie et ainsi réduire leurs impacts environnementaux.

- Favoriser les téléphones reconditionnés
SFR et SFR Réunion mènent des actions, avec leurs partenaires, qui visent à orienter les clients vers les smartphones reconditionnés, choix moins émissif et favorable à l'allongement de la durée de vie de ces équipements et donc à la réduction de la production de terminaux neufs. Ainsi, toutes les marques SFR (SFR, Red by SFR, SFR Business et SFR Réunion)

proposent des smartphones reconditionnés à leurs clients ainsi que des offres de reprise, combinées ou non au rachat d'un équipement sous la forme d'un bonus selon l'animation commerciale du moment.

Différentes actions à destination du marché grand public de SFR, le plus important en matière d'achat de smartphones, pour lequel SFR s'est fixé l'objectif d'atteindre 10% de reconditionnés parmi ses ventes de smartphones d'ici 2030 :

- **La mobilisation d'une équipe projet dédiée** composée de collaborateurs des Directions Marketing, Achats, Supply Chain et SI pour assurer l'animation et le suivi de la performance en lien avec la vente de téléphones reconditionnés.
- **Des mises en avant** sont réalisées sur les sites internet de SFR et Red by SFR afin d'orienter les clients vers la page dédiée aux smartphones reconditionnés. Notamment, lorsqu'un client se trouve sur la page d'un mobile neuf, le reconditionné est indiqué comme une solution alternative au prix plus avantageux.
- **Plusieurs opérations commerciales** ont eu lieu en 2025 autour de la reprise d'anciens téléphones avec des bonus associés pour l'achat d'un smartphone reconditionné, avec par exemple :
 - les « jours du reconditionnés » qui ont été organisés sur une dizaine de jours en mars 2025 avec une reprise comprenant un bonus allant jusqu'à 50€ pour l'achat d'un smartphone reconditionné ;
 - à l'occasion des SEDD, en septembre, la mise en place d'un bonus lié à l'offre de reprise qui pouvait atteindre 100€.
- **Un jeu concours** a été organisé en 2025 au cours duquel les clients pouvaient gagner des smartphones reconditionnés. Cette animation a également permis de mettre en avant l'offre de reconditionnés.

Pour soutenir ces actions, SFR a défini un budget dédié permettant d'assurer la visibilité des actions et de financer les réductions proposées aux clients. De plus, les vendeurs en boutique ont été formés et sensibilisés au travers d'une page dédiée aux smartphones reconditionnés sur la plateforme qui leur permet de prendre connaissance des offres et des spécificités des produits.

Sur le marché réunionnais, SFR Réunion intègre une gamme de smartphones reconditionnés dans ses catalogues promotionnels, distribués lors des temps forts commerciaux (rentrée scolaire et Noël). Cette mise en avant a pour but de contribuer à l'objectif fixé pour ce périmètre d'augmenter chaque année la part des reconditionnés vendus sur l'ensemble des ventes de smartphone.

⁷⁰ Voir section « Achats responsables ».

- Collecte et réemploi

L'allongement de la durée de vie des téléphones et des matériaux qui les composent est tributaire de la capacité des acteurs à collecter les mobiles qui ne sont plus utilisés afin qu'ils puissent être reconditionnés et réemployés ou pour recycler les matières qu'ils contiennent⁷¹. Sur l'ensemble de leurs marchés, SFR et SFR Réunion ont donc développé des dispositifs de collecte et de réemploi.

Sur son marché grand public, SFR dispose d'offres de reprise⁷² accessibles à ses clients en boutique comme en ligne pour les smartphones ayant une valeur résiduelle. En complément, des bornes sont installées en magasin et permettent aux clients de céder leurs téléphones non utilisés. Cette option existe aussi en ligne avec la possibilité d'imprimer gratuitement une étiquette de retour. Les téléphones collectés sont, selon le modèle et leur état :

- **revendus** à des brokers pour rejoindre le marché du reconditionné ;
- **donnés** à Emmaüs Connect⁷³ ou aux Ateliers du Bocage⁷⁴, acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), pour alimenter leurs boutiques solidaires ;
- **recyclés** pour récupérer les matières premières réutilisables.

SFR Business fournit à ses clients entreprises différents canaux de collecte :

- A destination des Ateliers du Bocage, les téléphones peuvent faire l'objet d'un envoi direct, être collectés en agence ou envoyés depuis les centres logistiques de SFR.
- En 2025, une nouvelle plateforme a été mise en place pour permettre aux clients professionnels de revendre leur flotte de téléphone à des brokers qui les remettront sur le marché du reconditionné.

Les actions combinées de SFR et SFR Business ont permis, en 2025, d'atteindre 16% de téléphones collectés sur le total des ventes de téléphones.

Enfin, SFR Réunion dispose également de bornes de collecte dans ses boutiques, qui peuvent être utilisées par ses clients grand public comme entreprises. Les mobiles collectés peuvent ensuite être, selon leur modèle et état, reconditionnés, revendus, donnés à Emmaüs Connect pour alimenter son réseau de boutiques solidaires, ou recyclés. Lorsqu'ils nécessitent un reconditionnement, celui-ci est réalisé chez

des fournisseurs disposant de personnel en contrat de réinsertion professionnelle.

Les activités télécoms du Groupe s'appuient ainsi sur leur réseau logistique et de distribution ainsi que sur leurs partenariats avec des brokers, reconditionneurs et organismes de l'ESS pour mener leurs actions. En complément, un budget est alloué aux incitations financières qui complètent l'offre de reprise, et permet de favoriser la collecte des téléphones des clients.

- Réparation

La réparation permet d'allonger la durée de vie des produits et ainsi d'éviter l'achat et donc la production de produits neufs. SFR dispose ainsi d'un service historique de réparation des téléphones de ses clients grand public pour les mobiles sous garantie et/ou assurance en collaboration avec l'un de ses partenaires de logistique et de reconditionnement.

De plus, SFR a lancé entre fin 2024 et début 2025 le pilote d'une nouvelle offre de réparation sur 5 boutiques. Des ateliers « Réparation Express » étaient ainsi accessibles en magasin et permettaient aux clients, SFR ou non, de déposer leur mobile pour une réparation rapide en boutique. Ce pilote est terminé mais un dispositif de réparation est toujours à l'étude pour renforcer les offres de services de SFR sur ce volet.

Dans le cadre du pilote, différentes ressources ont été mobilisées :

- Des aménagements en boutique ont été réalisés.
- Des collaborateurs ont été recrutés ou formés pour animer l'espace en boutique et procéder aux réparations.

Pour les clients particuliers comme entreprises de SFR Réunion, une offre de réparation existe et est opérée par un service interne de réparation.

● 3.2.2 Accessoires : Protection des téléphones

La protection des téléphones est un enjeu important pour leur durabilité, a fortiori celle de leur écran qui sont particulièrement fragiles. Ainsi, en 2025, pour SFR et SFR Réunion, respectivement :

- 13% et 40% des ventes de smartphones ont fait l'objet d'un achat de coque ;
- 14% et 12% des ventes de smartphones ont fait l'objet de l'achat d'une protection d'écran.

⁷¹ En 2022, l'ADEME estimait qu'« entre 54 et 110 millions de smartphones « dorment » dans nos tiroirs ». <https://bibliothèque.ademe.fr/consommer-autrement/5284-osez-changer-mieux-consommer-vivre-plus-leger.html>.

⁷² Voir section « Favoriser les téléphones reconditionnés ».

⁷³ <https://emmaus-connect.org/>.

⁷⁴ <https://ateliers-du-bocage.fr/>.

Depuis 2020, des protections d'écran sur mesure sont disponibles grâce aux machines La Factory installées dans les boutiques de SFR et SFR Réunion. Elles permettent aux vendeurs de découper des protections d'écran sur mesure en quelques secondes à partir d'un format unique de film de protection. Ce format unique permet d'éviter la production de films adaptés à chaque modèle, leur transport et stockage, et ainsi les déchets plastiques et pollutions associées. Cette protection est réalisée sur demande, ce qui réduit l'obsolescence et facilite la gestion des stocks, permettant ainsi d'éviter la livraison par avion. Par ailleurs, le logiciel de La Factory fait l'objet de mises à jour régulières pour intégrer les dimensions des nouveaux modèles de téléphones. En 2025, 78% des protections vendues par SFR et 22% de celles vendues par SFR Réunion sont issues de La Factory.

3.3-Equipements réseaux

Les réseaux de télécommunication du Groupe s'appuient sur un nombre important d'équipements qui font l'objet de renouvellement, notamment dans le cadre de maintenance ou d'évolutions technologiques. Afin de faciliter la réparation et la réutilisation des équipements de ses réseaux fixes et mobiles, SFR fait appel à plusieurs partenaires spécialisés. Ces partenaires testent les équipements, les réparent le cas échéant, les stockent et les remettent à disposition de SFR pour qu'ils puissent être réinstallés sur son réseau. Dans le cas où les équipements sont obsolètes pour la technologie qui a cours en France hexagonale, ces fournisseurs sont aussi à même de les revendre à d'autres opérateurs – notamment étrangers – ce qui permet d'allonger leur durée de vie. Si les équipements ne sont pas réparables ou réutilisables, leurs composants et matières premières sont récupérés au travers d'opérations de démantèlement et de recyclage. De plus, dans le cadre du programme d'arrêt du réseau cuivre d'Orange et de celui ADSL de Numericable, un programme d'identification, d'extinction et de démontage progressif des équipements non nécessaires est en cours. Il permet de réemployer ces équipements ou de les recycler.

3.4-Equipements des collaborateurs

Les collaborateurs de SFR et SFR Réunion disposent d'équipements électriques et électroniques à titre personnel comme professionnel. Afin de favoriser leur reconditionnement, réemploi et recyclage, les deux filiales ont mis en place des dispositifs adaptés, et organisent régulièrement des collectes à l'intention des collaborateurs. Chez SFR, en 2025, une collecte d'équipements non utilisés (personnels comme professionnels) a été organisée avec pour but de les réutiliser ou de les recycler. De plus, les té-

léphones et ordinateurs professionnels sont donnés à Emmaüs Connect une fois qu'ils ne sont plus utilisables en interne pour alimenter les boutiques solidaires de l'association. Cette action est également déclinée depuis 2022 chez SFR Réunion qui en fait don à Emmaüs Connect Océan Indien.

3.5-Actions transverses

● 3.5.1 Certification ISO 14001

Depuis 2017, SFR Business dispose d'un Système de Management de l'Environnement (SME) certifié ISO 14001 par un organisme tiers indépendant. En 2025, le périmètre de la certification a été élargi et porte à présent sur l'offre de reprise d'équipements, la gestion de la récupération, du reconditionnement et du recyclage des équipements clients (fixe, service et mobile). Elle s'appuie sur un réseau de sponsors et de pilotes, une équipe dédiée au pilotage de la certification et les partenaires commerciaux de SFR Business, dont une partie est également certifiée ISO 14001. Cette certification permet d'améliorer la durabilité, la réemployabilité et l'utilisation des ressources, facilite le reconditionnement et le recyclage des produits des clients entreprises et vise à réduire l'empreinte carbone et environnementale par produit sur ce périmètre.

● 3.5.2 Formations et sensibilisations

Les actions de formation et de sensibilisation liées à la politique environnementale Le Cap sont détaillées dans la section « Climat et énergie » de ce rapport.

Parmi les formations et sensibilisations à destination des collaborateurs de SFR et SFR Réunion, une partie se concentre particulièrement sur les enjeux de l'économie circulaire :

- Des formations spécifiques à destination des collaborateurs qui réalisent des ACV et de ceux qui sont amenés à en étudier ont été déployées. 54 collaborateurs ont ainsi été formés aux ACV depuis 2022.
- Depuis 2025, la Fresque du Numérique, qui aborde les enjeux liés à l'économie circulaire, vient compléter le dispositif historique de sensibilisation basé sur la Fresque du Climat.
- Un e-learning a été conçu en 2024 et est mis à disposition des collaborateurs sur la thématique spécifique du choix et de l'utilisation responsable des équipements du numérique.
- Une intervention d'Emmaüs Connect a été organisée en 2025 afin de présenter ses partenariats avec SFR Réunion et de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux liés aux équipements du numérique, notamment à la collecte des équipements non utilisés conservés dans les foyers.

4. Objectifs économie circulaire [E5-2]

L'ensemble des objectifs définis en matière d'économie circulaire visent à contribuer à la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Cette trajectoire, validée par la SBTi pour SFR et SFR Réunion, est compatible avec l'objectif de maintenir l'augmentation de la température moyenne sous 1,5°C d'ici 2100. Ainsi, ces objectifs volontaires sont alignés avec l'Accord de Paris et la Stratégie Nationale Bas Carbone française.

- Atteindre 70% de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients d'ici à 2030

Cet objectif concerne uniquement les clients grand public du périmètre SFR. En 2025, 62% des box et décodeurs fournis aux clients étaient reconditionnés.

- Ecoconception :

- 100% des équipements grand public suivent le cahier des charges Greener Altice⁷⁵
- -10% d'impact carbone des produits fixes B2C SFR en 2030 par rapport à 2022

Ces objectifs visent les équipements fixes SFR (box internet et décodeurs vidéo), pour ses propres clients comme pour ceux de SFR Réunion. Seuls sont concernés les équipements grand public. En 2025, 100% des équipements grand public suivent le cahier des charges Greener Altice et l'impact carbone moyen des produits fixes a baissé de 43% par rapport à 2022.

- Smartphones reconditionnés :

- SFR : 10% de reconditionnés sur l'ensemble des ventes de smartphones d'ici à 2030

Cet objectif concerne uniquement les clients grand public du périmètre SFR. En 2025, la part de reconditionnés vendus par SFR a atteint plus de 3% de ses ventes de smartphones, soit plus d'un point de plus qu'en 2024.

- SFR Réunion : Augmenter annuellement la part des reconditionnés dans l'ensemble des ventes de smartphones

Cet objectif vise l'ensemble des clients, grand public comme entreprise, du périmètre SFR Réunion. En 2025, la part de reconditionnés vendus par SFR Réunion a atteint 5% de ses ventes de smartphones, soit 3 points de plus qu'en 2024.

5. Indicateurs économie circulaire

Indicateurs liés à l'économie circulaire	Groupe Altice France	
	2025	2024
Pourcentage de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients (%)	66%	N/D
Pourcentage de smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes (%) ☒	3%	2%
Pourcentage des téléphones collectés sur l'ensemble des ventes (%)	16%	N/D
Nombre d'équipements fixes récupérés auprès des clients (unité)	123 422	N/D
Pourcentage des EEE réemployés (%)	51%	50%
Pourcentage des DEEE valorisés (%)	98%	98%

La part des smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes a augmenté de près de 90% en 2025 grâce aux actions présentées dans les sections précédentes.

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Pourcentage des téléphones collectés sur l'ensemble des ventes : il s'agit du rapport entre les mobiles collectés via les différents canaux présentés dans la section « Collecte et réemploi », et l'ensemble des ventes de téléphones. Ce chiffre couvre SFR et SFR Réunion.

- Nombre d'équipements fixes récupérés chez les clients : il s'agit de la somme des équipements collectés dans le cadre du dispositif décrit dans la section « 3.1.4 Collecte des équipements fixes inutilisés ». Ce chiffre couvre SFR uniquement.

⁷⁵ Voir section « 3.1.3 Ecoconception des box internet et décodeurs vidéo ».



Sommaire

1

Informations
générales

2

Environnement

3

Social

4

Gouvernance

5

Annexes

Social

Personnel de l'entreprise
Qualité de service et satisfaction client
Accessibilité des produits et services
Innovations liées à l'intelligence artificielle
Engagement et impact sociétal

Social

Personnel de l'entreprise

Les dispositifs relatifs au personnel du Groupe Altice France sont présentés, tout au long de cette partie, selon des regroupements spécifiques. Cette organisation permet de refléter la prise en compte des spécificités métiers propres à chaque périmètre dans la définition de la stratégie, des politiques et des plans d'actions liés aux ressources humaines. Ainsi, les périmètres SFR et SFR Réunion sont présentés selon les regroupements suivants :

- Unité Economique et Sociale SFR (UES SFR)⁷⁶, qui comprend SFR S.A., SFR Fibre et Completel ainsi que le périmètre SFR Réunion.
- SFR Distribution, société dédiée à la gestion des boutiques de SFR.

Seule la section relative aux enjeux de santé et sécurité au travail fait l'objet d'une segmentation spécifique, reflet des différents types de sites et spécificités de sécurité associées. Cette distinction est précisée en introduction de la section.

Pour ATS, seuls les dispositifs des entités ERT Technologies, Icart, Eos, Keos et Rhôn'Telecom, qui représentent 92% des effectifs d'ATS et 10% des effectifs du Groupe, sont décrits dans la section « Personnel de l'entreprise ». L'ensemble des filiales sont en revanche incluses, sauf mention contraire, dans les différentes sections « Objectifs » et « Indicateurs » ci-dessous. Ces dispositifs sont par ailleurs régulièrement regroupés en fonction des métiers des filiales, avec d'une part les activités liées au réseau : déploiement, maintenance et installation (ERT Technologies, Icart, Eos, et Keos) ; et d'autre part les activités d'ingénierie (Rhôn'Telecom).

Les modes de calcul et le détail par périmètre des indicateurs clés de performance présentés dans la section « Personnel de l'entreprise » sont respectivement disponibles dans les annexes « Note méthodologique » et « Synthèse des indicateurs clés de performance ».

2025

Indicateurs relatifs à l'effectif du Groupe Altice France ☒

	Femmes	Hommes
Effectif à fin de période (unité)	14 093	15 882
Effectif à fin de période SFR ⁷⁷ (unité)	2 122	4 123
Effectif à fin de période SFR Distribution (unité)	867	1 472
Effectif à fin de période SFR Réunion (unité)	113	181
Effectif à fin de période ATS (unité)	731	2 525
Effectif à fin de période MVNO (unité)	130	147
Effectif à fin de période Intelcia (unité)	10 130	7 434

Groupe Altice France

2025

Indicateurs relatifs à la répartition de l'effectif (âge et sexe)

	Femmes	Hommes
Effectif à fin de période (unité) ☒	14 093	15 882
Nombre de salariés de moins de 30 ans (unité)	5 115	4 039
Nombre de salariés entre 30 et 50 ans (unité)	7 426	9 035
Nombre de salariés de plus de 50 ans (unité)	1 552	2 807

Groupe Altice France

2025

Indicateur de rotation ☒

Taux de rotation des effectifs (%)	29%
------------------------------------	-----

⁷⁶ L'UES SFR comprend par ailleurs les entités XpFibre et SMR. Elles ne sont pas traitées dans ce rapport puisque non consolidées financièrement au sein du Groupe Altice France.

⁷⁷ Hors SFR Distribution.

1. Stratégies et politiques sociales [S1-1]

1.1-UES SFR et SFR Distribution

L'UES SFR et SFR Distribution disposent d'une politique RH qui formalise leurs ambitions et définit des plans d'actions associés. Elle se décline autour des piliers suivants :

- **Attraction des talents** : Renforcer l'attractivité de l'UES SFR et de SFR Distribution auprès des talents avec une attention particulière portée aux profils techniques, et aux jeunes via les dispositifs liés aux stages et aux parcours d'apprentissage.
- **Développement des compétences** : Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur parcours professionnel et développer leur employabilité.
- **Inclusion, égalité et diversité** : Déployer des dispositifs en faveur de la diversité et de l'égalité de traitement, en particulier au sein des processus clés en la matière (recrutement, formation, rémunération, conditions de travail, etc.).
- **Santé et sécurité au travail** : Limiter les risques d'accidents du travail et les risques psychosociaux pour les collaborateurs et les prestataires externes qui travaillent sur les sites réseaux, dans les bureaux et dans les boutiques du Groupe.

Depuis fin 2024, la modernisation de la fonction RH accompagne le projet d'entreprise SFR imagine (voir section « 3.2.1 SFR imagine ») pour favoriser une culture d'amélioration continue et d'innovation, et ainsi incarner la transformation.

1.2-Intelcia

La stratégie RH d'Intelcia a été définie pour accompagner la croissance du groupe Intelcia dans son ensemble. Elle se décline notamment sur les axes suivants :

- **Parcours du collaborateur** : Attirer et intégrer les talents par un recrutement dynamique qui favorise la diversité et assurer un développement continu des compétences et des carrières.
- **Politique salariale et sociale** : Définir une politique salariale équitable et attractive, valoriser la performance et offrir des avantages sociaux compétitifs.
- **Politique santé et sécurité** : Garantir un environnement de travail sain, sécurisé et accessible à tous, grâce à des formations ciblées et à la prévention des risques professionnels.
- **Expérience collaborateur unique** : Offrir une expérience enrichissante via des outils digitalisés, l'accès au télétravail, des programmes de bien-être et des canaux de dialogue ouverts.

- **Dialogue social ouvert et constructif** : Maintenir un dialogue social transparent et respectueux des représentants du personnel, en garantissant la non-discrimination.

En 2025, le groupe Intelcia a également élaboré une nouvelle politique en matière de Droits humains, dite « Politique Humaine ». Elle s'articule autour de 11 piliers et s'appuie sur les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. Elle intègre l'ensemble des axes détaillés ci-dessus tout en posant les principes généraux du groupe en matière de gestion humaine du personnel de l'entreprise, tout comme des employés des fournisseurs et sous-traitants ou des membres des communautés locales. Sa publication est prévue en 2026.

La stratégie RH du groupe Intelcia est revue tous les 5 ans pour l'adapter à la stratégie du groupe et aux besoins opérationnels.

1.3-ATS

Sur le périmètre ATS, la stratégie sociale est adaptée aux différents secteurs d'activité des filiales. Pour les filiales en charge des activités de déploiement, de maintenance et d'installation des réseaux de télécommunication⁷⁸, ces piliers sont :

- **le développement des compétences**, dans le but d'améliorer la performance et la cohésion et qui passe notamment par la formation des managers et techniciens ;
- **l'égalité professionnelle et la qualité de vie** avec pour objectif de réduire les écarts salariaux et de représentation, et d'agir en faveur d'une meilleure conciliation vie privée – vie professionnelle ;
- **l'action en faveur de la diversité**, avec pour objectif d'augmenter le taux d'emploi des salariés en situation de handicap et de promouvoir une culture inclusive ;
- **la sécurité et la santé des collaborateurs**, en particulier dans le cadre des interventions sur le terrain afin de réduire le nombre d'accidents du travail et l'absentéisme.

Pour les activités d'ingénierie, les axes stratégiques viennent soutenir le projet de transformation de Rhôn'Telecom, dont l'ambition à terme est de devenir une Entreprise de Service du Numérique (ESN). Ils comprennent :

- **le développement des talents**, via la mise en place d'une politique de gestion et de développement des talents qui inclut notamment la réalisation d'une cartographie des emplois et la négociation avec les partenaires sociaux d'un dispositif de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) ;

⁷⁸ Activités qui concernent les filiales ERT Technologies, Icart, Eos et Keos.

- **la conformité juridique** et la réduction des risques sociaux liés au contexte évolutif de l'entreprise ;
- **l'évolution de l'organisation et de la fonction RH** grâce à la formation des managers et dans le but de répondre aux enjeux des intermissions⁷⁹ ;
- **la mise en place de dispositifs de rémunération liés à la performance** pour valoriser les résultats individuels.

2. Dialogue social [S1-2]

Les dispositifs liés au dialogue social du Groupe Altice France sont organisés par périmètre d'activité, UES, entité, et pays afin d'assurer l'application des différentes réglementations en vigueur et de permettre un échange cohérent en fonction des différents besoins.

2.1-Modes d'interaction avec les collaborateurs

● 2.1.1 Dialogue avec les partenaires sociaux

- Instances de représentation du personnel
Le Groupe Altice France dispose d'instances de représentation du personnel dans l'ensemble de ses pays d'implantation. Le type d'instances varie notamment selon les réglementations en vigueur et la taille des structures : Comité Social et Economique (CSE), CSE Central, Comité de groupe, CSE spécialisé, Comité d'Entreprise (CE) mais aussi Assemblée RH à l'Île Maurice où il n'existe pas de réglementation en matière de représentation du personnel. Ces instances permettent des échanges tout au long de l'année entre les membres de la Direction Générale⁸⁰, des Directions des Ressources Humaines et de collaborateurs élus⁸¹ en charge de la représentation du personnel. Elles ont pour objectifs l'information et la consultation des représentants des salariés sur les projets stratégiques, économiques et sociaux, le suivi des conditions de travail, de la santé et de la sécurité des collaborateurs, ainsi que le recueil de leurs revendications et propositions.

- Organisations syndicales représentatives
En France, le dialogue social au sein des entités du Groupe Altice France est également animé par les organisations syndicales représentatives. Au sein d'instances dédiées, la Direction Générale, les Directions des Ressources Humaines et les salariés mandatés ou délégués syndicaux nommés par ces organisations se réunissent en fonction des sujets

de négociation en cours, sous la responsabilité des DRH référents sur ces sujets. Leurs objectifs incluent la négociation et la signature d'accords d'entreprise⁸², la représentation et la défense des intérêts des collaborateurs et le dialogue sur les enjeux sociaux, économiques et organisationnels. Leur finalité stratégique est de contribuer à l'amélioration des conditions de travail et d'accompagner les transformations du Groupe en intégrant les propositions faites par les collaborateurs.

- Les représentants de proximité
Dans les filiales du Groupe en France⁸³, des représentants de proximité, instaurés volontairement par le biais de conventions d'entreprise, servent de relais entre les collaborateurs et les instances de représentation du personnel et contribuent au dialogue social. Des moments d'échange sont organisés régulièrement entre la Direction, la Direction des Ressources Humaines et les représentants de proximité désignés par les membres des instances de représentation du personnel. Ces rencontres permettent de maintenir un dialogue social de proximité adapté aux réalités de terrains et de traiter les problématiques locales quotidiennes liées à l'environnement de travail ou à l'organisation.

● 2.1.2 Autres modes d'interaction avec les collaborateurs

- Enquêtes de satisfaction
En complément des instances de dialogue social, le Groupe Altice France s'appuie sur des enquêtes de satisfaction régulières qui permettent de recueillir la perception des collaborateurs sur le Groupe, leur environnement de travail, les modes de fonctionnement internes, et plus globalement sur l'ensemble des aspects de leur vie professionnelle. Ce dispositif existe au sein de l'UES SFR, de SFR Distribution ainsi que chez Intelcia.

- Echanges avec les instances dirigeantes
Différents dispositifs sont également mis en place pour permettre aux collaborateurs d'échanger directement avec la Direction Générale tout au long de l'année, notamment sur les enjeux stratégiques :

■ **SFR** : Des réunions récurrentes sont tenues entre le Comité exécutif et les 500 managers clés de l'organisation. Pour l'ensemble des collaborateurs, des temps d'échanges informels avec chacun des membres du Comité exécutif et des conférences sur les programmes stratégiques clés de SFR ont

⁷⁹ Dans les entreprises du secteur du conseil, les intermissions désignent les périodes durant lesquelles les salariés ne sont pas affectés à un projet client.

⁸⁰ Le terme « Direction Générale » est employé ici pour désigner les membres du Comité exécutif du Groupe Altice France, du groupe Intelcia, d'ATS et des Comités de direction des autres filiales.

⁸¹ A l'exception de l'Assemblée RH où les collaborateurs qui siègent ne sont pas élus.

⁸² Voir section « 2.3 Accords d'entreprise ».

⁸³ UES SFR, SFR Distribution, Intelcia France, ERT Technologies, Rhône/Telecom.

lieu de façon régulière. Des sessions de questions-réponses avec la Direction Générale sont également organisées une ou deux fois dans l'année pour l'ensemble des collaborateurs.

- **SFR Réunion** : Chaque mois, une visioconférence autour des résultats et de la stratégie d'entreprise est organisée par le Directeur Général Adjoint à laquelle l'ensemble des collaborateurs est invité à participer.
- **Intelcia** : Une visioconférence se tient chaque trimestre entre la Direction Générale et l'ensemble des managers pour partager des informations clés et répondre à leurs questions. Ce dispositif est décliné au niveau régional pour aborder les sujets opérationnels. En parallèle, pour chaque site, des temps d'échange plus informels sont organisés, pour lesquels la participation des collaborateurs relève du volontariat.
- **ATS** : Des réunions entre les managers opérationnels et le Comité de direction de Rhôn'Telecom se tiennent régulièrement afin d'échanger sur l'actualité de l'entreprise et les préoccupations associées. Une présentation a également lieu de façon trimestrielle pour répondre aux questions posées préalablement par les collaborateurs par e-mail. Par ailleurs, une plénière est organisée deux fois par an, durant laquelle les collaborateurs d'ERT Technologies peuvent interagir directement avec le Président. Enfin, chez Icart, Eos et Keos, des échanges se tiennent régulièrement à l'initiative des collaborateurs ou de la direction afin de traiter les sujets ou irritants rapidement.

2.2-Prise en compte des populations vulnérables

Le Groupe Altice France dispose de dispositifs spécifiques à destination des populations vulnérables, en particulier des personnes en situation de handicap. Celles-ci peuvent notamment faire appel aux

Référents Handicaps au sein de l'UES SFR, chez SFR Distribution et Intelcia France, ou se rapprocher de la Mission Handicap pour l'UES SFR et SFR Distribution. Ces dispositifs sont décrits plus en détails dans la section « 6.1.2 Handicap ».

2.3-Accords d'entreprise

En 2025, les échanges et négociations avec les partenaires sociaux de l'UES SFR et SFR Distribution ont donné lieu à 112 réunions de CSE.

Ces discussions ont abouti à la signature de 5 accords, avec notamment :

- un avenant à l'accord sur les frais de santé et la prévoyance pour les collaborateurs de l'UES SFR et de SFR Distribution ;
- un accord d'intéressement pour les collaborateurs de l'UES SFR et de SFR Distribution ;
- un accord sur l'accompagnement des collaborateurs de SFR Distribution en cas de fermeture définitive de magasins, qui vise à faciliter leur mobilité géographique et leur maintien dans l'emploi.

Du côté d'Intelcia, les négociations ont abouti à la signature de deux accords en France : la signature d'un accord sur le handicap pour une durée de 3 ans et le renouvellement de l'accord sur l'égalité professionnelle, la qualité de vie et les conditions de travail pour une durée de 5 ans.

Sur le périmètre d'ATS, les accords issus des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) ont été signés pour les entités Rhôn'Telecom, Icart, Eos et Keos. Dans le cas de Rhôn'Telecom, cet accord a permis la mise en place d'une prime basée sur la performance individuelle des collaborateurs, évaluée par le management. Enfin, ERT Technologies a signé un accord portant sur l'égalité professionnelle femmes-hommes, la qualité de vie et les conditions de travail.

2.4-Indicateurs liés au dialogue social [S1-7]

Indicateurs liés aux conventions collectives	Groupe Altice France
	2025
Pourcentage de salariés couverts par des conventions collectives (%)	57%
France	100%
Portugal	0%
Hors Espace économique européen	6%

Indicateurs liés aux représentants du personnel

Groupe Altice France

2025

Pourcentage de salariés travaillant dans des établissements disposant de représentants du personnel (%)	96%
Espace économique européen	95%
France	100%
Portugal	0%
Hors Espace économique européen	99%

Indicateurs liés aux accords et négociations

Groupe Altice France

2025

Nombre d'accords d'entreprise signés (unité)	17
Nombre de réunions avec le CSE dans le cadre des échanges et négociations avec les partenaires sociaux (unité)	112

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Nombre d'accords d'entreprise signés : somme des accords d'entreprises et des NAO signés au cours de l'année dans le cadre des échanges et négociations avec les partenaires sociaux. Ce chiffre couvre les périmètres : UES SFR, SFR Distribution, Intelcia, ERT Technologies, Rhôn'Telecom, Icart, Eos et Keos.
- Nombre de réunions avec le CSE : somme des échanges avec les partenaires sociaux des différents CSE de l'UES SFR et de SFR Distribution au cours de l'année. Ce chiffre couvre uniquement l'UES SFR et SFR Distribution.

3. Dispositifs de remontée des préoccupations des collaborateurs [S1-2]

Cette section ne détaille que les dispositifs complémentaires au dispositif d'alerte du Groupe Altice France décrit dans la section « Ethique et conformité ».

3.1-Dispositif d'alerte et de remontée des préoccupations spécifiques sociales

Depuis 2019, l'UES SFR et SFR Distribution disposent d'une référente harcèlement et discrimination rattachée à la Direction exécutive des Ressources Humaines. Ses missions, qui sont consignées dans le

règlement intérieur des différentes sociétés, sont les suivantes :

- Renforcer la prévention et la lutte contre le harcèlement moral, le harcèlement sexuel, les agissements sexistes et les discriminations.
- Accueillir et informer les victimes et témoins potentiels.
- Recevoir et analyser les alertes sur les thématiques de harcèlement et discrimination issues de la plateforme d'alerte du Groupe Altice France⁸⁴ et, le cas échéant, mener des enquêtes et produire les rapports associés. La référente peut pour cela être assistée d'un partenaire externe spécialisé.
- Mettre en place les mesures de remédiation découlant du traitement d'une alerte sur les thématiques de harcèlement et de discrimination.

La personne référente harcèlement et discrimination assure aussi la fonction de médiateur. A ce titre, chaque collaborateur peut la solliciter en cas de désaccord avec une décision managériale ou avec la Direction des Ressources Humaines.

Par ailleurs, les collaborateurs peuvent également s'adresser à leurs supérieurs hiérarchiques ou à leur référent RH pour signaler une situation préoccupante. Ces derniers peuvent alors se tourner vers la référente pour analyser et prendre en charge la situation remontée.

Des informations relatives à la fonction de référent ainsi qu'une procédure détaillant l'ensemble du dispositif de remontée des préoccupations sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs sur les intranets et des communications ciblées sont régulièrement réalisées pour informer les collaborateurs.

⁸⁴ Voir section « Ethique et conformité ».

3.2-Autres dispositifs de remontée des préoccupations

● 3.2.1 Temps d'échanges récurrents individuels

Plusieurs fois par an, des entretiens individuels de suivi professionnel sont organisés au sein des différentes entités du Groupe Altice France. Ces moments d'échange permettent aux collaborateurs d'échanger à propos de leur parcours professionnel avec leur manager ou leur responsable RH, et de remonter leurs éventuelles préoccupations, telles que leurs besoins en formation, leurs conditions de travail ou leurs souhaits d'évolution professionnelle.

De plus, chaque collaborateur peut également solliciter à tout moment les services RH afin d'échanger sur ses préoccupations ou ses difficultés professionnelles.

● 3.2.2 Lignes d'écoute et accompagnement psychologique

Des dispositifs tels que des lignes d'écoute et des accompagnements psychologiques sont disponibles pour les collaborateurs du Groupe et sont décrits dans la section « 9. Qualité de vie et conditions de travail ».

● 3.2.3 Outils de pilotage du climat social

Le Groupe Altice France s'appuie également sur des dispositifs de pilotage du climat social pour recueillir les préoccupations de ses collaborateurs.

Ainsi, en 2025, l'UES SFR a mis en place une grille d'évaluation pour mesurer les éventuelles répercussions des modifications organisationnelles sur le bien-être et la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Cette approche s'inscrit dans la démarche globale de dialogue social du Groupe Altice France, qui vise à favoriser les interactions avec les collaborateurs, à travers des initiatives telles que la mise en place d'enquêtes de satisfaction ou d'instances d'échange régulier avec la direction, décrites dans la section « 2. Dialogue social ».

4. Attraction des talents

4.1-Stratégie et politique en matière d'attraction des talents [S1-1]

Le Groupe Altice France déploie une stratégie d'attractivité afin de recruter des talents aux profils adaptés à chacun de ses métiers.

Ainsi, l'UES SFR et SFR Distribution s'attachent à améliorer leur attractivité en particulier auprès des jeunes et des profils techniques et commerciaux,

dans une démarche globale favorable à l'égalité professionnelle et à la diversité. Cette démarche se concrétise par :

- **la création de viviers de candidats qualifiés**, notamment sur les métiers en tension, au travers de larges campagnes d'alternance et de stage ;
- **le soutien de la féminisation des métiers techniques et l'inclusion des publics éloignés de l'emploi.**

Ainsi, en 2025, près de 30% des alternants ont pour suivi leur expérience au sein de l'UES SFR via un Contrat à Durée Déterminée (CDD) ou Indéterminée (CDI).

Les ambitions d'Intelcia en matière d'attractivité découlent de la stratégie globale RH du groupe Intelcia, qui donne une vision sur 2 à 3 ans et fait l'objet d'une revue annuelle pour s'adapter aux enjeux structurels et opérationnels. Cette stratégie inclut l'ambition d'Intelcia d'être reconnu comme un employeur de choix sur l'ensemble de ses pays d'implantation. A cette fin, Intelcia développe son attractivité en valorisant les possibilités d'évolution de carrière⁸⁵ et en déployant de nombreux dispositifs pour diffuser une culture d'engagement positive.

Enfin Rhôn'Telecom a défini en 2025 une nouvelle identité employeur afin de gagner en visibilité sur le marché et attirer des profils techniques.

4.2-Actions en matière d'attraction des talents [S1-3]

● 4.2.1 UES SFR et SFR Distribution

En 2025, l'UES SFR et SFR Distribution ont défini et déployé une nouvelle identité employeur commune : « Rejoins la tranSFRmation ! ». Dans un contexte de forte transformation de l'entreprise, l'engagement, l'esprit d'équipe et l'impact concret sont valorisés pour attirer les profils curieux et audacieux. Cette nouvelle identité permet de mettre en avant les engagements RH et ainsi d'affirmer la marque employeur dans un marché très concurrentiel.

Elle a ainsi été renforcée par différentes actions visant notamment à améliorer la qualité des recrutements dans les secteurs stratégiques :

- **Une revue des processus RH** qui a permis de refondre les annonces d'emploi pour les rendre plus attractives et d'automatiser une partie de l'analyse et de la sélection des CV au travers d'un outil développé en interne basé sur l'IA, en complément de l'analyse des recruteurs.
- **La mise en place de tests de valeurs** dans le processus de recrutement pour évaluer l'alignement des candidats⁸⁶ avec la culture d'entreprise.
- **Des dispositifs spécifiques pour les profils com-**

⁸⁵ Voir section « 5. Développement des compétences ».

⁸⁶ En 2025, ces tests concernaient les contrats CDI, ils seront progressivement étendus aux autres types de contrat.

merciaux avec l'internalisation des « assessments »⁸⁷, la réalisation de tests sur les capacités de vente des candidats, et la formalisation de guides de recrutement pour les managers de SFR Distribution.

■ **La création de programmes pour le recrutement et l'accompagnement des stagiaires et alternants.**

■ **Des actions pour favoriser les recrutements inclusifs et diversifiés** telles que la participation à des salons et forums spécialisés (Hello handicap, Salon Agefiph, Forum Réseaux & Carrières au Féminin, etc.) ainsi que la participation à des événements dédiés, notamment en lien avec la féminisation des métiers techniques (Efrei for good, Women in data science à l'EM Lyon, etc.)⁸⁸.

En 2025, afin d'améliorer l'expérience des nouveaux collaborateurs, l'UES SFR et SFR Distribution ont également défini un nouveau parcours d'intégration via un outil dédié. Dans cette même optique, SFR Distribution a diffusé un nouveau book d'intégration aux nouveaux entrants et à leurs managers. Ce support est complété par l'organisation de « Welcome Calls » qui permettent aux nouveaux collaborateurs de faire part de leurs besoins et de leurs premières impressions.

Enfin, différentes initiatives visent spécifiquement l'attraction et l'amélioration de l'intégration des étudiants en stage et en alternance. Un programme Grandes Ecoles a été mis en place afin de renforcer l'attractivité de SFR auprès des étudiants d'écoles d'excellence. Ce programme s'appuie notamment sur une communauté de salariés ambassadeurs à même de représenter les marques SFR lors des différents événements de recrutement (forums et salons en particulier). La présence dans les écoles disposant de cursus de formation en lien avec les métiers en tension a été renforcée, et une diffusion plus large des missions proposées a été réalisée dans les 70 écoles référencées. Afin d'améliorer l'intégration et de fidéliser ces talents, la formation des tuteurs a également été renforcée. Enfin, divers événements tels que des journées d'intégration, des visites, des conférences et des vis-ma-vie⁸⁹ ont été organisés tout au long de l'année pour les nouveaux stagiaires et alternants.

De plus, SFR Réunion a obtenu le Trophée de l'apprentissage, délivré par le Medef⁹⁰ et l'Académie de la Réunion, qui récompense une intégration réussie.

Grâce au partenariat entre SFR Réunion et l'organisme Kaptiv, une classe complète d'étudiants en alternance et travaillant en tant que conseillers-vente pour la marque a pu être créée en 2025.

Ainsi, plus de 1 100 étudiants ont été accueillis en 2025 dans l'UES SFR et chez SFR Distribution.

● 4.2.2 Intelcia

En 2025, Intelcia a renforcé les équipes et les moyens liés à l'attractivité, ce qui lui a permis d'obtenir deux labels :

■ **Label Top Employeur au Maroc**, qui, au travers d'audits sur site, évalue et récompense la politique RH avec une attention particulière sur les sujets de la santé, du bien-être, de l'inclusion et de la diversité. L'ensemble des sites d'Intelcia au Maroc ont obtenu ce label.

■ **Label Inspiring Workplace Europe et Afrique / Moyen-Orient**, qui récompense la marque employeur et le bien-être au travail. Intelcia a obtenu ce label pour l'ensemble de ses sites européens et africains et a remporté la 1^{ère} place pour la catégorie Afrique / Moyen-Orient toutes entreprises confondues, ainsi que 2^{ème} place en Europe pour les entreprises de plus de 5 000 personnes.

De plus, au Maroc, un « Graduate Program »⁹¹ existe depuis 2020 et a été pensé pour attirer et accompagner les jeunes diplômés de grandes écoles. Pendant 24 mois, des missions leur sont confiées dans différents départements et différents pays afin qu'ils découvrent l'entreprise dans son ensemble et puissent à terme occuper des postes à forte responsabilité. Depuis 2022, une vingtaine de jeunes diplômés ont été recrutés pour suivre ce programme.

● 4.2.3 ATS

Côté ATS, Rhône Telecom a renforcé sa participation aux salons et forums dédiés à ses métiers et ainsi diffusé plus largement les opportunités d'emploi disponibles au sein de l'entreprise. Ces actions visent à améliorer sa visibilité pour attirer des profils externes correspondant aux besoins de l'entreprise. Un dispositif de cooptation est également en place pour favoriser l'apport de nouvelles candidatures recommandées par les collaborateurs. Une prime est reversée au collaborateur à l'origine de la cooptation lorsque celle-ci donne lieu à un recrutement.

⁸⁷ L'assessment est un dispositif qui combine plusieurs méthodes d'évaluation (tests, mises en situation, entretiens, jeux de rôle, etc.) pour mesurer de manière objective les aptitudes d'une personne par rapport à un poste ou à un parcours professionnel.

⁸⁸ Voir section « 6. Diversité et égalité de traitement ».

⁸⁹ Le vis-ma-vie est une pratique RH et managériale qui consiste à permettre à un collaborateur de vivre la journée de travail d'un autre.

⁹⁰ Medef : Mouvement des Entreprises de France.

⁹¹ <https://careers.intelcia.com/fr-fr/graduate-program>.

4.3-Objectif lié à l'attraction des talents [S1-4]

- Augmenter le taux de conversion des alternants de l'UES SFR et SFR Distribution

Le taux de conversion correspond à la part des alternants et des stagiaires de l'UES SFR et SFR Distribution recrutés en CDD ou CDI après une alternance terminée dans l'année sur ces périmètres. Sont exclus du calcul les étudiants poursuivant leurs

études après la fin de leur mission en entreprise, les contrats suspendus à l'initiative de l'employeur et les contrats interrompus 4 mois ou plus avant leur terme. En 2025, le taux de conversion des contrats alternants de l'UES SFR et de SFR Distribution est de 26%, soit une diminution de 3% par rapport à 2024. Les actions liées à cet objectif se poursuivent pour favoriser son accroissement dans les prochaines années.

4.4-Indicateurs liés à l'attraction des talents

Groupe Altice France		
Indicateurs liés à l'attraction des talents	2025	2024
Nombre d'embauches en CDI (unité) ☒	4 749	N/D
Nombre d'alternants embauchés (unité)	370	434
Taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou CDD (%)	22%	29%

La baisse du taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou CDD au niveau du Groupe Altice France n'est pas significative en volume de contrats transformés.

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Nombre d'alternants embauchés : somme des embauches en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation. Seules les filiales exerçant leur activité sur le territoire français calculent ce chiffre.
- Taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou CDD : rapport entre le nombre de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation ayant donné lieu à une embauche en CDI ou CDD au cours de la période et le nombre total d'alternants ayant quitté le Groupe Altice France (hors poursuite d'étude, contrats interrompus à l'initiative de l'employeur ou dans les 4 mois ou plus avant la fin prévue du contrat). Intelcia ne calcule pas ce chiffre.

et le déploiement de ces plans sont placés sous la responsabilité des Directions RH, en collaboration avec les directions opérationnelles. Ces plans de formation font l'objet d'un suivi régulier auprès des instances représentatives du personnel, des Comités exécutifs et des Comités de direction des différentes filiales. Ils poursuivent des objectifs communs synthétisés ci-dessous :

- Soutenir les projets stratégiques et notamment les transformations organisationnelles et digitales avec la professionnalisation de l'usage de la data et de l'IA.
- Développer les compétences métiers, managériales et digitales pour diffuser une culture de la performance et de l'amélioration continue.
- Assurer l'accès équitable à la formation, en cohérence avec les réglementations applicables, afin de garantir l'employabilité des collaborateurs.

Au sein de l'UES SFR, l'université des métiers « La Fabrique » prend en charge le déploiement du plan de formation annuel. SFR Distribution dispose d'un plan de formation interne visant à développer les compétences essentielles pour ses activités en boutique.

Le plan de formation d'Intelcia est inclus dans la Politique Humaine et la stratégie globale RH du groupe Intelcia. En France, elles font aussi l'objet d'un accord GEPP négocié avec les représentants du personnel et révisé tous les 3 ans. De plus, Intelcia a investi, depuis plusieurs années, dans le développement de dispositifs internes de formation. L'entreprise a créé une plateforme de e-learning et internalisé l'ingénierie de formation, permettant ainsi la conception et le déploiement de formations

5. Développement des compétences

5.1-Stratégie et politique en matière de développement des compétences [S1-1]

L'ensemble des filiales du Groupe Altice France dispose de stratégies et de plans de formation adaptés aux besoins des différentes activités. La définition

complètes qui sont adaptées à ses besoins et innovantes par leur format. Ces dispositifs s'appuient sur un large panel de formateurs internes qualifiés, ce qui permet d'optimiser les capacités de formation et de renforcer l'implication des collaborateurs qui transmettent leur expertise.

Chez ATS, les différents plans de formation sont déployés en accord avec les spécificités de chacune des filiales, avec une attention particulière donnée au développement des compétences managériales et à la réponse aux besoins clients. Ils visent avant tout à optimiser les performances individuelles et collectives, mais aussi à renforcer la cohésion d'équipe.

5.2-Actions en matière de développement des compétences [S1-3]

L'ensemble des filiales du Groupe Altice Groupe s'appuie sur des dispositifs d'évaluation régulière des compétences et des performances. Ainsi, en 2025 96% des salariés du Groupe ont participé à des entretiens réguliers d'évaluation de la performance ou de l'évolution de leur carrière⁹².

● 5.2.1 UES SFR et SFR Distribution

Pour l'UES SFR, les équipes internes dédiées à la formation s'appuient sur des organismes de formation et des partenaires spécialisés. L'université des métiers La Fabrique décline les axes stratégiques de formation en 9 filières métiers qui disposent chacune de parrains et marraines, et de sponsors parmi les directeurs opérationnels. L'ensemble de ces parties prenantes a été mobilisé pour mener différents plans d'action en 2025 et répondre aux principaux enjeux liés au développement des compétences métiers.

Afin d'identifier les compétences prioritaires à développer, la Direction RH a fait évoluer son processus d'évaluation des compétences en mettant en place un référentiel unique de compétences (aussi bien métiers que transverses), pour une plus grande homogénéité entre les différentes équipes et collaborateurs. L'objectif est de cartographier les compétences, de mieux identifier les besoins des collaborateurs et ainsi de mieux les accompagner dans leurs missions ainsi que dans le développement de leur carrière.

Le dispositif « Last Minute » a été revu en 2025 afin de créer un vivier de demandes de formation à l'initiative des collaborateurs. Ce vivier permet de proposer des places disponibles afin d'optimiser le remplissage des formations.

L'UES SFR se donne pour objectifs :

- de maintenir le taux d'accès des salariés à la formation⁹³ à au moins 70% chaque année ;
- d'atteindre un taux de satisfaction des formations suivies en 2025 de plus de 85%.

En 2025, ces objectifs ont été atteints puisque le taux d'accès et le taux de satisfaction lié aux formations pour les salariés de l'UES SFR en 2025 ont respectivement atteint 79% et 88%.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité des formations, le dispositif d'évaluation à froid (4 mois après la formation) a été revu pour mieux prendre en compte l'impact réel des formations sur les pratiques professionnelles.

Ces différents dispositifs ont été complétés de plans d'actions et de programmes pour adresser les enjeux spécifiques liés à la transformation, au contexte des collaborateurs et aux métiers, avec notamment pour objectifs :

- **d'accompagner le management dans la stratégie de transformation** : Un plan d'accompagnement dédié, « Change & Leadership » a été mis en place. La première formation de ce programme, « Manager par les valeurs », a été dispensée à plus de 1 000 managers en 2025, afin d'intégrer les valeurs SFR imagine dans les pratiques managériales de l'UES SFR ;
- **de professionnaliser l'usage de la data et de l'intelligence artificielle** : Un programme de sensibilisation et de formation à l'IA générative à destination des collaborateurs a été déployé en 2025. Ce programme est détaillé dans la section « Innovations liées à l'intelligence artificielle ». En 2025, ce sont ainsi 54% des collaborateurs de l'UES qui ont été sensibilisés à l'IA et plus de 850 qui ont été formés à ses usages ;
- **d'uniformiser les pratiques projets** : Dans le cadre du déploiement d'une méthodologie projet unique au sein de l'UES SFR, un e-learning dédié ainsi que des modules de formation spécifiques ont été mis en place pour accompagner les acteurs projet. Cette démarche vise à renforcer la culture projet et à garantir une application homogène des standards méthodologiques ;
- **d'accompagner les mobilités et promotions** : Pour l'UES SFR, des ateliers collectifs ouverts à tous se tiennent régulièrement pour aider les collaborateurs à définir leur projet professionnel, rédiger leur CV ou préparer les entretiens de mobilité. Ils sont complétés par des entretiens individuels, le cas échéant. De plus, des entretiens flash sont organisés, suite à une mobilité ou promotion, pour identifier les besoins de formation associés à la prise de poste ;

⁹² Cet indicateur exclut Intelcia dont la méthodologie de calcul diffère de celle du reste du Groupe. Le détail de la méthodologie est disponible dans l'annexe « Note méthodologique » et le résultat pour Intelcia dans l'annexe « Synthèse des indicateurs clés de performance ».

⁹³ Voir section « 5.3 Objectifs liés au développement des compétences ».

- **de répondre aux besoins spécifiques de SFR Distribution** : Afin de répondre aux enjeux propres au réseau de distribution de SFR, des modules de formation dédiés à la vente et à la connaissance des offres sont mis à disposition des collaborateurs. Un programme lié à la gestion des incivilités en boutique, dont le détail est disponible dans la section « 8. Santé et sécurité au travail », a également été déployé. De plus, des formations spécifiques et des coachings individuels ont été mis en place à destination des managers. Enfin, un parcours évolutif sur plusieurs mois a été développé pour accompagner les salariés à potentiel dans leur parcours professionnel.

En complément, la plateforme de e-learning accessible à l'ensemble des collaborateurs de l'UES SFR permet de suivre des sessions de sensibilisation, notamment en lien avec la durabilité (environnement, politique sociale, éthique, cybersécurité, données personnelles, etc.) ou l'actualité (IA, programmes opérationnels spécifiques, etc.). En parallèle, une plateforme dédiée à SFR Distribution comporte également des modules techniques et commerciaux abordant des sujets comme les techniques de vente ou les offres.

Ainsi, en 2025, 92% des salariés de l'UES SFR et de SFR Distribution ont été sensibilisés à au moins un des enjeux du développement durable au cours des 3 dernières années.

● 5.2.2 Intelcia

Le plan de formation d'Intelcia est composé de parcours spécifiques définis par type de postes, et s'appuie sur deux dispositifs de formation complémentaires :

- **Intelcia Academy**, qui concentre l'activité d'ingénierie de formation (définition des formats et des contenus de formation, et production des supports associés). Elle gère également l'animation des formations initiales et continues pour les Conseillers clients.
- **Intelcia University**, pour le développement et l'animation des formations dédiées aux directeurs et aux fonctions support.

Les besoins auxquels répondent ces programmes sont identifiés lors des entretiens annuels d'appréciation menés par les managers qui inscrivent ensuite leurs collaborateurs aux formations pertinentes pour acquérir les compétences clés liées à leurs activités. Le groupe Intelcia s'est ainsi fixé pour objectif d'atteindre 60% de salariés formés par an d'ici à 2030.

De plus, des « People Review » annuelles permettent d'identifier les collaborateurs à potentiel pour leur faire bénéficier d'un parcours de développement dédié. C'est également à cette occasion que sont définies les actions de rétention ou les plans de suc-

cession sur les postes clés. Les People Review permettent ainsi d'identifier les compétences clés disponibles en interne et les besoins de recrutements externes.

● 5.2.3 ATS

En 2025, ATS a renforcé la formation des managers de ses différentes entités dans une logique de prévention des risques liés à la santé et à la sécurité des équipes techniques, de développement des compétences des managers de fonctions supports et opérationnelles, et de renforcement des compétences des managers clés sur les enjeux importants de l'activité.

Icart, Eos et Keos poursuivent également le plan de formation sur 3 ans initié en 2023 pour l'ensemble des managers des fonctions support et opérationnelles, qui vise notamment à renforcer les compétences managériales et à professionnaliser la conduite des entretiens individuels.

Enfin, chez Rhône'Telecom, le programme historique « LIFT » permet la création et la fourniture de supports de formation réalisés en interne dont l'objectif est d'accompagner l'évolution des pratiques et des processus.

5.3-Objectifs liés au développement des compétences [S1-4]

- Maintenir un taux d'accès à la formation de plus de 70% pour les salariés de l'UES SFR

Le taux d'accès est mesuré au travers de l'indicateur clé de performance « Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année » dont les modalités de calcul sont disponibles dans l'annexe « Note méthodologique ». Cet objectif est valable uniquement pour les salariés de l'UES SFR. En 2025, cet objectif a été atteint puisque le taux d'accès des salariés à la formation a atteint 79% pour l'UES SFR.

- Taux de satisfaction lié aux formations supérieur à 85% pour les salariés de l'UES SFR en 2025
- L'objectif est d'atteindre 85% de satisfaction des salariés de l'UES SFR dans leurs évaluations des formations qu'ils ont suivies. La satisfaction est mesurée au travers de questionnaires soumis aux salariés de l'UES SFR après le suivi d'une formation. Les notes de 8 à 10 (sur une échelle de 1 à 10) attestent de la satisfaction des salariés. En 2025, cet objectif a été atteint puisque le taux de satisfaction lié aux formations pour les salariés de l'UES SFR était de 88%.

- Au moins 60% des salariés d'Intelcia suivent une formation par an d'ici à 2030

Il s'agit de l'objectif du groupe Intelcia décliné au niveau de sa région francophone. La performance par

rapport à cet objectif est mesurée via l'indicateur clé de performance « Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année ». En 2025, 53% des salariés d'Intelcia ont suivi au moins une formation, s'approchant ainsi de l'objectif fixé pour 2030.

- Déploiement de 100% du plan de formation chez Rhôn'Telecom en 2025

Cet objectif rend compte de la capacité à déployer le plan d'action formalisé par Rhôn'Telecom en 2024 pour l'année 2025. En 2025, le plan de formation a été déployé à plus de 80% atteignant ainsi un niveau satisfaisant et se rapprochant de l'objectif fixé.

5.4-Indicateurs liés au développement des compétences [S1-12]

Indicateurs liés à la formation	Groupe Altice France
	2025
Part des salariés ayant suivi au moins une formation pendant l'année (%)	63%
Part des salariés ayant suivi au moins une formation pendant l'année (%) – hors alternants ⁹⁴	64%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié (unité)	37
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (unité)	58

Les précisions ci-contre ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi au moins une formation au cours de l'année (unité) : seuls les salariés sont comptabilisés dans ce chiffre. Les sensibilisations ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Indicateur lié à l'évaluation des performances et de l'évolution des carrières	Groupe Altice France
	2025
Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière (%)	96%

Indicateurs liés à la sensibilisation	Groupe Altice France	
	2025	2024
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du développement durable au cours des 3 dernières années (%) ☒	92%	75%
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la cybersécurité au cours des 3 dernières années (%) ☒	79%	66%
Taux de conversion des contrats d'alternance en CDI ou CDD (%)	51%	N/D

La part des salariés sensibilisés au développement durable et à la cybersécurité a augmenté de façon

significative grâce aux programmes de sensibilisation décrits dans le rapport.

⁹⁴ Au sein de l'UES SFR et de SFR Distribution (périmètres comptant la majorité des alternants employés par le Groupe Altice France), les actions de formation continue ne visent pas les alternants, qui suivent déjà une formation initiale via leur cursus académique.

6. Diversité et égalité de traitement

6.1-Accords et politiques en matière de diversité et d'égalité de traitement [S1-1]

● 6.1.1 Egalité femmes-hommes

Dans le but de favoriser l'égalité femmes-hommes dans les différents domaines de la vie professionnelle, l'UES SFR, SFR Distribution, ERT Technologies et Intelcia France disposent d'accords d'entreprise sur leurs périmètres respectifs, négociés et signés par les Directions des Ressources Humaines et les partenaires sociaux référents. Ils s'appuient sur des référentiels internationaux tels que les principes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), la Convention des Nations Unies ou la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (UE). En parallèle, Intelcia aborde ces sujets à travers sa Politique Humaine et sa Politique Diversité, avec pour objectif la parité totale en matière de recrutement, d'évolution professionnelle et de formation. Enfin, conformément à la réglementation française, les entités du Groupe publient chaque année l'index de l'égalité professionnelle⁹⁵. Les résultats de cet index sont présentés annuellement aux partenaires sociaux.

● 6.1.2 Handicap

L'UES SFR, SFR Distribution et leurs partenaires sociaux ont signé en 2023 un accord commun relatif à l'emploi, l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap. Cet accord s'appuie sur la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, et sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006. Les mesures prévues sont structurées autour de 4 axes :

- Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Mettre en œuvre un plan de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap et prévenir la désinsertion professionnelle.
- Fournir un accompagnement spécifique aux collaborateurs impactés par le handicap.
- Renforcer les actions de formation et de sensibilisation interne comme externe.

Côté Intelcia, la thématique du handicap est traitée en fonction des législations et des réalités de chaque pays où Intelcia est implanté. En France, un accord spécifique a été négocié et signé en 2025.

Dans les autres pays de la région francophone, la Politique Diversité et la Politique Humaine fixent les grands principes à suivre, centrés sur l'inclusion, le maintien en poste et l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Enfin, des mesures en lien avec le recrutement et l'inclusion des personnes en situation de handicap sont inscrites dans les NAO des sociétés Icart, Eos et Keos, reconduites en 2025. Ces sujets sont également suivis en Comité de direction RH chez ERT Technologies, et les principes de Rhôn'Telecom en la matière sont formalisés sur l'intranet de l'entreprise.

● 6.1.3 Diversité et inclusion par l'emploi

Via la déclinaison des politiques du groupe Intelcia et l'accord relatif à l'égalité professionnelle, Intelcia vise à prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement, et à favoriser l'inclusion de personnes qui peuvent être stigmatisées du fait de leur âge, de leur situation sociale ou de leur handicap notamment. Intelcia agit également avec les acteurs de l'emploi de ses pays d'implantation (tels que France Travail, l'ANAPEC⁹⁶ au Maroc ou l'ANETI⁹⁷ en Tunisie) pour recruter des personnes dites « éloignées de l'emploi » et favoriser leur insertion professionnelle.

6.2-Actions en matière de diversité et d'égalité de traitement [S1-3]

● 6.2.1 Egalité femmes-hommes

• UES SFR et SFR Distribution

L'UES SFR dispose d'un accord « Egalité professionnelle et équilibre vie privée – vie professionnelle » signé en 2023 pour 3 ans. Cet accord définit les actions ainsi que les ressources budgétaires et humaines pour répondre à 2 grands objectifs :

- Augmenter la représentativité des femmes dans les effectifs, le management et les promotions.
- Réduire l'écart salarial entre les femmes et les hommes.

De plus, SFR Distribution a également signé un accord « Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes et parentalité » en 2022 pour 4 ans. Cet accord vise à renforcer la mixité, garantir l'équité d'accès à la formation et à la rémunération, et protéger les carrières en cas de congés liés à la parentalité.

Pour féminiser les métiers techniques, dans lesquels les femmes restent historiquement sous-représentées, et ainsi renforcer la parité, une mesure spécifique de cooptation inclusive a été mise en place. L'UES SFR et SFR Distribution participent également à différents salons spécialisés et inclusifs tel que le

⁹⁵ <https://egapro.travail.gouv.fr/>. L'index égalité professionnelle publié par Intelcia concerne ses effectifs en France uniquement.

⁹⁶ ANAPEC : Association Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences.

⁹⁷ ANETI : Agence Nationale pour l'Emploi des Travailleurs en Tunisie.

Forum Réseaux & Carrières au Féminin. Organisé par l'association Elles bougent, ce forum est dédié à l'insertion professionnelle des femmes dans les filières techniques. Ainsi, en 2025, les femmes représentaient 25% des embauches sur les métiers techniques⁹⁹.

Afin de favoriser la représentation des femmes dans les promotions et le management, l'UES SFR déploie depuis plusieurs années différents programmes valorisant l'ambition et le développement à destination des femmes, tels que la formation « Booster sa carrière au féminin » ou le programme « L'effet A »¹⁰⁰. Enfin, un budget spécifique est prévu chaque année pour réduire les écarts de salaire les plus significatifs au travers d'augmentations dédiées.

Différentes mesures de conciliation vie privée – vie professionnelle sont également en place pour favoriser l'équilibre des temps de vie pour l'ensemble des collaborateurs, dans un contexte où les femmes demeurent souvent plus exposées aux contraintes familiales :

- **Famille** : la plateforme « Mes Solutions Family » met à disposition des collaborateurs de l'UES SFR des services et solutions en lien avec les différentes étapes de la vie (garde d'enfant, soutien scolaire mais également aide aux aidants).
- **Parentalité** : en complément des dispositifs liés à la famille, pour l'UES SFR, des adaptations des temps et modes de travail sont prévus lors des grossesses, un dispositif plus avantageux que la réglementation est en place pour les congés liés à l'enfant (maladie, adaptation au mode de garde) et une formation « conjuguer carrière et parentalité » est proposée au retour de congé maternité/paternité. Pour SFR Distribution, des aménagements sont prévus pour les périodes de péri-maternité et un guide de la parentalité est mis à disposition des collaborateurs.

Afin de changer le regard et les perspectives en interne, des sensibilisations et communications sont partagées régulièrement aux collaborateurs :

- **Pour valoriser les parcours féminins**, une table ronde « Leadership au féminin » a été organisée à l'occasion de la Journée internationale de lutte pour les droits des femmes avec l'interview de la Directrice exécutive des Systèmes d'Information par le PDG de SFR et la Directrice exécutive Ressources Humaines. Des vidéos de collaboratrices

et des webinaires sur l'égalité professionnelle (leadership, syndrome de l'imposteur, affirmation de soi) ont également été diffusés.

- **Pour créer un environnement de travail inclusif et respectueux**, l'UES SFR et SFR Distribution ont rejoint l'initiative #StOpE¹⁰¹ en 2024 qui vise à mutualiser les bonnes pratiques et faire reculer le sexisme ordinaire. En 2025, un webinaire de sensibilisation a été diffusé avec la plateforme Teale¹⁰² pour apprendre à reconnaître et à réagir face aux agissements sexistes.

• Intelcia

Intelcia a mis en place différents processus et actions pour atteindre sur son périmètre les objectifs du groupe Intelcia :

- Une parité salariale totale entre les hommes et les femmes au global et dans le management¹⁰³.
- Une représentativité des femmes de 50% dans l'effectif.
- Une représentativité des femmes de 40% dans le Comité exécutif.

Ainsi, les processus RH intègrent des mesures qui visent à favoriser l'égalité professionnelle dans les temps clés de la vie des collaborateurs. Sur le recrutement, l'objectivité est assurée par la rencontre systématique avec plusieurs interlocuteurs, la réalisation de tests et la mise en place d'un dispositif d'assessment pour les postes clefs. Pour la rémunération, des grilles spécifiques ont été définies, et leur application ainsi que les éventuels écarts font l'objet d'un reporting dédié et de mesures de remédiation. Afin d'informer, sensibiliser et former autour de l'égalité professionnelle, des animations sont organisées chaque année à l'occasion de la Journée internationale de lutte pour les droits des femmes. A titre d'exemple, les collaboratrices d'Intelcia à Madagascar ont pu participer à des sessions d'initiation au « self-defense »¹⁰⁴ dispensées par la Brigade Féminine de Proximité¹⁰⁵.

En 2025, les objectifs présentés ci-dessus sont partiellement atteints : les femmes représentent 59% des effectifs d'Intelcia pour sa région francophone et 33% des personnes siégeant au Comité exécutif. Le résultat de l'objectif lié à la parité salariale totale est confidentiel.

⁹⁸ <https://www.ellesbougent.com/>.

⁹⁹ Intelcia et les MVNO ne calculent pas cet indicateur.

¹⁰⁰ <https://effet-a.com/>.

¹⁰¹ <https://www.afmd.fr/propos-de-linitiative-stope>.

¹⁰² Voir section « 8. Santé et sécurité au travail ».

¹⁰³ Le mode de calcul de cet objectif est disponible dans la section « 6.3 Objectifs liés à la diversité et à l'égalité de traitement » et diffère de celui de l'indicateur clé de performance « Ecart de rémunération entre femmes et hommes ».

¹⁰⁴ Le self defense regroupe des méthodes permettant d'assurer sa protection personnelle face à une situation de menace ou d'agression.

¹⁰⁵ La Brigade Féminine de Proximité, composée exclusivement de femmes policières, a pour mission la prévention des violences basées sur le genre et l'accompagnement des victimes. Elle a été créée en collaboration avec les agences du système des Nations Unie comme le FNUAP, l'UNICEF, le PNUD et le Haut-Commissariat aux Droits de l'Homme.

- ATS

ATS dispose de différents dispositifs en faveur de l'égalité professionnelle et de la conciliation des temps de vie. En 2025, un accord a été signé par ERT Technologies et ses partenaires sociaux sur l'« Egalité professionnelle des femmes et des hommes, la qualité de vie et les conditions de travail ». Les actions d'ATS se concentrent sur 2 principaux piliers :

- **Écarts salariaux** : Le suivi strict des grilles conventionnelles et son contrôle qui permet de réduire les écarts salariaux.
- **Conciliation des temps de vie** : Différentes adaptations des temps de travail sont prévues chez ERT Technologies, Icart, Eos et Keos en lien avec la parentalité. Ainsi, chez ERT Technologies, le temps de travail est aménagé et réduit durant la grossesse et une journée « enfant malade » est rémunérée. Icart, Eos et Keos permettent de leur côté d'adapter les horaires pour le jour de la rentrée scolaire. Le choix du temps partiel est par ailleurs facilité et une partie de l'achat de berceaux est prise en charge.

Ainsi, ERT Technologies et Rhône Telecom ont pour objectif de maintenir leurs index respectifs de l'égalité professionnelle au-dessus de 85%.

● 6.2.2 Handicap

L'ensemble des filiales du Groupe Altice France appliquent la réglementation en vigueur dans leurs pays d'implantation. Ainsi, en France, toutes les filiales réalisent annuellement leur Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH)¹⁰⁶.

- UES SFR et SFR Distribution

L'UES SFR et SFR Distribution ont mis en place depuis de nombreuses années une « Mission Handicap ». Elle est assurée par la responsable de la Mission Handicap, qui s'appuie sur 12 référents handicap RH internes en charge du déploiement local des actions sur tout le territoire français.

L'objectif global de la Mission Handicap est de déployer la politique handicap et d'accompagner les collaborateurs en situation de handicap dans les actions de maintien dans l'emploi, afin d'atteindre 6% de taux d'emploi des personnes en situation de handicap.

En matière de recrutement, les offres sont mises en visibilité sur des sites spécialisés (Agefiph.fr et Handicap.fr notamment) et la Mission Handicap ainsi que ses relais sont présents sur différents évé-

nements spécialisés pour attirer des talents sur les postes ouverts (salon Hello Handicap¹⁰⁷, Forum Emploi APEC¹⁰⁸, Stade vers l'emploi¹⁰⁹ à la Réunion, etc.), Le cabinet spécialisé Defi RH est également mandaté pour soutenir la recherche et l'analyse de profils en lien avec les offres d'emploi disponibles.

Dans le cadre du maintien dans l'emploi, la Mission Handicap accompagne les collaborateurs dans leurs aménagements de poste. SFR est également membre fondateur du Club Handicap & Compétence¹¹⁰ qui regroupe plus de 30 entreprises qui partagent ensemble leurs actions et bonnes pratiques en termes de maintien dans l'emploi. De plus, SFR porte une attention particulière à l'accompagnement des troubles psychiques et de la santé mentale et noue dans ce cadre des partenariats avec des associations spécialisées (Club House¹¹¹ ou encore ARHIM¹¹²). Enfin une hotline dédiée et anonyme est disponible pour répondre aux questions sur le handicap des collaborateurs de l'UES SFR et de SFR Distribution.

Des formations ciblées sont organisées régulièrement à destination des managers, tuteurs d'alternants et des RH pour garantir une intégration et un management adapté aux collaborateurs en situation de handicap. De plus, l'UES SFR déploie depuis 2024 des Cordées Handimanagement¹¹³ pour accroître la connaissance des salariés, managers ou non, et en faire des relais sur les sujets en lien avec le handicap. Environ 100 salariés ont été labellisés depuis le lancement de l'action, dont 40 en 2025. La responsable de la Mission handicap propose régulièrement aux Handimanagers de se réunir autour d'activités pour poursuivre leur sensibilisation et renouveler leur engagement en faveur de l'inclusion.

Des communications régulières et des sensibilisations sont organisées chaque année. En 2025, l'UES SFR et SFR Distribution ont mis à disposition différents dispositifs de formation et de sensibilisation tels qu'une newsletter trimestrielle, des webinaires, etc. Un e-learning d'initiation à la langue des signes française comprenant 16 modules a également été lancé. De nombreuses animations se sont tenues à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) sur les différents sites.

Enfin, le recours au secteur protégé est encouragé auprès des acheteurs dans la politique Achats responsables. A titre d'exemple, les actions de sensibilisation et de communication de la Mission handicap sont réalisées en collaboration avec un fournisseur

¹⁰⁶ <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F22523>.

¹⁰⁷ <https://www.hello-handicap.fr/home>.

¹⁰⁸ <https://www.apec.fr/>.

¹⁰⁹ <https://www.francetravail.fr/region/reunion/candidat/etre-recrute-autrement/le-recrutement-par-le-sport/dsve.html>.

¹¹⁰ <https://club-handicapetcompetences.fr/>.

¹¹¹ <https://www.clubhousefrance.org/>.

¹¹² <https://www.arihlm.org/>.

¹¹³ <https://www.companieros.com/les-cordees-handimanagement-pour-les-collaborateurs/>.

Travailleur Indépendant Handicapé (TIH) et certains travaux d'impression, de logistique et de restauration sont réalisés par des Esat¹¹⁴ et des entreprises adaptées¹¹⁵.

Grâce aux différentes actions menées sur son périmètre, en 2025, SFR Réunion a remporté le Trophée de l'insertion PRITH¹¹⁶ qui valorise les initiatives des entreprises en matière d'emploi des personnes en situation de handicap.

- Intelcia

Les actions d'Intelcia en matière de handicap sont réparties en deux aires géographiques du fait de l'hétérogénéité des réglementations de ses pays d'implantation.

En France, Intelcia dispose d'un référent handicap et de relais dans chaque site. Ils ont pour mission de former et accompagner les collaborateurs dans les étapes de leur vie professionnelle et notamment l'obtention ou le renouvellement d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), les demandes d'adaptation des postes de travail ou du temps de travail. Les relais sont également en charge d'actions de communication et de sensibilisation en lien avec le handicap. Ces actions contribuent à l'objectif d'atteindre un taux d'emploi des personnes en situation de handicap d'au moins 6%.

Dans le reste des pays d'implantation d'Intelcia, un plan d'action sur 5 ans a été lancé en 2025 : des partenariats avec des associations spécialisées pour favoriser les recrutements, la sensibilisation du management en matière de handicap, l'adaptation des programmes de formation initiale pour les rendre accessibles, ou encore la collaboration avec la médecine du travail pour identifier les collaborateurs en situation de handicap et ainsi mettre en œuvre les aménagements pertinents.

- ATS

Les filiales d'ATS ont mis en place différentes actions sur les principaux axes de l'insertion professionnelle et de l'inclusion des personnes en situation de handicap :

■ **Maintien dans l'emploi :** Des aménagements de postes sont réalisés dans toutes les filiales pour répondre aux besoins spécifiques des personnes disposant d'une RQTH. Chez Icart, Eos et Keos, une aide forfaitaire de 1 300€ brut¹¹⁷ est attribuée pour l'octroi ou le renouvellement d'une RQTH et

les salariés en situation de handicap ou dont l'enfant mineur dispose d'une RQTH bénéficient de 2 jours de congés payés supplémentaires.

■ **Communication et sensibilisation :** Rhôn'Telecom, au travers de son référent handicap, mène des campagnes annuelles de sensibilisation sur les grands événements nationaux ou internationaux en lien avec le handicap (SEEPH, journées liées aux handicaps invisibles, à la malvoyance, la surdité, etc.). En 2025, une sensibilisation spécifique a été déployée pour lever les tabous sur la santé et la maladie mentale, et orienter les collaborateurs vers la médecine du travail ou le référent handicap. ERT Technologies a de son côté mené plusieurs campagnes avec pour thème la lutte contre les préjugés liés au handicap et les avantages liés à l'obtention d'une RQTH.

● 6.2.3 Diversité et insertion professionnelle

- UES SFR et SFR Distribution

L'UES SFR dispose d'une formation destinée à recruter sans discriminer. Elle permet aux équipes RH opérationnelles de :

- comprendre les stéréotypes et identifier leurs impacts ;
- connaître le cadre légal en matière de discrimination ;
- distinguer les discriminations des inégalités de traitement ;
- apprendre à mener des processus de recrutement sans discrimination ;
- mesurer les enjeux et les bénéfices de la diversité en entreprise.

En 2025, 23 salariés ont suivi cette formation. Elle est complétée, d'une formation permettant d'aborder la non-discrimination pour les rôles de manager et de recruteur et d'un e-learning « Recruter sans discriminer », à destination des managers et recruteurs. Cet e-learning est également accessible aux managers et recruteurs de SFR Distribution.

L'UES SFR participe également annuellement au Sommet de l'inclusion économique¹¹⁸ et organise régulièrement des job dating avec des associations partenaires afin de recruter des profils issus de milieux modestes.

- Intelcia

Intelcia a mis en place depuis plusieurs années différents programmes qui visent à favoriser la diversité au sein de ses effectifs, l'emploi local et l'in-

¹¹⁴ Esat : Établissement et service d'accompagnement par le travail qui permettent aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle tout en bénéficiant d'un soutien médico-social et éducatif dans un milieu protégé.

¹¹⁵ <https://travail-emploi.gouv.fr/les-entreprises-adaptees-ea-et-entreprises-adaptees-de-travail-temporaire-eatt>.

¹¹⁶ <https://prith-reunion.fr/>.

¹¹⁷ Aide forfaitaire plafonnée sur 5 ans.

¹¹⁸ <https://www.fondation-mozaiik.org/action/le-sommet-de-linclusion-economique-2/>.

sertion professionnelle notamment des personnes éloignées de l'emploi.

Un programme d'insertion en entreprise à destination des jeunes issus de milieux modestes a été mis en place. La formation d'intégration est adaptée afin d'intégrer plus d'explications concernant les processus de l'entreprise et les outils informatiques. De façon plus générale, pour les personnes éloignées de l'emploi, Intelcia propose des contrats d'insertion qui peuvent être transformés en CDI, en collaboration avec les acteurs locaux de l'insertion professionnelle (Etat, Régions, France Travail, ANAPEC, ANETI, etc.). En 2025, l'objectif d'atteindre 20% minimum de personnes éloignées de l'emploi parmi les recrutements a été respecté.

Enfin, en 2025, Intelcia a renforcé ses actions en France, au Maroc et en Tunisie concernant le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes de plus de 50 ans. Le contenu des formations d'intégration à destination de cette population a été repensé, notamment afin d'accorder une part plus importante aux outils informatiques dans les formations données en France. Au Maroc et en Tunisie, Intelcia travaille avec les agences pour l'emploi (ANAPEC et ANETI) pour mieux cibler les personnes de plus de 50 ans dans ses recrutements. A horizon 2030, l'objectif est qu'elles représentent 3% des recrutements au Maroc et en Tunisie, et 8% en France. Ces différentes actions sont accompagnées d'une sensibilisation générale des collaborateurs d'Intelcia via un e-learning relatif à l'anti-discrimination et l'anti-harcèlement.

- ATS

En lien avec les enjeux de diversité au sein de l'entreprise, Rhôn'Telecom a mis en place une formation anti-discrimination, accompagnée d'un plan d'actions pour former l'ensemble des collaborateurs prenant part aux processus de recrutement, dont les managers. L'objectif fixé est de former 100% des managers dans l'année suivant leur prise de poste, qu'elle ait eu lieu à la suite d'un recrutement externe ou d'une promotion interne.

6.3-Objectifs liés à la diversité et à l'égalité de traitement [S1-4]

● 6.3.1 Egalité femmes-hommes

- Augmenter la représentativité des femmes dans les effectifs, le management et les promotions

Cet objectif est décliné selon les périmètre suivants :

- **UES SFR** : les objectifs sont fixés par l'accord de 2023 (année de référence)¹¹⁹ et se déclinent de la façon suivante :

- Augmentation de la part des femmes parmi les effectifs salariés.
- Augmentation de la part des femmes parmi les salariés disposant du statut de manager.
- Augmentation de la part des femmes parmi les promotions.

Les effectifs et les promotions font l'objet d'indicateurs clés de performance dont les modalités de calcul sont disponibles dans l'annexe « Note méthodologique ». L'horizon d'atteinte de ces objectifs est 2025, année de fin de validité de l'accord. Les objectifs relatifs à l'effectif et aux promotions ont été atteints avec une augmentation respective de 1% et de 31% de la représentativité des femmes. La répartition femmes-hommes dans le management observe une tendance stable avec une variation de -0,5% par rapport à 2025.

- **Intelcia** : les objectifs du groupe Intelcia sont déclinés pour sa région francophone : atteindre 50% des femmes dans l'effectif salarié (CDI, CDD, alternants et stagiaires salariés) et 40% de femmes dans le Comité exécutif du groupe Intelcia. En 2025, ces objectifs sont partiellement atteints : les femmes représentent 59% des effectifs d'Intelcia pour sa région francophone et 33% des personnes siégeant au Comité exécutif.

- Réduire l'écart salarial entre les femmes et les hommes

Pour l'UES SFR, l'objectif est de réduire l'écart salarial global entre les femmes et les hommes à classification égale, en application de la réglementation française et de l'index d'égalité professionnelle. Lors de la dernière publication de l'index, en 2025 et sur la base des données 2024, l'écart salarial était de 2,6% soit en baisse de 7% par rapport à l'année précédente.

Intelcia applique et a déjà atteint en 2025 l'objectif groupe Intelcia sur sa région francophone d'atteindre la parité salariale totale, à catégorie égale, sur le salaire fixe d'ici à 2030 pour l'ensemble des salariés et dans le management. Les résultats intermédiaires de cet objectif sont confidentiels.

- Maintenir l'index d'égalité professionnelle au-dessus de 85/100

ERT Technologies et Rhôn'Telecom se sont fixé l'objectif de maintenir l'index d'égalité professionnelle au-dessus de 85/100. Ce chiffre, dont le calcul et la publication annuelle auprès du gouvernement français sont obligatoires, est présenté dans la section « 6.4 Indicateurs liés à la diversité et à l'égalité de traitement ». Du fait du calendrier légal de produc-

¹¹⁹ Voir section « 6.1.1 Egalité femmes-hommes ».

tion et de publication de l'index égalité professionnelle, les données présentées dans le rapport pour l'année N sont celles publiées l'année N sur la base des données de l'année N-1. L'objectif est ainsi pleinement atteint pour ERT Technologies avec un index de 88/100, et pratiquement atteint pour Rhôn'Telecom dont l'index est de 84/100.

● 6.3.2 Handicap

- Atteindre un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6% en France

Cet objectif est valable pour les filiales du Groupe Altice France implantées en France, où il fait l'objet d'une obligation légale : l'UES SFR, SFR Distribution, ATS, MVNO et Intelcia uniquement pour ses activités en France. Pour Intelcia, l'objectif est à atteindre pour l'année 2025. Pour les autres entités, il n'y a pas d'année d'achèvement déterminée, les actions sont mises en œuvre pour atteindre les 6% dès que possible. Le détail du calcul de l'indicateur clé de performance associé à cet objectif est disponible dans l'annexe « Note méthodologique ». En 2025, cet objectif est atteint avec un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6% pour les activités en France du Groupe Altice France.

- Embaucher 23 personnes en situation de handicap par an

Cet objectif concerne l'UES SFR et SFR Distribution. Il est formalisé dans l'accord handicap en vigueur et s'applique à l'ensemble des embauches de personnes en situation de handicap, sur tout type de contrat y compris hors salariés (stagiaires, contrats de travail temporaire, mise à disposition, etc.). En 2025, cet objectif est atteint : 24 personnes en situation de handicap ont été embauchées.

- Embaucher 4% d'alternants en situation de handicap

Cet objectif concerne l'UES SFR et SFR Distribution. Il est formalisé dans l'accord handicap en vigueur et s'applique à l'ensemble des embauches de personnes en situation de handicap en contrat d'alternance. En 2025, près de 3% d'alternants en situation de handicap ont été embauchés. Les actions pour augmenter ce taux perdurent pour 2026.

● 6.3.3 Diversité et insertion professionnelle

- Augmenter le taux de recrutement des personnes de plus de 50 ans chez Intelcia d'ici à 2030
- Intelcia a fixé un objectif volontaire d'accroissement des personnes de plus de 50 ans parmi ses recrutements salariés d'ici à 2030, avec une cible à 3% pour le Maroc et la Tunisie et une cible à 8% pour la France. En 2025, les actions mises en place pour atteindre l'objectif à 2030 ont permis d'atteindre un taux de recrutement des personnes de plus de 50 ans de 1% au Maroc, 6% en Tunisie et 7% en France.

- Recruter 40% de jeunes de moins de 25 ans chaque année chez Intelcia

Intelcia applique sur sa région francophone l'objectif volontaire du groupe Intelcia d'atteindre 40% de jeunes de moins de 25 ans recrutés en contrat salarié chaque année. En 2025, l'objectif est pratiquement atteint puisque les jeunes représentent 37% des recrutements.

- Atteindre 20% de personnes éloignées de l'emploi ou recherchant leur 1ère expérience parmi les recrutements d'Intelcia

Intelcia s'est fixé pour objectif qu'au moins 20% de ses recrutements salariés de 2025 concernent des personnes en recherche d'une première expérience professionnelle ou dites éloignées de l'emploi. Cet objectif a été atteint en 2025 puisque les personnes dites éloignées de l'emploi représentent 25% des recrutements de l'année.

- Former 100% des managers Rhôn'Telecom à la lutte contre les discriminations dans l'année suivant leur prise de fonction

Cet objectif concerne uniquement l'entité juridique Rhôn'Telecom. Un manager est considéré comme formé lorsqu'il a suivi l'ensemble de la formation prévue par l'entreprise sur la lutte contre les discriminations. La mesure de l'atteinte de cet objectif a lieu chaque année. En 2025, il n'y a eu aucun nouveau manager chez Rhôn'Telecom.

6.4-Indicateurs liés à la diversité et à l'égalité de traitement

● 6.4.1 Egalité femmes-hommes [S1-8] [S1-15]

Indicateurs liés à l'égalité femmes-hommes	2025		2024	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Répartition dans le Top management (unité)	78	91	N/D	N/D
Répartition dans le Top management (%)	46%	54%	N/D	N/D
Répartition dans le Comité exécutif (%)	18%	82%	N/D	N/D
Répartition dans les promotions attribuées à des salariés en CDI (%)	45%	55%	40%	60%
Répartition dans les embauches (%)	51%	49%	49%	51%
Répartition dans les embauches sur des métiers techniques (%)	25%	75%	N/D	N/D

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Répartition femmes-hommes dans le Comité exécutif (%) : ce chiffre permet de rendre compte de la répartition femme-homme au sein du Comité exécutif du Groupe Altice France.
- Répartition femmes-hommes dans les embauches (%) : les embauches incluent les transfor-

mations de contrat (apprentissage ou professionnalisation vers CDD/CDI, et CDD vers CDI).

- Répartition femmes-hommes dans les embauches sur des métiers techniques (%) : les métiers techniques concernent pour l'UES SFR et ATS les métiers liés au réseau et aux systèmes d'information, et les métiers commerciaux pour SFR Distribution. Les embauches incluent les transformations de contrat. Seuls l'UES SFR, ATS et SFR Distribution calculent ce chiffre.

Indicateur lié à l'écart salarial ☒

Groupe Altice France

2025

Ecart de rémunération femmes-hommes (%)

7,7%

Index égalité professionnelle homme-femme	2025	2024	2023
	Points acquis	Points acquis	Points acquis
UES SFR	92	92	87 ¹²⁰
SFR Distribution	93	94 ¹²⁰	93
ATS : ERT Technologies	88	86	N/D
ATS : Rhôn'Telecom	84	N/D	N/D
ATS : Icart	79	N/D	N/D
ATS : ERT Mobile	79	N/D	N/D
ATS : Azurconnect	84	N/D	N/D
MVNO : Coriolis	84	N/D	N/D
Intelcia : Intelcia France	94	99	98

¹²⁰ Les index égalité professionnelle homme-femme de l'UES SFR pour l'année 2023 (sur la base des données 2022) et de SFR Distribution pour l'année 2024 (sur la base des données 2023) ont été corrigés par rapport à la DPEF 2024 qui indiquait à tort des résultats respectifs de 87/100 et de 93/100.

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Index égalité professionnelle homme-femme : ce chiffre reprend l'index de l'égalité professionnelle légal français. Il a pour objectif de calculer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise. Il est obligatoire pour

toute entreprise présentant au moins 50 salariés au cours de l'année écoulée. Il doit être publié chaque année, au plus tard le 1er mars. Toutes les sociétés publiant cet index sont présentes dans le tableau. Du fait du calendrier légal de production et de publication de l'index égalité professionnelle, les données présentées dans le rapport pour l'année N sont celles publiées l'année N sur la base des données de l'année N-1.

● 6.4.2 Handicap [S1-11] ☒

Groupe Altice France		
Indicateurs liés à la sensibilisation	2025	2024
Pourcentage de salariés en situation de handicap (%)	6%	5%

L'augmentation de la part de salariés en situation de handicap s'explique par les actions mises en

place par le Groupe Altice France en ce sens, et décrites dans les sections précédentes du rapport.

● 6.4.3 Diversité et insertion professionnelle

Groupe Altice France		
Indicateurs relatifs à la diversité et à l'insertion professionnelle	2025	2024
Pourcentage de personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés (%)	25%	N/D
Pourcentage de salariés de moins de 30 ans parmi les nouveaux embauchés (%)	65%	64%
Pourcentage de salariés de plus de 50 ans parmi les nouveaux embauchés (%)	4%	11%

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les nouvelles embauches a diminué, principalement du fait du retour à une dynamique de recrutement plus classique, suite à des périodes antérieures particulièrement dynamiques.

Les précisions ci-dessous ne concernent que les chiffres illustratifs majeurs. Les indicateurs clés de performance sont quant à eux décrits dans l'annexe « Note méthodologique ».

- Part des salariés de moins de 30 ans parmi les nouveaux embauchés (%) : ce chiffre permet de rendre compte de la part que représentent les moins de 30 ans dans les embauches de salariés. Les nouvelles embauches excluent les transformations de contrat.
- Part des salariés de plus de 50 ans parmi les nouveaux embauchés (%) : ce chiffre permet de rendre compte de la part que représentent les plus de 50 ans dans les embauches de salariés. Les nouvelles embauches excluent les transformations de contrat.

7. Organisation du travail et rémunération [S1-1] [S1-3]

Le Groupe Altice France applique les dispositifs légaux en matière d'organisation du travail et de rémunération. En France et au Cameroun, l'ensemble des collaborateurs sont soumis à des conventions collectives qui assurent le respect des seuils réglementaires. Enfin, différents accords, dont les NAO, complètent ces dispositifs en instaurant des mesures plus favorables aux collaborateurs.

7.1-Organisation du temps de travail et congés

Le temps de travail est organisé en adéquation avec les différentes entités, les métiers et les dispositions légales de chaque pays d'implantation. Des congés compensateurs existent pour les fonctions aux horaires spéciaux (3x8, astreintes, etc.). Des outils sont en place pour simplifier la gestion du temps de travail et assurer la continuité des activités.

Au sein de l'UES SFR, les salariés acquièrent jusqu'à

27 jours de congés payés par an, soit 2 de plus que le minimum légal. Ils bénéficient également de RTT, jusqu'à 20 jours selon les entités juridiques et le niveau hiérarchique.

Des congés pour événements personnels et familiaux existent aussi dans toutes les sociétés du Groupe (mariage, décès, déménagement, enfant malade, etc.). Chez Intelcia, ces événements sont pris en compte dans les week-ends chômés permis pour les fonctions dont l'activité s'exerce 7jours/7.

Enfin, des accords de télétravail ont été signés pour améliorer l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle, pour les entités et les fonctions le permettant, avec jusqu'à 3 jours de travail à distance par semaine. Dans ce cadre, des dispositifs d'aide existent pour permettre aux salariés d'équiper leur domicile pour travailler dans de bonnes conditions.

7.2-Rémunération

Les différentes entités du Groupe Altice France disposent de grilles de rémunération fixe qui respectent les minimums légaux et professionnels. Dans chacun de ses pays d'implantation, Intelcia réalise également des benchmarks des rémunérations pour s'assurer que les salaires applicables dépassent les minimums observés.

La plupart des entités du Groupe ont également instauré une rémunération variable. Celle-ci valorise la performance individuelle et/ou collective, est ajustée selon le niveau de responsabilité du salarié et vient compléter la part fixe du salaire.

7.3-Protection sociale

L'ensemble des sociétés du Groupe bénéficient de dispositifs de protection sociale. Intelcia propose des régimes frais de santé, tandis que l'UES SFR, SFR Distribution et ATS ont mis en place des régimes frais de santé et prévoyance. L'UES SFR dispose également d'un système collectif d'épargne retraite, incluant un abondement de l'entreprise.

7.4-Epargne salariale

Des dispositifs de participation existent pour les salariés du Groupe exerçant leur activité en France. Pour l'UES SFR et SFR Distribution, le dispositif de participation est complété :

- par un accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise ;
- et un Compte Epargne Temps qui permet aux salariés d'épargner une partie de leurs congés payés et de leurs RTT, afin de compenser certains

congés non rémunérés ou de toucher la rémunération correspondante dans des cas prévus par les accords selon les entreprises.

8. Santé et sécurité au travail

8.1-Stratégie et politiques en matière de santé et sécurité au travail [S1-1]

● 8.1.1 SFR et SFR Réunion

SFR et SFR Réunion ont défini des stratégies et des politiques distinctes pour tenir compte des différents types d'activités de leurs sites et des risques et enjeux associés :

- **Les sites réseaux**, où interviennent des techniciens salariés ou prestataires qui sont majoritairement exposés aux risques de chute, aux risques électriques, d'exposition aux ondes électromagnétiques et de maladies professionnelles.
- **Les sites tertiaires boutiques** où travaillent les vendeurs, en contact avec le grand public, principalement confrontés aux risques d'agressions physiques et verbales.
- **Les sites tertiaires bureaux** qui regroupent des populations sédentaires (risques de troubles musculosquelettiques¹²⁰ et risques psychosociaux¹²¹) et itinérantes comme les commerciaux (risques routiers et d'agressions).

Chez SFR, la stratégie SST¹²² des sites réseaux et tertiaires bureaux est pilotée par la Direction SST, rattachée à la Direction Immobilier et Affaires Générales, en collaboration avec la Direction Politique Sécurité, rattachée à la Direction exécutive Réseau. La stratégie SST pour les sites tertiaires boutiques est quant à elle pilotée par la Direction des Ressources Humaines de SFR Distribution.

- Sites réseaux

Les politiques de SST des sites réseaux de SFR et SFR Réunion ont pour objectifs communs :

- la limitation des risques d'accident du travail pour les collaborateurs et les prestataires externes qui travaillent également sur les sites réseaux de l'entreprise;
- l'évaluation des risques professionnels ;
- le renforcement des actions de prévention.

Une direction spécifique est en charge de la gouvernance de la politique santé et sécurité réseau de SFR, elle définit annuellement une feuille de route qui est validée par la Direction Générale de SFR. Des comités de pilotage, réunissant le Directeur exécutif Réseau et son Comité de direction, se tiennent deux fois par an. Ils permettent de suivre les indicateurs associés à la feuille de route, les analyses des inci-

¹²⁰ Troubles musculosquelettiques : TMS.

¹²¹ Risques psychosociaux : RPS.

¹²² SST : Santé et Sécurité au Travail.

dents survenus et les résultats des audits réalisés. Chez SFR Réunion, le responsable de la santé et sécurité est en charge du pilotage de la politique sécurité réseau. Son application passe par la mise à jour annuelle du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)¹²³ et le suivi des plans d'action associés.

De plus, SFR participe trimestriellement à une réunion inter-opérateurs organisée par l'Arcep et dont l'objectif est la mise en place de dispositifs collectifs de protection entre les propriétaires de sites télécoms les plus importants.

- Sites tertiaires boutiques

Les politiques santé et sécurité des boutiques de SFR et SFR Réunion se focalisent essentiellement sur la sécurité des vendeurs. Elles visent notamment à maîtriser les risques de malveillance, qui incluent les agressions physiques et verbales ainsi que les vols et vol aggravés, dans un contexte de recrudescence des actes de malveillance ciblant les enseignes de téléphonie.

Respectivement placées sous la responsabilité du Directeur Général de SFR Distribution et du Responsable Santé et Sécurité au Travail pour SFR et SFR Réunion, l'application de ces politiques et les indicateurs de performance associés sont suivis trimestriellement en CSE et en Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) pour l'UES SFR et SFR Distribution.

Ces politiques visent notamment à instaurer des outils efficaces de signalement des incidents en boutique, permettant à la fois une prise en charge rapide des situations rencontrées et une analyse a posteriori pour renforcer les dispositifs en place.

- Sites tertiaires bureaux

Les politiques SST de SFR et SFR Réunion disposent d'une déclinaison opérationnelle adaptée aux risques spécifiques liés à leurs activités, tels qu'évalués dans le DUERP. Chaque année SFR et SFR Réunion définissent leurs objectifs, en lien avec ces politiques, dans une feuille de route associée et avec pour objectifs globaux :

- d'améliorer le DUERP,
- d'assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires, en se basant sur les principes de la norme ISO 45001.

Le suivi est réalisé via différentes instances selon les périmètres : Comité de direction, CSE/CSSCT, etc. Il inclut l'évaluation des actions de prévention via le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de

Travail (PAPRI Pact)¹²⁴ et des indicateurs de performance associés, portant notamment sur les accidents de travail, la formation, la sinistralité routière, l'absentéisme et le suivi de l'accès aux dispositifs psychosociaux.

● 8.1.2 Intelcia

Les sujets en lien avec la santé et sécurité au travail sont compris dans la Politique Humaine du groupe Intelcia. Ils sont également partie intégrante de l'accord d'Intelcia en France sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie et les conditions de travail, avec pour objectifs :

- de fournir un environnement sain et accessible à tous ;
- d'évaluer périodiquement les risques ;
- de former et sensibiliser à la sécurité ;
- et de prévenir les RPS ainsi que les TMS.

Largement diffusées auprès des équipes RH opérationnelles, les principales actions prévues par la Politique Humaine et l'accord sont suivies de façon régulière au travers d'indicateurs clés de performance.

● 8.1.3 ATS

Chez ATS, les filiales dont les activités sont les plus à risque sont couvertes par une politique Qualité, Sécurité et Environnement (QSE)¹²⁵ et Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)¹²⁶. Ces politiques ont pour but de limiter les risques d'accident du travail et de réduire l'absentéisme.

Rhôn'Telecom, dont les activités d'ingénierie ont essentiellement lieu dans des bureaux, dispose des dispositifs clés en matière de santé et sécurité : DUERP, PAPRI Pact, et Bilan SST. Suivis régulièrement, ils font également l'objet d'un plan de communication annuel pour garantir la sensibilisation des collaborateurs aux risques SST.

8.2-Actions en matière de SST [S1-3]

Les actions en matière de SST présentées dans cette section se concentrent en majorité sur la sécurité, l'évaluation et la prévention des risques. Les autres actions, notamment en lien avec la prévention des RPS, sont présentées dans la section « 9. Qualité de vie et conditions de travail ».

● 8.2.1 SFR et SFR Réunion

- Sites réseaux

Pour limiter les risques liés à leurs sites réseaux, SFR et SFR Réunion ont mis en place un système d'évaluation de la conformité des sites en matière de SST.

¹²³ En France, le DUERP est un document que chaque entreprise a l'obligation de mettre en place et qui répertorie les risques professionnels auxquels sont exposés ses employés.

¹²⁴ En France, le PAPRI Pact est un document obligatoire dans les entreprises d'au moins 50 salariés, au sein duquel sont définies les actions de prévention visant à adresser les risques professionnels identifiés au sein du DUERP.

¹²⁵ ERT Technologies.

¹²⁶ Icart, Eos, Keos.

L'accès aux sites les plus à risque est interdit pour les interventions, sauf autorisation expresse des responsables en charge de la sécurité réseau et sous condition du respect des consignes de sécurité spécifiques définies. Des actions sont menées pour réduire le nombre de sites classés à haut risque (suivi des contrôles réglementaires, négociation et collaboration avec les bailleurs, etc.).

Les sites réseaux de SFR et SFR Réunion ont la particularité d'accueillir un nombre important de prestataires externes. Les actions mises en œuvre tiennent compte de cette spécificité et visent à adresser les risques de façon adéquate pour chaque population et sans ingérence vis-à-vis des fournisseurs.

Pour l'ensemble du personnel de l'entreprise qui intervient sur les sites réseaux, un « Passeport Sécurité » a été mis en place. Obligatoire, il comprend des formations, notamment sur les Equipements de Sécurité Individuelle (EPI), afin que chaque collaborateur dispose des habilitations adéquates pour exercer ses fonctions. Une version spécifique de ce Passeport Sécurité a été conçue pour les managers qui inclut également les enjeux de responsabilité. Ces dispositifs sont complétés par différents e-learning dont le but est de sensibiliser à des risques spécifiques.

Pour les travailleurs externes, les plans de prévention¹²⁷, et le cas échéant, des plans de prévention spécifiques pour les travaux classés comme dangereux, sont rédigés et régulièrement mis à jour. Ils incluent l'obligation pour les intervenants extérieurs de suivre des formations en lien avec les risques des sites concernés et de disposer des habilitations obligatoires. Les prestataires externes ont l'obligation de prendre connaissance des plans de prévention et de s'engager formellement à leur respect avant intervention. SFR réalise également des animations sur le terrain avec ses sous-traitants sur des risques spécifiques ou des accidents ayant eu lieu par le passé. Ces animations peuvent bénéficier aux collaborateurs d'ATS agissant sur les sites de SFR.

- Sites tertiaires boutiques

En 2025, SFR Distribution a renforcé les ressources financières et humaines allouées aux actions SST en boutique pour faire face à l'augmentation des risques de malveillance à l'encontre des collaborateurs. Une cartographie des sites les plus exposés sur les trois dernières années a été réalisée, dont les résultats ont été utilisés pour alimenter un plan d'action sécurité. L'installation de dispositifs de sécurité renforcés dans les boutiques a été priorisée, avec par exemple la mise en place de sas d'entrées, de caméras supplémentaires ou de boutons poussoirs

pour faciliter les alertes. L'organisation du travail a également été revue pour limiter le travail isolé et favoriser la présence d'au moins 2 collaborateurs sur les points de vente.

Enfin, le dispositif de formation a été renforcé pour former les collaborateurs à la gestion des risques les plus significatifs (ex : incivilités, RPS, etc.) avec notamment l'ajout d'un module de formation obligatoire pour les nouveaux collaborateurs, et dont le suivi doit être renouvelé tous les trois ans.

SFR Réunion a également intensifié ses dispositifs SST à destination de ses boutiques avec le renforcement des actions de formation et la mise en place d'un outil de signalement des actes de malveillance.

- Sites tertiaires bureaux

Exposés à des risques physiques d'une intensité globalement plus faible, les collaborateurs sédentaires et itinérants disposent d'un programme spécifique de sensibilisation et de formation.

Ce programme comprend des ateliers et webinaires de prévention organisés mensuellement, une journée annuelle dédiée à la SST et des formations qui incluent notamment :

- des préventions aux différents risques routiers y compris pour les cyclistes ;
- une formation Equipier incendie, pour s'investir dans la sécurité des sites. Depuis 2025, chez SFR, une partie du renouvellement de cette formation est menée en réalité augmentée directement dans les bureaux.

De plus, un dispositif d'amélioration de la prévention des risques liés à la qualité de vie et des conditions de travail et des RPS a été mis en place. Il permet, au travers d'une analyse des facteurs de risque, d'identifier les impacts potentiels liés aux évolutions organisationnelles, technologiques ou outils, et ainsi de mieux anticiper et prévenir les risques associés pour les populations concernées.

● 8.2.2 Intelcia

Intelcia a mis en place des dispositifs adaptés aux réglementations et aux risques de ses différents pays d'implantation pour réduire les risques SST et en particulier les accidents du travail : DUERP et PAPRIACT en France ; audits sécurité et plans d'action SST pour ses autres pays d'implantation. Les évaluations sont réalisées chaque année par le service RH et les représentants du personnel sur chaque site, et donnent lieu à la rédaction d'un plan d'action. Elles sont complétées par l'audit d'un cabinet externe concernant les risques en matière de bruit, lumière et température.

¹²⁷ Les plans de prévention comprennent une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, installations et matériels. Ils définissent les mesures prises par chaque entreprise agissant sur un site en vue de prévenir ces risques.

● 8.2.3 ATS

En 2025, ATS a poursuivi le déploiement des dispositifs et plans d'action prévus par les politiques de ses filiales. En particulier, ERT Technologies a organisé une journée sécurité pour sensibiliser ses collaborateurs aux risques en matière de sécurité. En parallèle, l'entreprise a mis à jour son évaluation des risques pour intégrer les spécificités propres à chaque région où elle intervient.

8.3-Objectifs liés à la SST [S1-4]

● 8.3.1 SFR et SFR Réunion

- 0 accident grave impliquant des collaborateurs SFR sur les sites réseaux

Il s'agit d'un objectif pour l'année 2025, qui vise uniquement les accidents de collaborateurs SFR sur les sites réseaux. Un accident est considéré grave lorsqu'il entraîne le décès, une incapacité permanente ou un impact physique et moral grave (blessures corporelles, douleur, perte de capacité de travail ; stress post-traumatique, isolement social). Cet objectif ne concerne pas SFR Distribution puisque ses collaborateurs n'interviennent pas sur le réseau. En 2025, l'objectif n'a pas été atteint puisqu'au moins un accident grave a été recensé. Les efforts pour réduire les accidents se poursuivent pour s'approcher de l'objectif.

- 100% des sous-traitants réseau travaillant pour SFR⁴⁹ et SFR Réunion inscrits au plan de prévention

Il s'agit d'un objectif constant dans le temps, et atteint en 2025, qui vise à ce que l'ensemble des sous-traitants de rang 1 et 2 travaillant pour SFR et SFR Réunion soient inscrits dans le plan de prévention en continu. Un état est réalisé chaque année au 31/12 pour mesurer l'atteinte de cet objectif. Cet objectif ne concerne pas SFR Distribution puisque ses collaborateurs n'interviennent pas sur le réseau.

- 100% des salariés CDI en boutique formés à la gestion des incivilités

Il s'agit d'un objectif constant dans le temps qui vise à ce que l'ensemble des salariés CDI de plus de 6 mois d'ancienneté travaillant dans les boutiques de SFR soient formés à la gestion des incivilités. Un état des lieux est réalisé chaque année au 31/12 pour mesurer l'atteinte de cet objectif. Seuls les salariés de SFR Distribution sont concernés par cet objectif puisqu'ils sont les seuls à travailler en boutique. En 2025, l'objectif est partiellement atteint, avec plus de 80% des salariés CDI en boutique formés à la gestion des incivilités. Les efforts pour atteindre 100% de formés se poursuivent en 2026.

- 0 dépassement de validité des habilitations, attestations, certifications sécurité des personnes pour les salariés de SFR et SFR Réunion

Cet objectif annuel vise à anticiper les besoins de renouvellement d'habilitations, d'attestations et de certifications des salariés de sorte à ce qu'ils soient à nouveau formés avant l'expiration de leur validité et ainsi assurer la conformité réglementaire. Il vise l'ensemble des salariés travaillant sur les sites techniques et dans les sites tertiaires bureaux. Cet objectif ne concerne pas SFR Distribution puisque ses collaborateurs n'exercent pas le type d'activité requérant ces documents. En 2025, l'objectif est quasiment atteint, avec 98% des habilitations, attestations et certifications renouvelées avant leur dépassement de validité. L'écart vis-à-vis de l'objectif est lié à des absences justifiées lors des sessions de formation.

● 8.3.2 Intelcia

- 1 plan de prévention des risques mis à jour annuellement par site d'Intelcia

Cet objectif concerne l'ensemble du périmètre Intelcia. Dans certains pays, notamment la France, il répond à une obligation réglementaire. Pour les autres, la mise en place de ce dispositif et l'objectif associé sont volontaires. Les mises à jour sont fondées sur les résultats des audits SST réalisés sur chacun des sites. Le résultat de cet objectif est confidentiel.

● 8.3.3 ATS

- Tendre vers 0 accident du travail

Cet objectif vise à réduire au minimum les accidents du travail sur les filiales ERT Technologies, Icart, Eos, Keos et Rhôn'Telecom. Les accidents de trajet sont exclus du calcul. Seuls les salariés sont considérés dans le calcul de cet indicateur clé de performance. Le résultat de cet objectif est confidentiel.

8.4-Indicateurs liés à la SST [S1-13]

Indicateurs liés à la SST	Groupe Altice France
	2025
Taux de fréquence des accidents du travail	6.90
SFR hors SFR Distribution	2.19
SFR Distribution	19.81
SFR Réunion	8.48
ATS	18,27
MVNO	1.92
Intelcia	4.68
Taux de fréquence des accidents du travail ☒	0,36
SFR hors SFR Distribution	0,10
SFR Distribution	1,23
SFR Réunion	0,09
ATS	0,70
MVNO	0,06
Intelcia	0,28
Taux d'absentéisme pour maladie ou suite à un accident lié au travail (%)	4%
Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail ou de blessures / problèmes de santé liés au travail (unité)	24 976
SFR hors SFR Distribution	2 219
SFR Distribution	18 648
SFR Réunion	40
ATS	4 069
Nombre de cas de maladies professionnelles au cours de l'année (unité)	36
Nombre de décès résultant de l'activité professionnelle (unité)	0

9. Qualité de vie et conditions de travail

9.1-Stratégies et politiques en matière de qualité de vie et conditions de travail [S1-1]

Chaque périmètre du Groupe Altice France dispose de sa propre stratégie et de ses politiques en matière de Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT), qui s'appuient sur les risques identifiés en matière de SST, les obligations réglementaires locales et conventionnelles ainsi que sur les orientations stratégiques RH associées¹²⁸. Ces politiques et stratégies ont pour objectifs communs :

- de promouvoir le dialogue et la cohésion ;
 - d'améliorer le bien-être des collaborateurs ;
 - de renforcer l'engagement et le sentiment d'appartenance ;
 - de prévenir les RPS ;
 - de favoriser un environnement de travail inclusif et solidaire ;
 - d'encourager l'équilibre des temps de vie.
- Chez ATS et sur le périmètre France d'Intelcia, ces thématiques sont également intégrées au sein d'accords qui visent à améliorer l'égalité professionnelle femmes-hommes. Ces accords et les dispositifs associés sont décrits dans la section « 6.1.1 Egalité femmes-hommes ».

¹²⁸ Voir section « 1. Stratégies et politiques sociales ».

9.2-Actions en matière de QVCT [S1-3]

● 9.2.1 UES SFR et SFR Distribution

Pour prévenir les RPS, soutenir les collaborateurs en situation de fragilité et améliorer le climat social et le bien-être au travail, l’UES SFR et SFR Distribution disposent d’une formation à destination des managers pour gérer les éventuels RPS dans leurs équipes. L’UES SFR et SFR Distribution mettent également à disposition différents canaux permettant à leurs collaborateurs de solliciter et recevoir un accompagnement et du soutien concernant leurs difficultés personnelles et/ou professionnelles : numéro téléphonique gratuit 24h/24, 7j/7 ; permanences psychologiques sur certains sites ou possibilité d’un suivi individuel en cabinet de ville pour les collaborateurs de sites non couverts par une permanence. Par ailleurs, une solution digitale autour de la santé mentale a été déployée en 2024 et renforcée en 2025, qui agit comme outil de prévention secondaire. Anonyme et confidentielle, cette plateforme permet aux collaborateurs d’évaluer leur indice de santé mentale, de consulter des contenus adaptés à leur situation via un programme élaboré par des professionnels. Depuis 2025, il est également possible pour les collaborateurs de prendre directement rendez-vous avec des experts via la plateforme. Plusieurs webinaires sont organisés annuellement sur la thématique de la santé mentale et accessibles en replay. D’autres ressources sont également disponibles sur les intranets, dans une rubrique dédiée où figurent aussi tous les contacts utiles en matière de santé mentale et bien-être. L’ensemble de ces actions permet de faciliter la prise de contact des collaborateurs avec des professionnels partenaires de l’UES SFR et de SFR Distribution, tels que des assistants sociaux, des psychologues ou des prestataires spécialisés en accompagnement. Enfin, des dispositifs d’échange régulier avec la direction et un baromètre social interne sont en place et sont décrits dans les sections « 2. Dialogue Social » et « 3. Dispositifs de remontée des préoccupations des collaborateurs ».

● 9.2.2 Intelcia

Intelcia dispose également de lignes téléphoniques de soutien psychologique pour accompagner les collaborateurs en difficulté. Ils ont par ce biais accès à des psychologues professionnels avec lesquels ils peuvent échanger en toute confidentialité et en conservant leur anonymat. Des animations sur site ont également lieu régulièrement à l’occasion de fêtes nationales, culturelles, religieuses ou encore d’évènements sportifs. A ces

occasions, les collaborateurs peuvent également avoir accès à des services paramédicaux liés au bien-être (masseurs, sophrologues, etc.).

● 9.2.3 ATS

Afin de prévenir les RPS, ERT Technologies dispose aussi de lignes de soutien psychologique qui sont activées de façon ponctuelle lorsqu’un évènement peut atteindre la santé des collaborateurs (décès sur un chantier, situation de détresse, etc.). De plus ERT Technologies organise régulièrement des évènements conviviaux pour renforcer le lien entre les collaborateurs.

9.3-Objectif lié à la QVCT [S1-4]

Outre les objectifs déjà présentés dans les différentes sections de ce rapport, Intelcia s’est fixé l’objectif suivant :

- Atteindre 67% de satisfaction des collaborateurs dans les réponses à l’enquête annuelle
- Cet objectif est basé sur l’enquête de satisfaction « Tell us », qui est menée chaque année chez Intelcia et dont les résultats sont confidentiels.

9.4-Indicateur lié à la QVCT

Groupe Altice France		
Indicateur lié à la QVCT	2025	2024
Taux de départs volontaires (%)	16%	21%

Le taux de départs volontaires a baissé en 2025 du fait de différentes actions de rétention telles que le plan d’action pour réduire le taux de turnover déployé par la Direction des Ressources Humaines d’Intelcia.

Qualité de service et satisfaction client

Les acteurs du secteur des télécommunications fournissent en France des services d'intérêt général tels que l'accès quotidien à internet et à des services de téléphonie. En ce sens, la qualité de ces services est un enjeu sociétal clé, que le Groupe Altice France place, avec la satisfaction client, au cœur de sa stratégie. Cette importance a été réaffirmée dans le cadre du projet d'entreprise SFR imagine, et est au fondement de la démarche du Plan Marshall NPS.

1. Le Plan Marshall NPS : présentation et gouvernance

1.1-Présentation du Plan Marshall NPS

Lancé courant 2024, le Plan Marshall NPS a pour objectif de renforcer et d'accélérer les projets visant l'amélioration de la qualité des services proposés par le Groupe et de l'expérience de ses clients, en garantissant une prise en charge efficace dès le premier contact, en simplifiant les parcours client et en assurant une qualité relationnelle optimale à chaque interaction. Ce plan, d'abord défini pour répondre aux besoins des clients de SFR en France hexagonale, est mis en œuvre avec l'appui d'Intelcia et d'ATS, et décliné localement, pour les initiatives pertinentes, par SFR Réunion. Les projets ont porté, dans un premier temps, sur les services proposés aux clients grand public. Puis, le Plan Marshall NPS a été étendu en 2025 au marché B2B et enfin au marché opérateur (clients opérateurs). Pour soutenir cette dynamique, une plateforme collaborative a été déployée en interne afin que chaque collaborateur¹²⁹ puisse proposer ses idées pour améliorer la qualité des services de SFR. Chaque proposition d'amélioration est analysée par l'un des 10 référents de la plateforme, puis étudiée dans les Comités de direction concernés. En 2025, ce sont plus de 50 initiatives qui ont été lancées à la suite d'une proposition faite sur cette plateforme. Les suggestions remontées via d'autres canaux par les équipes opérationnelles ont également été étudiées, ainsi que les projets d'amélioration de la qualité de service déjà en cours. Les initiatives à poursuivre ou à lancer ont été regroupées au sein de 6 grands chantiers, détaillés dans la suite du document.

1.2-La gouvernance du Plan Marshall NPS

Une gouvernance dédiée a également été instaurée afin de faciliter la mise en œuvre du Plan Marshall NPS. Cette gouvernance s'appuie :

- **sur trois niveaux de relais :**
 - Les porteurs d'initiatives : au sein de chaque chantier, ils pilotent l'avancement opérationnel de leurs initiatives au quotidien.
 - Les responsables de chantier : ils représentent et pilotent les différents porteurs d'initiatives pour chaque chantier.
 - La Direction exécutive de la Transformation : elle coordonne l'ensemble du Plan Marshall NPS ;
- **sur trois types d'instances :**
 - Les comités chantiers Marshall, qui permettent le suivi opérationnel des initiatives de chaque chantier et qui ont lieu une fois toutes les 6 semaines pour chaque chantier.
 - Les comités de pilotage, qui regroupent les membres du Comité exécutif du Groupe Altice France dont les directions sont impliquées dans le Plan Marshall NPS. Ces comités ont pour but d'assurer mensuellement le suivi des chantiers, et d'identifier les sujets transverses associés.
 - Les interventions en Comité exécutif, qui ont lieu une fois par trimestre pour présenter les dernières avancées liées au Plan Marshall NPS à travers des indicateurs de performance clés pour chaque grand chantier ;
- **sur deux outils principaux de suivi de la performance :**
 - Le tableau de bord général qui permet de suivre les indicateurs clés par chantier.
 - Le reporting mensuel qui regroupe l'ensemble des initiatives et détaille leur niveau d'avancement.

2. Enjeux et résultats 2025 par chantier

Le Plan Marshall NPS mobilise des centaines de collaborateurs à travers les différentes directions et filiales du Groupe Altice France. Les paragraphes ci-dessous synthétisent les enjeux, les initiatives clés et les principaux résultats pour chaque grand chantier en 2025.

¹²⁹ Les collaborateurs des sociétés suivantes ont accès à la plateforme SFR imagine : SFR, SFR Fibre, Completel, SFR Distribution, ERT Technologies, ERT Mobile, Rhôn'Telecom, Icart et Eos.

2.1-Chantier 1 : Relation client

Le chantier Relation client regroupe les initiatives destinées à améliorer la qualité du service client de façon générale, et l'expérience des clients SFR lors de leurs interactions avec les téléconseillers (marchés B2C et B2B) ou les responsables de comptes (marché opérateurs). Les principaux enjeux liés à ce chantier sont les suivants :

- Identifier plus finement et plus rapidement les écarts de qualité de réponse aux clients.
- Renforcer le pilotage de la qualité des partenaires acteurs de la relation client.
- Renforcer la dimension humaine de chaque interaction client.
- Éliminer les échecs répétés et apporter une réponse immédiate.
- Communiquer proactivement, avec précision et fiabilité, auprès des clients concernés par une panne réseau.
- Transformer et enrichir l'expérience client grâce à l'IA¹³⁰ et aux solutions digitales.

Pour la gestion de la relation avec ses clients B2C et B2B, SFR s'appuie notamment sur l'expertise d'Intelcia, qui met en œuvre de nombreux dispositifs pour assurer la qualité de ses services :

- Certification combinée ISO 9001 / ISO 18295-1¹³¹.
- Formation initiale d'intégration, suivie de formations continues à hauteur de 5% du temps de travail par conseiller.
- Mise en place, sur certains sites Intelcia, d'espaces test reproduisant l'environnement SFR (mise à disposition de TV, box, smartphones, tablettes, etc.).
- Mobilisation des dernières technologies (notamment celles liées à l'IA) pour améliorer les interactions avec les clients et les processus internes¹³².
- Reporting et échanges réguliers avec les équipes SFR afin de travailler en collaboration pour offrir la meilleure expérience possible aux clients.

En 2025, différents programmes ont été déployés ou élargis pour repenser la relation avec les clients grand public, afin :

- de privilégier une posture humaine et une écoute active, qui favorisent une meilleure considération des problématiques clients et le développement d'une relation de confiance. Les objectifs de performance encadrant les interactions entre les conseillers et les clients ont été adaptés en ce sens, et des formations dédiées ont été animées auprès des conseillers ;
- d'apporter une réponse immédiate au client et ainsi diminuer les appels répétés en améliorant l'expertise des conseillers ;

- d'accroître la fidélisation clients, notamment grâce à des processus commerciaux revus et prenant en compte les meilleures idées remontées par les conseillers Intelcia et les collaborateurs SFR.

Des travaux ont également été menés sur le marché B2B pour améliorer les interactions entre les conseillers et les clients. En particulier, un nouveau mode de traitement des appels et des dossiers clients, initié en 2024 avec la collaboration d'Intelcia, a été généralisé en 2025. Désormais, lorsqu'un client entreprise contacte le service client, il est mis en relation avec le conseiller qui a ouvert le dossier en lien avec sa demande. En cas d'indisponibilité, c'est un conseiller de la même équipe qui prend l'appel, afin d'assurer un suivi de meilleure qualité.

Enfin, des gains de temps importants ont été réalisés dans les délais de réponse aux clients opérateurs, grâce à une simplification des procédures et des outils. Cette simplification a notamment permis l'optimisation de la chaîne de validation des commandes clients, via la décentralisation de certaines décisions par exemple.

2.2-Chantier 2 : Opérations terrain

Le chantier Opérations terrain regroupe les initiatives destinées à l'amélioration des interventions des techniciens chez les clients du Groupe, avec pour ambition d'intervenir vite et en une seule fois. À ce titre, les principaux enjeux sont les suivants :

- Equiper les techniciens des outils les plus performants possible.
- Renforcer l'alignement au quotidien entre les équipes de la marque SFR et les techniciens, notamment issus des filiales ATS.
- Redéfinir si besoin et fluidifier les rôles et missions de tous les acteurs mobilisés dans le cadre d'une intervention.
- Améliorer l'accompagnement client aux moments clés, notamment le jour de l'intervention ou si des travaux à domicile sont nécessaires pour l'installation de la fibre.

Afin de répondre à ces enjeux, un grand nombre d'initiatives sont déployées. Par exemple, en 2025, le Groupe a noué un partenariat avec Dealt¹³³ afin de proposer une solution à ses clients grand public¹³⁴ qui doivent réaliser des travaux à leur domicile avant que celui-ci puisse être raccordé à la fibre. Dealt référence des artisans, qu'il certifie préalablement, afin que chaque client puisse entrer en relation avec des partenaires en mesure de réaliser ces travaux via la plateforme mise à disposition. Un accompagnement par les conseillers SFR et Red

¹³⁰ Voir section « Innovations liées à l'intelligence artificielle ».

¹³¹ La norme ISO 9001 propose un référentiel pour le management de la qualité, et la norme ISO 18295-1 pour l'excellence de service des centres de contact clients.

¹³² Voir section « Innovations liées à l'intelligence artificielle ».

¹³³ <https://www.dealt.fr/>.

¹³⁴ Solution disponible pour les clients SFR et Red by SFR.

by SFR est également proposé afin de faciliter les démarches. Une fois les travaux effectués, l'installation de la fibre par les techniciens du Groupe peut avoir lieu. Par ailleurs, afin d'améliorer la qualité des interventions de leurs techniciens sur les points d'accès au réseau, SFR et ATS ont également mis en place une solution de contrôle automatique des rapports d'intervention, qui permet de limiter significativement les malfaçons. Cette solution est présentée dans la section « Innovations liées à l'intelligence artificielle ».

Sur le marché B2B, l'ensemble des initiatives destinées à améliorer la qualité des interventions techniques ont permis une augmentation de la satisfaction globale des clients B2B concernant la mise en service de leurs offres. Cette amélioration résulte d'une meilleure qualité perçue de la mise en service des offres de téléphonie fixe, et du maintien d'un haut niveau de satisfaction des clients vis-à-vis des interventions des techniciens sur leurs sites, toutes offres confondues.

A destination des clients opérateurs, une nouvelle offre a été lancée en 2025 en lien avec les raccordements FTTH et FTTO¹³⁵. Afin d'éviter aux clients de se déplacer eux-mêmes ou de mandater des partenaires, SFR leur propose désormais de faire installer leurs équipements par ses techniciens partenaires, à l'occasion d'interventions déjà programmées sur les sites concernés. Cette mutualisation est particulièrement bénéfique pour les clients opérateurs internationaux.

2.3-Chantier 3 : Commerce

Le chantier Commerce regroupe les initiatives destinées à améliorer l'expérience de vente, de conseil et d'accompagnement des clients, que cette expérience ait lieu en magasin ou à distance. Les principaux enjeux liés à ce chantier sont les suivants :

- Faire des conseillers en magasin des acteurs clés de la relation client.
- Renforcer la qualité du discours de vente.
- Transformer et repenser les dispositifs de télévente pour éviter les sur-sollicitations.
- Améliorer significativement la réputation en ligne des boutiques SFR.
- Garantir dans chaque boutique SFR une couverture mobile et fibre permettant une démonstration convaincante des produits et services du Groupe.

Sur le marché grand public, les nombreuses initiatives mises en place pour répondre à ces enjeux se

sont notamment traduites par une augmentation importante de la note moyenne des boutiques SFR sur Google, pour atteindre 4,5/5 à la fin de l'année 2025. SFR a ainsi remporté le trophée de bronze dans la catégorie « Meilleure Progression Google My Business sur les 12 derniers mois¹³⁶ ».

A destination de ses clients PME¹³⁷, SFR Business a lancé en 2025 le programme « CAPICT », afin de décliner ses offres de service ICT (infrastructures réseau, sécurisation des postes de travail, écrans interactifs, etc.) en une gamme de prestations adaptées aux besoins de ces entreprises. Une équipe commerciale spécialisée dédiée a été constituée pour accompagner au mieux les clients intéressés. Face au succès rencontré, le pilote initialement lancé sur 3 régions a été élargi à l'ensemble de la France hexagonale fin 2025.

Enfin, pour ses clients opérateurs, différentes initiatives ont été prises, parmi lesquelles la mise en place de « Journées Campus Connect ». Ces journées, dont chacune est dédiée à un client spécifique, sont organisées sur le Campus Altice France à Paris. L'objectif est à la fois de permettre au client de rencontrer les équipes opérationnelles SFR, mais aussi d'échanger sur des thématiques centrales telles que les grands projets en cours ou les prochaines évolutions technologiques. En 2025, 2 Journées Campus Connect ont été organisées, avec des retours positifs de la part des clients accueillis et des équipes SFR mobilisées.

2.4-Chantier 4 : Réseaux

Le chantier Réseaux regroupe les initiatives destinées à améliorer la performance des réseaux fixe et mobile de SFR, ainsi que celle des plateformes de service et des équipements qui y sont adossés, afin de garantir la qualité, la rapidité et la fiabilité des services utilisés par les clients du Groupe. Les principaux enjeux liés à ce chantier sont les suivants :

- Poursuivre la densification du réseau mobile et l'optimisation de ses performances.
- Diminuer les taux de panne et les délais de rétablissement des services, sur le réseau fixe comme le réseau mobile.
- Continuer à renforcer la fiabilité et la performance des équipements fournis aux clients.
- Améliorer la performance et la disponibilité des plateformes de services proposées par SFR.
- Mieux informer les clients à propos des travaux et des pannes réseau.

¹³⁴ Solution disponible pour les clients SFR et Red by SFR.

¹³⁵ FTTO : « Fiber To The Office ». Il s'agit d'une connexion dédiée à une seule entreprise, à l'inverse des connexions FTTH qui sont mutualisées entre plusieurs clients (grand public ou entreprise).

¹³⁶ <https://www.linkedin.com/posts/>.

¹³⁷ PME : Petites et Moyennes Entreprises. Une PME est une entreprise dont l'effectif est inférieur à 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total de bilan n'excède pas 43 millions d'euros.

● 2.4.1 Réseau mobile

En 2025, le Groupe Altice France a continué à étendre sa couverture 5G en France hexagonale et à La Réunion, avec respectivement 86% et 56% des populations couvertes à fin décembre 2025. Cette densification s'accompagne d'initiatives visant à améliorer la qualité du réseau fourni qui ont permis, en France hexagonale :

- de diminuer de 20% les incidents réseaux (fixe et mobile confondus) par rapport à l'année 2024 ;
- au réseau mobile SFR d'être classé 1^{er} ou 2^e ex aequo sur 84% des indicateurs de l'enquête annuelle sur la qualité des services mobiles menée par l'Arcep. En particulier, SFR a obtenu la 2^e place pour son réseau mobile en zones intermédiaires, rurales et touristiques, en étant classé 1^{er} ou 2^e ex aequo sur les 139 critères considérés¹³⁸. En zones denses, SFR a maintenu la qualité de son réseau mobile par rapport à 2024, avec notamment 92% d'appels en qualité parfaite¹³⁹ et 93% de mesures de débits descendants supérieurs à 8 Mbit/s ;
- de poursuivre la rénovation du Cœur réseau mobile¹⁴⁰ afin de soutenir des flux plus importants en 5G Stand Alone, et ainsi d'ouvrir ce service aux clients grand public en octobre 2025.

● 2.4.2 Réseau fixe

Dans le cadre de la modernisation du réseau fixe national, SFR prépare depuis plusieurs années l'arrêt de l'exploitation de son réseau FTTH. Cet arrêt, ainsi que la fermeture progressive du réseau cuivre d'Orange (technologie ADSL notamment), se font au profit du réseau FTTH, plus moderne et offrant un meilleur débit. Dans ce contexte, le Groupe Altice France densifie son réseau FTTH depuis plusieurs années : les réseaux SFR et SFR Réunion comptent à fin décembre 2025 plus de 40 millions de prises FTTH, et les équipes techniques d'ATS ont permis de déployer la fibre optique pour la rendre accessible à plus de 3,6 millions de logements français depuis 2019. En parallèle, les initiatives prises pour améliorer la qualité du réseau ont permis, en France hexagonale :

- de fiabiliser les équipements clients au travers d'évolutions logicielles ;
- de diminuer de 20% les incidents réseaux (fixe et

mobile confondus) par rapport à l'année 2024 ;

- d'améliorer la performance générale du réseau FTTH grâce à des tests de débits effectués en temps réel via les équipements de 2 millions de clients ;
- de détecter en temps réel, grâce à l'IA, les dérives de performance d'équipements réseau opérés par des tiers, et d'alerter ces tiers afin que l'anomalie puisse être étudiée et corrigée.

En 2025, la Direction Terminaux et Plateformes Vidéo, rattachée à la Direction exécutive Réseau, a également développé une nouvelle box Wi-Fi 7 compatible avec les technologies GPON et XGS-PON¹⁴¹ de son réseau FTTH¹⁴². Enfin, pour les clients qui ne pourraient pas ou ne souhaiteraient pas être raccordés au réseau FTTH, SFR propose depuis 2024 une box 5G¹⁴³.

Sur le territoire réunionnais, la technologie XGS-PON a été lancée en 2025 sur les OLT¹⁴⁴ éligibles, afin de faire progressivement bénéficier les clients de débits augmentés sur le réseau fibre.

Enfin, de nombreuses initiatives ont également été mises en œuvre dans le but d'améliorer la qualité du réseau FTTO de SFR, dédié aux clients entreprises et aux clients opérateurs. En particulier, deux initiatives ont visé à restaurer des équipements réseau dont la détérioration peut susciter des pannes :

- Reprise des Boîtiers de Protection des Epissures (BPE)¹⁴⁵ : les techniciens ATS sont mobilisés pour remettre en état un grand nombre de BPE de façon à sécuriser les liens clients qu'ils contiennent et ainsi diminuer les pannes récurrentes.
- Stabilisation des switchs d'agrégation¹⁴⁶ : des opérations de maintenance ciblées ont été mises en œuvre afin de diminuer les pannes liées à ces équipements.

2.5-Chantier 5 : Parcours et processus clients

Le chantier Parcours et processus clients regroupe les initiatives destinées à :

- améliorer la fluidité des étapes suivies par chaque client lorsqu'il souhaite :
 - bénéficier d'un produit ou d'un service du Groupe ;
 - effectuer une demande associée à un produit ou un service déjà souscrit ;

¹³⁸ Les zones intermédiaires sont celles qui comptent entre 10 000 et 400 000 habitants et les zones rurales celles de moins de 10 000 habitants. Les zones touristiques correspondent aux 122 lieux les plus visités en France, et les zones denses aux 15 plus grandes agglomérations françaises.

¹³⁹ La proportion des appels en qualité parfaite correspond au « taux d'appels maintenus pendant deux minutes et sans perturbations audibles » : <https://www.arcep.fr/>.

¹⁴⁰ Le cœur de réseau regroupe les équipements et les technologies qui centralisent et gèrent la circulation des données entre les différents segments d'un réseau.

¹⁴¹ XGS-PON : « X Gigabits Symmetric Passive Optical Network ». La technologie XGS-PON est une nouvelle norme de fibre optique, qui permet de bénéficier de débits montants et descendants théoriques allant jusqu'à 10 Gbits/s.

¹⁴² Voir section « 2.6 Chantier 6 : Valeur et offres ».

¹⁴³ Voir section « 2.6 Chantier 6 : Valeur et offres ».

¹⁴⁴ OLT : Optical Line Terminal. Les OLT sont des équipements du réseau servant d'interface entre les boucles locales et le réseau opérateur.

¹⁴⁵ Les BPE sont des dispositifs de protection des câbles et fibres optiques, généralement utilisés dans le cadre de déploiements souterrains ou aériens.

¹⁴⁶ Les switchs d'agrégation sont des équipements réseau permettant d'agréger les liens clients pour les rediriger vers le cœur de réseau.

- renforcer la qualité des interactions qui en découlent.

Les principaux enjeux liés à ce chantier sont les suivants :

- Optimiser l'expérience client lors de la facturation et du paiement.
- Réduire et traiter au plus vite les incidents fonctionnels des systèmes informatiques SFR.
- Optimiser les communications adressées aux clients pour rendre chaque échange le plus clair, efficace et pertinent possible.
- Protéger les clients des sollicitations tierces négatives (arnaques, sur-sollicitations, malwares, etc.).

En 2025, la communication des marques SFR et Red by SFR lors de l'envoi de la première facture a été revue. Un mail explique désormais en détails les frais qui composent cette facture, et indique la date de prélèvement ou de paiement du client. Ces informations sont également synthétisées dans une notification SMS.

Côté SFR Réunion, la migration vers un nouvel outil de gestion des bases clients (grand public et entreprises) a été finalisée en 2025 pour le périmètre mobile. Cet outil, conçu et géré localement, a notamment permis de mettre en œuvre de nouvelles périodes de facturation adaptées aux clients et ainsi de faciliter les paiements.

Par ailleurs, SFR et Red by SFR ont clarifié la présentation de leurs solutions de roaming et de leurs forfaits internationaux via l'affichage des tarifs associés dans les applications SFR & Moi et RED & Moi, sur les espaces clients et les pages internationales web. Ces informations ont également été rendues plus accessibles aux téléconseillers afin qu'ils puissent facilement répondre aux questions des clients.

Enfin, les moteurs de test d'éligibilité au réseau FTTH, accessibles sur les sites sfr.fr et redbysfr.fr, ont été optimisés pour fluidifier le parcours client et accélérer la bascule vers la fibre. Les clients dont l'immeuble est en cours de raccordement peuvent désormais choisir d'être prévenus lorsque leur immeuble devient éligible à une offre fibre. Les clients dont l'immeuble est éligible à ce type d'offre, mais dont le logement ne peut pas être raccordé immédiatement, peuvent maintenant souscrire directement à une offre fibre. Dans ce cas, ils sont recontactés dès que l'installation de la fibre à leur domicile est possible, et ne sont facturés pour l'abonnement choisi qu'une fois la fibre activée. En complément, l'identification par le client du type de prise optique présent dans son logement a été facilitée. Grâce à cette information, les rendez-vous d'installation peuvent être organisés plus efficacement.

En ce qui concerne les clients entreprises, des travaux correctifs ont permis de rétablir une qualité audio satisfaisante sur l'essentiel des appels entre les clients et les téléconseillers Intelcia. Par ailleurs, un pilote a été lancé afin d'analyser plus finement les retours clients issus des enquêtes de satisfaction, grâce à un modèle LLM¹⁴⁷. L'objectif est de mieux identifier les irritants récurrents afin de les adresser en priorité. Enfin, une révision complète des données clients enregistrées dans les outils SFR et permettant la facturation a été finalisée en 2025. Effectuée en prévision de l'entrée en vigueur, en septembre 2026, de la réforme sur la facturation électronique, cette révision a déjà permis de réduire la part des factures émises comportant des informations clients erronées.

2.6-Chantier 6 : Valeur et offres

Le chantier Valeur et offres regroupe les initiatives destinées à améliorer la qualité des offres proposées par SFR ainsi que la façon dont elles sont perçues par les clients. Les principaux enjeux liés à ce chantier sont les suivants :

- Maintenir l'attractivité des offres dans le temps, avec une attention particulière aux éventuels écarts entre les offres destinées à attirer de nouveaux abonnés et celles dont bénéficient les clients existants.
- Offrir des solutions alternatives à la fibre en cas de difficulté de raccordement ou de non-éligibilité.
- Accompagner au mieux les clients équipés avec une technologie en fin de vie (ADSL ou FTTB notamment) vers la fibre.
- Simplifier les règles de migration d'offres et de changement d'équipement.
- Proposer de nouvelles solutions de paiement.

Face à ces enjeux, l'ensemble des offres de SFR pour ses clients grand public en France hexagonale a été retravaillé, afin de proposer des forfaits à prix fixe dans le temps et ainsi éviter la frustration générée par l'augmentation soudaine du montant des factures. Les offres incluant une promotion de type : 15€/mois pendant 6 mois puis 30€/mois, ont ainsi été supprimées.

SFR a également commercialisé en 2025 la Box 10+, une nouvelle box Wi-Fi 7 compatible avec les technologies GPON et XGS-PON de son réseau FTTH. La Box 10+ :

- intègre la norme Wi-Fi 7 (dans une version tri-bande¹⁴⁸), qui offre des débits jusqu'à trois fois supérieurs à ceux de la génération précédente¹⁴⁹, et est certifiée par la Wi-Fi Alliance¹⁵⁰ ;

¹⁴⁷ LLM : « Large Language Model ». Un modèle LLM est un programme d'IA notamment capable de reconnaître et générer du texte.

¹⁴⁸ Une box Wi-Fi est dite « tri-bande » lorsqu'elle utilise trois bandes de fréquences hertziennes (2 pour un Wi-Fi bi-bande).

¹⁴⁹ Les débits de la Box 10+ peuvent aller jusqu'à 8 Gbit/s symétriques (débit montant et débit descendant).

¹⁵⁰ <https://www.wi-fi.org/>.

- est accompagnée de deux répéteurs Wi-Fi 7 bi-bande¹⁴⁸, afin d'étendre la couverture à l'ensemble du domicile ;
- dispose de 4 ports Ethernet, dont un port 10 Gbit/s natif ;
- propose un module de connectivité Thread¹⁵¹ pour relier des objets connectés basse consommation, tels que des capteurs de mouvement, des prises connectées ou des interrupteurs intelligents.

Par ailleurs, depuis 2024, SFR propose à ses clients qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas être raccordés au réseau FTTH de s'équiper d'une box 5G. Sans nécessiter d'intervention pour son installation, la box 5G permet aux abonnés d'accéder de façon illimitée à Internet en très haut débit¹⁵², en utilisant le réseau 5G SFR pour générer un réseau Wi-Fi à domicile. Il est également possible de passer des appels illimités vers des téléphones fixes et mobiles (en France et dans les départements ultramarins), et de profiter d'un grand nombre de chaînes TV via l'application SFR TV. En 2025, cette offre a été élargie pour intégrer un décodeur qui permet l'accès aux contenus TV SFR.

A destination de ses clients entreprises équipés d'une ligne analogique ou d'une ligne T0¹⁵³, SFR Business a développé en 2025 une nouvelle offre de téléphonie fixe VoIP¹⁵⁴. Pensée pour accompagner la fermeture progressive du réseau cuivre, cette offre permet aux clients de conserver leurs équipements et leurs services de téléphonie fixe existants. Les équipements sont connectés au réseau IP grâce à l'installation d'un boîtier SFR chez le client, qui dispose ainsi d'une solution pérenne pour passer ses appels.

Enfin, pour ses clients opérateurs, SFR a lancé fin 2025 une série de webinaires explicatifs, destinés à faciliter la compréhension de ses offres, répondre aux questions des clients et ainsi favoriser une collaboration fluide. Le premier de ces webinaires, qui portait sur le réseau FTTH, a été diffusé début décembre 2025.

3. Bilan qualité de service et satisfaction client 2025

La poursuite des initiatives engagées ces dernières années et leur accélération dans le cadre du Plan Marshall NPS ont permis d'améliorer la qualité de service générale des marques du Groupe. Outre les succès évoqués ci-dessus, cette amélioration se traduit également par l'évolution positive du NPS de SFR, qui a augmenté de 14 points en 2025 par rapport à 2024 sur le marché B2C¹⁵⁵. Cette performance résulte de plus de 200 initiatives mises en œuvre ou poursuivies en 2025, et d'une collaboration étroite entre les différentes équipes et filiales du Groupe.

¹⁵¹ Thread est un protocole de communication réseau développé pour la mise en réseau d'appareils de faible consommation, et leur installation à domicile.

¹⁵² Débit descendant jusqu'à 1,1 Gbit/s, débit montant jusqu'à 150 Mbit/s.

¹⁵³ Ligne T0 : ligne téléphonique qui permet de réaliser 2 communications voix simultanées (nom technique donné à l'accès de base d'un Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS), commercialisé par France Télécom sous le nom Numéris).

¹⁵⁴ VoIP : Voix sur IP. La technologie VoIP permet de passer des appels grâce à une connexion internet plutôt qu'une connexion analogique.

¹⁵⁵ Les données présentées incluent la marque Red by SFR mais pas la marque SFR Réunion.

Accessibilité des produits et services

1. Accessibilité des réseaux de télécommunication

L'accessibilité géographique des réseaux de télécommunication est un enjeu important d'égalité sociale. Ainsi, le Groupe Altice France dispose de programmes pour contribuer à l'aménagement numérique des territoires¹⁵⁶. Ces programmes ont pour objectif de réduire, autant que possible, les zones non couvertes par ses réseaux fixes et mobiles. L'état du déploiement des réseaux fixes est traité dans la section « Qualité de service et satisfaction client » du rapport.

1.1-SFR

Depuis 2003, SFR a pris une part active dans les différents programmes « Zones blanches » menés par le gouvernement pour rendre le réseau mobile accessible à tous, y compris dans les zones plus difficiles à desservir. A partir de 2018, SFR s'est engagé dans le programme gouvernemental « New Deal mobile ». Encadré par l'Arcep, ce programme fixe des objectifs aux opérateurs afin d'accélérer la couverture mobile des territoires, en échange d'une prolongation des autorisations d'utilisation de fréquence. Les engagements pris par SFR et les autres opérateurs engagés dans le New Deal mobile sont les suivants :

- **La généralisation de la 4G sur l'ensemble des réseaux mobiles** : équiper tous les sites mobiles en 4G.
- **La couverture ciblée** : améliorer localement la couverture des territoires, via un dispositif de couverture ciblée répondant aux besoins des collectivités territoriales.
- **La couverture des axes de transport** : couvrir les principaux axes routiers et ferrés pour permettre à tous de communiquer en se déplaçant.
- **L'amélioration progressive de la qualité des réseaux mobiles** : élever le standard d'exigence appliqué aux obligations de couverture mobile et être plus transparent sur les sites en panne ou en maintenance.
- **La couverture « indoor »** : apporter des solutions complémentaires pour permettre à chacun de communiquer à l'intérieur des bâtiments.
- **Le développement de la 4G fixe** : fournir un service fixe grâce à la 4G pour apporter un complément de couverture aux réseaux fixes.

Des échéances spécifiques à chaque engagement

sont prévues afin d'accompagner leur mise en œuvre. A fin décembre 2025, SFR a pleinement respecté ces échéances pour les obligations relatives à la couverture des axes de transport, à l'amélioration progressive de la qualité des réseaux mobiles et à la couverture indoor. Les échéances liées à la généralisation de la 4G, à la couverture ciblée et au développement de la 4G fixe ont été respectées, à l'exception des sites mobiles pour lesquels des causes extérieures à SFR ont empêché la tenue de l'engagement dans les délais impartis. Pour ces cas, SFR transmet les éléments probants justifiant les causes de ces retards pour chaque site concerné, en réponse aux questionnaires régulièrement transmis par l'Arcep dans le cadre des procédures de contrôle prévues à cet effet.

Le détail des engagements pris par SFR et les indicateurs correspondants sont accessibles publiquement sur le site internet de l'Arcep¹⁵⁷. Par ailleurs, en 2025, l'Arcep a classé SFR 2^e réseau mobile en zones rurales dans son enquête annuelle sur la qualité des services mobiles, avec 87% des appels en qualité parfaite¹⁵⁸.

1.2-SFR Réunion

Le programme New Deal mobile ne s'applique pas aux régions ultramarines. Néanmoins, SFR Réunion, au même titre que l'ensemble des opérateurs mobiles ultramarins, est soumis à des obligations inscrites dans les Autorisations d'Utilisation de Fréquences (AUF) délivrées par l'Arcep. Ces obligations visent à répondre à des objectifs d'aménagement numérique des territoires, et comportent des points communs avec les objectifs du New Deal mobile en France Hexagonale.

Les obligations issues des AUF délivrées entre 2016 et 2025 sont les suivantes :

- **Couverture indoor et « outdoor » de la population en très haut débit mobile**, avec le déploiement de cette technologie sur au moins 50% des sites du réseau mobile.
- **Couverture de zones identifiées comme prioritaires par les collectivités territoriales et préfectures**, pour apporter ou renforcer la couverture mobile.
- **Déploiement d'antennes sur des emplacements mis à disposition par la puissance publique**, une fois qu'elle a levé les obstacles opérationnels ou administratifs associés. Cette obligation concerne également des zones identifiées comme prioritaires.
- **Partage de réseaux entre les lauréats des AUF** pour accélérer l'atteinte des objectifs de couvrir

¹⁵⁶ L'Arcep définit l'aménagement numérique des territoires comme l'ensemble des « actions qui consistent à mettre à la disposition des Français un accès à internet et à la téléphonie via l'équipement du pays en réseaux fixes et mobiles ».

¹⁵⁷ <https://www.arcep.fr/>.

¹⁵⁸ Voir section « Qualité de service et satisfaction client ».

ture sur les zones identifiées comme prioritaires.

- **Amélioration de la couverture des principaux axes routiers**, pour permettre les communications à l'intérieur des véhicules.
- **Ouverture d'offres 4G pour l'accès fixe à internet**, afin d'assurer la disponibilité d'un service d'accès fixe à internet pour les zones où les débits sont insuffisants, dès lors que le réseau mobile présente une capacité suffisante pour assurer un accès fixe tout en préservant une qualité de service satisfaisante pour les utilisateurs mobile.

Le respect de ces obligations fait l'objet d'un suivi régulier par SFR Réunion, et de contrôles de l'Arcep à des dates définies dans les AUF.

2. Accessibilité des produits et services

2.1-SFR et SFR Réunion

● 2.1.1 Produits et offres

SFR et SFR Réunion mettent à disposition de leurs prospects et abonnés aveugles ou malvoyants une documentation adaptée à leurs besoins, avec l'aide de l'association « HandiCaPZéro ». Sur demande du client ou du prospect, HandiCaPZéro édite des documents en braille ou en caractères agrandis, tels que le guide des offres SFR, les factures clients, les manuels d'installation et d'utilisation des équipements ou les conditions générales d'abonnement. Ces documents sont également consultables en ligne sur le site de l'association¹⁵⁹, dans un environnement numérique accessible. Ce dispositif existe depuis 1997 pour SFR et depuis 2011 pour SFR Réunion. Par ailleurs, depuis 2018 et conformément à la réglementation¹⁶⁰, SFR et SFR Réunion proposent à leurs clients sourds, malentendants, sourdaveugles ou ayant des troubles de la parole de passer des appels téléphoniques traduits de manière adaptée à leur handicap. Ce service est assuré par l'entreprise Rogervoice, qui opère le centre relais téléphonique pour le compte des opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms, dont SFR fait partie. Les clients de SFR peuvent ainsi, depuis l'application de Rogervoice, passer des appels avec interprétation en Langue des Signes Française (LSF), en Langage Parlé Complété (LPC)¹⁶¹, avec Transcription Textuelle assistée par un Humain ou Automatisée, et avec une Communication adaptée à la Surdicécité. Un forfait mensuel est offert par SFR à ses clients pour passer leurs appels sur l'application de Rogervoice : depuis octobre 2021, ce crédit est de

3 heures de communication par mois. SFR Réunion propose également ce forfait à ses clients.

Ces dispositifs historiques ont été complétés par l'intégration progressive, dès la conception, de fonctionnalités facilitant l'accessibilité des produits SFR distribués en France hexagonale et à La Réunion. Ainsi, les dernières générations de décodeurs disposent d'une télécommande conçue en tenant compte de critères d'accessibilité, et intègrent un assistant vocal qui permet de naviguer dans l'interface du décodeur et d'accéder aux services TV.

En prévision de l'entrée en vigueur de la directive européenne relative à l'accessibilité¹⁶² en juin 2025, des travaux ont été menés dès 2024 avec l'aide de deux partenaires pour identifier les enjeux clés d'accessibilité sur le parcours d'installation et d'utilisation des box et des décodeurs, afin de les adresser dès la phase de conception du produit. Cet état des lieux a permis d'initier des actions d'amélioration de l'accessibilité des interfaces des décodeurs. Pour les box, le cahier des charges des nouveaux produits a été revu, avec par exemple l'intégration de marquages brailles et de couleurs spécifiques pour faciliter l'identification des connecteurs sur les box internet. Plus spécifiquement, la Box 10+, lancée en septembre 2025, comporte un écran E-Ink qui permet aux clients d'accéder à des fonctionnalités essentielles simplement. Un indicateur sonore est activable si un retour sensoriel supplémentaire est nécessaire, et un indicateur lumineux (LED) permet également d'obtenir une information visuelle complémentaire.

● 2.1.2 Sites web et applications

SFR a élaboré un Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN) qui établit la stratégie de l'entreprise et de ses marques SFR, Red by SFR et SFR Business en matière d'accessibilité numérique. Un référent accessibilité numérique a été nommé pour la définition, le suivi et la mise à jour du SPAN, et un budget annuel est consacré à l'accessibilité des sites internet et des applications de l'entreprise.

Les actions de SFR en matière d'accessibilité numérique sont menées, dès que possible, avec l'appui de partenaires experts en matière d'accessibilité numérique : l'entreprise fait par exemple appel à une entreprise adaptée pour conduire certains de ses audits et animer les formations à l'accessibilité du numérique. Ces actions s'articulent autour de 3 axes principaux :

¹⁵⁹ <https://www.handicapzero.org/telephonie/operateurs-reseau/sfr>.

¹⁶⁰ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

¹⁶¹ Le LPC est un code qui rend visible le message verbal aux personnes sourdes ou malentendantes. Il s'agit d'accompagner les mots prononcés par une représentation visuelle des lettres, avec une description syllabe par syllabe.

¹⁶² Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

■ Sensibilisations et formation :

- Deux sessions de sensibilisation ont été animées par un partenaire expert, afin d'accompagner le déploiement des actions en faveur de l'accessibilité numérique.
- Un plan de formation récurrent a été mis en place à destination des équipes amenées à concevoir, suivre ou mettre à jour les sites web et applications de l'entreprise. Au cours des 3 dernières années, 70 collaborateurs ont été formés à l'accessibilité numérique selon leur expertise : chef de projet, développement web ou UX/UI¹⁶³.

■ **Audits et actions correctives** : Des audits de conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)¹⁶⁴ ont été réalisés sur plusieurs sites et applications de SFR : sfr.fr, boutique.sfr.fr, sfrbusiness.fr et red-by-sfr.fr, espaces client SFR, SFR Business et Red by SFR, tv.sfr.fr et applications SFR TV et RED TV notamment. Les actions correctives identifiées dans le cadre de ces audits sont progressivement mises en place, puis contrôlées via la réalisation de nouveaux audits, dans une logique d'amélioration continue.

■ **Intégration de l'accessibilité dans tous les processus projet** : Les processus ont été revus pour intégrer les enjeux d'accessibilité numérique de façon transverse, notamment via :

- la prise en compte des préconisations d'experts dès la phase de conception et de design sur les nouveaux contenus ;
- l'intégration de l'accessibilité dans les procédures de développement et de test des sites internet et applications ;
- la priorisation des correctifs sur les contenus existants en fonction de la conformité au RGAA.

Afin d'accompagner ces évolutions, un comité de pilotage composé du référent accessibilité numérique, du Directeur Digital et des référents opérationnels pertinents se réunit tous les mois.

Enfin, des ajustements méthodologiques et contractuels sont étudiés avec les fournisseurs qui participent au développement des sites internet et applications de l'entreprise, afin qu'ils intègrent également des critères d'accessibilité numérique.

● 2.1.3 Service client

Dès 2010, SFR a développé de façon significative l'accessibilité de son service client en nouant un partenariat avec Deafi, 1^{er} service de la relation client dédié aux personnes sourdes et malentendantes. Deafi emploie des vidéo-conseillers sourds, qui assurent la relation avec les clients par écrit ou en LSF.

Les conseillers Deafi sont régulièrement formés sur l'ensemble du catalogue et des offres SFR. Quatre canaux permettent aux clients d'interagir avec les conseillers Deafi, du lundi au vendredi, de 9 heures à 19 heures :

- La webcam langue des signes française, qui met en relation le client avec un vidéo-conseiller afin qu'ils échangent en LSF.
- La webcam langage parlé complété, qui permet d'obtenir des renseignements en visioconférence via l'utilisation du code LPC. En choisissant cette solution, le client est mis en relation avec un co-deur LPC diplômé qui retranscrit les échanges entre les conseillers entendants et les clients sourds ou malentendants pratiquant le code LPC.
- La Transcription Ecrite Simultanée Automatisée (TESA), une solution de sous-titrage des appels fondée sur la reconnaissance vocale. Le client appelle le conseiller via l'interface TESA, qui retranscrit sa demande à l'écrit, et affiche ensuite la réponse du conseiller à l'écrit sur le terminal (ordinateur, tablette ou téléphone) du client.
- Le chat adapté, qui permet au client d'échanger par écrit avec les conseillers sur une plateforme accessible tenant compte des spécificités de communication écrite des personnes sourdes.

Forts de 15 ans de partenariat sur la marque SFR, Deafi et SFR ont œuvré en 2025 pour former les conseillers Deafi aux offres Red by SFR et ainsi permettre aux clients sourds et malentendants de la marque d'accéder à un service client adapté. Cette évolution est particulièrement importante puisque la LSF possède une structure grammaticale et une syntaxe spécifique qui rendent l'usage d'un chat classique peu accessible aux personnes sourdes et malentendantes. En 2025, les sites internet des deux marques ont également été mis à jour pour faciliter l'accès au service client Deafi, avec l'ajout d'un encart spécifique pour les clients sourds et malentendants sur les pages « Nous contacter ». Cet encart complète les pages « Handicap & services SFR »¹⁶⁵ et « Handicap et Service Client RED »¹⁶⁶, qui présentent le partenariat avec Deafi et permettent d'accéder aux services clients Deafi SFR et Red by SFR.

En 2025, les conseillers Deafi ont traité un total de 11 448 appels.

2.2-Intelcia

De son côté, Intelcia a mis en place depuis 2021 un service client dédié aux personnes sourdes et malentendantes, en partenariat avec Samsung Maroc. Grâce à un appel vidéo, les clients ou prospects sourds et malentendants sont mis en relation

¹⁶³ UX-UI : User Experience – User Interface.

¹⁶⁴ <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>.

¹⁶⁵ <https://www.sfr.fr/handicap/>.

¹⁶⁶ <https://www.red-by-sfr.fr/handicap/>.

avec des conseillers Intelcia dédiés, qui s'expriment en langue des signes et peuvent les accompagner dans leurs démarches. Recrutés par Intelcia, ces conseillers sont régulièrement formés afin de maîtriser les différents produits vendus par Samsung ainsi que leurs fonctionnalités. Ce service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes peut être décliné pour le compte d'autres entreprises clientes d'Intelcia, à leur demande.

Innovations liées à l'intelligence artificielle

1. Enjeux et gouvernances liées à l'IA pour le Groupe Altice France

1.1-Les enjeux liés à l'IA

Avec la multiplication des applications de l'IA et l'accroissement de leurs capacités, de plus en plus d'opportunités de repenser leurs façons de travailler s'offrent aux entreprises. En particulier dans les secteurs d'activité du Groupe Altice France, l'IA peut permettre de mieux répondre à certains enjeux, dont notamment :

- **le traitement adéquat des données générées par les utilisateurs des produits et services du Groupe**, dans un contexte d'augmentation continue des usages du numérique ;
- **la rapidité, la personnalisation et la qualité des réponses aux demandes client** ;
- **l'optimisation des interventions sur les réseaux de télécommunication du Groupe**, et de leur performance de façon générale.

Le Groupe étudie les possibilités qu'offre l'IA et intègre des cas d'usage à ses activités lorsque cela est pertinent, une démarche qui s'est renforcée avec l'optimisation et l'extension des solutions liées à l'IA. En particulier, SFR a lancé début 2025 le plan d'action « Pour une IA à impact positif »¹⁶⁷, qui a pour objectif de structurer les projets autour de l'IA afin d'en faire un vecteur de progrès, d'efficacité et d'innovation pour SFR, ses clients et ses collaborateurs. Ce plan s'appuie notamment sur :

- **une gouvernance dédiée** afin de capter les besoins, rationaliser les solutions déployées, et ainsi superviser les différents usages de l'IA au sein de SFR ;
- **un plan de formation et d'acculturation aux enjeux de l'IA** pour accompagner l'ensemble des collaborateurs au quotidien.

1.2-Les gouvernances construites pour répondre à ces enjeux

Des gouvernances dédiées ont été déployées au sein des filiales dont les activités sont les plus susceptibles d'être impactées par l'IA.

Chez SFR, une direction dédiée a été créée afin de coordonner l'ensemble des projets liés à l'IA au sein de l'entreprise. Cette direction, rattachée à la Direction exécutive des Systèmes d'Information, travaille en étroite collaboration avec les différentes équipes

qui pilotent des projets avec une composante data ou IA au sein de l'entreprise. Une plateforme centralisée a également été mise en place avec pour objectif d'héberger à terme toutes les données des systèmes d'information, d'entraîner des modèles d'IA et de développer des agents spécialisés.

Dans les filiales ultramarines, la stratégie en lien avec l'IA est portée par le Directeur exécutif Outre-Mer. Chez SFR Réunion, le Directeur Général Adjoint pilote les projets en lien avec l'IA, notamment via l'animation de groupes de travail réguliers. Des réunions mensuelles de partage rassemblent également les référents IA identifiés au sein des différentes équipes de SFR Réunion. Ces réunions permettent d'identifier des cas d'usage potentiels de l'IA, qui sont testés puis mis en œuvre par une équipe dédiée.

Enfin, face aux nombreux enjeux posés par l'IA pour son secteur d'activité, Intelcia a développé une stratégie spécifique portée par sa Direction Générale et formalisée en 2022 avec la création d'un pôle dédié, Evolucion. Ce pôle, spécialisé dans l'amélioration de l'expérience client et la transformation des processus métier, s'appuie en particulier sur des solutions basées sur l'IA. Il propose une offre de services complète à ses clients qui comprend : conseil, automatisation, analyse de données, intégration de l'IA dans les métiers, et digitalisation. Evolucion agit comme le centre d'expertise et de coordination pour tous les projets d'innovation et d'IA d'Intelcia.

De façon générale, des échanges sont organisés entre les différentes filiales du Groupe Altice France afin de partager les retours d'expérience et de collaborer lorsque des projets similaires sont déployés dans différentes filiales.

2. Intégrer l'IA aux activités du Groupe

2.1-Le développement de l'IA à destination des collaborateurs

● 2.1.1 Agents conversationnels sécurisés

Afin d'accompagner et d'encadrer les usages croissants de l'IA dans le quotidien professionnel, SFR a développé en 2025 ImpAct, une plateforme d'accès à une IA générative. ImpAct permet aux collaborateurs¹⁶⁸ d'utiliser l'IA dans un environnement sécurisé qui garantit la confidentialité des données et leur non-utilisation pour entraîner des modèles publics. Avec ImpAct, les collaborateurs ont accès :

- à une interface de conversation intuitive et ergonomique ;

¹⁶⁷ Brochure SFR : "pour une IA à impact positif".

¹⁶⁸ La plateforme ImpAct est ouverte aux collaborateurs des sociétés suivantes : SFR, SFR Fibre et Completel.

- et à un catalogue d'outils métiers développés par une équipe spécialisée interne à l'entreprise, qui assure également la maintenance de ces outils au quotidien.

Le lancement officiel d'ImpAct en novembre 2025 a été accompagné de dispositifs visant à faciliter sa prise en main et son utilisation. Les collaborateurs sont fortement encouragés à suivre le module de sensibilisation à l'IA développé en interne¹⁶⁹ avant de se servir d'ImpAct. Un webinar a également été animé la semaine de l'ouverture de la plateforme, afin de présenter ImpAct et répondre aux questions des collaborateurs. Enfin, entre mi-novembre et début décembre 2025, plusieurs ateliers ont été organisés, à distance ou sur l'Altice Campus et sur les sites en région, afin de proposer un accompagnement personnalisé aux collaborateurs qui en ont fait la demande.

Avec les mêmes objectifs d'accompagnement et d'encadrement des usages de l'IA qu'ImpAct, un agent conversationnel sécurisé a également été mis à disposition des collaborateurs de SFR Réunion courant 2025.

● 2.1.2 Formations et sensibilisations

L'approche de SFR pour encourager la montée en compétences des collaborateurs sur les sujets liés à l'IA s'appuie sur deux volets : l'un généraliste et l'autre spécifique. Le volet généraliste se décline d'abord via un module de sensibilisation conçu en interne, dont les objectifs pédagogiques sont les suivants :

- Expliquer ce que sont l'IA, l'IA générative, et les principes associés.
- Identifier les limites et enjeux de l'IA.
- Identifier les usages de l'IA au travail et les bonnes pratiques.

Accessible à tous les collaborateurs sur la plateforme de e-learning de l'entreprise, ce module constitue la première étape préconisée par SFR et SFR Réunion pour monter en compétences sur des sujets liés à l'IA.

Depuis sa mise en ligne fin juin 2025, il a été suivi par 54% des collaborateurs SFR¹⁷⁰. Les collaborateurs peuvent également participer, sur demande et via La Fabrique, le dispositif de formation de SFR, à une formation d'une demi-journée dédiée aux techniques de prompt. En 2025, plus de 600 collaborateurs ont été formés sur ce programme animé en présentiel par un organisme partenaire. Enfin, pour développer des expertises plus approfondies, un module de formation complémentaire qui aborde des cas d'usages spécifiques de l'IA a été ajouté au

catalogue de formation continue. Ce module est décliné pour trois types de métiers : marketing, communication et publicité, et relation client. Plus de 250 collaborateurs l'ont suivi en 2025.

A La Réunion, les collaborateurs ont également accès au e-learning de sensibilisation : à fin 2025, 58% d'entre eux l'ont réalisé. En complément, 50 collaborateurs ont été formés à l'IA en 2025, avec des profils variés : membres du Comité de direction, managers, utilisateurs métiers, etc.

Enfin, Intelcia a lancé en 2025 un programme d'acculturation (« Innovators Program ») aux offres d'Evoluciona et aux solutions technologiques sur lesquelles elles s'appuient. L'objectif est de former les collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise afin que chacun devienne familier de l'IA et puisse identifier des opportunités d'application pour l'entreprise et dans leurs métiers. Pour cela, Innovators Program s'appuie notamment sur :

- des formations spécifiques données en interne ;
- des ateliers interactifs pour compléter les formations et répondre aux questions des collaborateurs ;
- des sessions de pitch, durant lesquelles des collaborateurs défendent devant un jury des projets d'innovation, ou partagent un retour d'expérience sur des projets réalisés au sein de l'entreprise.

2.2-Le développement de l'IA pour répondre aux besoins métiers

● 2.2.1 Optimiser la détection des incidents et les interventions réseaux

Afin d'améliorer la qualité des interventions de leurs techniciens sur les points d'accès au réseau, SFR et ATS ont mis en place depuis 2024 une solution de contrôle automatique des rapports associés à chaque intervention. Chaque rapport contient en moyenne une dizaine de photos, qui permettent notamment de comparer l'état de la zone de raccordement avant et après intervention. L'IA, via une solution de « Computer Vision »¹⁷¹ proposée par un partenaire, analyse instantanément chaque photo prise par le technicien, selon plus de 70 indicateurs de qualité. Un reporting en temps réel valide l'étape en cours de réalisation par le technicien, ou lui signale une éventuelle anomalie, afin de recommencer l'étape jusqu'à répondre au standard de qualité défini par SFR. La solution permet également d'identifier les points problématiques sur le réseau FTTH via une analyse asynchrone, destinée à recenser les défaillances constatables sur une photo. L'ensemble des techniciens partenaires de SFR

¹⁶⁹ Voir section « 2.1.2 Formations et sensibilisation ».

¹⁷⁰ Hors SFR Distribution.

¹⁷¹ Computer Vision : Vision par Ordinateur. Il s'agit d'une branche de l'IA dont le but est de permettre à une machine d'analyser et de traiter des images ou des vidéos.

qui agissent sur le marché B2C sont accompagnés dans leurs interventions quotidiennes sur les points d'accès au réseau, ce qui permet de limiter significativement les malfaçons au fur et à mesure de leur détection.

Par ailleurs, fin 2025, SFR et Nokia ont testé conjointement une solution de « Digital Site Twin » (DST)¹⁷², qui permet de générer une réplique numérique des sites radio physiques. Cette réplique, entièrement interactive, est générée grâce à l'utilisation de drones, de capture d'images à 360 degrés et à la reconnaissance d'images par IA. Le DST présente plusieurs avantages :

- Les dimensions et les caractéristiques de chaque élément du site radio peuvent être facilement extraites via un portail alimenté par l'IA, et servir de support commun aux équipes en charge de la conception, de la maintenance et de l'inventaire des sites.
- Des rapports analytiques sont générés, qui identifient les écarts observés entre le site théorique et le site réel, et remontent les anomalies détectées. Cette fonctionnalité facilite la planification de l'évolution des sites, l'analyse prédictive et l'optimisation du réseau, notamment en permettant une meilleure anticipation des incidents.
- Le suivi à distance permis par le DST réduit la nécessité de visites physiques de sites et donc la fréquence ainsi que le coût des déplacements associés.

Suite à ce premier test prometteur, SFR poursuit son travail d'évaluation pour un éventuel déploiement de cette solution sur son réseau mobile.

● 2.2.2 Améliorer la relation et l'expérience client

De nombreuses solutions s'appuyant sur l'IA pour améliorer la relation et l'expérience client ont été mises en œuvre par les différentes filiales du Groupe Altice France.

Depuis 2022, lorsqu'ils rencontrent un problème avec un produit du Groupe, les clients SFR et Red by SFR ont la possibilité d'effectuer un autodiagnostic directement dans les applications SFR & Moi et RED & Moi, via un chatbot. Dans 80% cas, l'assistance fournie par le chatbot permet au client de résoudre lui-même le problème rencontré, par exemple via des manipulations simples de son produit. En 2025, cette solution a été complétée par l'ouverture de comptes SFR et Red by SFR sur les applications Whatsapp et Messenger. Les premiers échanges avec le client sont d'abord traités par une IA, qui le questionne brièvement afin d'établir une synthèse de sa demande. Cette synthèse, une fois validée par le client, est automatiquement analysée afin d'iden-

tifier le conseiller le mieux à même de répondre à la demande du client, selon l'offre ou l'équipement concerné, le problème rencontré, etc. Toujours sur le même canal de discussion, le conseiller prend ensuite le relai pour échanger directement avec le client et lui proposer des solutions. Enfin, le chat des sites sfr.fr et redbysfr.fr a été rendu accessible en 2025 aux clients ou prospects qui parlent anglais, allemand, espagnol, mandarin ou portugais. Une IA traduit en temps réel les échanges, depuis la langue du client ou prospect vers le français pour le conseiller, et depuis le français vers la langue du client ou prospect pour ce dernier.

Chez Intelcia, pour certains clients entreprises, un chatbot conçu en interne est mis à disposition des conseillers, qu'ils peuvent utiliser afin d'améliorer leurs réponses aux clients finaux. Des outils d'analyse des interactions entre les clients et les conseillers, renforcés par l'IA, permettent également :

- d'identifier les motifs récurrents de sollicitation du service client et les principaux irritants clients, pour proposer des actions visant à fluidifier les parcours clients ;
- et depuis 2025, de générer une évaluation automatique de la qualité du discours de chaque conseiller lors de ses échanges avec les clients SFR grand public. Grâce à cette évaluation, un accompagnement personnalisé peut être proposé au conseiller afin qu'il identifie plus facilement ses points de progression.

A La Réunion, une IA a été développée en interne et avec l'aide d'un partenaire pour matérialiser les flux clients dans les boutiques. L'analyse de ces flux permet dans un premier temps de compter les clients, mais surtout d'optimiser l'organisation des différents espaces au sein des boutiques, afin d'améliorer l'expérience client. Cette solution, fondée sur la détection de silhouettes, est entièrement anonymisée.

Enfin, en 2025, un agent d'IA a été développé en interne afin d'améliorer et d'accélérer le suivi des clients opérateurs par les responsables de compte chez SFR. Cet agent, qui combine un LLM avec les bases documentaires internes de SFR, facilite l'analyse des nombreux documents en lien avec chaque dossier client. Grâce à une interface simple et unique, les responsables de compte peuvent interroger, comparer et générer du contenu, en obtenant des résultats exhaustifs et sourcés. Une gestion fine des droits d'accès permet d'assurer la confidentialité des données et des documents traités. Actuellement disponible dans une version pilote, cet agent pourra, à terme, être pérennisé et adapté pour les usages d'autres équipes de SFR.

¹⁷² Digital Site Twin : Jumeau Numérique de Site.

3. Encadrer les usages de l'IA

Chaque solution en lien avec l'IA déployée au sein du Groupe Altice France fait l'objet d'une étude préalable de conformité au cadre réglementaire applicable et aux standards du Groupe, en lien avec les référents internes pertinents (délégués à la protection des données, responsables sécurité des systèmes d'information, Direction Juridique notamment).

SFR s'est également doté d'une Charte éthique sur l'intelligence artificielle¹⁷³ début 2025, qui encadre l'utilisation de l'IA par les collaborateurs dans le cadre professionnel. Cette charte s'appuie sur quatre axes :

- **Transparence, éthique et respect de la réglementation.**
- **Sécurité et robustesse des systèmes d'IA.**
- **Outils, formation, compétences et évolution des métiers.**
- **Innovation responsable et impact sociétal.**

Transmise à l'ensemble des collaborateurs SFR, cette charte est également accessible sur l'intranet de l'entreprise. Ses grands principes sont rappelés dans le module de sensibilisation diffusé aux collaborateurs, qui alerte aussi sur les limites et les risques possibles de l'IA.

¹⁷³ Brochure SFR : "pour une IA à impact positif".

Engagement et impact sociétal

Les filiales du Groupe Altice France déploient des initiatives d'engagement sociétal structurées ou ponctuelles, en lien avec les grands enjeux de société. Cette section du rapport synthétise les actions et dispositifs les plus significatifs mis en œuvre.

1. Principes directeurs en matière d'engagement

1.1-SFR

SFR mène de nombreuses actions dans le cadre de sa démarche d'engagement sociétal, dont la majeure partie est portée par la Fondation SFR. Les partenariats établis dans ce cadre permettent la mise à disposition de ressources financières, humaines et techniques significatives à des organisations dont les missions et les valeurs sont alignées avec les axes d'engagement de SFR.

● 1.1.1 La Fondation SFR

Créée en 2006, la Fondation SFR soutient des projets d'intérêt général, en partenariat avec des associations qui interviennent notamment auprès de publics en situation de fragilité socio-économique. Son action se concentre principalement sur la France hexagonale, zone d'activités de SFR, et peut s'étendre ponctuellement aux régions ultramarines, où d'autres filiales du Groupe Altice France sont implantées et développent leur propre stratégie d'engagement. C'est le cas de SFR Réunion, où une équipe dédiée mène des projets en lien avec des thématiques telles que l'inclusion numérique ou la lutte contre le cancer.

En tant qu'acteur majeur des télécoms, SFR, au travers de sa Fondation, met ses ressources au service d'associations. Pour soutenir cette démarche d'engagement, la Fondation SFR mobilise différents leviers :

- **Du mécénat financier** via le versement de dotations à des associations partenaires.
- **Du mécénat en nature**, tel le don de téléphones et de recharges prépayées, notamment via son partenariat historique avec Emmaüs Connect.
- **Du mécénat de compétences**, avec la mise à disposition de salariés sur leur temps de travail pour des missions auprès d'associations.
- **La mobilisation ponctuelle de salariés bénévoles.** Par exemple, chaque année, à l'occasion du Si-

daction, une cinquantaine de collaborateurs participent à la collecte de promesses de dons par téléphone.

● 1.1.2 Axes d'engagement

La Fondation SFR agit autour de trois axes d'engagement : l'inclusion numérique, l'égalité des chances et la solidarité.

Inclusion numérique : Via des partenariats, la Fondation SFR accompagne des associations qui agissent pour réduire la fracture numérique en facilitant l'accès aux outils et services digitaux pour les publics éloignés du numérique. SFR a notamment participé à la création de l'association Emmaüs Connect en 2011, qui est depuis devenue un partenaire clé. La Fondation SFR mène également des actions de sensibilisation aux enjeux du numérique responsable auprès des jeunes, en collaboration avec différentes associations comme Génération Numérique¹⁷⁴ ou Latitudes.

Egalité des chances : La Fondation SFR soutient l'insertion professionnelle des jeunes issus de milieux modestes et lutte contre les stéréotypes de genre grâce à des partenariats avec des associations telles que Rêv'Elles et Elles Bougent. Ces associations œuvrent notamment à la féminisation des métiers du numérique, techniques et technologiques.

Solidarité : SFR mobilise ses collaborateurs autour de grandes causes solidaires, en mettant ses moyens techniques au service d'événements caritatifs comme le Sidaction, le Noël engagé¹⁷⁵ ou en participant à des campagnes de dons comme Les Pièces Jaunes.

L'ensemble des engagements de la Fondation SFR est détaillé dans la brochure dédiée : « SFR agit ».

● 1.1.3 Gouvernance

La Fondation SFR dispose d'un Conseil d'administration constitué de membres externes et internes au Groupe, incluant le Président et le Secrétaire Général du Groupe Altice France. Le Conseil d'administration se réunit 3 à 4 fois par an pour valider les contributions financières et les orientations stratégiques de la Fondation.

La mise en œuvre opérationnelle de ces orientations est confiée à la Direction Engagement de SFR. Cette équipe de six collaborateurs, rattachée à la Direction des Relations Institutionnelles et de l'Engagement, assure le déploiement des projets et le suivi des partenariats avec les associations, lesquelles fournissent des rapports d'activité et d'utilisation des fonds. L'équipe est également en charge de la communication sur les activités de la Fondation,

¹⁷⁴ <https://asso-generationnumerique.fr/>.

¹⁷⁵ En 2025, pour les fêtes de fin d'années, SFR et SFR Réunion ont réalisé un partenariat avec l'association Une Lettre, Un Sourire. Les salariés sont invités à écrire des lettres à destination de personnes âgées isolées en maison de retraite. Pour chaque lettre, la Fondation SFR verse 50 € aux associations Les Restos du Cœur, au Secours Populaire et à la Fondation pour le logement.

en lien avec les associations qu'elle accompagne à l'externe et en interne. Afin de financer ces actions, la Fondation SFR dispose d'une dotation budgétaire annuelle d'un montant d'un million d'euros en 2025. Cette dotation est administrée et suivie par la Direction Engagement. Son emploi fait l'objet de contrôles annuels par un commissaire aux comptes.

1.2-Intelcia

● 1.2.1 Axes d'engagement

Depuis une dizaine d'années, l'engagement constitue un axe historique de la stratégie d'Intelcia. Le Direction Brand & Engagement (B&E) coordonne cette démarche et mobilise une partie de ses ressources pour nouer des partenariats avec des associations. Son action se déploie autour de trois axes majeurs de solidarité à destination des publics en situation de fragilité socio-économique :

- **La santé**, via la sensibilisation, l'organisation de dépistages, le soutien à la recherche ou l'accompagnement de personnes malades ou avec un accès difficile à la santé et la prévention. Ces actions sont organisées avec des partenaires comme Sidaction et Les Pièces Jaunes.
- **L'éducation**, par l'apport de moyens et l'accompagnement de jeunes défavorisés, en collaborant avec des associations comme The Big Heart au Maroc.
- **La vulnérabilité**, par l'aide et les collectes destinées aux populations fragiles, en lien avec des acteurs internationaux comme la Croix Rouge et locaux comme la maison de retraite Ennasim au Maroc ou l'orphelinat Akany Tsimoka à Madagascar.

En parallèle, Intelcia se donne pour objectif de renforcer son ancrage territorial par la création d'emplois locaux et le développement de bassins d'emploi dans l'ensemble de ses pays d'implantation. Ainsi, l'entreprise mobilise des collaborateurs bénévoles, des ressources financières et des dons matériels. Cette stratégie contribue à renforcer son implantation locale, notamment via le sponsoring d'acteurs locaux. Pour communiquer sur son action, Intelcia s'appuie sur un réseau de collaborateurs ambassadeurs, formés en interne aux techniques de gestion des réseaux sociaux, qui relaient les initiatives de l'entreprise.

● 1.2.2 Gouvernance

La gouvernance d'Intelcia en matière d'engagement s'organise sur plusieurs niveaux, décrits ci-dessous. Au niveau régional, la Direction B&E Région Fran-

cophone s'appuie sur deux pôles stratégiques qui déclinent les orientations définies par la Direction B&E Groupe :

- Le pôle RSE, qui établit les lignes directrices des actions sociétales, solidaires et environnementales.
- Le pôle engagement des talents, qui fixe, en fonction des lignes directrices, les principales actions à mettre en place par les différents clusters qui constituent la politique interne en matière d'engagement.

Cette politique interne est transmise aux managers B&E des quatre clusters de la région francophone¹⁷⁶. Chacun de ces managers pilote ensuite les actions avec son équipe : initiatives de solidarité, d'écoresponsabilité et d'animation à destination des collaborateurs. Au global, les équipes B&E comptent une vingtaine de collaborateurs et disposent d'un budget dédié qui est fixé chaque année en fonction de la performance économique de l'entreprise, pour animer la politique d'engagement d'Intelcia.

Au niveau national, le responsable B&E pays déclina la politique interne en matière d'engagement à l'échelle du pays. Il définit les budgets et supervise les plans d'action. Il organise également les actions nationales d'animation, de solidarité et d'écoresponsabilité, et établit les directives générales pour l'animation des sites. Il collabore avec le directeur pays, les directeurs de site, les chargés de communication locaux pour décliner localement la stratégie d'engagement.

Au niveau local, les chargés de communication de chaque site assurent ainsi le relai des initiatives nationales, gèrent les partenariats associatifs et organisent leurs propres animations et actions locales, en cohérence avec les besoins territoriaux spécifiques en matière de solidarité. De plus les équipes RH de chaque site contribuent à l'engagement via l'établissement de partenariats locaux dans le but de favoriser le recrutement de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap.

Les budgets dédiés aux actions de solidarité et d'animation sont définis au niveau national et par site. Le groupe Intelcia s'est fixé pour objectif d'allouer chaque année 0,4% de son chiffre d'affaires aux actions d'engagement local d'ici 2030.

2. Actions

Le Groupe Altice France mène chaque année un nombre important d'actions dont les principales sont décrites ci-dessous. En 2025, ces initiatives ont permis de soutenir 160 associations.

¹⁷⁶ Maghreb, France, Afrique subsaharienne et Océan Indien.

2.1-Dispositifs essentiels associant les collaborateurs

● 2.1.1 Mécénat de compétences

Afin d'encourager l'engagement associatif de ses salariés, SFR et sa Fondation mettent en place un ensemble de dispositifs à destination des collaborateurs.

Depuis 2006, l'UES SFR dispose d'un accord-cadre sur le mécénat de compétences, négocié avec les partenaires sociaux. Les salariés de l'UES SFR disposant d'un contrat à durée indéterminée, et d'au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise, peuvent s'impliquer dans une association sur une partie de leur temps de travail via la plateforme Vendredi¹⁷⁷. Le dispositif de mécénat de compétences comprend deux volets :

- **Un « forfait-temps » de mécénat**, qui octroie aux salariés entre 2 et 8 jours par an pour des missions associatives.
- **Un mécénat de fin de carrière**, qui offre aux salariés dans les 3 ans avant la retraite la possibilité de consacrer 20% de leur temps de travail au mécénat.

Enfin, les salariés ont également la possibilité de réaliser du mentorat auprès d'associations soutenant les jeunes. Ils peuvent ainsi disposer de 4 heures par mois sur leur temps de travail et bénéficient d'un accompagnement adapté à leur rôle de mentor.

En 2025, 78 salariés ont réalisé du mécénat de compétences via les dispositifs décrits ci-dessus.

● 2.1.2 Appel à projets SFR Solidaire

SFR a mis en place depuis 2006 un système de parrainage d'association intitulé « l'Appel à projets SFR Solidaire ». Chaque année, l'ensemble des collaborateurs de l'UES SFR a la possibilité de proposer le financement de projets associatifs en faveur de l'inclusion numérique des publics fragiles et de l'insertion professionnelle des jeunes via la plateforme Vendredi. Les projets sont évalués par un jury interne de 12 salariés, qui retient 30 projets pour bénéficier d'un financement de 5 000 € chacun. Parmi ces derniers, les 6 projets ayant reçu la meilleure évaluation sont ensuite soumis à un vote des collaborateurs pour attribuer un financement complémentaire de 5 000 € à 3 d'entre eux. En 2025, les 3 projets retenus pour bénéficier de cette donation supplémentaire ont été développés par les associations ci-après :

- **La Ruche¹⁷⁸**, qui soutient l'entrepreneuriat en milieu rural, en se concentrant sur les publics sous-représentés¹⁷⁹ et les entrepreneurs respon-

sables cherchant à concilier viabilité économique et impact positif.

- **Yes Akademia¹⁸⁰**, qui s'attache à révéler le potentiel des jeunes par l'acquisition de compétences numériques et le développement de la citoyenneté.
- **Le Réseau GRAIN¹⁸¹**, un collectif d'adhérents œuvrant en Normandie dans les secteurs de l'économie sociale et solidaire, et de l'insertion par l'activité économique et la formation. Son objectif est d'équiper les publics éloignés de l'emploi de matériel informatique pour favoriser leur insertion professionnelle.

2.2-Projets marquants en 2025

En 2025, la Fondation SFR a renforcé ses actions autour de 3 axes prioritaires :

- **La sensibilisation des jeunes publics aux usages responsables et raisonnés du numérique avec Génération Numérique** : dans le cadre du partenariat avec la Fondation SFR, un projet financé à hauteur de 50 000€ en 2025, a permis à 10 000 collégiens et lycéens des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) d'être sensibilisés aux usages responsables du numérique, à la lutte contre la désinformation et la radicalisation, et à la prévention du cyberharcèlement, en collaboration avec le ministère de l'Éducation Nationale.
- **La Tech et l'IA au service de l'économie sociale et solidaire avec Latitudes** : dans le cadre du programme « IA for Good », l'association Latitudes propose, avec le soutien de la Fondation SFR, un programme d'acculturation et d'accompagnement à l'intelligence artificielle des acteurs de l'ESS. Au travers de ce programme, Latitudes propose chaque année à plus de 400 structures associatives, des webinaires, du mentorat ainsi que la réalisation de projets à titre gracieux.
- **La féminisation des métiers numériques, techniques et technologiques avec Elles bougent** : en 2025, la Fondation a financé le programme «Elles bougent» en primaire à hauteur de 30 000 €. Ce programme vise à sensibiliser les élèves de CE2 au CM2 à la mixité dans les filières scientifiques et techniques, par des interventions de professionnelles, des visites d'entreprises et des restitutions en classe. Grâce à cette contribution, l'action a été étendue à 20 classes situées en zones d'éducation prioritaire (REP/REP+)¹⁸² situées en Ile-de-France.

En 2025, Intelcia a également renforcé ses actions en matière d'engagement.

¹⁷⁷ <https://www.vendredi.cc/>. Depuis le 21/01.2025, Vendredi a fusionné avec Wenabi pour devenir Komeet. La marque Vendredi a continué d'exister tout au long de l'année 2025 qui fait l'objet de ce rapport.

¹⁷⁸ <https://la-ruche.net/>.

¹⁷⁹ Publics sous-représentés : demandeurs d'emploi de longue durée, seniors, femmes, personnes réfugiées, etc.

¹⁸⁰ <https://yesakademia.org/>.

¹⁸¹ <https://reseaugrain.fr/>.

En mars 2025, Intelcia a organisé des « ftours »¹⁸³ solidaires dans plusieurs villes au Maroc. En partenariat avec des associations, l'opération a permis d'offrir des repas et des animations à 446 personnes en situation de fragilité économique (personnes âgées, orphelins, etc.). L'initiative a bénéficié d'une contribution d'Intelcia de plus de 10 000€ et de la mobilisation de 130 collaborateurs bénévoles.

De plus, 400 collaborateurs bénévoles ont participé à des campagnes de don du sang organisées sur les sites en France, au Sénégal et au Maroc. Enfin, en 2025, Intelcia a soutenu plusieurs initiatives en faveur de l'employabilité des publics en situation de fragilité économique :

- **Au Maroc**, un partenariat avec l'Amicale Marocaine des Handicapés¹⁸⁵ vise à favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap.
- **En France**, des conventions ont été signées avec France Travail et des collectivités territoriales pour faciliter l'embauche de personnes éloignées de

l'emploi. Une convention spécifique avec l'AGEFI-PH à Laval a également été établie avec l'objectif d'employer un minimum de 12% de travailleurs en situation de handicap.

2.3-Exemples de projets soutenus en 2025

En 2025, le Groupe Altice France a soutenu 160 associations. Au global, ce sont 158 projets à impact sociétal qui ont été soutenus et ont profité à plus de 70 000 bénéficiaires. Le tableau ci-dessous présente un panel représentatif des initiatives d'engagement menées au sein du Groupe.

Thématique	Partenaire	Périmètre et Pays	Objet du projet soutenu	Nature du partenariat
Inclusion numérique	Emmaüs Connect	SFR France	Connecter, équiper et accompagner les personnes en situation de précarité numérique.	Don de plus de 1 720 000 Go et 124 900 recharges prépayées distribuées ayant contribué à l'équipement de plus de 13 850 personnes.
Inclusion numérique	Click & Moi	SFR France	Organisation d'ateliers afin de lutter contre la fracture numérique et protéger les seniors contre les escroqueries en ligne.	Mise à disposition par SFR de 37 boutiques pour l'organisation d'ateliers gratuits par Click & Moi, qui ont bénéficié à une centaine de personnes.
Inclusion numérique	Latitudes	SFR France	Acculturation des associations de l'ESS à la tech et à l'IA.	Une session de formation aux usages responsables de l'IA proposée au PhilanthroLab par Latitudes à 5 associations accompagnées par la Fondation SFR.
Insertion professionnelle	La Cravate Solidaire	SFR France	Distribution de tenues professionnelles pour lutter contre les discriminations liées à l'apparence.	Collecte nationale de 902 kg de vêtements au bénéfice de La Cravate Solidaire.
Insertion professionnelle	Elles bougent	SFR France	Encouragement de la mixité dans les filières techniques et technologiques.	20 classes de primaire sensibilisées à la déconstruction des stéréotypes de genre dans le cadre du programme Elles bougent en primaire.
Insertion professionnelle	Rêv'elles	SFR France	Accompagnement des jeunes femmes vers l'insertion professionnelle en région parisienne et lyonnaise.	Deux journées « Rêv'elles et moi » autour de l'insertion professionnelle organisées sur l'Altice Campus et le site SFR de Lyon en collaboration avec l'association Rêv'elles.
Solidarité	Pièces jaunes	SFR France Intelcia France	Contribution aux soins en milieu pédiatrique.	Collecte de 83 571€ par SFR et de 5 kg de pièces jaunes par Intelcia reversés aux Pièces Jaunes.

¹⁸² <https://eduscol.education.fr/>.

¹⁸³ Ftour : Repas pris à la rupture du jeûne pendant le Ramadan.

¹⁸⁴ Ennassim, Association marocaine de protection de l'enfance, Ibnny et Association musulmane de bienfaisance.

¹⁸⁵ <https://amh.org.ma/>.

Solidarité	Sidaction	SFR France Intelcia France	Contribution à la lutte contre le Sida et le VIH.	SFR : 50 salariés mobilisés pour des promesses de dons et mise à disposition d'infrastructures. Intelcia : 80 salariés mobilisés ayant permis 28 000€ de promesses de dons à destination du Sidaction.
Education	Association The Big Heart	Intelcia Maroc	Collecte solidaire à destination d'orphelins de l'école de Douar Asfarsside (Azilal) pour soutenir l'apprentissage.	Collecte solidaire de produits de première nécessité et de matériel informatique qui ont bénéficié à 90 enfants.
Vulnérabilité	Orphelinat Akany Tsimoka	Intelcia Madagascar	Distribution d'aliments et don de produits de première nécessité à des personnes en situation de fragilité économique.	Don financier de 2 000€ ayant bénéficié à une centaine de personnes.
Vulnérabilité	Centre d'accueil de réfugiés du NOSO ¹⁸⁶	Intelcia Cameroun	Don de produits de première nécessité aux réfugiés et orphelins du centre d'accueil.	Don financier de 500€ ayant permis à 588 personnes de bénéficier de produits de première nécessité.
Vulnérabilité	Darna	Intelcia Tunisie	Don à une association qui prend soin des nourrissons sans soutien familial.	Don financier de 1 000€ au bénéfice de l'association.
Solidarité	Dar Zhor	Intelcia Maroc	Contribution aux actions de l'association dans le cadre d'Octobre Rose et la lutte contre le cancer du sein.	Soutien logistique (transport, gestion des inscriptions, collation, accompagnement des participantes) à l'association Dar Zhor pour organiser la sensibilisation et le dépistage gratuit pour 100 femmes issues de milieux défavorisés.
Inclusion numérique	Emmaüs Connect & Emmaüs Agame	SFR Réunion France	Dons d'équipements numériques, reconditionnés puis revendus à des tarifs solidaires dont le bénéfice est utilisé pour contribuer à des actions d'inclusion numérique à La Réunion.	Plus de 200 équipements numériques (téléphones et tablettes) donnés.
Solidarité	Ligue contre le cancer	SFR Réunion ERT Technologies France	Soutien aux campagnes de dépistage et d'information et contribution à la lutte contre le cancer du sein dans le cadre d'Octobre Rose.	Don de plus de 700€ au bénéfice de l'association.
Solidarité	Téléthon	ERT Technologies France	Don en faveur des malades et parents de malades de maladies génétiques, rares, évolutives et lourdement invalidantes.	Don financier de 1 530€ au bénéfice de l'association.

¹⁸⁶ NOSO : Les régions du Nord-ouest et du Sud-ouest du Cameroun sont traditionnellement appelées le NOSO.



Sommaire

1

Informations
générales

2

Environnement

3

Social

4

Gouvernance

5

Annexes

Gouvernance

Éthique et conformité

Achats responsables

Influence politique et activités de lobbying

Continuité d'activité

Cybersécurité

Protection des données personnelles

Gouvernance

Ethique et conformité

Le Groupe Altice France a adopté une démarche éthique qui s'appuie sur les engagements suivants : engagement social et respect des individus, responsabilité environnementale, protection des données, actions solidaires, influence et responsabilité publique et conduite des affaires. Le Groupe a accompagné cette démarche d'un mécanisme de suivi et de contrôle, ayant pour objectif de maîtriser les risques de comportements non éthiques et de non-conformité. Une attention particulière est portée au périmètre SFR, qui représente le cœur d'activité du Groupe Altice France.

1. Gouvernance

L'éthique et la conformité sont en premier lieu impulsées par la Présidence¹⁸⁷, l'ensemble des membres du Comité exécutif du Groupe Altice France et des dirigeants de ses filiales.

Les filiales du Groupe déclinent localement cette démarche et ont chacune mis en place différents dispositifs. Au sein de SFR, la démarche éthique et conformité est déclinée par la Direction Ethique & Conformité, avec l'appui de toutes les directions de l'entreprise. Elle fait l'objet d'un reporting a minima une fois par an au Comité exécutif du Groupe.

2. Politiques éthique et conformité [G1-1]

Le Groupe Altice France a mis en place des politiques spécifiques pour encadrer les risques pouvant survenir en termes d'éthique et de conformité. Il s'engage ainsi dans une démarche d'amélioration continue et met régulièrement à jour les règles et bonnes pratiques à appliquer dans la conduite des affaires.

2.1-Code Ethique

SFR s'est doté d'un Code Ethique qui s'adresse à l'ensemble de ses collaborateurs et à ses parties prenantes. Ce Code a pour objectif principal de présenter de manière exhaustive la conduite de l'éthique des affaires au sein de l'entreprise. Porté par la Présidence, et diffusé largement à l'ensemble

des collaborateurs, il est également disponible sur le site institutionnel du Groupe Altice France¹⁸⁸ et de SFR Business¹⁸⁹. Il est aussi communiqué aux parties prenantes de SFR via la clause contractuelle Ethique & Conformité.

2.2-Plan de vigilance

Le Groupe Altice France veille à se conformer à la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, à travers la mise en œuvre de sa démarche vigilance, détaillée dans son Plan de vigilance¹⁹⁰ annuel.

En 2025, le Groupe Altice France a initié des travaux de mise à jour de sa cartographie des risques vigilance, afin de renforcer l'identification des risques liés à ses activités tout au long de sa chaîne d'approvisionnement. Cette démarche s'inscrit dans une logique de suivi et de renforcement continu, visant à maintenir le dispositif au plus proche des risques. Dans le cadre de cette mise à jour, SFR a également réalisé une analyse approfondie des risques relatifs aux Droits humains, à la santé et à la sécurité ainsi qu'à l'environnement, sur ses principales familles d'achats. Cette évaluation permettra notamment d'obtenir une vision précise des risques achats sur ces trois domaines de risques et de guider la mise à jour de son programme d'achats responsables, renforçant ainsi la démarche globale du Groupe.

2.3-Code de conduite Anticorruption

SFR a mis à jour en 2025 son Code de conduite Anticorruption, afin de refléter au plus près la cartographie de risques de corruption et de trafic d'influence de l'entreprise.

Il est applicable à tous les collaborateurs SFR et est communiqué à toutes les parties prenantes. Il répond notamment aux exigences de la loi Sapin II¹⁹¹, du Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)¹⁹² ainsi qu'au United Kingdom Bribery Act (UKBA)¹⁹³.

Il est porté par la Présidence ainsi que par tous les membres du Comité exécutif du Groupe Altice France et comprend :

- une définition des infractions de corruption et de trafic d'influence ;
- l'affirmation d'une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence ;

¹⁸⁷ Présidence : Président-directeur général Altice France (Président Altice France à compter du changement de structure juridique de la société, effectif le 01/10/2025), et Président-directeur général SFR.

¹⁸⁸ <https://alticefrance.com/altice-france/ethique-affaires/ethique-conformite.html>.

¹⁸⁹ <https://www.sfrbusiness.fr/a-propos/code-ethique-et-code-de-conduite-anticorruption-sfr/>.

¹⁹⁰ Plan de vigilance du Groupe Altice France.

¹⁹¹ Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi Sapin II.

¹⁹² Foreign Corrupt Practices Act of 1977, as amended, 15 USC §§ 78dd-1, et seq.

¹⁹³ Bribery Act 2010.

- les définitions et illustrations de situations à risque, tant pour les collaborateurs que pour le Groupe ;
- les règles mises en place par SFR.

Ce Code est complété par des politiques et procédures qui déclinent la gestion de chacun des risques décrits. Il est annexé à tous les règlements intérieurs et les collaborateurs s'exposent aux sanctions disciplinaires prévues en cas de violation.

Le Code de conduite est disponible sur le site intranet interne SFR, sur le site institutionnel du Groupe Altice France¹⁹⁴ et de SFR Business¹⁹⁵.

2.4-Politique cadeaux et invitations

SFR dispose d'une politique relative aux cadeaux et invitations afin de minimiser les risques de corruption et de trafic d'influence. Régulièrement mise à jour pour prendre en compte les évolutions des pratiques, cette politique est rattachée au Code Ethique et au Code de conduite Anticorruption de l'entreprise.

Elle instaure pour les collaborateurs SFR un cadre strict à respecter et est accessible via l'intranet interne SFR et sur le site institutionnel du Groupe Altice France¹⁹⁶. Elle fait l'objet de contrôles réguliers par les managers, la Direction Ethique & Conformité et l'équipe Audit et Contrôle Interne.

2.5-Politique de prévention des conflits d'intérêts

SFR s'est doté d'une politique de prévention des conflits d'intérêts, ainsi que d'une procédure de gestion des conflits d'intérêts. La politique et la procédure sont rattachées au Code Ethique et au Code de conduite Anticorruption de l'entreprise.

La politique vise à définir et identifier les potentiels conflits d'intérêts qui pourraient se matérialiser, que ce soit entre les collaborateurs ou entre les collaborateurs et les parties prenantes de l'entreprise. La procédure permet aux managers, à la Direction Ethique & Conformité ainsi qu'à la Direction des Ressources Humaines d'analyser les situations potentielles ou avérées de conflit d'intérêts et de prendre les mesures adéquates pour minimiser tout risque.

3. Actions [G1-2] [G1-4]

3.1-Anti-corruption

SFR met en œuvre les actions découlant des politiques citées ci-dessus, accompagnées d'actions de formation décrites dans la section « 3.4 Programmes

de formation et de sensibilisation ». A la meilleure connaissance du Groupe, il n'y a eu en 2025 :

- aucune condamnation pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption ;
- aucune amende pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption ;
- aucun cas avéré de corruption ou de versement de pots-de-vin ;
- aucun cas avéré ayant entraîné le renvoi ou la sanction de travailleurs pour corruption ou versement de pots-de-vin.

3.2-Gestion des risques relatifs à l'éthique et à la conformité

SFR a mis en place une gestion des risques spécifiques aux risques de corruption, de trafic d'influence, de violation ou d'atteinte grave aux droits humains et libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ou à l'environnement, de sanctions économiques internationales, du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.

Cette gestion a fait notamment l'objet d'une mise à jour depuis 2024 et a été matérialisée par l'adoption d'une Procédure de l'intégrité de l'évaluation des tiers. Celle-ci est conforme aux différentes réglementations applicables, notamment la loi Sapin II.

Elle s'appuie sur un ensemble de processus, impliquant les directions opérationnelles, les équipes achats, la Direction Ethique & Conformité, la Direction Juridique et le plus haut niveau de management responsable. Les processus sont déclinés comme suit :

- Une évaluation préalable des tiers sur les sanctions économiques internationales.
- Une évaluation globale via des matrices de risques mises en place par la Direction Ethique & Conformité, prenant en compte les différents facteurs de risques.
- Une évaluation des informations collectées auprès du tiers.
- Une évaluation de l'impact de la prestation envisagée sur les activités internes.

3.3-Protection des lanceurs d'alerte

SFR s'est doté d'un dispositif d'alerte interne, avec la mise en place d'une plateforme en ligne¹⁹⁷, ouverte à tous les collaborateurs ainsi qu'à tous les fournisseurs et toute partie prenante. Ce dispositif est régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les

¹⁹⁴ <https://alticefrance.com/altice-france/ethique-affaires/ethique-conformite.html>.

¹⁹⁵ <https://www.sfrbusiness.fr/a-propos/code-ethique-et-code-de-conduite-anticorruption-sfr/>.

¹⁹⁶ Politique cadeaux et invitations de SFR.

¹⁹⁷ <https://alertealticefrance.sfr.com/>.

diverses réglementations applicables (Loi Sapin II, Devoir de vigilance¹⁹⁸, Loi Wasserman¹⁹⁹).

Ce dispositif est communiqué via l'intranet interne de SFR, le site institutionnel du Groupe Altice France²⁰⁰, le site Business de SFR²⁰¹ ainsi que via les contrats passés entre SFR et ses partenaires.

Il permet de déposer un signalement relatif à des actes contraires au Code Ethique, au Code de conduite Anticorruption et à toute violation ou atteinte grave aux droits humains et libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes ou de l'environnement.

Il s'accompagne d'un Guide d'Alerte interne²⁰², accessible à tous sur les sites susmentionnés.

Des communications sont faites auprès des collaborateurs, notamment via le e-learning anticorruption, le Code de conduite Anticorruption, une communication de la Présidence, les formations éthique et conformité, etc.

Les signalements sont traités comme suit : accusé de réception, analyse de la recevabilité et traitement garantissant la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte et des personnes concernées. Les signalements sont traités par la Direction Ethique & Conformité, formée pour agir de manière impartiale et confidentielle.

Le Guide d'Alerte interne garantit l'applicabilité de protections pour les personnes physiques qui répondent à la définition légale du lanceur d'alerte.

3.4-Programmes de formation et de sensibilisation

● 3.4.1 Plan de formation et de sensibilisation

SFR a mis en place un plan de formation et de sensibilisation qui prévoit :

- Une sensibilisation par la Présidence via une vidéo publiée sur l'intranet interne de SFR.
- Des rappels des processus existants par le management plusieurs fois dans l'année.
- Un e-learning Anti-corruption obligatoire pour tous les collaborateurs, rappelant les définitions des actes de corruption et de trafic d'influence ainsi que les situations à risques.
- Des modules de formations dispensés par la Direction Ethique & Conformité.

Depuis la mise à jour du e-learning Anti-corruption, 93% des collaborateurs SFR²⁰³ ont finalisé et réussi le e-learning, dont 89% des équipes achats et 92% des équipes de la Direction B2B.

● 3.4.2 Fonctions sensibles

La Direction Ethique & Conformité a recommandé une liste de fonctions sensibles, exposées plus particulièrement au risque de corruption et de trafic d'influence. Ces fonctions sensibles sont formées obligatoirement par la Direction Ethique & Conformité. Sont notamment intégrées dans ces fonctions tous les collaborateurs ayant un contact avec les parties prenantes du Groupe.

Depuis 2024, ont été formés :

- l'ensemble des membres du Comité exécutif du Groupe Altice France ;
- 113 acheteurs ;
- et 889 commerciaux B2B.

● 3.4.3 Journée Ethique & Conformité

SFR a organisé en 2025 une journée de sensibilisation à l'éthique et à la conformité, afin de faire connaître les membres de la Direction Ethique & Conformité aux collaborateurs, et de rendre plus accessibles les processus en lien avec l'éthique et la conformité. Cette journée a été organisée autour :

- d'un jeu grandeur nature sur site, qui a permis aux collaborateurs de remporter des lots en cas de bonnes réponses aux questions posées ;
- de la publication d'une vidéo du Secrétaire Général et de la Direction Ethique & Conformité autour de thématiques opérationnelles (cadeaux et invitations, conflit d'intérêts, évaluation des tiers) ;
- et d'une bande-dessinée explicative du travail au quotidien de la Direction Ethique & Conformité.

Un bilan de cette journée (taux de participation, taux de réponse aux questions, etc.) a été formalisé et présenté à la Présidence.

¹⁹⁸ Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

¹⁹⁹ Loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte, dite loi Wasserman.

²⁰⁰ <https://alticefrance.com/altice-france/ethique-affaires/ethique-conformite.html>.

²⁰¹ <https://www.sfrbusiness.fr/a-propos/code-ethique-et-code-de-conduite-anticorruption-sfr/>.

²⁰² <https://alticefrance.com/altice-france/ethique-affaires/ethique-conformite.html>.

²⁰³ Hors SFR Distribution.

4. Indicateurs liés à l'éthique et à la conformité [G1-4]

Indicateurs relatifs à l'éthique et à la conformité	Groupe Altice France
	2025
Nombre de formations anti-corruption visant des collaborateurs exerçant une fonction à risque depuis 2024 (unité)	1 093
Nombre de condamnations pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (unité)	0
Montant des amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (€)	0
Nombre de cas avérés de corruption ou de versement de pots-de-vin (unité)	0
Nombre de cas avérés ayant entraîné le renvoi ou la sanction de travailleurs pour corruption ou versement de pots-de-vin (unité)	0

Achats responsables [G1-2]

1. 1. Politiques Achats responsables

1.1-SFR

Depuis 2021, SFR a formalisé ses engagements en matière d'achats responsables au travers d'une politique dédiée, déclinée en trois axes et applicable aux achats centraux de SFR. Ces derniers constituent le périmètre le plus critique du Groupe, compte tenu de leur volume et de leur diversité au sein du portefeuille global d'achats.

Cette politique définit les grands principes à respecter par les acheteurs et fixe les objectifs de la démarche achats responsables en matière de formation, d'intégration de critères ESG dans les appels d'offres et d'évaluation des fournisseurs notamment. Elle est déclinée en trois grands piliers dont le déploiement est piloté par le Directeur Achats et Logistique en collaboration avec la Direction ESG Groupe :

- **Acheter des produits et services plus responsables afin de réduire les impacts environnementaux.**
- **S'impliquer auprès de fournisseurs engagés.**
- **Entretenir des relations respectueuses des législations applicables.**

Une annexe RSE figure également dans les contrats avec les partenaires commerciaux afin de garantir le respect des réglementations applicables ainsi que des lignes directrices de la politique Achats responsables.

Enfin, le cahier des charges Greener Altice, décrit dans la section « Economie Circulaire », engage les fournisseurs d'équipements clients au respect de critères d'écoconception.

1.2-Intelcia

Depuis 2024, Intelcia dispose d'une Charte achats responsables²⁰⁴ qui complète sa Politique achats. Elle s'inscrit dans la continuité des engagements présentés dans son Code d'Ethique²⁰⁵, ses Engagements en matière de Droits de l'Homme²⁰⁶, sa Charte d'éco-responsabilité et sa Charte RSE²⁰⁷. Cette Charte achats responsables s'articule autour de cinq grands axes :

- Respect des règles, droits et textes de référence.
- Respect des droits humains et garantie de conditions de travail décentes.
- Ethique des affaires et intégrité.

- Equilibre des relations et responsabilité territoriale.

- Limitation de l'impact environnemental.

La Charte achats responsables s'adresse à l'ensemble des collaborateurs d'Intelcia, avec une attention particulière demandée à ceux responsables des achats, ainsi qu'à tous ses fournisseurs et prestataires. Ces derniers sont systématiquement invités à prendre connaissance de l'ensemble des engagements de durabilité d'Intelcia présentés dans les documents susmentionnés. La Charte achats responsables a par ailleurs été diffusée à l'ensemble des fournisseurs en 2025.

Le suivi de cette charte et des plans d'actions achats responsables est réalisé localement via un comité dédié et des comités opérationnels par géographie. Des clauses ESG intégrées aux conditions générales d'achats viennent également compléter ce dispositif, avec notamment une clause spécifique aux achats responsables.

1.3-Autres filiales

Dans un processus d'amélioration continue, les autres filiales qui représentent moins de 3% en 2025 des achats du Groupe Altice France développent progressivement une démarche d'achats responsables alignée avec les grands principes du Groupe en la matière. ATS a ainsi inscrit le développement d'une politique dédiée dans sa politique environnementale adoptée en 2025²⁰⁸.

2. Actions

2.1-Partenariats avec des fournisseurs engagés

La fonction achats de SFR participe à l'application de la politique environnementale Le Cap au travers du comité fournisseurs, logistique et opérations. Ce comité vise notamment à engager progressivement les fournisseurs dans une démarche collective de réduction des impacts sur l'environnement au travers de leur adhésion à l'initiative SBT et des objectifs de réduction des émissions associés.

Plus globalement, le Groupe Altice France a noué des partenariats avec des entreprises engagées sur les différents piliers ESG. A titre d'exemple :

- **Sur le volet environnemental**, les partenariats de SFR avec différents acteurs, notamment reconditionneurs, permettent d'assurer le réemploi des équipements électriques et électroniques ainsi que la réutilisation des matières premières²⁰⁹.

²⁰⁴ intelcia.com/sites/default/files/2025-04/fr_intelcia_charte_achats_responsables_aout_2024.pdf.

²⁰⁵ intelcia.com/sites/default/files/2025-04/code-d_ethique-fr_2023.pdf.

²⁰⁶ https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/intelcia_notre_engagement_en_faveur_des_droits_de_l_homme.pdf.

²⁰⁷ https://www.intelcia.com/sites/default/files/2025-04/intelcia_charte_rse.pdf.

²⁰⁸ Voir section « Climat et énergie ».

²⁰⁹ Voir section « Economie circulaire ».

■ **Sur le volet social**, le Groupe noue des partenariats avec des acteurs relevant du secteur de l'économie sociale et solidaire. Intelcia collabore ainsi depuis plusieurs années avec des acteurs du secteur adapté comme l'ESAT les Ormeaux pour l'entretien des espaces verts du site de Marseille ou encore Elise, entreprise adaptée qui gère le recyclage des déchets pour l'ensemble des sites français.

2.2-Programme spécifique pour les fournisseurs de box internet et décodeurs vidéo

En tant que donneur d'ordre et coconcepteur des box internet et décodeurs vidéo mis à disposition de ses clients, sur son périmètre des achats de terminaux fixes, SFR administre à chaque fournisseur interrogé un questionnaire spécifique ESG dès l'étape des appels d'offres. Pour chaque nouveau projet, la sélection du fournisseur est basée sur une évaluation 360° des propositions, incluant une part de critères dédiés à la durabilité qui vaut a minima 15% de la note finale.

SFR s'appuie également sur le cahier des charges Greener Altice²¹⁰. Actualisé chaque année conjointement avec l'ensemble de ses fournisseurs et capitalisant sur les innovations et les tendances marché, il engage ses fournisseurs à respecter des critères définis en matière d'écoconception.

Grâce à ces actions, la Box 10+ -à titre d'exemple- a obtenu la certification « Green Product Mark », délivrée par l'organisme TÜV Rheinland²¹¹. Au travers du processus de certification, l'organisme tiers indépendant a mené des audits et contrôles afin de valider que les critères d'écoconception sont conformes à ses exigences environnementales sur l'ensemble du cycle de vie de la box et qu'ils sont bien appliqués. Ces contrôles visent également à garantir le respect de standards sociaux lors de la production et de sécurité pour l'usage du produit fini.

3. Formations achats responsables

3.1-SFR

Conformément à sa politique Achats responsables, SFR a atteint son objectif de former 100% des achats centraux, grâce à une formation de trois jours intégrant :

- les essentiels théoriques des achats responsables ;

- les référentiels et principales réglementations applicables ;
 - plusieurs exercices pratiques ;
 - un retour d'expérience complet post-formation.
- Cette formation est également complétée par le module de sensibilisation en e-learning « Choix et usages responsables des équipements du numérique » disponible pour tous les salariés de SFR²¹².

3.2-Intelcia

Intelcia dispose d'un programme de formation spécifique aux achats responsables. En 2025, 100% des acheteurs ont suivi une formation complète achats responsables, à l'instar de l'ensemble des acheteurs centraux²¹³ en 2024, d'une durée de 2 jours et structurée autour de 4 objectifs :

- Comprendre les enjeux de la démarche ESG et ses conséquences sur les achats.
- S'appropriier les référentiels, normes et réglementations liés aux achats responsables.
- Connaître les outils pour déployer la démarche d'achats responsables.
- Identifier les priorités et définir un plan d'action adapté à son environnement.

En complément, Intelcia a lancé début 2025 un programme de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble de ses fournisseurs corporate²¹⁴, afin de les associer à sa démarche de durabilité. Ce programme de 18 mois comprend :

- une communication initiale sur les engagements d'Intelcia en matière de durabilité ;
- une campagne de sensibilisation par email aux bonnes pratiques ;
- la mise à disposition d'une formation dédiée ;
- une session de présentation suivie d'un échange questions/réponses.

4. Evaluation ESG des fournisseurs

SFR a mis à jour, en 2025, son mécanisme d'évaluation ESG des fournisseurs. Ce dispositif s'appuie désormais sur EcoVadis, une solution qui permet aux entreprises d'évaluer la performance environnementale, sociale, éthique et en matière d'achats responsables de leurs fournisseurs. Grâce à des évaluations fondées sur des preuves documentées, la solution partenaire analyse la performance ESG des fournisseurs et fournit, via des fiches de notation, des axes d'amélioration ainsi que, le cas échéant, des recommandations pour la mise en œuvre de

²¹⁰ Voir section « Economie Circulaire ».

²¹¹ <https://www.tuv.com/france/fr/>.

²¹² Hors SFR Distribution.

²¹³ Les acheteurs centraux appartiennent à la Direction Achats centrale du groupe Intelcia. Ils réalisent des achats corporate, c'est-à-dire qui concernent l'ensemble des périmètres d'Intelcia, y compris le marché francophone (périmètre visé dans ce rapport).

²¹⁴ Les fournisseurs corporate sont les fournisseurs dont les achats sont réalisés par les acheteurs centraux. A ce titre, seule une partie des achats du marché francophone (périmètre visé dans ce rapport) est couverte par ce programme. Les achats effectués en local et propres à chaque pays sont exclus.

plans d'action correctifs. Près de 900 fournisseurs ont été évalués par EcoVadis entre 2024 et 2025 et 36 ont fait l'objet d'une analyse spécifique dans le cadre de l'évaluation annuelle 2025 des achats. Pour ces derniers, des actions d'amélioration ont été identifiées pour nourrir les échanges entre les acheteurs et les fournisseurs. Un dispositif de gestion des risques spécifiques, décrit dans la section « Ethique et conformité » et complémentaire au processus d'évaluation RSE détaillé ci-dessus, est également en place pour assurer la gestion des risques fournisseurs liés au devoir de vigilance.

Intelcia a élaboré un questionnaire d'évaluation de ses fournisseurs sur la base de critères ESG. Ce dispositif fait l'objet, depuis 2025, d'un pilote pour la sélection des fournisseurs sur le périmètre des achats corporate.

Influence politique et activités de lobbying [G1-5]

1. Cadre réglementaire relatif aux activités de lobbying

Le Groupe Altice France mène des activités de lobbying au niveau national et européen en lien avec son secteur d'activité, les télécommunications. Ces activités sont réalisées dans le strict respect de la réglementation en vigueur et notamment des dispositions de l'article 25 de la loi Sapin II relatif à la transparence des rapports entre les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics. Elles sont également guidées par les principes de transparence et de déontologie décrits dans le Code Ethique²¹⁵.

Ainsi, le Groupe est inscrit au registre de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP)²¹⁶ ainsi qu'au registre de transparence de l'Union européenne. Les personnes désignées pour représenter les intérêts du Groupe sont également mentionnées dans ces registres et leurs actions et prises de parole se limitent strictement aux enjeux relevant des activités du Groupe.

Parmi les nouveaux membres nommés au sein des organes d'administration, de direction et de surveillance du Groupe au cours de l'année 2025, aucun n'a occupé de poste comparable dans une administration publique ou dans un organisme de régulation, au cours des deux années précédant cette nomination.

Enfin, le Groupe ne réalise aucune donation à des partis politiques, ces pratiques étant interdites en France. Ainsi, le Groupe n'apporte aucune contribution financière ou en nature, directe ou indirecte (don en numéraire, paiement de prestation, mise à disposition de locaux, matériel ou ressource de l'entreprise) à des partis politiques, à leurs représentants élus ou à des candidats à une élections électorale.

2. Gouvernance

Les activités de représentation d'intérêts (locales, nationales, européennes) sont conduites par la Direction des Relations Institutionnelles et de l'Engagement, rattachée au Secrétariat Général, au nom du Groupe Altice France, avec l'appui des autres directions du Groupe en fonction des expertises pertinentes à mobiliser.

Calculé selon le même mode de calcul que pour les déclarations à l'HATVP et au registre de transparence de l'UE, le montant des dépenses de représentation d'intérêts au niveau national et européen correspond notamment au temps consacré par les personnes désignées pour assurer cette représentation, et aux dépenses nécessaires pour les mener, comme la cotisation à différentes organisations professionnelles et sectorielles (FFT, AFEP²¹⁷, APPS²¹⁸, AF2M²¹⁹, GSMA²²⁰) ou les frais liés à l'organisation d'événements. En 2025, ce montant représentait moins de 400 000 euros.

3. Principaux thèmes couverts par les activités de lobbying du Groupe et principales positions défendues

Comme décrites dans le répertoire de la HATVP en France, les activités de représentation d'intérêts du Groupe Altice France visent à participer à l'élaboration et l'évolution d'un cadre réglementaire propice au développement d'infrastructures de télécommunication accessibles sur tout le territoire et adaptées aux besoins et aux usages des particuliers, entreprises, et collectivités. Le Groupe défend des propositions de simplification réglementaires et administratives afin de faciliter et accélérer les déploiements de réseaux. Le Groupe appelle en outre à l'amélioration de l'accès aux services de communications électroniques et de contenus numériques et audiovisuels, en agissant notamment pour la réduction des asymétries réglementaires avec les autres acteurs de la chaîne de valeur.

Dans un contexte d'accélération de la transformation numérique et d'investissements dynamiques dans les réseaux et les services de télécommunications, le Groupe plaide également en faveur d'un cadre favorable à la compétitivité du secteur, au financement équitable des infrastructures, et à l'affectation à l'aménagement numérique du territoire des ressources issues de la fiscalité sectorielle.

Enfin, le Groupe prône, à travers l'ensemble de ses prises de position publiques, l'inclusion numérique en promouvant des actions de sensibilisation des publics éloignés du numérique ou publics sensibles. Outre ces actions en matière de lobbying, le Groupe soutient des actions de terrain favorisant l'inclusion sociale et numérique. Ses engagements en la matière sont présentés dans la section « Engagement et impact sociétal » du rapport.

²¹⁵ Code Éthique du Groupe Altice France.

²¹⁶ <https://www.hatvp.fr/>.

²¹⁷ AFEP : Association Française des Entreprises Privées.

²¹⁸ APPS : Association pour la Protection des Programmes Sportifs.

²¹⁹ AF2M : Association Française pour le développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs.

²²⁰ GSMA : « Global System for Mobile Communications Association ».

Continuité d'activité

La continuité d'activité est intégrée dans la stratégie globale de maîtrise des risques du Groupe Altice France via une politique de continuité d'activité formalisée qui s'appuie sur les bonnes pratiques issues de la norme ISO 22301. Cette politique vise la sauvegarde des activités essentielles du Groupe, la protection de son personnel, des intérêts de ses clients et partenaires, de sa réputation et le respect de ses obligations légales et réglementaires. Elle s'applique de façon directe à SFR, SFR Réunion, et à leurs partenaires commerciaux via des conventions ou clauses contractuelles. Elle intègre également ATS et Intelcia en tenant compte de leurs spécificités. En raison de son secteur d'activité, ATS a adapté ses prestations afin de s'inscrire dans les dispositifs de continuité d'activité mis en place par ses clients et en particulier ceux de SFR. Intelcia dispose de son côté d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) dédié, qui bénéficie à l'ensemble de ses clients, dont SFR et SFR Réunion.

1. Gouvernance

La gouvernance en matière de continuité d'activité du Groupe Altice France se concentre principalement sur les filiales télécoms du Groupe, qui représentent 97% de son chiffre d'affaires, notamment via la cellule de coordination PCA Groupe, avec pour objectif de prévenir les impacts financiers significatifs et les perturbations clients majeures. La mise en œuvre de la continuité d'activité au sein du Groupe s'appuie également sur des procédures, mécanismes et relais au sein de chaque filiale. Par ailleurs, Intelcia a mis en place son propre PCA afin de garantir la résilience de ses opérations et la disponibilité de ses services, et dispose d'une gouvernance spécifique associée.

1.1-Cellule de coordination PCA Groupe

Une cellule de coordination PCA Groupe, rattachée à la Direction des Obligations Légales au sein du Secrétariat Général, pilote le dispositif de continuité global, dédié en priorité au maintien en condition opérationnelle des marques SFR, dont SFR Réunion. Elle anime un réseau de 31 adjoints et Responsables PCA (RPCA) répartis sur les périmètres les plus critiques. Elle s'appuie sur le PCA de SFR dont les principes de gouvernance reposent sur :

- **la veille et l'anticipation des crises**, en coordination avec les autres filiales ;
- **un réseau de RPCA au sein de chaque direction**, appuyé par des correspondants PCA dont les rôles sont définis par la politique de continuité

d'activité ;

- **la mise en place d'une organisation de crise opérationnelle**, prête à être activée à tout moment avec le déclenchement de la cellule de crise PCA par le directeur de crise dès lors que la continuité des activités est en jeu. Cette cellule a pour rôle d'anticiper les évolutions de la crise et proposer des réponses de continuité d'activité. Le directeur de crise pilote cette cellule, appuyé par un secrétaire en charge de consigner l'ensemble des événements et décisions prises tout au long de la crise, et par un coordinateur qui coordonne l'ensemble des décisions auprès des RPCA concernés ;
- **le suivi et le contrôle du dispositif** afin d'en apprécier l'efficacité et la résilience.

Par ailleurs, des comités de suivi PCA qui intègrent les RPCA de SFR et de SFR Réunion ont lieu semestriellement afin de piloter la démarche de management de la continuité d'activité. Parmi les sujets examinés durant ces comités figurent notamment :

- les orientations stratégiques annuelles ou pluriannuelles en matière de PCA ;
- le retour d'expérience en cas d'activation réelle d'un ou plusieurs PCA ;
- le reporting sur les tests et les exercices, avec notamment le suivi des actions correctives ;
- le reporting permettant de confirmer, grâce aux tests et contrôles effectués, le caractère opérationnel des solutions mises en place et leur niveau de couverture effectif.

1.2-Gouvernance dédiée Intelcia

Au sein d'Intelcia, la gouvernance du PCA est structurée autour de plusieurs acteurs clés. La Direction Générale approuve la politique de continuité, définit les rôles et responsabilités au sein des équipes impliquées, et met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la disponibilité des services critiques. En cas d'incident majeur, l'équipe sécurité convoque la cellule de crise et suit les procédures de reprise d'activité. L'équipe infrastructure de la Direction des Systèmes d'Information élabore et met en œuvre le plan de continuité informatique, tandis que les équipes des moyens généraux élaborent le plan d'évacuation d'urgence pour réduire les pertes humaines et matérielles en cas d'incident. Enfin, la structure organisationnelle dédiée à la continuité d'activité inclut la mise en place d'un Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA), qui vise à identifier les processus critiques et les risques pouvant menacer les services. Les directeurs, managers et responsables d'équipes sont impliqués dans la mise en œuvre des actions nécessaires pour assurer la continuité des processus métiers.

1.3-Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation

Afin de répondre aux obligations réglementaires et de garantir la résilience des infrastructures critiques, le Groupe Altice France coopère avec les autorités publiques dans le cadre d'exercices de crise.

Dans le cadre de sa stratégie de résilience et de continuité d'activité, SFR a ainsi participé, en octobre 2025, à des exercices de gestion de crise relatifs au risque de crue de la Seine. L'exercice « HYDROS 25 », organisé par le Secrétariat général de la Zone de défense et de sécurité de Paris (SGZDS) de la préfecture de Police simulait une crue significative de la Seine en Île-de-France. Cet exercice visait à évaluer la coordination interservices et la capacité de continuité d'activité des services de l'État et de leurs partenaires, incluant les opérateurs d'infrastructures. L'objectif était de tester et d'améliorer les dispositifs existants pour disposer d'une meilleure résilience face à un événement naturel majeur. Le scénario hydrologique de HYDROS 25, bien que fictif et accéléré pour les besoins de l'exercice, s'est basé sur des niveaux de crues déjà observés.

De son côté, SFR Réunion participe annuellement à des exercices de préparation, en partenariat avec les services de la Préfecture locale, organisés avant chaque période cyclonique. Ces exercices permettent de mettre à niveau les procédures de gestion de crise et de sensibiliser l'ensemble des acteurs impliqués afin de renforcer la préparation collective aux risques météorologiques majeurs spécifiques à la région. Au-delà de ces exercices de préparation, SFR Réunion coopère également avec les autorités pour la gestion des crises de grande ampleur, comme lors du passage du cyclone Chido, fin 2024. Durant cette crise, l'entreprise était ainsi en relation directe et quotidienne avec la préfecture de La Réunion au niveau local, et le Commissariat aux Communications Electroniques de Défense (CCED) au niveau national.

2. Un cadre de référence commun : le PCA

2.1-SFR et SFR Réunion

SFR dispose d'un PCA structuré directement applicable aux activités de SFR et SFR Réunion. Ce dispositif couvre leurs ressources humaines, immobilières, techniques ainsi que leurs prestataires essentiels. Sa mise en œuvre est assurée en coordination avec Intelcia et ATS.

Le PCA SFR adresse les sites SFR en France et à La Réunion, et comprend deux niveaux :

- **Gouvernance** : référentiels méthodologiques et PCA génériques.
 - **Opérationnel** : plans spécifiques métiers et procédures déclinées selon les réalités du terrain.
- Il inclut plusieurs dispositifs majeurs, dont :
- **des sites de repli** équipés et testés régulièrement pour SFR, et pour les activités de supervision du réseau de SFR Réunion situées en France hexagonale ;
 - **la sécurisation du travail à distance ;**
 - **le maillage des activités sur différents sites ;**
 - **une gestion stratégique des stocks d'équipements ;**
 - **la redondance²²¹ des infrastructures critiques ;**
 - **pour SFR, la mise en place d'un outil d'alerting**, indépendant des infrastructures internes, destiné à pallier l'indisponibilité des moyens bureautiques de communication et à permettre le déclenchement du PCA ainsi que la diffusion rapide d'informations auprès du personnel prioritaire.

Afin de garantir l'efficacité de ce dispositif et des procédures associées, le PCA de SFR est soumis à des tests réguliers et diversifiés.

Pour les activités de SFR, ces exercices annuels comprennent des simulations de scénarios critiques tels que des cyberattaques ou des crues, des tests de repli utilisateurs²²², des validations techniques des plans de continuité informatique et des plans de reprise d'activité réseau, ainsi que des tests de communication. Chaque session est systématiquement suivie de sessions d'échanges à chaud, de retours d'expérience et de l'élaboration de plans d'amélioration continue.

Les infrastructures opérationnelles informatiques de SFR Réunion sont également soumises à des tests réguliers. Ces tests portent notamment sur :

- l'application de la politique de sauvegarde, qui a pour objectif de préserver l'intégrité des données ;
- les procédures de vérification, destinées à contrôler la conformité et l'efficacité des dispositifs en place.

2.2-Intelcia

Intelcia dispose d'un PCA structuré pour assurer la résilience de ses infrastructures et activités face aux interruptions potentielles de service. Ce plan inclut plusieurs éléments clés :

- **Plan de reprise d'activité** : en cas d'incident, une cellule de crise détermine l'activation des plans de reprise, avec pour objectif de maintenir un niveau de service minimum acceptable.
- **Architecture technique redondante** : deux centres de données en France, interconnectés entre eux et avec les sites de production, garantissent la re-

²²¹ La redondance désigne le fait de disposer d'infrastructures, d'équipements ou de systèmes alternatifs pour les ressources jugées essentielles, afin d'assurer une continuité d'activité en cas d'incident sur l'une d'entre elles.

²²² Type de test qui consiste à simuler l'indisponibilité des moyens de travail habituels afin de s'assurer que les utilisateurs peuvent basculer sur des solutions alternatives et maintenir les activités essentielles.

dondance des équipements critiques. La protection des données de production est assurée par une politique de sauvegarde et de restauration. La disponibilité des données est contrôlée via des tests de restauration réguliers, tandis que leur intégrité est maintenue par un contrôle d'accès strict et documenté aux fichiers de sauvegarde.

- **Redondance des liaisons télécoms** : pour assurer une disponibilité optimale, les liaisons télécoms entre les sites d'exploitation et les centres de données sont gérées par plusieurs opérateurs.
- **Sites de repli** : plusieurs sites en France sont équipés pour accueillir les collaborateurs en cas d'incident.
- **Travail à distance** : le travail à distance s'effectue via des accès sécurisés aux ressources informatiques.
- **Sécurité des sites** : chaque site est équipé de dispositifs de sécurité incluant des plans d'évacuation, des consignes de sécurité et des équipements dédiés.

3. Gestion des risques et continuité d'activité

3.1-Identification des scénarios d'indisponibilité

● 3.1.1 SFR et SFR Réunion

En cas de sinistres majeurs affectant les ressources essentielles, les scénarios d'indisponibilité couverts par le PCA de SFR sont de 4 types :

- Indisponibilité des ressources humaines.
- Indisponibilité des ressources immobilières (sites, infrastructures, etc.).
- Indisponibilité des ressources techniques (système d'information, réseau).
- Indisponibilité des prestataires essentiels.

La modélisation de ces scénarios permet d'identifier les moyens à mobiliser pour limiter les impacts en cas d'indisponibilité avérée d'une des ressources citées ci-dessus.

● 3.1.2 Intelcia

Intelcia a identifié plusieurs risques majeurs susceptibles d'impacter la continuité d'activité. Les pannes de télécommunication et les défaillances prolongées d'un serveur critique, sont considérées comme les plus critiques, capables d'engendrer un arrêt prolongé des opérations.

Les risques de coupure d'électricité, d'origine locale ou généralisés, ainsi que les défaillances des infrastructures de communication essentielles, telles que les plateformes téléphoniques, sont également identifiés comme des facteurs de risque significatifs impactant la résilience opérationnelle et la continuité des activités.

Les incendies, les inondations, les troubles civils, les actes terroristes, les cyberattaques de grande

envergure, et les pandémies ou crises sanitaires figurent également parmi les risques identifiés.

L'évaluation des risques est menée sur la base de leur vraisemblance et de leur impact potentiel. Les résultats de cette évaluation sont utilisés pour optimiser la stratégie du PCA.

3.2-Plans de réponse aux incidents et exercices de crise

● 3.2.1 SFR et SFR Réunion

Une direction dédiée regroupe plusieurs pôles spécialisés qui contribuent à la gestion globale des risques sur ces périmètres. Chaque pôle élabore une cartographie des risques spécifique, en lien avec ses enjeux métiers. Ces cartographies sont consolidées et articulées pour former une vision transverse et cohérente de la gestion des risques à l'échelle de SFR et SFR Réunion. Cette organisation permet une couverture complète des risques (stratégiques, opérationnels, réglementaires, technologiques et environnementaux) et une meilleure coordination entre les dispositifs de maîtrise.

La cartographie des risques de continuité d'activité est complétée par la réalisation d'analyses d'impact sur les activités (« Business Impact Analysis »). Ces analyses, menées sur différentes thématiques, permettent d'identifier les processus critiques, de mesurer les impacts financiers et opérationnels d'une interruption d'activité, et de définir les objectifs de reprise d'activité. Des mesures de prévention et de protection sont mises en œuvre à partir des résultats constatés.

Le PCA SFR intègre par ailleurs :

- les plans de continuité informatique de la Direction exécutive des Systèmes d'Information ;
- les plans de reprise d'activité de la Direction exécutive Réseau ;
- les procédures de continuité métiers.

En complément, des dispositifs transverses de prévention et de protection sont déployés sur ce périmètre. Les retours d'expérience issus des crises et des exercices contribuent également à l'amélioration continue des stratégies de réponse. Enfin, une revue de l'ensemble des plans cités dans cette section est réalisée annuellement.

● 3.2.2 Intelcia

La stratégie de continuité d'activité d'Intelcia repose en priorité sur le transfert de production entre sites en cas de sinistre. Cette stratégie est complétée par un plan de communication de crise destiné à l'ensemble des parties intéressées. Dans le cas d'un incident comportant un risque humain, un plan d'évacuation d'urgence est déployé afin de protéger l'ensemble des collaborateurs. Une cellule de crise peut également être activée pour piloter la gestion de l'incident et coordonner le déclenchement des PRA.

Cybersécurité

L'accroissement et la diversification des menaces cyber est une réalité à laquelle le Groupe Altice France, comme n'importe quelle structure, est confronté. Toutefois, en raison de ses activités télécoms, les risques liés à la continuité des services, à la protection des données ou à l'intégrité des systèmes d'informations ont un caractère particulièrement sensible.

Pour répondre aux enjeux liés à la cybersécurité, le Groupe Altice France dispose d'une Politique Générale de Sécurité de l'Information (PGSI) qui constitue le cadre de référence pour toutes les activités de ses filiales, en matière de protection de l'information et de sécurité des systèmes d'information. A ce titre, le Groupe met en œuvre un Système de Management des Systèmes d'Information (SMSI), dont l'un de ses périmètres fait l'objet d'une certification ISO 27001.

Le Groupe adopte une approche par les risques, visant à garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations, tout en assurant la conformité réglementaire et la résilience face aux menaces. Cette démarche s'accompagne d'une gouvernance structurée, de dispositifs techniques et organisationnels, et d'actions de sensibilisation pour développer une culture sécurité auprès des collaborateurs.

1. Organisation et mécanismes de gouvernance du Groupe Altice France

1.1-Direction Cybersécurité Groupe

La gestion des risques cyber du Groupe Altice France est pilotée par la Direction Cybersécurité Groupe, qui est composée de deux équipes :

- **L'équipe Cybersécurité**, qui anime la gouvernance cyber du Groupe. Elle développe des synergies intra-groupe, notamment via les Responsables de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), des synergies extra-groupe, par exemple avec l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ou la FFT. Elle assure également un accompagnement de chacune des filiales en suivant le cadre commun (politiques et directives) et au travers de dispositifs transverses tels que : la gestion de la conformité du Groupe aux réglementations cyber, le programme de sensibilisation, des audits, des exercices de crise et tests récurrents, etc. Cet accompagnement est complété par le partage d'expertises plus spécifiques sur demande ou dans le cadre de projets cyber transverses. Enfin, l'équipe Cybersécurité a la responsabilité de la gestion de crise des incidents cyber.
- **L'équipe Sécurité économique**, qui assure le support en matière de renseignement aux équipes

engagées dans la sécurité, la sûreté et la lutte contre la fraude au sein du Groupe Altice France. Elle déploie une veille multicanale (recherche et détection), engage des analyses sur détection ou sur demande, et pilote la lutte contre le phishing et le piratage audiovisuel.

En 2025, le budget Groupe dédié à la cybersécurité a été reconduit avec pour objectifs d'harmoniser les pratiques et de consolider la gouvernance sur l'ensemble des filiales. Ce budget centralisé soutient des actions transverses essentielles, telles que la sécurisation des actifs critiques, le renforcement des audits techniques et fournisseurs ainsi que la sensibilisation des collaborateurs à travers le déploiement d'un nouvel outil. Les filiales complètent ce dispositif par des ressources humaines, financières et techniques propres, garantissant une couverture adaptée à leurs risques spécifiques et aux exigences réglementaires.

1.2-La cybersécurité au sein des filiales

La Direction Cybersécurité Groupe coordonne la stratégie cyber du Groupe Altice France qui est déclinée au sein de chaque périmètre pertinent par les RSSI. Ils sont fonctionnellement rattachés à la Direction Cybersécurité Groupe et répondent directement à leur Direction Générale dans le cadre des Comités Sécurités de chaque périmètre.

Chez SFR, chaque direction exécutive dispose d'un RSSI qui reporte à son directeur exécutif de rattachement et fonctionnellement au Directeur Cybersécurité Groupe.

Côté SFR Réunion, la cybersécurité est placée sous la responsabilité du Responsable Sûreté, qui, avec un RSSI, coordonne les actions transverses avec les équipes réseau, infrastructure, ressources humaines et les autres fonctions stratégiques. Cette gouvernance s'appuie également sur une collaboration régulière avec la Direction Cybersécurité Groupe, qui permet le partage d'informations et de bonnes pratiques, ainsi que la prévention, l'évaluation et la gestion des incidents ou situations de crise.

Sur le périmètre ATS, le pôle Cybersécurité, dirigé par le RSSI, assure la gouvernance de la cybersécurité pour l'ensemble des filiales d'ATS. Il s'appuie sur des référents cyber qui lui sont rattachés fonctionnellement afin de garantir la cohérence des politiques et des pratiques de sécurité.

Au sein d'Intelcia, la cybersécurité est pilotée par la Direction Sécurité & SI, structurée autour de deux départements : Sécurité Opérationnelle et Gouvernance, Risques & Conformité. Cette direction définit et met en œuvre la gouvernance cybersécurité pour l'ensemble des filiales d'Intelcia, dont la région francophone. Deux comités de sécurité SI assurent le pilotage : le comité directeur, chargé d'aligner le Système de Management des Systèmes d'Informa-

tion (SMSI) avec la stratégie d'Intelcia, et le comité opérationnel, garant du maintien en condition opérationnelle du SMSI. Les axes prioritaires incluent une approche par les risques, l'intégration de la sécurité dès la phase de conception dans tous les projets (approche « security by design »), la performance opérationnelle et la qualité de service pour l'expérience client. La Direction Sécurité et SI veille également à la conformité des clauses de sécurité contractuelles au renforcement des engagements de sécurité avec les partenaires, et à la sensibilisation des collaborateurs pour accroître la vigilance face aux menaces cyber et aux risques internes.

1.3-Des dispositifs et programmes communs

Afin d'assurer une cohérence dans la prévention des risques et la gestion des incidents, la gouvernance intégrée mise en place par Groupe Altice France repose sur des dispositifs et procédures transverses. Cette organisation s'appuie notamment sur des comités de sécurité et un réseau de RSSI ainsi que des correspondants sécurité au sein des différentes filiales, garantissant la déclinaison des politiques, le suivi des contrôles et la remontée d'informations vers la Direction Cybersécurité Groupe.

1.4-Les comités de sécurité des filiales

Au sein de chaque filiale, un comité de sécurité se réunit à minima trimestriellement, sous l'impulsion de son RSSI. Ce comité regroupe :

- le directeur exécutif du Groupe Altice France responsable du périmètre ou le Directeur Général de l'entité concernée ;
- les directions métiers concernées et leurs différentes parties prenantes impliquées (Ressources Humaines, Finances, Achats par exemple) ;
- la Direction des Systèmes d'Information de l'entité ;
- et la Direction Cybersécurité Groupe.

Ces comités permettent d'assurer le pilotage, sur le plan opérationnel, des projets et actions de cybersécurité décidées avec la direction concernée ou lors d'un comité de sécurité, ainsi qu'un suivi des indicateurs de sécurité du domaine concerné.

1.5-Les correspondants de sécurité : un réseau de relais identifiés

Le Groupe Altice France dispose également d'un réseau de Correspondants de Sécurité du Système

d'Information (CSSI) présent dans la plupart de ses filiales. Ce dispositif vise à renforcer le maillage de la gouvernance cybersécurité et à garantir un soutien de proximité aux équipes opérationnelles.

Les principales missions des CSSI sont les suivantes :

- Assurer un support local auprès des équipes opérationnelles sur les questions de cybersécurité.
- Faciliter la remontée des problématiques opérationnelles vers le RSSI responsable et la Direction Cybersécurité Groupe.
- Diffuser les consignes et politiques de cybersécurité à l'échelle de leur périmètre.
- Remonter toute anomalie ou non-conformité.

Les CSSI sont nommés par leur direction et identifiés par les RSSI locaux ou les entités de sécurité opérationnelle. La liste des CSSI est consolidée par la Direction Cybersécurité Groupe.

1.6-Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation

Le Groupe Altice France travaille en collaboration avec plusieurs organismes publics et/ou autorités de régulation.

En particulier, le Groupe Altice France échange régulièrement avec l'ANSSI, via des rencontres qui se déroulent en moyenne tous les deux à trois mois. Les discussions portent sur les incidents de cybersécurité, qu'ils soient internes ou externes au Groupe, ainsi que sur les évolutions des grandes réglementations sectorielles en matière de sécurité numérique, notamment sur l'entrée en vigueur de la directive NIS2²²³.

En 2025, la Direction Cybersécurité Groupe a proposé la création d'un groupe de travail « cybersécurité » au sein du secteur des télécommunications, sous l'égide de la FFT. L'objectif de ce groupe de travail est de favoriser le partage d'expérience et de bonnes pratiques, et de répondre collectivement aux problématiques communes en matière de cybersécurité du secteur télécom, dans le strict respect des règles déontologiques et du cadre légal et réglementaire en vigueur, notamment en matière de droit de la concurrence et de droit des affaires.

SFR travaille également avec le service du Haut fonctionnaire de défense et de sécurité, en lien avec ses missions de surveillance et de sécurisation de l'intégration et de l'utilisation de l'IA dans les périmètres sensibles.

²²³ Directive (UE) 2022/2555 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union, modifiant le règlement (UE) no 910/2014 et la directive (UE) 2018/1972, et abrogeant la directive (UE) 2016/1148 (Directive NIS2 dite NIS2).

2. Un cadre de référence commun décliné dans chaque filiale

2.1-La politique générale de sécurité de l'information

Sous la responsabilité de la Direction Cybersécurité Groupe, la PGSI du Groupe Altice France constitue le cadre de référence pour toutes les activités de ses filiales. Les mesures présentées sont génériques : elles peuvent nécessiter une déclinaison opérationnelle pour être appliquées sur une activité ou un domaine particulier. Inspirée de la norme ISO 27001, la PGSI définit les responsabilités, spécifie les objectifs et énonce les principes généraux en matière de cybersécurité. Actualisée régulièrement pour tenir compte des évolutions en lien avec la cybersécurité, cette politique est signée par le Président du Groupe Altice France et est diffusée au sein des filiales du Groupe. Elle s'applique directement aux filiales suivantes : SFR, SFR Réunion et ATS. Le groupe Intelcia dispose de sa propre Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) qui s'applique au périmètre d'Intelcia visé par le présent rapport. Cette politique est conçue pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes d'information opérés par Intelcia, tant pour ses propres activités que pour celles de ses clients. Elle établit les principes directeurs et les exigences pour la gestion de la cybersécurité, la protection des données et la résilience opérationnelle. La PGSSI est accessible aux collaborateurs d'Intelcia via l'intranet. La PGSI du Groupe Altice France est complétée par des politiques locales (PLSI) pour répondre aux spécificités des filiales et périmètres.

2.2-Certifications ISO 27001

Outre les politiques applicables, la norme ISO 27001 sert de socle pour la gestion de la sécurité au sein du Groupe Altice France. Le SMSI de SFR Business est par ailleurs certifié conforme aux exigences ISO 27001 et HDS sur le périmètre « Prestations de services managés du cloud computing (cloud v3) et prestations d'hébergement de colocation au sein des datacenters ».

Les principes de sécurité relatifs à l'ISO 27001 incluent de nombreuses mesures et dispositifs parmi ceux détaillés dans la section « Cybersécurité », dont notamment :

- la déclinaison de la PGSI en politiques locales de sécurité de l'information au sein des différentes filiales ;
- les directives de sécurité puis les procédures de sécurité qui viennent compléter le référentiel de sécurité ;

- le modèle PDCA (Plan-Do-Check-Act) qui permet de maintenir et améliorer de façon permanente l'efficacité de ces processus de gestion liés à la sécurité ;
- l'organisation à la fois centralisée (développement de synergies) et au plus proche des collaborateurs : un RSSI sur chaque périmètre pertinent qui s'appuie sur un réseau de correspondants sécurité locaux ;
- l'approche dite de « défense en profondeur » appliquant plusieurs dispositifs de natures différentes : techniques et organisationnelles, préventives, défensives et réactives (à l'image du centre opérationnel de sécurité disponible 7j/7 et 24h/24, relayé par un système d'astreinte et de plans de gestion d'incident ou de gestion de crise testés) ;
- le contrôle des moyens déployés, sous plusieurs angles : tests (tests d'intrusion, de robustesse, tentatives de phishing, etc.) audits internes, audits de sécurité par des tiers experts. Ces audits internes et externes sont réalisés en fonction des risques et des périmètres identifiés chaque année.

Par ailleurs, certaines infrastructures sensibles, définies selon les critères édictés par la loi et validées par les services compétents de l'Etat, bénéficient de politiques de sécurité dédiées, de déclinaisons de la PGSI, et de contrôles spécifiques annuels. Enfin, Intelcia dispose également de 2 datacenters certifiés ISO 27001 au Maroc²²⁴ et ses hébergeurs en France, Telehouse²²⁵ et Global Switch²²⁶ sont également certifiés.

2.3-Respect et communication des standards de sécurité

D'autres documents formalisés viennent garantir le respect et la communication des standards de sécurité tels que des directives ou des politiques de sécurité. Ces documents sont applicables à l'ensemble des filiales du Groupe Altice France.

A titre d'exemple, l'annexe sécurité est un document contractuel ayant pour objectif de formaliser l'engagement des fournisseurs au respect des exigences de sécurité du Groupe. Elle est obligatoire pour la majorité des prestations, à l'exception de certains achats soumis à des conditions générales de vente spécifiques. Ce document est intégré par les équipes achats dans les appels d'offres et contractualise les mesures techniques et organisationnelles requises, renforçant ainsi la capacité de contrôle et d'audit face aux risques cyber liés à la chaîne d'approvisionnement.

Les clients B2B de SFR peuvent également avoir ac-

²²⁴ Sites Casanearshore et Tachfine.

²²⁵ <https://www.telehouse.fr/rse/gouvernance-telehouse/>.

²²⁶ <https://www.globalswitch.fr/esg/>.

cès aux plans d'assurance sécurité décrivant les mesures de sécurité mises en œuvre sur les différentes offres et services auxquels ils ont souscrit. Ces documents sont fournis à la demande des clients dans le cadre de la relation commerciale.

De son côté, Intelcia dispose d'une politique de sécurité « relations fournisseurs ». Celle-ci définit les exigences de sécurité applicables aux missions réalisées par des prestataires externes et précise les engagements de ces derniers en matière de sécurité des systèmes d'information. Dans ce cadre, un « formulaire d'évaluation sécurité », détaillant les exigences de sécurité, doit être renseigné par l'ensemble des prestataires externes. Ce document est analysé par la Direction de la Sécurité des Systèmes d'Information et les résultats sont transmis à la Direction des Achats pour la prise de décision finale.

3. Plans d'actions en matière de cybersécurité

Pour des raisons de sécurité opérationnelle et de confidentialité, les plans d'actions détaillés et les mesures de protection spécifiques en matière de cybersécurité ne peuvent être partagés publiquement. Les informations présentées dans le rapport ESG synthétisent les principaux dispositifs mis en œuvre pour assurer la protection des systèmes et des données du Groupe.

3.1-Dispositifs essentiels de prévention et de lutte contre les menaces cyber

Une cartographie des risques cyber est établie pour chaque activité, permettant d'identifier et d'évaluer ses vulnérabilités spécifiques.

Les risques majeurs identifiés incluent :

- le risque d'indisponibilité des réseaux et services à destination des clients, découlant de cyberattaques telles que le phishing, les ransomwares, les attaques DDoS²²⁷ et les intrusions dans les systèmes. Le contexte géopolitique actuel exacerbe le risque d'attaques avancées à des fins d'espionnage ou de déstabilisation, comme le sabotage.
- les risques humains, souvent vecteurs d'incidents par erreur ou manipulation ;
- les risques liés aux accès privilégiés ;
- le risque de perte ou de vol de données sensibles ;

- le risque de non-conformité réglementaire face à des cadres législatifs exigeants ;
- le risque de fraudes à l'usage ou à la souscription, ainsi que le piratage de contenu.

Pour prévenir, détecter et/ou répondre à ces risques, des exercices à la fois internes (ex. : phishing) et externes (PENTEST²²⁸) sont régulièrement réalisés au sein des filiales du Groupe.

3.2-Plans de réponse aux incidents et exercices de crise

Pour identifier, évaluer et atténuer les risques liés à la cybersécurité, le Groupe Altice France a mis en place des dispositifs et programmes de trois types :

- **Technique** : un outillage de sécurité avancé assure une défense en profondeur des systèmes. Cela comprend des solutions de protection variées et multiples.
- **Organisationnel** : les filiales du Groupe s'appuient sur des Security Operations Center (SOC)²²⁹ disponibles 24h/24h et 7/7j dédiés à la surveillance des menaces, une veille sécurité constante, des audits et des contrôles réguliers.
- **Humain** : la sensibilisation continue des collaborateurs et l'entraînement régulier aux exercices de crises cyber sont essentiels pour assurer une réactivité optimale face aux incidents.

En outre, l'intégration croissante de l'intelligence artificielle dans le quotidien professionnel s'accompagne d'un engagement fort de la Direction Cybersécurité Groupe et des filiales pour maîtriser les risques associés. En effet, cette technologie renforce des vecteurs de menaces et des vulnérabilités en matière de cybersécurité. Les équipes de sécurité sont mobilisées pour évaluer et atténuer ces risques, notamment par l'élaboration d'environnements de test adaptés et, le cas échéant, par le recours à des expertises d'audit spécialisées dans les systèmes d'IA.

● 3.2.1 Actions Groupe

Dans le cadre de la gestion des risques cyber, la sécurisation de la chaîne d'approvisionnement constitue un axe stratégique majeur. Pour optimiser les relations avec ses partenaires, le Groupe développe une approche hybride de contrôle. Historiquement, cette approche reposait sur un engagement déclaratif formalisé par des annexes de sécurité et complété par des audits internes menés par la Di-

²²⁷ Une attaque DDoS (Distributed Denial of Service), ou attaque par déni de service distribué, est une tentative malveillante de rendre un service en ligne indisponible en le submergeant d'un trafic de données massif provenant de multiples sources compromises.

²²⁸ Le PENTEST (penetration testing, ou test d'intrusion) est une méthode d'évaluation de la sécurité des systèmes d'information. Il simule des attaques informatiques pour identifier les vulnérabilités des infrastructures, réseaux et applications, avec pour objectif de corriger les failles avant qu'elles ne soient exploitées.

²²⁹ Au sein d'une entreprise, le SOC est un centre composé d'experts cybersécurité et dédié à la surveillance, l'analyse et la protection des systèmes d'information de l'entreprise.

rection Cybersécurité Groupe et les filiales. Afin de renforcer ce dispositif, un programme d’optimisation a été lancé en 2025. Cette démarche s’inscrit en cohérence avec les exigences de la directive NIS2, qui étend son champ d’application aux fournisseurs. Par ailleurs, un programme structuré d’exercices de gestion de crise cyber a été mis en œuvre en 2025 à l’échelle du Groupe. Quatre exercices ont été menés, impliquant plusieurs filiales du Groupe, et dont certains s’appuyant sur l’initiative REMPAP²³⁰ de l’ANSSI. L’objectif de ces entraînements est d’optimiser les capacités de réaction et de coordination des équipes face à des scénarios d’incidents variés.

3.2.2 Actions Intelcia

Pour Intelcia, l’année 2025 a été marquée, au Maroc, par le maintien de la certification ISO 27001²³¹ et par le renouvellement de la certification PCI DSS²³² en mai. En parallèle, un chantier de sécurisation de l’Active Directory²³³ a été entrepris pour renforcer l’intégrité de l’infrastructure d’authentification. Un autre projet important a été l’implémentation de quatre modules e-learning couvrant des sujets tels que l’ingénierie sociale, le phishing, le whaling et la gestion des mots de passe. Ces modules ont d’abord été adressés aux fonctions support, et sont à présent en cours de déploiement pour couvrir l’ensemble des collaborateurs Intelcia.

3.3-Formation et sensibilisation

La sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité est suivie de façon continue au sein du Groupe Altice France. Un premier programme de sensibilisation en e-learning a été initié en 2022 pour l’ensemble des collaborateurs de l’UES SFR. Ce programme a été renforcé avec le déploiement d’un nouveau parcours d’apprentissage en ligne couvrant les essentiels de la cybersécurité, et a été progressivement étendu à l’ensemble des collaborateurs du Groupe.

Par ailleurs, l’inscription à des modules fondamentaux qui couvrent notamment la cybersécurité est obligatoire pour les nouveaux arrivants chez SFR et SFR Réunion. Chez SFR, les e-learning sont com-

plétés par des sessions ciblées à la demande, organisées en présentiel ou à distance.

Enfin, chaque année, la Direction Cybersécurité Groupe organise des animations spécifiques à l’occasion du Cybermois européen, accessibles à l’ensemble des filiales. En 2025, plus de 1 600 personnes ont ainsi assisté, en présentiel et en ligne, à la conférence sur les enjeux de cybersécurité de l’IA, animée avec un partenaire spécialisé.

	SFR	SFR Réunion
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la cybersécurité au cours des 3 dernières années (%) ☒	79%	91%

En 2026, un nouvel outil de sensibilisation sera déployé chez SFR, SFR Réunion, ERT Technologies et Rhôn’Telecom. Le déploiement doit par la suite être généralisé à l’ensemble des filiales du Groupe Altice France, à l’exception d’Intelcia, qui conserve son propre outil de sensibilisation. Ce nouvel outil remplace les dispositifs précédents pour offrir une approche plus dynamique et réactive, grâce à des modules courts (3 à 5 minutes), récurrents (mensuels), interactifs, et intégrant des éléments de gamification. Le contenu est conçu pour être constamment mis à jour et pour réagir rapidement à l’actualité des menaces cyber et ainsi maintenir la pertinence des informations. Cette solution permettra également de renforcer la réalisation de tests (ex : tests de phishing).

Chez Intelcia, de nouveaux e-learning ont été déployés en 2025 sur des thématiques variées telles que l’ingénierie sociale, le phishing, les mots de passe et la protection des données. Chaque module inclut un quiz final pour évaluer la compréhension des collaborateurs. En outre, des mails de communication internes sont envoyés régulièrement pour rappeler les bonnes pratiques et sensibiliser aux risques, notamment l’usage de mots de passe forts et les tentatives de phishing. Une campagne de phishing a été réalisée en mai 2025 pour renforcer la vigilance des collaborateurs.

²³⁰ L’exercice REMPAP (REsilience et Management de la Période de Remise en activité) est un exercice national de gestion de crise cyber coordonné par l’ANSSI, le CCA et le CLUSIF. Il vise les organisations publiques et privées, de toute taille et maturité, pour tester en grandeur réelle leurs capacités de continuité d’activité, de coordination interne (SI, RH, communication, juridique), et de résilience opérationnelle durant une cyberattaque systémique.

²³¹ Pour ses deux datacenters au Maroc, Casanearshore et Tachfine.

²³² La certification Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) est une norme de cybersécurité établie par les grandes entreprises de cartes de paiement (Visa, Mastercard, etc.). Elle garantit le respect de règles strictes pour protéger les données bancaires des clients.

²³³ L’Active Directory est un service d’annuaire développé par Microsoft pour les réseaux Windows. Son rôle principal est de centraliser la gestion des ressources et des utilisateurs au sein d’un réseau informatique.

Protection des données personnelles

Le Groupe Altice France met en œuvre les obligations définies par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)²³⁴ et intègre également dans ses processus les dispositions découlant du périmètre « ePrivacy »²³⁵. Le RGPD et les textes relatifs à ePrivacy sont désignés ci-après par « la Réglementation ».

En termes d'organisation, des Délégués à la Protection des Données (DPO) ont été désignés pour les filiales du Groupe Altice France et des ressources leur sont allouées chaque année pour la réalisation de leurs missions. Les DPO exercent leur mission en s'appuyant sur une gouvernance dédiée à la protection des données comprenant des relais pour les périmètres métiers les plus concernés. Cette gouvernance est complétée par des groupes de travail ad hoc inter-filiales organisés par thématique pertinente.

Les axes prioritaires définis par l'instance dirigeante du Groupe relatifs à la Réglementation sont les suivants :

- La formation et la sensibilisation des collaborateurs du Groupe.
- Le renforcement et mise à jour des processus aux fins de répondre à la réglementation et ses évolutions.
- La réalisation des formalités réglementaires et le traitement des exercices de droit.

Pour garantir la protection des données personnelles conformément à la Réglementation, le Groupe a mis en place un plan d'action comportant notamment les dispositifs ci-dessous :

- Les cartographies de traitement qui sont régulièrement mises à jour et sur lesquels s'appuient les registres de traitements.
- Des processus pour renforcer et contrôler le respect du principe de « Privacy by Design »²³⁶ pour les traitements de données à caractère personnel des entités.

- Les analyses d'impact relatives à la protection des données (ou PIA²³⁷) pour les traitements concernés.
- L'intégration de mentions d'information au moment de la collecte de données personnelles.
- La documentation relative aux violations de données à caractère personnel.
- La gestion et le traitement des demandes d'exercices de droit dans le délai réglementaire imparti.
- Un référentiel de durée de conservation spécifique reprenant les obligations légales et réglementaires.
- L'intégration systématique des exigences de la Réglementation dans le cas de transferts de données personnelles hors de l'Union Européenne (par exemple les clauses contractuelles type).

Des plans de formations et de sensibilisation ont également été définis dans l'ensemble des filiales.

Les sensibilisations sont réalisées via différents canaux (à distance, en présentiel, via des supports) afin que le maximum de collaborateurs puisse en bénéficier. Des e-learning adaptés aux activités spécifiques des entités du Groupe sont renforcés par l'envoi réguliers d'emails relatifs aux actualités réglementaires ainsi que par des posts sur les différents intranets du Groupe.

Des formations à destination de tous les collaborateurs sont régulièrement organisées pour approfondir les fondamentaux de la protection des données et s'assurer que les évolutions sont correctement appréhendées par les différents métiers. Les plans de formation comprennent en outre des modules réservés aux experts métiers qui mettent en œuvre de façon récurrentes des traitements de données à caractère personnel.

Une attention particulière est portée aux nouveaux arrivants qui sont sensibilisés à la protection des données personnelles dans leur parcours d'intégration (session de formation, sensibilisations par différents canaux, information dans le livret d'accueil, etc.).

²³⁴ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

²³⁵ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques).

²³⁶ Privacy by Design : Principe qui désigne l'intégration de la protection des données à caractère personnel dès la phase de conception des systèmes, produits, services et processus.

²³⁷ PIA : « Privacy Impact Assessment », ou analyse d'impact relative à la protection des données. Analyse de l'impact des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel dès lors qu'un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques est susceptible d'être engendré.



Sommaire

1

Informations
générales

2

Environnement

3

Social

4

Gouvernance

5

Annexes

Annexes

Informations ESG relatives à SFR Réunion et
SFR Caraïbe

Index

Note méthodologique

Synthèse des indicateurs clés de performance

Table de correspondance ODD

Table de correspondance GRI

Rapport OTI

Annexes

Informations ESG relatives à SFR Réunion et SFR Caraïbe

Cette annexe présente les projets à impact environnemental et sociétal développés par SFR Réunion sur l'île de La Réunion et par SFR Caraïbe en Martinique, en Guadeloupe et en Guyane.

1. Engagement environnemental

Afin de répondre à leurs enjeux environnementaux, les entités ultramarines du Groupe Altice France agissent pour réduire les impacts de leurs activités propres et accompagnent leurs clients dans leur démarche environnementale.

Les objectifs de SFR Réunion et SFR Caraïbe sont alignés avec la politique environnementale de SFR, Le Cap, et visent à suivre une trajectoire de réduction des émissions alignée avec l'Accord de Paris. A cette fin, chaque entité réalise de façon autonome son bilan de gaz à effet de serre (scopes 1, 2 et 3), afin de mieux comprendre ses impacts et d'identifier des actions de réduction pertinentes.

Sur les territoires d'implantation de SFR Caraïbe et SFR Réunion, l'énergie est plus carbonée qu'en France hexagonale. La réduction des consommations d'énergie demeure donc un enjeu prioritaire pour SFR Réunion et SFR Caraïbe afin de maîtriser leur empreinte carbone. En ce sens, SFR Réunion a optimisé la planification des échanges de données sur les sites radio, ce qui a permis de réduire la consommation d'électricité nécessaire à la transmission des données entre les utilisateurs et les sites radios. De plus, SFR Réunion poursuit ses efforts via des audits énergétiques, qui ont permis d'identifier de nouvelles actions pour réduire les consommations.

SFR Caraïbe et SFR Réunion investissent par ailleurs dans les énergies renouvelables avec notamment le déploiement conjoint de panneaux solaires et d'antennes mobiles en zones isolées, comme celles à proximité de volcan. Ces dispositifs permettent à ces sites de fonctionner en autonomie et d'offrir une couverture réseau de qualité. Par ailleurs, SFR Réunion a mis en service, en novembre 2025, un projet photovoltaïque visant à couvrir une partie des besoins énergétiques de son siège social situé à Saint-Denis. Selon les estimations, cette initiative devrait

permettre de couvrir 15% des besoins en électricité du site grâce à l'intégration directe de l'énergie produite par les panneaux solaires à la consommation de ce site.

SFR Caraïbe et SFR Réunion mènent également des actions en faveur de la protection de la biodiversité et des écosystèmes locaux. Depuis de nombreuses années, SFR Réunion a mis en place des mesures spécifiques visant à limiter l'impact de ses activités sur les écosystèmes réunionnais, comme l'intervention de bureaux d'études spécialisés en ingénierie environnementale et écologique préalablement aux déploiements de nouveaux sites. Ces interventions permettent d'identifier la présence d'espèces, animales ou végétales, protégées. Les résultats sont ensuite utilisés pour sensibiliser les différentes parties prenantes aux enjeux écologiques des sites concernés. SFR Caraïbe s'est également engagé dans cette démarche, ce qui a permis la mise en place de mesures équivalentes en matière de préservation de la biodiversité.

En 2025, les entités ultramarines ont contribué à une analyse d'impact approfondie sur la biodiversité initiée par le Groupe Altice France, basée sur les outils ENCORE et IBAT, permettant notamment d'identifier les sites implantés dans des zones classées. Sur les 224 sites analysés pour les régions ultramarines, 63% se trouvent à proximité d'une zone de biodiversité sensible et 61% à proximité d'une zone protégée²³⁸. Cette étude, dont la méthodologie est présentée en détail dans la section « Biodiversité et eau » du rapport, va permettre aux entités ultramarines de définir des plans d'action complémentaires en faveur de la préservation de la biodiversité.

Enfin, à l'occasion des Semaines Européennes du Développement Durable, SFR Caraïbe et SFR Réunion ont organisé différents ateliers de sensibilisation aux enjeux environnementaux à destination de leurs collaborateurs. Ainsi, en 2025, 39 collaborateurs de SFR Caraïbe et SFR Réunion ont participé à des ateliers de la Fresque du Climat et de la Fresque du Numérique. D'autres actions ont été mises en place comme un atelier biodiversité en Guyane, un escape game autour de la qualité de l'air en Martinique, une sensibilisation aux aléas naturels en Guadeloupe ou un atelier mobilité durable à La Réunion.

²³⁸ A proximité : dans un rayon de 1km.

2. Engagement sociétal

En 2025, les entités ultramarines se sont mobilisées à l'occasion des fêtes de fin d'années. SFR Caraïbe s'est associé aux délégations du Secours Catholique de Guadeloupe, de Martinique, de Guyane et de Paris, afin de réaliser une collecte solidaire de Noël en boutique et dans les bureaux de l'entreprise. Ce dispositif a aussi été déployé chez SFR Réunion et complété par la possibilité pour les clients de faire des dons en boutiques au travers du terminal de paiement. Ces deux actions solidaires ont bénéficié à l'Association Coopération Humanitaire (ACH)²³⁹, soutenue par SFR Réunion depuis 20 ans. SFR Caraïbe et SFR Réunion soutiennent également des causes essentielles telles que la santé publique ou la sécurité et la protection des personnes, avec notamment les dispositifs décrit ci-dessous :

- En avril 2025, près de 40 collaborateurs de SFR Caraïbe se sont mobilisés pendant 24 heures au Relais Pour La Vie²⁴⁰. Le Relais Pour La Vie est un rassemblement sportif et solidaire organisé par la Ligue Contre le Cancer en Martinique, afin de collecter des fonds dédiés à des projets d'accompagnement des personnes touchées par la maladie.

- Depuis 2025, SFR Réunion participe au déploiement des boîtiers anti-agression Safee²⁴¹. Ces dispositifs, discrets et connectés, se fixent au dos du téléphone ou se glissent dans une poche. En cas d'agression, ils peuvent déclencher une alerte sonore et transmettent automatiquement un enregistrement audio et vidéo aux proches préalablement référencés. SFR Réunion a fait don de 20 unités de ce dispositif à l'association AMAFAR-EPE²⁴² pour contribuer à la sécurité des personnes en situation de fragilité. Cette association, déjà lauréate du fonds de soutien de la Fondation SFR en 2023, accompagne les familles réunionnaises confrontées à des difficultés telles que les violences conjugales.

²³⁹ <https://achrun.fr/>.

²⁴⁰ <https://relaispouurlavie.contrelecancer.net/>.

²⁴¹ <https://app.safee.fr/fr>.

²⁴² <https://amafar-epe.re/>.

Index et définition des acronymes

La liste ci-dessous recense, parmi l'ensemble des acronymes utilisés dans le rapport, ceux revêtant une importance particulière, du fait de leur lien avec le secteur d'activité du Groupe Altice France ou avec les enjeux de durabilité. Lorsque la technicité ou la spécificité du terme le rend nécessaire, une définition est proposée.

ACV : Analyse du Cycle de Vie. L'ACV est une méthode d'évaluation des impacts environnementaux d'un produit ou d'un service, depuis sa conception jusqu'à sa fin de vie, selon une approche multicritère qui permet de prendre en compte différents indicateurs environnementaux (émissions de gaz à effet de serre et de gaz responsables de l'appauvrissement de la couche d'ozone, consommations et appauvrissement des ressources naturelles, etc.).

ADEME : Agence de la transition écologique.

ADSL : « Asymmetric Digital Subscriber Line ». L'ADSL est la première technologie d'internet haut débit grand public qui repose sur le réseau téléphonique en cuivre.

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.

Arcep : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

AUF : Autorisations d'Utilisation de Fréquences.

B2B : « Business to Business », désigne le marché professionnel dont les clients sont des personnes morales (entreprises ou acteurs publics).

B2C : « Business to Customer », désigne le marché grand public dont les clients sont des personnes physiques non professionnelles.

CE : Comité d'Entreprise.

CSE : Comité Social et Economique.

CSSI : Correspondants de Sécurité du Système d'Information.

DPO : « Data Protection Officer », ou Délégué à la Protection des Données (DPD) en français.

DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels. En France, le DUERP est un document que chaque entreprise a l'obligation de mettre en place et qui répertorie les risques professionnels auxquels sont exposés ses employés.

EEE : Equipements Electriques et Electroniques.

ESG : Environnement, Social, Gouvernance.

FFT : Fédération Française des Télécoms.

FFTO : « Fiber To The Office ». Il s'agit d'une connexion dédiée à une seule entreprise, à l'inverse des connexions FTTH qui sont mutualisées entre plusieurs clients (grand public ou entreprise).

FTTB : « Fiber To The Building », type d'installation où la fibre optique est tirée jusqu'au pied d'un immeuble et où une autre technologie est employée pour relier les habitations/bureaux.

FTTH : « Fiber To The Home », type d'installation où la fibre optique est tirée jusqu'aux habitations/bureaux. Il s'agit de la technologie la plus performante à date.

GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat.

HATVP : Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique.

IA : Intelligence Artificielle.

NAO : Négociations Annuelles Obligatoires.

ODD : Objectif de Développement Durable.

PAPRI Pact : Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail. En France, le PAPRI Pact est un document obligatoire dans les entreprises d'au moins 50 salariés, au sein duquel sont définies les actions de prévention visant à adresser les risques professionnels identifiés au sein du DUERP.

PCA : Plan de Continuité d'Activité.

PGSI : Politique Générale de Sécurité de l'Information.

QSE : Qualité, Sécurité, Environnement.

QVCT : Qualité de Vie et Conditions de Travail.

RPCA : Responsable PCA.

RPS : Risques psychosociaux.

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises.

RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information.

SBTi : « Science Based Targets initiative ».

SMCA : Système de Management de la Continuité d'Activité.

SMIS : Système de Management des Systèmes d'Information.

SST : Santé et Sécurité au Travail.

UES : Unité Economique et Sociale.

Note méthodologique

1. Référentiel et standard de reporting

1.1-Le Global Compact et les ODD

Les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD)²⁴³ ont alimenté la définition des 3 ambitions sur lesquelles s'appuie la stratégie de durabilité du Groupe Altice France²⁴⁴, ainsi que les plans d'actions issus de ces ambitions. Une table de correspondance, présentée dans l'annexe « Table de correspondance ODD de l'ONU » de ce rapport, permet d'identifier les contributions du Groupe aux différents ODD.

1.2-La norme ISO 26000

La liste des enjeux évalués dans le cadre de la première matrice de matérialité du Groupe Altice France²⁴⁵ a été définie à partir des sept principes (ou questions centrales) de la norme ISO 26 000, relative à la responsabilité sociétale de l'entreprise. Aussi, le reporting ESG mis en place au sein du Groupe et présenté dans ce rapport adresse l'ensemble des enjeux évalués significatifs de la norme.

1.3-Le Global Reporting Initiative

Afin de définir ses indicateurs de pilotage ESG et ainsi mesurer le niveau d'avancement de sa politique en matière de développement durable, le Groupe Altice France s'est inspiré des exigences et des recommandations formulées par le Global Reporting Initiative (GRI). Une table de correspondance est disponible dans l'annexe « Table de correspondance GRI » du rapport.

1.4-Taxinomie verte européenne

Pour l'exercice fiscal 2027, la société Altice Group Lux sera tenue d'évaluer si elle doit reporter sur la part éligible et alignée de son chiffre d'affaires, de ses dépenses en capital et de ses frais d'exploitation conformément aux objectifs environnementaux définis par le Règlement 2020/852 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables.

2. Précisions relatives au périmètre d'application du rapport ESG

La liste des sociétés incluses dans le rapport est disponible dans la section « 1. Informations méthodologiques clés ».

Dans l'ensemble de ce rapport, les mentions relatives aux « salariés » concernent uniquement les employés disposant d'un contrat salarié. Les mentions relatives aux « collaborateurs » comprennent l'ensemble des employés du Groupe Altice France, incluant ainsi des contrats non salariés tels que les stagiaires en cours d'étude. Pour plus de détails concernant les contrats salariés au sein du Groupe, voir l'indicateur « Effectif à fin de période » ci-dessous.

Le Groupe Altice France a par ailleurs cédé plus de 250 sites réseaux de type datacenters en milieu d'année 2024, ce qui impacte la comparabilité des données environnementales.

3. Période du reporting

Les données présentées dans ce rapport couvrent l'activité des entités concernées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2025, sauf mention contraire indiquée ci-dessous pour les indicateurs clés de performance ou directement dans le rapport pour les autres données.

4. Plan d'adaptation : Sources utilisées pour obtenir le score de résilience et niveau de résolution spatiale [E1-2]

Atlas interactif du GIEC²⁴⁶ : outil qui permet d'explorer les données climatiques au niveau mondial et les simulations de modèles.

Climate Central²⁴⁷ : met à disposition un outil d'identification des risques côtiers et fournit une carte interactive permettant d'identifier les zones menacées par l'élévation du niveau de la mer et les inondations côtières.

Géorisques²⁴⁸ : fournit des informations géographiques sur les risques naturels et technologiques en France.

National Oceanic and Atmospheric Administration – NOAA²⁴⁹ : fournit l'indice de chaleur, c'est-à-dire la mesure de la chaleur réelle qui prend en compte la combinaison de la température de l'air et d'humidité.

²⁴³ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>.

²⁴⁴ Voir section « 3.2.2 Stratégie de durabilité ».

²⁴⁵ Voir section « 5. Enjeux ESG ».

²⁴⁶ <https://climate-adapt.eea.europa.eu/fr/news-archive/ipcc-interactive-atlas>.

²⁴⁷ <https://www.climatecentral.org/>.

²⁴⁸ <https://www.georisques.gouv.fr/>.

²⁴⁹ <https://www.noaa.gov/>.

Shift Project²⁵⁰ : produit des rapports sur le climat et la décarbonation. Les rapports en lien avec le numérique ont été utilisés pour analyser les risques de transition sectoriels.

World Bank Group – Climate Change Knowledge Portal²⁵¹ : fournit des données historiques et des projections sur le climat futur et passé, les vulnérabilités et impacts associés.

World Bank – ThinkHazard!²⁵² : fournit un outil permettant d'identifier les aléas naturels auxquels est exposée une zone géographique.

World Climate Research Programme (WCRP) – CORDEX²⁵³ : fournit des données climatiques régionales au travers de simulations (températures, précipitations, etc.).

World Resources Institute – Aqueduct²⁵⁴ : fournit des solutions permettant de mesurer et cartographier les risques liés à l'eau.

La résolution spatiale des différents outils peut impacter la fiabilité des résultats de façon plus ou moins importante en fonction des aléas climatiques. Elle se décline telle que suit :

- 12 km en Europe, 25 km en Asie et environ 50 km pour le reste du monde pour les risques liés aux températures extrêmes, aux précipitations extrêmes, aux feux de forêt.
- Est à l'échelle du bassin considéré pour le risque de sécheresse.
- Environ 10km dans le monde pour les cyclones.
- Environ 1km dans le monde pour le risque d'inondations fluviales.
- 30m dans le monde pour les inondations côtières.

5. Indicateurs clés de performance et spécificités méthodologiques

Sauf mention contraire, les extrapolations décrites dans la DPEF 2024²⁵⁵ ne font pas l'objet de corrections dans ce rapport.

5.1-Indicateurs clés de performance environnementaux

- 5.1.1 Indicateurs clés de performance relatifs au climat et à l'énergie
 - Indicateurs clés de performance relatifs à l'énergie

Consommation d'électricité – bâtiments et véhicules électriques (MWh) ☒ : il s'agit du volume total des

consommations d'électricité du Groupe, liées à l'exploitation des bâtiments et aux recharges des véhicules électriques de SFR, SFR Réunion et ATS effectuées en dehors des locaux du Groupe, via les bornes des fournisseurs partenaires. Les recharges réalisées par les salariés à leur domicile sont exclues. La majorité des sites des MVNO se situant dans l'enceinte de sites SFR, leur consommation est incluse dans la consommation d'électricité de SFR. Cet indicateur comprend une part extrapolée qui vaut pour moins de 1% du résultat global. Les données relatives à la consommation électrique d'une partie des sites étant indisponible, ils sont exclus du calcul de l'indicateur. Ces sites représentent moins de 1% du nombre total de sites du Groupe.

Intensité énergétique du chiffre d'affaires (MWh par million d'euros de chiffre d'affaires) : cet indicateur est calculé à partir de l'indicateur « Consommation d'électricité – bâtiments et véhicules électriques » (voir ci-dessus) rapporté au chiffre d'affaires consolidé en millions d'euros du Groupe Altice France (uniquement pour les périmètres visés par ce rapport). Les MVNO ne sont pas concernés par cet indicateur.

Pourcentage d'électricité renouvelable dans la consommation d'électricité bâtementaire (%) ☒ : il s'agit de la consommation en énergie renouvelable (notamment achetée via des garanties d'origine) ramenée à la consommation d'électricité bâtementaire totale du Groupe. A date, l'électricité produite par les panneaux solaires installés sur les sites du Groupe, qui représente moins de 1% de ce type de consommation, n'est pas prise en compte. Les MVNO ne sont pas concernés par cet indicateur.

Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh) : il s'agit du volume total des consommations d'énergie liées à des réseaux de froid ou de chaleur interurbains. Les réseaux interurbains permettent de chauffer ou refroidir certains bâtiments grâce à un système centralisé à l'échelle d'un quartier ou d'une ville. Seuls SFR et Intelcia sont concernés par cet indicateur.

Consommation de gaz naturel (MWh PCI) : il s'agit du volume total des consommations de gaz naturel du Groupe, utilisé pour chauffer les bâtiments. La consommation initialement en MWh PCS²⁵⁶ est convertie et présentée en MWh PCI²⁵⁷. Pour une partie des sites, la consommation du dernier trimestre comprend des estimations. Ces sites représentent

²⁵⁰ <https://theshiftproject.org/>.

²⁵¹ <https://climateknowledgeportal.worldbank.org/>.

²⁵² <https://www.gfdrr.org/en>.

²⁵³ <https://www.wcrp-climate.org/modelling-wgcm-mip-catalogue/cmip6-endorsed-mips-article/1052-modelling-cmip6-cordex>.

²⁵⁴ <https://www.wri.org/aqueduct>.

²⁵⁵ DPEF 2024 du Groupe Altice France.

²⁵⁶ Pouvoir Calorifique Supérieur : unité de mesure qui inclut la chaleur latente de condensation de la vapeur d'eau lors de la combustion.

²⁵⁷ Pouvoir Calorifique Inférieur : unité de mesure qui ne prend pas en compte la chaleur latente de vaporisation de l'eau produite lors de la combustion de la vapeur d'eau. Il s'agit de l'unité de référence pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre.

moins de 5% de la consommation totale. SFR Réunion, Intelcia et les MVNO ne sont pas concernés par cet indicateur.

Consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments (L) : il s'agit du volume total des consommations de fioul domestique et de gazole non-routier du Groupe. Le fioul domestique est utilisé pour chauffer certains bâtiments. Le gazole non-routier alimente les groupes électrogènes présents sur certains sites afin d'assurer une continuité d'activité en cas de défaillance du fournisseur d'électricité ou afin de mettre en activité plus rapidement certains sites situés dans des zones non raccordées au réseau électrique national. La consommation est calculée à partir de la somme des quantités facturées ou de la consommation théorique propre à chaque installation. Les MVNO ne sont pas concernés par cet indicateur.

Consommation de carburants des véhicules du parc automobile (L) ☒ : il s'agit du volume total des consommations de carburants (diesel, essence, biocarburant) des véhicules des flottes automobiles détenues par le Groupe. Les MVNO ne sont pas concernés par cet indicateur.

- Indicateurs clés de performance relatifs aux émissions de gaz à effet de serre

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre est calculé selon la méthodologie du GhG Protocol²⁵⁸. L'ensemble des entités du Groupe calculent leurs émissions. Intelcia réalise une extrapolation pour 2025 à partir de ses émissions calculées pour 2024 et de la variation de son effectif salarié. Les autres extrapolations sont précisées pour chaque poste concerné.

Les sources des facteurs d'émissions sont présentées ci-dessous dans une section dédiée, par poste d'émissions.

Les émissions liées à l'énergie sont calculées selon deux méthodologies pour le périmètre SFR :

- « Market-based » : qui prend en compte les achats d'énergie renouvelable et utilise les facteurs d'émission propres à chaque fournisseur. A date, les émissions liées à l'électricité renouvelable du poste 2.2. sont neutralisées étant donné qu'il n'y a pas d'émission à la centrale. Les émissions liées à l'amont, au transport et à la distribution demeurent incluses dans le scope 3 (poste 3.3.) et sont calculées sur la base du facteur d'émission géographique pertinent. Pour la consolidation des indicateurs carbone market-based, le Groupe prend en compte les indicateurs filiales calculés selon la méthodologie market-based lorsque disponibles. Pour les filiales qui ne calculent pas selon cette méthodologie, les indicateurs location-based sont utilisés pour la consolidation. A date, seul SFR calcule ses émissions en

market-based.

- « Location-based » : qui ne prend pas en compte les achats d'énergie renouvelable et se base sur les facteurs d'émission géographiques des différentes zones consommant de l'électricité.

Ces deux méthodologies impactent uniquement le poste lié aux consommations d'électricités (2.2.).

Intelcia, bien que réalisant des achats d'électricité renouvelable, ne calcule son bilan de gaz à effet de serre qu'en vision location-based.

- Scope 1 ☒

Il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au scope 1 du GhG Protocol dont les postes sont décrits ci-dessous. En 2025, 97% des émissions de gaz à effet de serre du scope 1 du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 3% sur la base de données monétaires.

Sources fixes de combustion (1.1.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimées en tonnes équivalent CO₂, liées à la consommation de gaz naturel ou de fioul domestique pour le chauffage des bâtiments, et à la consommation de gazole non-routier pour les groupes électrogènes. Pour plus de détails concernant les données sources et le périmètre, voir les indicateurs « Consommation de gaz naturel » et « Consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments » ci-dessus.

Sources mobiles de combustion (1.2.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux consommations de carburants (diesel, essence, biocarburant) des véhicules de ses flottes automobiles. Les MVNO ne sont pas concernés par ce poste d'émissions.

Emissions directes des procédés (1.3.) : aucune des entités faisant partie du périmètre de reporting actuel n'est concernée par ce poste d'émissions.

Emissions directes fugitives (1.4.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à des fuites de fluides frigorigènes utilisés dans les équipements de climatisation du Groupe. L'ensemble des données de SFR sont issues d'extrapolation, à partir de la surface des bâtiments utilisés pour les sites tertiaires et les boutiques, et à partir des équipements installés sur des sites type permettant de calculer le taux théorique de fuite sur des sites équivalents pour les sites techniques. Les données des autres filiales sont calculées à partir des recharges réalisées en fluides frigorigènes sur l'année. Les MVNO ne sont pas concernés par ce poste d'émissions.

²⁵⁸ <https://ghgprotocol.org/standards-guidance>.

Emissions directes issues de l'utilisation et du changement d'affectation des terres et foresterie (UTCAF) (1.5.) : le calcul de ce poste d'émissions est optionnel dans le cadre de la méthodologie GhG Protocol. A date, ATS, seule filiale concernée par ces émissions (notamment du fait des activités de déploiement de réseau), ne calcule pas ces émissions du fait du manque de données opérationnelles disponibles associées.

- Scope 2 ☒

Il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au scope 2 du GhG Protocol dont les postes sont décrits ci-dessous. En 2025 :

- 96% des émissions de gaz à effet de serre du scope 2 location-based du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 4% sur la base de données monétaires ;
- 95% des émissions de gaz à effet de serre du scope 2 market-based du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 5% sur la base de données monétaires.

Consommations électriques (2.1.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux consommations d'électricité des bâtiments du Groupe et aux recharges des véhicules électriques de ses flottes automobiles sur des bornes externes. Pour plus de détails concernant les données sources et le périmètre, voir l'indicateur « Consommation d'électricité – bâtiments et véhicules électriques » ci-dessus. La part des émissions extrapolée représente moins de 10% des émissions totales de SFR sur ce poste.

Consommations d'énergie de réseau, hors électricité (2.2.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux réseaux de froid ou de chaleur interurbains. Pour plus de détails concernant les données sources et le périmètre, voir l'indicateur « Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains » ci-dessus.

- Scope 3 ☒

Il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au scope 3 du GhG Protocole dont les postes sont décrits ci-dessous. En 2025, 63% des émissions de gaz à effet de serre du scope 3 du Groupe sont calculées sur la base de données physiques, et 37% sur la base de données monétaires.

Achats de produits et services (3.1.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux

biens et aux prestations de service achetées aux cours de l'année. Dès que possible, des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions associées. Lorsque les données physiques ne sont pas disponibles, des données monétaires sont utilisées. Les données d'activité utilisées pour calculer ce poste d'émissions sont majoritairement issues d'outils de suivi (logistique, vente ou comptable).

Immobilisations (3.2.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux biens et services immobilisés par le Groupe au cours de l'année. Dès que possible, des données physiques sont utilisées pour modéliser les émissions associées. Lorsque les données physiques ne sont pas disponibles, des données monétaires sont utilisées. Pour SFR, seules les antennes réseau, les voitures et les équipements principaux de bureautique sont pris en compte. Intelcia ne reporte pas sur ce poste, l'ensemble de ses biens et services sont comptabilisés dans le poste « Achats de produits et services ».

Energie : amont (3.3.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à l'extraction, à la production et au transport des énergies utilisées par le Groupe, ainsi qu'aux éventuelles pertes d'énergie au cours de la production ou de l'acheminement. SFR inclut des données extrapolées qui représentent 2% du poste d'émissions de ce périmètre. Les MVNO ne sont pas concernés par ce poste.

Transport et distribution de marchandises – amont (3.4.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux transports permettant l'acheminement des biens achetés par le Groupe auprès de ses fournisseurs, en amont de sa chaîne de valeur. Ce volume est la somme des données CO₂ directement transmises par les transporteurs²⁵⁹ et des données CO₂ obtenues grâce à une modélisation à partir de données physiques (distance, poids, etc.) ou des données financières d'achat liées au fret amont. SFR inclut des données extrapolées qui représentent 36% du poste d'émissions de ce périmètre. Par ailleurs, SFR Réunion est la seule filiale à inclure les émissions relatives aux déplacements des clients et des visiteurs, optionnelles dans la méthodologie GHG Protocol. Ces émissions représentent environ 2% du total du poste. Intelcia et les MVNO ne reportent pas sur cet indicateur, l'ensemble de leurs émissions liées au transport et à la distribution de marchandises en amont est inclus dans le poste « Achats de produits et service ».

²⁵⁹ En application de l'article L.1431-3 du Code des transports.

Déchets (3.5.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au traitement des déchets générés par le Groupe dans le cadre de ses activités. Pour SFR Réunion, des extrapolations sont réalisées pour déterminer le poids par type de déchets pour 33% du volume total des déchets. Pour Intelcia et ATS, une partie des données est indisponible, représentant respectivement 40,6% et 3,7% de leurs sites. Les données de SFR comprennent une estimation de la part de déchets générée associée aux activités de ce périmètre sur un site tertiaire partagé avec des sociétés tierces. Par ailleurs, une partie des données est exclue sur ce même périmètre du fait de l'inclusion de la gestion des déchets dans les charges locatives pour une part importante des sites de 40 collaborateurs ou moins. Les MVNO ne reportent pas sur cet indicateur, les déchets liés à leurs activités étant majoritairement gérés par SFR qui les intègre dans son reporting.

Déplacements professionnels (3.6.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux déplacements des collaborateurs du Groupe effectués dans le cadre de leur travail et à l'aide de modes de transport n'appartenant pas au Groupe ou n'étant pas opérés par le Groupe. Dès que possible les données CO₂ directement transmises par les transporteurs²⁶⁰ ou les volumes de carburant sont utilisés comme données sources. A défaut, des données monétaires sont utilisées. Les MVNO incluent les dépenses liées aux déplacements professionnels dans le poste « Achats de produits et services ».

Déplacements domicile-travail (3.7.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux déplacements des collaborateurs du Groupe effectués entre leur domicile et leur lieu de travail, à l'aide de modes de transport n'appartenant pas au Groupe ou n'étant pas opérés par le Groupe. L'ensemble des émissions de ce poste est calculé à partir d'extrapolations qui sont réalisées à partir de questionnaires adressés aux collaborateurs ou des données relatives aux lieux d'habitation et modes de transport.

Actifs loués en amont (3.8.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux actifs loués par le Groupe pour son usage. Seul ATS reporte sur ce poste et y inclut les véhicules de son parc automobile à partir de données physiques. Pour SFR, les véhicules du parc automobile sont inclus dans les immobilisations la première année de

leur intégration dans le parc. Pour les autres entités du Groupe, les émissions associées à la location des véhicules du parc automobile sont intégrées dans les Achats de biens et d'équipements (3.1.) à l'exception de SFR Réunion qui ne calcule pas ces émissions à date.

Transports et distribution de marchandises – aval (3.9.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées aux transports permettant l'acheminement des biens achetés par le Groupe pour ses clients. Ce volume est la somme des données CO₂ directement transmises par les transporteurs²⁶¹ et de données CO₂ obtenues grâce à la modélisation à partir de données physiques (distance, poids, etc.) ou des données financières d'achat liées au fret aval. Pour SFR, une partie des données a fait l'objet d'une extrapolation. Cette part représente moins de 10% du poste d'émissions de SFR. Les MVNO incluent les dépenses liées aux transports et à la distribution de marchandises dans le poste « Achats de produits et services » ; par ailleurs, une partie de leurs émissions de ce poste sont incluses dans les émissions du périmètre SFR. ATS n'est pas concerné par cet indicateur.

Traitement des produits vendus (3.10.) : aucune des entités faisant partie du périmètre de reporting actuel n'est concernée par ce poste d'émissions.

Utilisation des produits vendus (3.11.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées à l'utilisation par les clients des produits mis sur le marché par le Groupe. L'ensemble des émissions de ce poste est issu d'une extrapolation à partir d'une consommation électrique moyenne par type de produit. Seul SFR, SFR Réunion et les MVNO reportent sur ce poste d'émissions.

Traitement en fin de vie des produits vendus (3.12.) : il s'agit du volume total des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, exprimé en tonnes équivalent CO₂, liées au traitement des produits mis sur le marché par le Groupe lorsqu'ils arrivent en fin de vie. SFR et SFR Réunion reportent les émissions liées à la fin de vie des smartphones, box et de leurs emballages. ATS reporte sur les émissions liées à la fin de vie de la fibre optique. SFR inclut des données extrapolées qui représentent 36% du poste d'émissions sur ce périmètre. A date, les MVNO incluent ces émissions dans le poste « Achats de produits et services ». Intelcia n'est pas concerné par ce poste d'émissions.

²⁶⁰ En application de l'article L.1431-3 du Code des transports.

²⁶¹ En application de l'article L.1431-3 du Code des transports.

Actifs loués en aval (3.13.) : ce poste n'est pas pertinent pour le Groupe Altice France. En effet, Intelcia et ATS ne louent pas d'équipements à des clients et SFR, SFR Réunion et les MVNO incluent les émissions en lien avec les équipements mis à disposition de leurs clients dans le poste « Utilisation des produits vendus ».

Franchises (3.14.) : ce poste n'est pas calculé par le Groupe Altice France. Ainsi, les émissions liées aux magasins franchisés SFR ne sont pas calculées, à l'exception des émissions directes fugitives des boutiques franchisées SFR (comptabilisées au poste 1.4). Les autres filiales ne sont pas concernées par ce poste.

Investissements (3.15.) : à date, ce poste n'est pas calculé par le Groupe Altice France.

- Indicateurs clés de performance spécifiques

Intensité des émissions par salarié : il s'agit de la somme de l'ensemble des émissions de CO₂ (scopes

1, 2 et 3) de l'année N, dont le détail de calcul est disponible ci-dessus dans la section « Données relatives aux émissions de gaz à effet de serre », rapportée à l'indicateur clé de performance « Effectif à fin de période » de la même année, dont le détail de calcul est disponible ci-dessous dans la section « Indicateurs clés de performance relatifs à l'effectif du Groupe Altice France, sa répartition et son évolution ». Cet indicateur est présenté selon deux méthodologies : market-based et location-based.

Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires : il s'agit de la somme de l'ensemble des émissions de CO₂ (scopes 1, 2 et 3) de l'année N, dont le détail de calcul est disponible ci-dessus dans la section « Données relatives aux émissions de gaz à effet de serre », rapportée au chiffre d'affaires consolidé du Groupe (uniquement sur le périmètre couvert par le présent rapport), exprimé en million d'euros de la même année. Cet indicateur est présenté selon deux méthodologies : market-based et location-based.

- Sources des facteurs d'émissions

Scope	Poste	Sources 2024	Sources 2025
1	1.1.	Base carbone ADEME 23.2, 23.6	Base carbone ADEME 23.2, 23.6 et 23.8
1	1.2.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6	Base carbone ADEME 23.2, 23.6 et 23.8
1	1.3.	N/A	N/A
1	1.4.	Base carbone ADEME 22.0 DEFRA 2023 DESNZ 2025 Facteurs personnalisés par l'entreprise	DEFRA 2023 DESNZ 2025 Facteurs personnalisés par l'entreprise
1	1.5.	N/A	N/A
2	2.1.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6 IEA S2 2024	Base carbone ADEME 23.6 et 23.8 IEA S2 2024 IEA S3 2025
2	2.2.	Base carbone ADEME 23.2	Base carbone ADEME 23.6
3	3.1.	Base carbone ADEME 22, 23.2, 23.4, 23.5 et 23.6 Base impacts ADEME 2.02 Carbone ING Facteurs personnalisés par l'entreprise Nega Octet	Base Impact ADEME 2.02 Facteurs personnalisés par l'entreprise (dont analyses du cycle de vie de produits)
3	3.2.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6 Facteurs personnalisés par l'entreprise Nega Octet	Base carbone ADEME 23.2, 23.6 et 23.8 Facteurs personnalisés par l'entreprise NegaOctet
3	3.3.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2, 23.4 et 23.6 IEA S2 2024	Base carbone ADEME 23.2, 23.4, 23.6, 23.8 et 23.9 IEA S2 2024 IEA S3 2025
3	3.4.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6 Facteurs personnalisés par l'entreprise	Base carbone ADEME 23.8 Facteurs personnalisés par l'entreprise
3	3.5.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6 EcoInvent Nega Octet	Base carbone ADEME 23.2, 23.6 et 23.8 Carbone ING Facteurs personnalisés par l'entreprise NegaOctet

Scope	Poste	Sources 2024	Sources 2025
3	3.6.	Base carbone ADEME 23.2, 23.4 et 23.6 DESNZ 2024 Facteurs personnalisés par l'entreprise UK DEFRA 2022	Base carbone ADEME 22.0, 23.2, 23.4 et 23.6 DESNZ 2025 Facteurs personnalisés par l'entreprise UK DEFRA 2022
3	3.7.	Base carbone ADEME 22.0, 23.2 et 23.6 Facteurs personnalisés par l'entreprise	Base carbone ADEME 23.2 et 23.6 Facteurs personnalisés par l'entreprise
3	3.8.	Base carbone ADEME 23.6	Base carbone ADEME 23.8
3	3.9.	Base carbone ADEME 22.0 et 23.2 Facteurs personnalisés par l'entreprise	Base carbone ADEME 23.6 Antimuonium Arcep
3	3.10.	N/A	N/A
3	3.11.	Base carbone ADEME 22.0 et 23.2 ADEME Arcep	Base carbone ADEME 23.6 Antimuonium Arcep
3	3.12.	Base carbone ADEME 22.0 et 23.2 NegaOctet	Base carbone ADEME 23.6 Facteurs personnalisés par l'entreprise NegaOctet

● 5.1.2 Indicateurs clés de performance relatifs à l'eau

Consommation d'eau (m³) : Il s'agit de la somme des consommations d'eau des sites du Groupe. Pour SFR, les sites en région de 40 collaborateurs ou moins sont exclus du calcul. Pour Intelcia, les consommations de 3 sites sont exclues soit 9,4% des sites de ce périmètre. Les données de SFR comprennent une estimation de la part d'eau consommée associée aux activités de ce périmètre pour un site tertiaire partagé avec des sociétés tierces. Les MVNOs ne calculent pas cet indicateur, leurs employés travaillant sur des sites SFR ou dans des bureaux loués sans facturation ou relevé associés.

Consommation d'eau par employé (m³) : il s'agit du rapport entre la somme des consommations d'eau sur l'année N (voir ci-dessus) et l'indicateur « Effectif à fin de période » de la même année, dont le détail de calcul est disponible ci-dessous.

● 5.1.3 Indicateurs clés de performance relatifs à l'économie circulaire

Pourcentage de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients (%) : il s'agit de la part des box et décodeurs reconditionnés sortant de stock vers les clients ou les installateurs sur l'ensemble des box et décodeurs sortant de stocks vers ces mêmes destinations. Les marchés B2B et B2C sont considérés dans le calcul de l'indicateur. Seuls SFR et SFR Réunion calculent cet indicateur. Intelcia et ATS ne sont pas concernés par cet indicateur. A date, les MVNO, qui représentent moins de 3% du chiffre d'affaires du périmètre applicable à cet indicateur, ne calculent pas cet indicateur.

Pourcentage de smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes (%) ☒ : il s'agit de la part

des smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes de smartphones. Les marchés B2B et B2C sont considérés dans le calcul de l'indicateur. Les feature phones²⁶² sont exclus du calcul. Seules les activités télécoms sont concernées par cet indicateur (SFR, SFR Réunion et les MVNO). A date, les MVNO, qui représentent moins de 3% du chiffre d'affaires du périmètre applicable à cet indicateur, ne calculent pas cet indicateur.

Pourcentage de EEE réemployés (%) : cet indicateur concerne les Equipements Electriques et Electroniques (EEE). Cet indicateur est calculé à partir du rapport suivant : poids des EEE réemployés / (poids des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir + poids des EEE réemployés + poids des déchets d'EEE valorisés + poids des déchets d'EEE éliminés). Un équipement est considéré comme réemployé dès lors qu'il n'a pas acquis le statut de déchet et a été utilisé à nouveau pour un même usage en interne ou en externe du Groupe. Un déchet d'équipement est considéré comme revalorisé dès lors qu'il a fait l'objet d'une opération de valorisation (recyclage, valorisation matière ou énergétique, etc.). A date, SFR Réunion ne prend en compte que les box et décodeurs pour le calcul de cet indicateur. Pour ATS, à date, seul ERT Technologies calcule cet indicateur. Cet indicateur n'est pas applicable aux MVNO, dont les déchets sont gérés par SFR et compris dans les flux associés. A date, Intelcia ne calcule pas sur cet indicateur.

²⁶² Par opposition au smartphone, le feature phone est un téléphone mobile qui se concentre sur les fonctions de base de la téléphonie (appels, SMS, contacts, etc.).

Pourcentage de DEEE valorisés (%) : cet indicateur concerne les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE). Cet indicateur est calculé à partir du rapport suivant : poids des DEEE valorisés / (poids des EEE revendus sans visibilité sur leur devenir + poids des EEE réemployés + poids des déchets d'EEE valorisés + poids des déchets d'EEE éliminés). Les définitions des équipements réemployés et revalorisés sont disponibles ci-dessus dans la « Part des EEE réemployés ». A date, SFR Réunion ne prend en compte que les box et décodeurs pour le calcul de cet indicateur. Pour ATS, à date, seul ERT Technologies calcule cet indicateur. Cet indicateur n'est pas applicable aux MVNO, dont les déchets sont gérés par SFR et compris dans les flux associés. A date, Intelcia ne calcule pas sur cet indicateur.

5.2-Indicateurs clés de performance sociaux

- 5.2.1 Indicateurs clés de performance relatifs au personnel de l'entreprise
 - Indicateurs clés de performance relatifs à l'effectif du Groupe Altice France, sa répartition et son évolution

Effectif à fin de période (unité) ☒ : il s'agit du nombre total de salariés du Groupe au 31/12/ N. Les salariés comprennent : les CDI (y compris de chantier et d'opération), CDD, contrats d'apprentissage et de professionnalisation et, pour Intelcia, les stagiaires disposant du statut de salariés. Sont donc exclus les stagiaires sans statut salarié, les intérimaires et les mandataires sociaux. Les suspensions de contrat et les absences de longue durée sont incluses dans cet indicateur. Cet indicateur est présenté par filiale, par sexe et tranche d'âge.

Taux de rotation des effectifs ☒ : il s'agit du nombre de salariés ayant quitté leur emploi sur l'année N rapporté à l'« Effectif à fin de période » de l'année N-1. L'ensemble des motifs de départ sont pris en compte, qu'ils soient à l'initiative de l'employeur ou du salarié.

- Indicateurs relatifs au dialogue social

Pourcentage de salariés couverts par des conventions collectives (%) : il s'agit de la part des salariés couverts par des conventions collectives. Les accords font foi de la couverture d'une entité juridique par une convention collective. Les périmètres ne disposant pas de convention collective sont in-

tégrés dans le calcul et valent pour 0 au numérateur. Cet indicateur est présenté selon la répartition suivante afin de respecter les standards fixés par la CSRD : taux de couverture par pays de l'Espace Economique Européen (EEE) ; taux de couverture hors pays de l'EEE.

Pourcentage de salariés travaillant dans des établissements disposant de représentants du personnel (%) : il s'agit de la part des salariés dont l'établissement de rattachement dispose de représentants du personnel. L'ensemble des types de représentation du personnel est pris en compte (délégués du personnels, représentants de proximité, CSE, etc.). Cet indicateur est présenté selon la répartition suivante afin de respecter les standards fixés par la CSRD : taux de couverture par pays de l'EEE ; taux de couverture hors pays de l'EEE.

- Indicateurs relatifs à l'attraction des talents

Nombre d'embauches en CDI (unité) ☒ : il s'agit de la somme des embauches en contrat à durée indéterminée de toute nature ayant eu lieu sur l'année N. Les transformations de contrats (CDD, alternants en CDI de toute nature) sont prises en compte. Les mutations (changement d'entité juridique au sein du Groupe) ne sont pas prises en compte. Si un salarié a été embauché en CDI puis a quitté l'entreprise et a, à nouveau, fait l'objet d'une embauche en CDI, il est comptabilisé deux fois.

- Indicateurs liés au développement des compétences

Pourcentage de salariés ayant suivi au moins une formation pendant l'année (%) : il s'agit d'un indicateur qui vise à mesurer l'effort de formation. Ainsi, l'ensemble des salariés formés sur la période est considéré en numérateur, y compris les salariés ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N et à l'exception des salariés en absence de longue durée pour lesquels le suivi des actions de formation n'est pas pertinent. Le dénominateur reprend les données de l'indicateur « Effectif à fin de période » auxquelles ont été retranchées les absences de longue durée pour les mêmes raisons que pour le numérateur. A date, Intelcia conserve les absences de longue durée, n'étant pas en mesure de les retrancher. Toutes les actions de formation sont considérées à partir du moment où une ou plusieurs compétences sont acquises par le salarié à l'issue de la session de formation.

Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière (%) : il s'agit du nombre total de salariés ayant participé à une évaluation de performance ou de carrière au cours de l'année rapporté à l'indicateur « Effectif à fin de période » auquel ont été retranchés les salariés en absence de longue durée qui ne peuvent donc pas faire l'objet de ce type d'évaluation. Intelcia ne calcule cet indicateur que pour la population éligible à ce type d'évaluation qui comprend les salariés disposant de 6 mois d'ancienneté et présents au moment de la période d'évaluation. Du fait de cet écart méthodologique, les données d'Intelcia ne sont pas consolidées dans la vision Groupe Altice France. A date, les MVNO, qui représentent moins de 1% des salariés du Groupe au 31/12/25, ne calculent pas cet indicateur.

Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du développement durable au cours des 3 dernières années (%) ☒ : il s'agit du rapport entre le nombre distinct de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à au moins un des enjeux du développement durable au cours des 3 dernières années et l'indicateur « Effectif à fin de période » de l'année N, dont ont été exclus les salariés en absences de longue durée pour lesquels l'indicateur n'est pas pertinent. Sont considérés sensibilisés à au moins un enjeu du développement durable les salariés ayant suivi au moins un e-learning, un atelier ou une session de sensibilisation en lien avec le développement durable, c'est-à-dire relevant de l'une des thématiques abordées dans les sections « Environnement », « Social » (« Personnel de l'entreprise » uniquement) et « Gouvernance ». Les salariés ayant été sensibilisés mais ayant quitté le Groupe au cours de l'année N ne sont pas pris en compte. A date, seuls SFR et SFR Réunion, qui représentent près de 30% des salariés du Groupe au 31/12/25, calculent cet indicateur.

Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la cybersécurité au cours des 3 dernières années (%) ☒ : il s'agit du rapport entre le nombre distinct de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la cybersécurité au cours des 3 dernières années et l'indicateur « Effectif à fin de période » de l'année N, dont ont été exclus les salariés en absences de longue durée pour lesquels l'indicateur n'est pas pertinent. Sont considérés sensibilisés à la cybersécurité les salariés ayant suivi au moins un e-learning ou une session de sensibilisation sur cette thématique. Les salariés ayant été sensibilisés mais ayant quitté le Groupe au cours de l'année N ne sont pas pris en compte. A date, seuls SFR et SFR Réunion, qui représentent près de 30% des salariés

du Groupe au 31/12/25, calculent cet indicateur.

Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à l'environnement au cours des 3 dernières années (%) : il s'agit du rapport entre le nombre distinct de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à l'environnement au cours des 3 dernières années et l'indicateur « Effectif à fin de période » de l'année N, dont ont été exclus les salariés en absences de longue durée pour lesquels l'indicateur n'est pas pertinent. Sont considérés sensibilisés à l'environnement les salariés ayant suivi au moins un e-learning, un atelier ou une session de sensibilisation sur cette thématique. Les salariés ayant été sensibilisés mais ayant quitté le Groupe au cours de l'année N ne sont pas pris en compte. A date, seuls SFR et SFR Réunion, qui représentent près de 30% des salariés du Groupe au 31/12/25, calculent cet indicateur.

- Indicateurs liés à la diversité et à l'égalité de traitement

Répartition dans le Top management (unité et %) : il s'agit de la répartition femmes-hommes au 31/12/N, présentée en unité et en pourcentage, dans les fonctions disposant d'un pouvoir décisionnel stratégique et budgétaire. Ces fonctions peuvent recouvrir des niveaux hiérarchiques plus ou moins étendus en fonction des filiales, de leur dimension et organisation. L'ensemble des contrats sont pris en compte, y compris lorsqu'il s'agit de contrats externes (ex : manager de transition). Pour les MVNO, seul le Directeur Général qui valide l'ensemble des décisions stratégiques et budgétaires est considéré dans le Top management.

Répartition dans les promotions attribuées à des CDI (%) : il s'agit de la répartition femmes-hommes, présentée en pourcentage, des promotions attribuées aux salariés sur l'année N. Les promotions regroupent les évolutions de poste verticales ascendantes (passage à un groupe conventionnel supérieur, à un grade supérieur ou de non-cadre à cadre notamment). L'ensemble des promotions sont prises en compte, y compris celles attribuées à des salariés ayant quitté le Groupe au 31/12/N.

Ecart de rémunération femmes-hommes (%) ☒ : il s'agit de la différence pour l'année N, exprimée en pourcentage, entre la rémunération horaire brute moyenne des salariés hommes et la rémunération horaire brute moyenne des salariés femmes rapportée au niveau moyen de rémunération horaire brute des salariés hommes. La population considérée est celle de l'indicateur « Effectif à fin de période », hors alternants. La rémunération considérée comprend

le salaire fixe et le salaire variable théorique, tous deux inscrits dans le contrat de travail. Cette méthodologie est alignée avec la CSRD et non avec celle utilisée dans le cadre de l'index d'égalité professionnelle de la législation française. A date, seuls SFR, SFR Réunion et ATS, qui représentent plus de 40% des salariés du Groupe au 31/12/2025 calculent cet indicateur.

Pourcentage de salariés en situation de handicap (%) ☒ : il s'agit du nombre total de salariés en situation de handicap au 31/12/N rapporté à l'indicateur « Effectif à fin de période ». Cet indicateur n'est applicable qu'aux pays disposant d'un statut légal administratif pour les travailleurs en situation de handicap. Pour le Groupe Altice France, ces pays sont la France et le Portugal. L'ensemble des salariés de ces pays est considéré. La déclaration à jour au 31/12/N octroyant le statut de travailleur en situation de handicap fait foi pour le calcul du numérateur.

Pourcentage de personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés (%) : il s'agit de la part des personnes recrutées via les différentes agences pour l'emploi des territoires parmi l'ensemble des embauches salariées au cours de l'année N. A date, seul Intelcia, qui représente près de 60% des salariés du Groupe au 31/12/25, calcule cet indicateur.

- Indicateurs liés à la santé et sécurité au travail

Taux de fréquence des accidents de travail (nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées) : cet indicateur se calcule de la façon suivante : (nombre total d'accidents de travail avec arrêt sur l'année N / nombre total d'heures travaillées au cours de l'année) * 1 000 000. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période, y compris ceux ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N. Les accidents de trajet sont exclus. Un arrêt de travail est comptabilisé dès lors qu'il a fait l'objet d'une déclaration à une administration pertinente en la matière. Pour l'ensemble des filiales, à l'exception d'ATS, qui se base sur les heures réelles travaillées, les heures travaillées sont calculées de façon théorique à partir du nombre de jours travaillés et de la durée de travail des contrats de travail. De plus, ATS effectue un correctif chaque année sur N-1 et N-2 afin de prendre en compte les requalifications éventuelles réalisées par la Sécurité sociale.

Taux de gravité des accidents de travail (nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par millier d'heures théoriques travaillées) ☒ : cet indicateur se calcule de la façon suivante : (nombre de jours ouvrés perdus suite à un accident de travail avec arrêt sur l'année N / (nombre total d'heures travaillées au cours de l'année) x 1 000. Cet indicateur concerne uniquement les salariés. Les accidents de trajet sont exclus. Un accident de travail est comptabilisé dès lors qu'il a fait l'objet d'une déclaration à une administration pertinente en la matière. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période, y compris ceux ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N. Le nombre de jours est calculé à partir des jours ouvrés. Dans le cas d'Intelcia, qui représente près de 60% des salariés du Groupe au 31/12/25, les jours ouvrés sont calculés de manière théorique à partir de la réglementation applicable à chaque pays d'implantation. Pour l'ensemble des filiales, à l'exception d'ATS, qui se base sur les heures réelles travaillées, les heures travaillées sont calculées de façon théorique à partir du nombre de jours travaillés et de la durée de travail des contrats de travail. De plus, ATS effectue un correctif chaque année sur N-1 et N-2 afin de prendre en compte les requalifications éventuelles réalisées par la Sécurité sociale.

Taux d'absentéisme pour maladie ou suite à un accident lié au travail (%) : il s'agit du nombre de jours calendaires perdus pour maladie ou accident de trajet sur l'année N rapporté au nombre de jours calendaires de travail théoriques sur la période. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période, y compris ceux ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N. Seules les absences considérées comme « subies » par les salariés sont prises en compte : arrêts de travail pour maladie, maladie professionnelle, accident de travail, accident de trajet. Les autres motifs d'absence, notamment ceux liés aux congés y compris pour événements familiaux sont exclus du calcul.

Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail ou de blessures / problèmes de santé liés au travail (unité) : il s'agit du nombre de jours calendaires perdus en raison d'accidents du travail ou de maladies professionnelles. Les accidents de trajet sont exclus du calcul. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période, y compris ceux ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N. A date, seuls SFR, SFR Réunion et ATS, qui représentent plus de 40% des salariés du Groupe au 31/12/2025 calculent cet indicateur.

Nombre de cas de maladies professionnelles au cours de l'année (unité) : il s'agit de la somme des maladies professionnelles reconnues par un organisme de sécurité sociale au cours de l'année N. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période, y compris ceux ayant quitté le Groupe avant le 31/12/N. A date, Intelcia qui représente près de 60% des salariés du Groupe au 31/12/25 ne calcule pas cet indicateur.

Nombre de décès résultant de l'activité professionnelle (unité) : il s'agit de la somme des décès résultant d'accidents du travail ou de maladies professionnelles. Les accidents de trajet sont exclus du calcul de cet indicateur. Cet indicateur ne concerne que les salariés et prend en compte l'ensemble des salariés ayant fait partie de l'effectif au cours de la période. A date, Intelcia qui représente près de 60% des salariés du Groupe au 31/12/25 ne calcule pas cet indicateur.

- Indicateurs liés à la qualité de vie et des conditions de travail

Taux de départ volontaire (%) : il s'agit du nombre de salariés ayant quitté leur poste de leur propre initiative au cours de l'année N rapporté à l'« Effectif total à fin de période » de l'année N-1. Cet indicateur ne concerne que les salariés. Les départs à la retraite sont exclus du calcul dans la mesure où ils ne manifestent pas une insatisfaction du salarié quant au Groupe.

- 5.2.2 Indicateur relatif à l'engagement et à l'impact sociétal

Budget alloué à la Fondation SFR pour le soutien des associations partenaires (€) : il s'agit du budget versé à la Fondation SFR pour assurer son fonctionnement et soutenir financièrement des associations réalisant des missions d'intérêt général. Les dons en nature ne sont pas comptabilisés pour le calcul de cet indicateur. Seul SFR est concerné par cet indicateur.

5.3-Indicateurs clés de performance liés à la gouvernance relatifs à l'éthique et à la conformité ☒

Nombre de formations anti-corruption visant des collaborateurs exerçant une fonction à risque depuis 2024 (unité) : il s'agit de la somme de formations reçues par des salariés exerçant une fonction à

risque par la Direction Ethique et Conformité depuis 2024. Les fonctions à risque désignent les fonctions considérées comme exposées à un risque de corruption et de pots-de-vin en raison de leurs tâches et responsabilités. Elles sont identifiées au travers de la cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence. Ce chiffre inclut les membres du Comité exécutif du Groupe Altice France, les acheteurs et commerciaux B2B cités dans la section « Ethique et conformité » ainsi que d'autres collaborateurs également identifiés en tant qu'exerçant une fonction à risque. Cet indicateur couvre le périmètre SFR hors SFR Distribution, soit 91% du chiffre d'affaires du Groupe.

Nombre de condamnations pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (unité) : il s'agit de la somme des condamnations définitives ayant eu lieu sur l'année N, nationales ou extraterritoriales, d'une autorité judiciaire pour des faits de corruption, quelle que soit la loi applicable (notamment la loi française, FCPA, UKBA, etc.). Les conventions judiciaires d'intérêt public sont exclues du calcul de cet indicateur.

Montant des amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (€) : il s'agit du montant total de toute amende prononcée sur l'année N par une autorité judiciaire ou administrative, nationale ou extraterritoriale, incluant les conventions judiciaires d'intérêt public.

Nombre de cas avérés de corruption ou de versement de pots-de-vin (unité) : il s'agit du nombre d'alertes avérées concernant des faits de corruption, qu'ils soient internes ou externes. Une alerte est considérée avérée dès lors qu'un rapport d'enquête interne a conclu à des faits avérés de corruption. Cet indicateur comprend également les alertes reçues sur les périodes antérieures et dont la conclusion à des faits de corruption a lieu sur l'année N.

Nombre de cas avérés ayant entraîné le renvoi ou la sanction de travailleurs pour corruption ou versement de pots-de-vin (unité) : il s'agit du nombre d'incidents confirmés au cours de la période N pour lesquels des sanctions relatives à des faits de corruption ont été prises à l'encontre de salariés. Un incident est considéré confirmé et une sanction prise dès lors qu'un rapport d'enquête interne a conclu à des faits avérés de corruption et que des sanctions ont été inscrites dans ledit rapport.

Synthèse des indicateurs clés de performance

Les indicateurs clés de performance sont présentés dans des tableaux qui reprennent les regroupements de sociétés présentés dans la section « Informations générales » du rapport. L'historique des indicateurs au niveau du Groupe Altice France n'est présenté que lorsque le périmètre couvert par l'indicateur est le même que celui de 2025 afin de permettre la comparaison. Les sigles suivants sont utilisés dans les tableaux de cette annexe :

- "-" est indiqué lorsque l'historique de l'indicateur n'est pas présenté au niveau du Groupe Altice France ou lorsque les données sont indisponibles au niveau des filiales ;

- « N/A » est indiqué lorsque l'indicateur n'est pas applicable au périmètre visé ;
- certains indicateurs de la section « 2. Indicateurs clés de performance sociaux » sont présentés avec une répartition entre les femmes et les hommes. Dans ce cas, la colonne « F » reprend les données relatives aux femmes et la colonne « H » reprend les données relatives aux hommes.

Enfin, lorsque pertinent, un découpage plus fin entre entités est proposé, notamment pour distinguer SFR Distribution dont la population salariée travaille essentiellement en boutique et est exposée à des risques spécifiques en matière de santé et sécurité.

1. Indicateurs clés de performance environnementaux

1.1-Indicateurs clés de performance relatifs au climat et à l'énergie

● 1.1.1 Indicateurs clés de performance relatifs à l'énergie

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Consommation d'électricité bâtiments et véhicules électriques (MWh) ☒						
2025	839 423	799 352	24 129	2 006	N/A	13 935
2024	-	759 194	21 664	-	N/A	15 980
Intensité énergétique du chiffre d'affaires (MWh par million d'euros de chiffre d'affaires)						
2025	97	99	145	129	N/A	61
2024	-	88	128	-	N/A	72
Pourcentage d'électricité renouvelable dans la consommation d'électricité bâtiminaire (%) ☒						
2025	24%	26%	0%	0%	N/A	1%
2024	-	18% ²⁶³	0%	-	N/A	0%
Consommation d'énergie liée aux réseaux interurbains (MWh)						
2025	471	442	N/A	N/A	N/A	29
2024	541	541	N/A	N/A	N/A	0
Consommation de gaz naturel (MWh PCI)						
2025	519	476	N/A	44	N/A	N/A
2024	595	529	N/A	66	N/A	N/A
Consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments (L)						
2025	1 732 983	1 630 476	8 850	N/A	N/A	93 657
2024	2 124 910	1 987 947	35 299	N/A	N/A	101 664
Consommation de carburants des véhicules du parc automobile (L) ☒						
2025	7 234 529	3 112 156	50 153	3 855 355	N/A	216 865
2024	7 377 433	3 146 486	45 025	3 989 810	N/A	196 113

²⁶³ La donnée de 2024 a été corrigée du fait de l'achat de garanties d'origine pour l'année 2024 ayant eu lieu après l'arrêt des données utilisées pour la DPEF 2024.

L'intensité énergétique d'Intelcia a diminué en 2025, principalement du fait d'une baisse des consommations d'électricité par rapport à 2024.

La part d'électricité renouvelable de SFR a significativement augmenté en 2025 du fait de l'achat d'électricité issue de sources renouvelables et dans le but d'atteindre l'objectif fixé de 25% d'électricité renouvelable en 2025.

Intelcia publie depuis 2025 des consommations d'énergie issue de réseaux interurbains du fait de la meilleure prise en compte des consommations

d'énergie de ses activités portugaises.

La consommation de gaz naturel d'ATS a baissé en 2025, l'un de ses sites n'ayant pas consommé de gaz cette année.

La consommation de carburants liée à l'exploitation des bâtiments du Groupe Altice France a diminué de 18% en 2025. Cette évolution s'explique principalement par l'amélioration de la méthodologie et des sources de données sur les périmètres SFR et SFR Réunion.

1.1.2 Indicateurs clés de performance relatifs aux émissions de gaz à effet de serre

Unité : Tonnes équivalent CO ₂	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Intensité des émissions par salarié – location-based						
2025	21	51	126	18	188	3
2024	26	68	118	28	152	3
Intensité des émissions par salarié – market-based						
2025	21	50	126	18	188	3
2024	25	67	118	28	152	3
Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – location-based						
2025	73	54	222	3 766 ²⁶⁴	255	210
2024	-	68	218	9 800	188	-
Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – market-based						
2025	72	53	222	3 766	255	210
2024	-	67	218	9 800	188	-
Total scopes 1, 2, 3 – location-based ✓						
2025	634 274	438 699	36 936	58 654	51 981	48 004
2024	825 033	588 181	36 841	101 705	44 432	53 941
Total scopes 1, 2, 3 – market-based ✓						
2025	627 096	431 521	36 936	58 654	51 981	48 004
2024	819 917	583 065	36 841	101 705	44 432	53 941
Scope 1 ✓						
2025	26 004	14 271	154	9 340	N/A	2 238
2024	28 942	16 098	226	9 928	N/A	2 690
Poste 1.1. Sources fixes de combustion – 2025	4 704	4 295	28	8	N/A	374
Poste 1.2. Sources mobiles de combustion – 2025	17 234	6 861	111	9 320	N/A	942
Poste 1.3. Emissions directes des procédés – 2025	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Poste 1.4. Emissions directes fugitives – 2025	4 066	3 115	16	12	N/A	922
Poste 1.5. Emissions directes issues de l'utilisation et du changement d'affectation des terres et foresterie	N/A	N/A	N/A	-	N/A	N/A

²⁶⁴ Le chiffre d'affaires consolidé d'ATS est très faible comparé aux autres filiales du Groupe Altice France, compte tenu de ses activités de sous-traitance pour les filiales télécoms du Groupe, ce qui impacte le ratio émissions de gaz à effet de serre par million d'euros de chiffre d'affaires.

Unité : Tonnes équivalent CO ₂	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Scope 2 – location-based ☒						
2025	54 964	30 654	16 906	68	N/A	7 336
2024	51 787	28 219	15 179	66	N/A	8 389
Scope 2 – market-based ☒						
2025	47 786	23 475	16 906	68	N/A	7 336
2024	46 671	23 103	15 179	66	N/A	8 389
Poste 2.1. location-based – Consommations électriques – 2025	54 924	30 614	16 906	68	N/A	7 336
Poste 2.1. market-based – Consommations électriques – 2025	47 746	23 436	16 906	68	N/A	7 336
Poste 2.2. Consommations d'énergie de réseau, hors électricité – 2025	40	40	N/A	N/A	N/A	N/A
Scope 3 ☒						
2025	553 306	393 774	19 876	49 245	51 981	38 430
2024	744 304	543 863	21 436	91 710	44 432	42 862
Poste 3.1. Achats de produits et services – 2025	388 836	319 932	8 956	39 836	6 148	13 965
Poste 3.2. Immobilisations – 2025	12 243	7 691	1 571	599	28	2 354
Poste 3.3. – Energie : Amont – 2025	23 224	16 270	1 936	2 307	N/A	2 711
Poste 3.4. Transport et distribution de marchandises – amont – 2025	5 371	4 423	659	289	N/A	-
Poste 3.5. Déchets – 2025	1 146	632	161	270	N/A	83
Poste 3.6. Déplacements professionnels – 2025	5 178	1 086	538	512	0	3 041
Poste 3.7. Déplacements domicile-travail – 2025	23 006	4 753	286	1 629	82	16 255
Poste 3.8. Actifs loués en amont – 2025	3 756	-	-	3 756	-	-
Poste 3.9. Transports et distribution de marchandises aval – 2025	2 001	1 821	160	N/A	N/A	20
Poste 3.10. Traitement des produits vendus – 2025	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Poste 3.11 Utilisation des produits vendus – 2025	86 152	34 874	5 555	N/A	45 723	N/A
Poste 3.12. Traitement en fin de vie des produits vendus – 2025	2 393	2 292	54	47	N/A	N/A
Poste 3.13. Actifs loués en aval – 2025	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Poste 3.14. Franchises – 2025	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A
Poste 3.15. Investissements – 2025	-	-	-	-	-	-

Au niveau du Groupe, les réductions d'émissions de gaz à effet de serre en 2025 sont principalement liées au poste « 3.1. Achats de produits et services » du périmètre SFR. Cette réduction s'explique principalement par l'optimisation de la stratégie d'achats du Groupe en 2025.

Au niveau des filiales, les émissions du scope 3 d'ATS ont largement diminué en 2025 du fait de l'atteinte de nombreux objectifs de déploiement de la fibre en France. A l'inverse, les émissions du scope 3 des MVNO ont augmenté, ce qui s'explique en

grande partie par la croissance du parc clients et l'augmentation des usages de l'ensemble des clients induisant une consommation de données plus importante.

Les variations d'émissions de gaz à effet de serre décrites ci-dessus pour SFR, ATS et les MVNO entre 2024 et 2025, impactent également les indicateurs « Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – location-based » et « Intensité des émissions par million d'euros de chiffre d'affaires – market-based ».

1.2-Indicateurs clés de performance relatifs à l'eau

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Consommation d'eau (m³)						
2025	117 257	30 963	5 852	6 586	N/A	73 856
2024	-	40 471	6 062	-	N/A	87 535
Consommation d'eau par salarié (m³)						
2025	4	4	20	2	N/A	4
2024	-	5	19	-	N/A	4

La réduction de la consommation d'eau chez SFR en 2025 s'explique majoritairement par une évolution méthodologique permettant de mieux rendre compte de la répartition des consommations d'eau

sur un site partagé avec une entreprise tierce. Pour Intelcia, la réduction est notamment liée à la fermeture de plusieurs sites (en particulier au Maroc et au Sénégal).

1.3-Indicateurs clés de performance relatifs à l'économie circulaire

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de box et décodeurs reconditionnés fournis aux clients (%)						
2025	66%	66%	83%	N/A	-	N/A
2024	-	63%	-	N/A	-	N/A
Pourcentage de smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes (%) ☒						
2025	3%	3%	5%	N/A	-	N/A
2024	2%	2%	2%	N/A	-	N/A
Pourcentage de EEE réemployés (%)						
2025	51%	52%	16%	12%	N/A	-
2024	50%	50%	34%	39%	N/A	-
Pourcentage de DEEE valorisés (%)						
2025	98%	99%	33%	100%	N/A	-
2024	98%	99%	68%	100%	N/A	-

La part des smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes du Groupe a augmenté de près de 90% en 2025 grâce aux actions présentées dans la section « Economie circulaire ».

Le pourcentage d'EEE réemployés d'ATS a diminué en 2025. Néanmoins, le volume d'équipements réemployés a progressé, soutenu par la mise en œuvre d'une politique d'allongement de la durée de vie des équipements. La baisse du pourcentage s'explique par une augmentation significative des

ventes d'équipements à des brokers en 2025, cette année ayant regroupé les transactions prévues pour 2024 et 2025.

La diminution des taux de réemploi des EEE et de valorisation des DEEE de SFR Réunion est attribuable à l'évolution du parc de box et décodeurs, incluant des modèles obsolètes collectés en 2024, dont le traitement en fin de vie a été effectué en 2025.

2. Indicateurs clés de performance sociaux

2.1-Indicateurs clés de performance relatifs au personnel de l'entreprise

- 2.1.1 Indicateurs clés de performance relatifs à l'effectif du Groupe Altice France, sa répartition et son évolution

Groupe Altice France			
	Toal	Femmes	Hommes
Effectif à fin de période (unité) ☒			
2025	29 975	14 093	15 882
2024	32 347	-	-
Nombre de salariés de moins de 30 ans en 2025 (unité)	9 154	5 115	4 039
Nombre de salariés entre 30 et 50 ans en 2025 (unité)	16 461	7 426	9 035
Nombre de salariés de plus de 50 ans en 2025 (unité)	4 359	1 552	2 807
Taux de rotation des effectifs en 2025 (%) ☒	29%		

	SFR			SFR Réunion			ATS			MVNO			Intelcia		
	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H
Effectif à fin de période (unité) ☒															
2025	8 584	2 989	5 595	294	113	181	3 256	731	2 525	277	130	147	17 564	10 130	7 434
2024	8 650	3 003	5 647	311	119	192	3 590	-	-	292	146	146	19 503	11 147	8 356
2023	8 512	2 974	5 538	297	118	179	-	-	-	-	-	-	18 361	10 288	8 073
Nombre de salariés de moins de 30 ans (unité)															
2025	1 755	698	1 057	40	14	26	719	227	492	32	16	16	6 608	4 160	2 448
2024	1 866	743	1 123	49	18	31	-	-	-	42	21	21	-	-	-
2023	1 776	720	1 056	45	17	28	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nombre de salariés entre 30 et 50 ans (unité)															
2025	4 057	1 428	2 629	201	79	122	2 043	416	1 627	174	79	95	9 986	5 424	4 562
2024	4 237	1 473	2 764	219	83	136	-	-	-	181	94	87	-	-	-
2023	4 438	1 572	2 866	214	84	130	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nombre de salariés de plus de 50 ans (unité)															
2025	2 772	863	1 909	53	20	33	494	88	406	71	35	36	969	546	423
2024	2 547	787	1 760	43	18	25	-	-	-	69	31	38	-	-	-
2023	2 298	682	1 616	38	17	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de rotation des effectifs (%) ☒															
2025	20%			18%			16%			19%			35%		
2024	20%			15%			-			28%			-		
2023	29%			20%			-			-			-		

L'effectif à fin de période du Groupe Altice France n'a pas évolué de façon significative en 2025. En revanche, des variations sont observables pour certaines filiales dans la répartition par âge de l'effectif, qui s'expliquent notamment par le retour à une dynamique de recrutement plus classique, suite à des

périodes antérieures particulièrement dynamiques. L'augmentation du taux de rotation des effectifs de SFR Réunion est non significative en volume. La baisse du taux de rotation des effectifs des MVNO s'explique par la stabilisation de l'effectif avec moins de départs en 2025 qu'en 2024.

2.1.2 Indicateurs clés de performance relatifs au dialogue social

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de salariés couverts par des conventions collectives (%)						
2025	57%	N/D	100%	100%	100%	26%
2024	55%	100%	100%	100%	100%	25%
2023	-	100%	-	-	-	22%
Pourcentage de salariés de l'Espace économique européen couverts par des conventions collectives en 2025 (%)	95%	100%	100%	100%	100%	81%
Pourcentage de salariés hors Espace économique européen couverts par des conventions collectives en 2025 (%)	6%	100%	N/A	N/A	N/A	6%
Pourcentage de salariés travaillant dans des établissements disposant de représentants du personnel (%)						
2025	96%	100%	100%	100%	89%	94%
2024	-	100%	100%	100%	89%	-
2023	-	100%	100%	-	-	-
Pourcentage de salariés de l'Espace économique européen travaillant dans des établissements disposant de représentants du personnel en 2025 (%)	95%	100%	100%	100%	89%	81%
Pourcentage de salariés hors Espace économique européen travaillant dans des établissements disposant de représentants du personnel en 2025 (%)	99%	N/A	N/A	N/A	N/A	99%

2.1.3 Indicateurs clés de performance relatifs à l'attraction des talents

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Nombre d'embauches en CDI (unité) ☒						
2025	4 749	713	12	148	37	3 839
2024	-	958	16	-	59	5 085
2023	-	963	8	-	-	6 802

La réduction du nombre d'embauches en CDI s'explique pour chaque filiale de la façon suivante :

- SFR : La réduction s'explique par une baisse d'un point du taux de départ volontaire, ce qui représente une diminution de 100 départs en 2025 par rapport à 2024, et a ainsi entraîné un besoin d'embauches moins important. Parallèlement à cela s'ajoute le retour à une dynamique de recrutement plus classique, suite à des périodes antérieures particulièrement dynamiques.

- SFR Réunion : Le nombre d'embauches a été réduit en 2025 par rapport à 2024, en raison d'un volume d'embauches particulièrement élevé en 2024.
- MVNO : La réduction des embauches est principalement imputable au périmètre Coriolis, principal contributeur à cet indicateur.
- Intelcia : Les besoins en main d'œuvre ont diminué en 2025, notamment en raison de la baisse du régime de production.

● 2.1.4 Indicateurs clés de performance relatifs au développement des compétences

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de salariés ayant suivi au moins une formation pendant l'année (%)						
2025	63%	85%	99%	63%	15%	53%
2024	-	72%	92%	-	29%	54%
2023	-	68%	76%	-	-	-
Nombre d'heures annuelles de formation par salarié (unité)						
2025	37	16	24	9	3	52
2024	-	15	23	-	5	56
2023	-	16	20	-	-	-
Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière (%)						
2025	96%	97%	100%	100%	-	96% ²⁶⁵
2024	-	98%	100%	-	-	-
2023	-	97%	99%	-	-	-
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés à au moins un des enjeux du développement durable au cours des 3 dernières années (%) ☒						
2025	92%	92%	97%	-	-	-
2024	75%	75%	88%	-	-	-
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la cybersécurité au cours des 3 dernières années (%) ☒						
2025	79%	79%	91%	-	-	-
2024	66%	65%	83%	-	-	-
Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à l'environnement au cours des 3 dernières années en 2025 (%)						
	51%	50%	87%	-	-	-

Grâce aux dispositifs de formation présentés dans la section « Personnel de l'entreprise », le pourcentage de salariés ayant suivi au moins une formation de SFR a augmenté significativement en 2025. De même, les différentes actions de sensibilisation présentées dans le rapport ont permis d'augmenter le pourcentage de salariés sensibilisés au développe-

ment durable et à la cybersécurité chez SFR et SFR Réunion en 2025.

La réduction du pourcentage de salariés ayant suivi au moins une formation et du nombre moyen d'heures de formation chez les MVNO s'explique par un nombre de formations moins important en 2025 qu'en 2024.

²⁶⁵ Intelcia, du fait d'un écart méthodologique, n'est pas inclus dans l'indicateur consolidé au niveau Groupe. Pour plus d'information, voir l'annexe « Note méthodologique ».

● 2.1.5 Indicateurs clés de performance relatifs à la diversité et à l'égalité de traitement

- Indicateurs clés de performance relatifs à l'égalité femmes-hommes

Groupe Altice France

	Total	Femmes	Hommes
Répartition dans le Top management (unité)			
2025	169	78	91
2024	-	-	-
2023	-	-	-
Répartition dans le Top management (%)			
2025	100%	46%	54%
2024	-	-	-
2023	-	-	-
Répartition dans les promotions attribuées à des salariés en CDI (%)			
2025	100%	45%	55%
2024	100%	40%	60%
2023	-	-	-

	SFR			SFR Réunion			ATS			MVNO			Intelcia		
	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H
Répartition dans le Top management (unité)															
2025	63	16	47	6	3	3	13	1	12	1	0	1	86	58	28
2024	67	18	49	7	3	4	13	2	11	1	0	1	-	-	-
2023	59	16	43	8	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Répartition dans le Top management (%)															
2025	100%	25%	75%	100%	50%	50%	100%	8%	92%	100%	0%	100%	100%	67%	33%
2024	100%	27%	73%	100%	43%	57%	100%	15%	85%	100%	0%	100%	-	-	-
2023	100%	27%	73%	100%	50%	50%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Répartition dans les promotions attribuées à des salariés en CDI (%)															
2025	100%	45%	55%	100%	29%	71%	100%	34%	66%	100%	67%	33%	100%	50%	50%
2024	100%	29%	71%	100%	17%	83%	100%	20%	80%	100%	100%	0%	100%	52%	48%
2023	100%	33%	67%	100%	25%	75%	-	-	-	-	-	-	100%	54%	46%

Les périmètres pour lesquels la répartition femmes-hommes au sein du top management a significativement évolué en proportion entre 2024 et 2025 affichent, en revanche, une faible variation en volume. Pour l'ensemble des périmètres observant une augmentation significative de la part des promotions at-

tribuées à des femmes, cette variation s'explique par la volonté du Groupe Altice France de promouvoir les femmes dans les différents métiers du Groupe. La variation de la répartition des promotions par sexe des MVNO n'est pas significative en volume.

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Ecart de rémunération femmes-hommes (%) ☒						
2025	7,7%	14%	17%	1%	-	-
2024	-	14%	17%	-	-	-
2023	-	-	14%	-	-	-

- Indicateur clé de performance relatif au handicap ☒

	Groupe Altice France	SFR hors SFR Distribution	SFR Distribution	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de salariés en situation de handicap (%)							
2025	6%	6%	3%	6%	4%	3%	8%
2024	5%	5%	2%	5%	3%	3%	6%
2023	-	4%	2%	6%	-	-	5%

L'augmentation du pourcentage de salariés en situation de handicap en 2025 s'explique par les actions mises en place par le Groupe en ce sens, et décrites dans la section « Personnel de l'entreprise ».

- Indicateur clé de performance relatif à la diversité et à l'insertion professionnelle

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de personnes dites éloignées de l'emploi parmi les nouveaux embauchés en 2025 (%)	25%	-	-	-	-	25%

- Indicateurs clés de performance relatifs à la SST

	Groupe Altice France	SFR hors SFR Distribution	SFR Distribution	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Taux de fréquence des accidents du travail (nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées)							
2025	6,90	2,19	19,81	8,48	18,27	1,92	4,68
2024	-	1,81	21,02	2,08	10,23	-	-
2023	-	2,05	17,12	4,33	-	-	-
Taux de gravité des accidents du travail (nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par millier d'heures travaillées) ☒							
2025	0,36	0,10	1,23	0,091	0,70	0,06	0,28
2024	-	0,05	1,30	0,002	-	-	0,09
2023	-	0,03	0,87	0,004	-	-	-
Taux d'absentéisme pour maladie ou suite à un accident lié au travail (%)							
2025	4%	3%	8%	3%	4%	6%	5%
2024	5%	3%	8%	4%	5%	8%	5%
2023	-	3%	8%	5%	-	-	-
Nombre de jours perdus en raison d'accident du travail ou de blessures / problèmes de santé liés au travail (unité)							
2025	24 976	2 219	18 648	40	4 069	-	-
2024	-	2 000	16 358	1	-	-	-
2023	-	946	14 179	3	-	-	-
Nombre de cas de maladie professionnelles au cours de l'année (%)							
2025	36	1	1	0	33	1	-
2024	-	1	1	0	-	0	-
2023	-	5	0	0	-	-	-
Nombre de décès résultant de l'activité professionnelle (%)							
2025	0	0	0	0	0	0	-
2024	-	0	0	0	-	0	-
2023	-	0	0	1	-	-	-

Les variations observées en 2025 pour les indicateurs en lien avec les accidents de travail ne sont pas dues à des facteurs spécifiques. Pour SFR Réunion et les MVNO, le volume faible d'accidents induit des variations importantes d'une année sur l'autre.

De même, les variations significatives du taux d'absentéisme et du nombre de maladies professionnelles sont à relativiser car elles s'opèrent sur des volumes faibles.

- Indicateur clé de performance relatifs à la QVCT

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Taux de départ volontaire (%)						
2025	16%	5%	5%	6%	7%	23%
2024	21%	6%	6%	7%	14%	30%
2023	-	15%	9%	-	-	33%

Pour certains périmètres où une variation notable du taux de départ volontaire a été observée en 2025, cette évolution à la baisse intervient sur un pourcentage de départ initialement faible, ce qui en relativise la portée.
La réduction significative du taux de départ volon-

taire chez Intelcia en 2025 s'explique par le déploiement par la Direction des Ressources Humaines d'un plan d'action de lutte contre le turnover.
La baisse du taux de départ volontaire des MVNO s'explique par la stabilisation de l'effectif avec moins de départs en 2025 qu'en 2024.

2.2-Indicateurs clés de performances relatifs à l'engagement et à l'impact sociétal

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Budget alloué à la Fondation SFR pour le soutien des associations partenaires (€)						
2025	1M	1M	N/A	N/A	N/A	N/A
2024	1M	1M	N/A	N/A	N/A	N/A
2023	1M	1M	N/A	N/A	N/A	N/A

3. Indicateurs clés de performance liés à la gouvernance, relatifs à l'éthique et à la conformité

	Groupe Altice France	SFR	SFR Réunion	ATS	MVNO	Intelcia
Pourcentage de salariés de l'Espace économique Nombre de formations anti-corruption visant des collaborateurs exerçant une fonction à risque depuis 2024 (unité)	1 093	1 093	-	-	-	-
Nombre de condamnations pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (unité)	0	0	0	0	0	0
Montant des amendes pour infraction à la législa- tion sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption (€)	0€	0€	0€	0€	0€	0€
Nombre de cas avérés de corruption ou de verse- ment de pots-de-vin (unité)	0	0	0	0	0	0
Nombre de cas avérés ayant entraîné le renvoi ou la sanction de travailleurs pour corruption ou versement de pots-de-vin (unité)	0	0	0	0	0	0

Table de correspondance ODD de l'ONU

Les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD)²⁶⁶ ont alimenté la définition des 3 ambitions sur lesquelles s'appuie la stratégie de durabilité du Groupe Altice France²⁶⁷, ainsi que les plans d'actions issus de ces ambitions. La table de correspondance présentée ci-dessous permet

d'identifier au sein du rapport ESG les sections qui détaillent les contributions du Groupe Altice France aux différents ODD et aux cibles pertinentes associées, parmi celles définies par l'ONU.

Du fait de son secteur d'activité, le Groupe ne contribue pas aux ODD suivants : « Pas de pauvreté » (ODD 1), « Faim "zéro" » (ODD 2), « Eau propre et assainissement » (ODD 6), « Villes et communautés durables » (ODD 11) et « Vie aquatique » (ODD 14). Ces ODD ne sont donc pas présentés dans la table ci-dessous.

ODD	Contribution du Groupe à l'objectif	Sections du rapport ESG
 Bonne santé et bien-être	Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à donner accès à des dispositifs de protection sociale et à des services de santé essentiels efficaces, de qualité et d'un coût abordable, tout en favorisant la santé et la sécurité au travail. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte de la cible 3.8 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise 7.3 Protection sociale (p. 58) 8. Santé et sécurité au travail (p. 58) Engagement et impact sociétal 2.3 Exemples de projets soutenus en 2025 (p. 81)
 Éducation de qualité	Les actions du Groupe contribuent à l'acquisition de compétences nécessaires à l'emploi des jeunes ainsi que des adultes, notamment via les dispositifs de formation continue et d'alternance. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte de la cible 4.4 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise 4. Attraction des talents (p. 44) 5. Développement des compétences (p. 46) Engagement et impact sociétal 2.2 Projets marquants en 2025 (p. 80)
 Egalité entre les sexes	Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à l'égalité de traitement des femmes et des hommes (rémunération, accès à des fonctions de direction, etc.). Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte de la cible 5.5 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise 4. Attraction des talents (p. 44) 5. Développement des compétences (p. 46) 6. Diversité et égalité de traitement (p. 50) Engagement et impact sociétal 2.2 Projets marquants en 2025 (p. 80) 2.3 Exemples de projets soutenus en 2025 (p. 81)
 Énergie propre et d'un coût abordable	Le Groupe s'est fixé des objectifs en lien avec les énergies renouvelables, et contribue ainsi à son échelle à l'atteinte de la cible 7.2 de l'ODD.	Climat et énergie 4. Objectifs climat et énergie (p. 24)
 Travail décent et croissance économique	Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent au développement d'emplois décents tant au sein de ses filiales que chez ses différents partenaires commerciaux. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 8.5, 8.7 et 8.8 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise (p. 39) Ethique et conformité 2.2 Plan de vigilance (p. 84) 3.2 Gestion des risques relatifs à l'éthique et à la conformité (p. 85) Achats responsables 1. Politiques Achats responsables (p. 88)

²⁶⁶ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>.

²⁶⁷ Voir section « 3.2.2 Stratégie de durabilité ».

ODD	Contribution du Groupe à l'objectif	Sections du rapport ESG
	Industrie, innovation et infrastructures Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à la création et au maintien d'infrastructures de qualité, fiables et résilientes. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte de la cible 9.1 de l'ODD.	Qualité de service et satisfaction client (p. 64) Innovations liées à l'intelligence artificielle (p. 74) Continuité d'activité (p. 92) Cybersécurité (p. 95)
	Inégalités réduites Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à la lutte contre les inégalités. Ces actions visent notamment son propre personnel, ses clients mais également les différentes communautés locales notamment via ses partenariats associatifs. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 10.2 et 10.4 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise 1. Stratégies et politiques sociales (p. 40) 4. Attraction des talents (p. 44) 5. Développement des compétences (p. 46) 6. Diversité et égalité de traitement (p. 50) Accessibilité des produits et services (p. 70) Engagement et impact sociétal (p. 78)
	Consommation et production durables Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à une gestion durable et rationnelle des ressources naturelles, qui permet notamment de limiter la production de déchets. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 12.2, 12.4 et 12.5 de l'ODD.	Economie circulaire (p. 32) Achats responsables (p. 88)
	Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et au renforcement des capacités d'adaptation face aux aléas climatiques. Ils favorisent également la formation et la sensibilisation de ses salariés à ces thématiques. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 13.1, 13.2 et 13.3 de l'ODD.	Climat et énergie (p. 18) Economie circulaire (p. 32)
	Vie terrestre Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe favorisent la prise en compte des impacts et dépendances aux écosystèmes et à la biodiversité. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 15.1 et 15.9 de l'ODD.	Biodiversité et eau (p. 28)
	Paix, justice et institutions efficaces Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe contribuent au développement de systèmes de gouvernance et de modalités de conduite des affaires éthiques. Ces actions et dispositifs peuvent notamment contribuer à leur échelle à l'atteinte des cibles 16.5, 16.6 et 16.7 de l'ODD.	Personnel de l'entreprise 2. Dialogue social (p. 41) 3. Dispositifs de remontée des préoccupations des collaborateurs (p. 43) Ethique et conformité (p. 84)
	Partenariats pour la réalisation des objectifs Les actions et dispositifs mis en place par le Groupe, cités pour les précédents ODD, s'appuient sur la collaboration du Groupe avec de nombreux acteurs publics et associatifs. A ce titre, le Groupe contribue notamment à son échelle aux cibles 17.14 et 17.17 de l'ODD.	Informations générales 4. Relations avec les parties prenantes (p. 14) Climat et énergie 1.5 Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation (p. 19) Engagement et impact sociétal (p. 78) Continuité d'activité 1.3 Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation (p. 93) Cybersécurité 1.6 Coopération avec des organismes publics et des autorités de régulation (p. 96)

Table de correspondance GRI

The Altice France Group reports with reference to the Global Reporting Initiative (GRI)²⁶⁸ standards. The table presented below is based on the "GRI 1: Foundation 2021" standard. For each applicable requirement, it indicates the location of the correspon-

ding information in this report. All of the indicators presented, as well as their methodology, can be found respectively in the "Summary of key performance indicators" and "Methodological note" sections of this report.

The Altice France Group has reported the information cited in this GRI content index for the period from January 1, to 31 December 2025 with reference to the GRI Standards.

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organisational details	General information 3.1.1 Main activities of the Altice France Group (p. 7) Altice France Group Registered office: 16 rue du Général Alain de Boissieu CS 68217 75741 Paris Cedex 15	-
	2-2 Entities included in the organisation's sustainability reporting	General information 1.1 Reporting scope (p. 5)	-
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	General information 1.1 Reporting scope (p. 5) Contact: perrine.chretien@sfr.com	-
	2-4 Restatements of information	Any information revised from the previous reporting period is noted directly in this report.	-
	2-5 External assurance	Appendices ITPO report (p. 135)	-
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	General information 3.1 Business model (p. 7)	-
	2-7 Employees	Own workforce Tables relating to the Altice France Group's workforce, its breakdown and changes (p. 39)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	2-8 Workers who are not employees	-	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-9 Governance structure and composition	General information 2. Governance (p. 6)	-
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	-	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	-	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	General information 2.1 ESG governance bodies (p. 6)	-

²⁶⁸ <https://www.globalreporting.org/>.

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 2: General Disclosures 2021	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	General information 2.2 Risk management related to ESG information and associated internal controls (p. 6)	-
	2-15 Conflicts of interest	Ethics and compliance 2.5 Conflict of interest prevention policy (p. 85)	-
	2-16 Communication of critical concerns	Own workforce 2. Social dialogue (p. 41) 3. Staff member concern reporting mechanisms (p. 43) Ethics and compliance 3.3 Whistleblower protection (p. 85)	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	-	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	-	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	2-19 Remuneration policies	-	Confidential information.
	2-20 Process to determine remuneration	Own workforce 7. Work organisation and remuneration (p. 57)	Any information not included in this section is confidential.
	2-21 Annual total compensation ratio	-	Confidential information.
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Editorial (p. 3)	-
	2-23 Policy commitments	The Altice France Group has put in place a set of policies presented in the following pages: 18, 32, 40, 44, 46, 50, 58, 78, 84, 88	-
	2-24 Embedding policy commitments	The Altice France Group has put in place a set of policies presented in the following pages: 18, 32, 40, 44, 46, 50, 58, 78, 84, 88	-
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Own workforce 3.1 Alert and reporting mechanism for specific social concerns (p. 43) Ethics and compliance 3.3 Whistleblower protection (p. 85)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Own workforce 3.1 Alert and reporting mechanism for specific social concerns (p. 43) Ethics and compliance 3.3 Whistleblower protection (p. 85)	-
	2-27 Compliance with laws and regulations	Ethics and compliance 3.1 Anti-corruption (p. 85)	Any information not included in this section is confidential.
	2-28 Membership associations	General information 4. Stakeholder relations (p. 14) Political influence and lobbying activities (p. 91)	-
	2-29 Approach to stakeholder engagement	General information 4. Stakeholder relations (p. 14)	-
	2-30 Collective bargaining agreements	Own workforce 2.4 Indicators related to social dialogue (p. 42)	-

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 101: Biodiversity 2024	101-2 Management of biodiversity impacts	Climate and energy See section "SFR's contribution to the preservation of carbon sinks and customer awareness". (p. 22) Biodiversity and water 2. Actions (p. 31)	-
	101-4 Identification of biodiversity impacts	Biodiversity and water 1. Mapping of impacts and dependencies (p. 28)	-
GRI 102: Climate Change 2025	102-1 Transition plan for climate change mitigation	Climate and energy 1. Climate and energy policies (p. 18) 3. Actions related to climate change mitigation (p. 19)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	102-2 Climate change adaptation plan	Climate and energy 3. Climate change adaptation (p. 22)	The Altice France Group intends to publish this information in future versions of its report.
	102-4 GHG emissions reduction targets and progress	Climate and energy 4.1 Climate change mitigation targets (p. 25)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	102-5 Scope 1 GHG emissions	Climate and energy 5.2 Greenhouse gas emissions (p. 27) Appendices Methodological note (p. 105)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	102-6 Scope 2 GHG emissions	Climate and energy 5.2 Greenhouse gas emissions (p. 27) Appendices Methodological note (p. 105)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	102-7 Scope 3 GHG emissions	Climate and energy 5.2 Greenhouse gas emissions (p. 27) Appendices Methodological note (p. 105)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	102-8 GHG emissions intensity	Climate and energy 5.2 Greenhouse gas emissions (p. 27) Appendices Methodological note (p. 105)	-
GRI 103: Energy 2025	103-1 Energy policies and commitments	Climate and energy 1. Climate and energy policies (p. 18) 3. Climate change mitigation (p. 22)	-
	103-2 Energy consumption and self-generation within the organisation	Climate and energy 5.1 Energy consumption (p. 26) Appendices Methodological note (p. 105)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	103-4 Energy intensity	Climate and energy 5.1 Energy consumption (p. 26) Appendices Methodological note (p. 105)	-
	103-5 Reduction in energy consumption	Climate and energy 2.2 Energy sobriety (p. 19) 4.2 Energy-related targets (p. 25) 5.1 Energy consumption (p. 26) Appendices Methodological note (p. 105)	-

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	General information 3.1.2 Resources mobilised and value created (p. 9)	Any information not included in this section is confidential.
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	Engagement and societal impact (p. 78)	-
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Ethics and compliance 3.4 Training and awareness programmes (p. 86) 4. Indicators related to ethics and compliance (p. 87)	Any information not included in this section is confidential.
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Ethics and compliance 4. Indicators related to ethics and compliance (p. 87)	Any information not included in this section is confidential.
GRI 301: Materials 2016	301-2 Recycled input materials used	Circular economy 3.1.3 Eco-design of internet boxes and video decoders (p. 33)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Circular economy 5. Circular economy indicators (p. 37) Appendices Methodological note (p. 105)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-5 Water consumption	Biodiversity and water 2.2 Water consumption (p. 31) Appendices Methodological note (p. 105)	-
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Circular economy 1.3 Resource outflows – waste from own operations (p. 32)	-
	306-2 Management of significant waste-related impacts	Circular economy (p. 32) Responsible purchasing 2.1 Partnerships with engaged suppliers (p. 88)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Responsible purchasing 4. ESG supplier assessment (p. 89)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Own workforce Tables relating to the Altice France Group's workforce, its breakdown and changes (p. 39) 4.4 Indicators related to talent attraction (p. 46) 6.4 Indicators related to diversity and equal treatment (p. 56)	The Altice France Group intends to publish further his information in future versions of its report.
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Own workforce 7. Work organisation and remuneration (p. 57)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.
	401-3 Parental leave	Own workforce 6.2.1 Gender equality (p. 50) 7.1 Working time organisation and leave (p. 57)	The Altice France Group intends to publish further information in future versions of its report.

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	Own workforce 8.1 Strategy and policies on occupational health and safety (p. 58)	-
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Own workforce 8.2 OHS actions (p. 59)	-
	403-3 Occupational health services	Own workforce 8.1 Strategy and policies on occupational health and safety (p. 58) 8.2 OHS actions (p. 59) Data protection (p. 100)	-
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Own workforce 8.1 Strategy and policies on occupational health and safety (p. 58)	-
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Own workforce 8.2 OHS actions (p. 59) 8.3 OHS-related objectives (p. 61)	-
	403-6 Promotion of worker health	Own workforce 7.3 Social protection (p. 58) 9. Quality of life and working conditions (p. 62)	-
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Own workforce 8.2 OHS actions (p. 59)	-
	403-9 Work-related injuries	Own workforce 8.4 OHS-related indicators (p. 62) Appendices Methodological note (p. 105)	Any information not included in this section is confidential.
	403-10 Work-related ill health	Own workforce 8.4 OHS-related indicators (p. 62) Appendices Methodological note (p. 105)	Any information not included in this section is confidential.
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Own workforce 5.4 Indicators related to skills development (p. 49)	-
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Own workforce 5. Skills development (p. 46)	-
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Own workforce 5.4 Indicators related to skills development (p. 49)	-
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Own workforce 6.3 Objectives related to diversity and equal treatment (p. 54) 6.4 Indicators related to diversity and equal treatment (p. 56)	-
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Own workforce 6.4 Indicators related to diversity and equal treatment (p. 56)	Any information not included in this section is confidential.
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Own workforce 3.1 Alert and reporting mechanism for specific social concerns (p. 43) Ethics and compliance 3.3 Whistleblower protection (p. 85)	Any information not included in this section is confidential.

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Engagement and societal impact (p. 78)	-
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Responsible purchasing 4. ESG supplier assessment (p. 89)	-
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	Political influence and lobbying activities (p. 91)	-

Rapport OTI

Altice France S.A.S.

16, rue du Général Alain de Boissieu, 75015, Paris

Rapport d'assurance limitée de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations ESG

Exercice clos le 31 Décembre 2025

À l'assemblée générale de la société,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, nous avons mené des travaux visant à formuler une conclusion d'assurance limitée sur une sélection d'informations ESG déterminées et établies volontairement par Altice France²⁶⁹ (ci-après « l'Entité »), au regard des procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2025 (ci-après les « Informations »), identifiées par le signe ☒ dans le Rapport ESG de l'Entité (ci-après le « Rapport ESG »).

Conclusion d'assurance limitée

Sur la base des travaux que nous avons mis en œuvre, tels que décrits dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations sélectionnées par l'Entité et identifiées par le signe ☒ dans le Rapport ESG ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Préparation des Informations

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité avec celles d'autres entités et au fil du temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel disponible dont les éléments significatifs sont présentés dans le Rapport ESG.

Responsabilité de l'Entité

Les Informations ont été établies sous la responsabilité de la Direction ESG Groupe, et il lui appartient de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations (i.e. le Référentiel) ;

- préparer les Informations en appliquant le Référentiel ; et
- concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations, ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient de :

- planifier et réaliser les travaux pour obtenir une assurance limitée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- formuler une conclusion indépendante basée sur les travaux que nous avons mis en œuvre et les éléments que nous avons collectés ;
- communiquer notre conclusion à la Direction ESG Groupe de l'Entité.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la Direction ESG Groupe, nous ne pouvons pas être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Doctrine et Norme professionnelles appliquées

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (CNCC) relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information publiée par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board). Ils ne constituent ni un audit ni un examen limité au sens des normes d'exercice professionnel (NEP) applicables en France. Ils ne constituent pas non plus une certification conformément aux lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit (H2A).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L821-28 du code de commerce, par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes ainsi que par le Code d'éthique de l'IESBA (International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)). Celui-ci repose sur le respect des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de respect de la confidentialité et du comportement professionnel. Par ailleurs, nous appliquons la norme International Standard on Quality Management 1 et en consé-

²⁶⁹ Voir la liste des informations en Annexe 1.

quence nous avons mis en place un système de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables ainsi que de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux, décrits ci-après, en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Dans le cadre de notre prestation d'assurance limitée et sur la base de notre jugement professionnel, nous avons :

- mis à jour notre connaissance de l'Entité, de son environnement y compris des éléments du contrôle interne pertinents pour la préparation des Informations ;
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'Entité visant à la conformité des Informations avec le Référentiel ;
 - apprécié si les méthodes utilisées par l'Entité pour établir les Informations sont appropriées au regard du Référentiel et le cas échéant, apprécié la pertinence des changements de méthodes et hypothèses ;
 - vérifié que les Informations ont été établies sur le périmètre indiqué dans le Référentiel ;
 - Pour les Informations soumises à nos travaux, nous avons :
 - mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence de leurs évolutions et demander à la Direction ESG Groupe, le cas échéant, des explications concernant des éléments inhabituels identifiés ;
 - réalisé des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection consistant à vérifier la correcte application des méthodes de calcul et hypothèses décrites dans le Référentiel et à rapprocher les données sous-jacentes des pièces justificatives ;
 - pour les informations qualitatives, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour les corroborer.
 - apprécié la cohérence d'ensemble des Informations par rapport à notre connaissance de l'Entité.
- Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour formuler notre conclusion.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance limitée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ainsi que selon la norme internationale ISAE 3000 (révisée) ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Ce rapport est régi par la loi française. Les juridictions françaises ont compétence exclusive pour connaître de tout litige, réclamation ou différend pouvant résulter de notre lettre de mission ou du présent rapport, ou de toute question s'y rapportant.

Paris la Défense, le 9 mars 2026
KPMG S.A.

Nicolas Piofret
Associé

Raffaele Gambino
Expert ESG

Annexe 1

Informations qualitatives

Protection des données personnelles

Cybersécurité

Indicateurs clés de performance

Effectif à fin de période

Nombre d'embauches en CDI

Pourcentage de salariés en situation de handicap

Taux de rotation des effectifs

Ecart de rémunération femmes-hommes

Taux de gravité des accidents du travail

Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés à au moins un des enjeux du Développement Durable au cours des 3 dernières années

Pourcentage de salariés ayant été sensibilisés au moins une fois à la Cybersécurité au cours des 3 dernières années

Emissions de gaz à effet de serre

Pourcentage d'électricité renouvelable dans la consommation d'électricité bâtementaire

Pourcentage de smartphones reconditionnés sur l'ensemble des ventes

Nombre de formations anti-corruption visant des collaborateurs exerçant une fonction à risque depuis 2024

Nombre de cas avérés de corruption ou de versement de pots-de-vin

Nombre de cas avérés ayant entraîné le renvoi ou la sanction de travailleurs pour corruption ou versement de pots-de-vin

Nombre de condamnations pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption

Montant des amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption