



SFR BUSINESS

SYSTÈME DE MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ, DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION
5 FÉVRIER 2021



[ACCÉDER AU SOMMAIRE](#)

sfrbusiness.fr

SOMMAIRE

Notre politique Qualité, Sécurité de l'information
et Environnement

3

La gouvernance et l'amélioration

4

L'organisation de SFR Business

6

Nos certifications et labels

7

NOTRE POLITIQUE

QUALITÉ, SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET ENVIRONNEMENT

A travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France est un acteur incontournable des télécoms au service de 23 millions de clients, particuliers, entreprises, collectivités et opérateurs. Doté d'un réseau en Fibre optique (FTTH / FTTB) de 19,8 millions de prises éligibles*, SFR couvre également plus de 99,5% de la population en 4G* et maintenant plus de 120 communes ouvertes à la 5G.

SFR Business apporte des solutions télécoms et des services ICT simples, fiables, adaptés aux enjeux de chaque entreprise, quels que soient leurs métiers et les usages de leurs collaborateurs.

L'optimisation de nos processus métier, la mutualisation des bonnes pratiques et la mise en œuvre de synergies sont au cœur de notre approche opérationnelle. SFR Business s'appuie sur un système de management fondé sur 3 piliers : management de la qualité, de la sécurité de l'information et de l'environnement. Pour chaque pilier, nous nous engageons à prendre en compte de manière efficace les attentes de nos clients tout en respectant les exigences réglementaires applicables à notre activité ainsi que les principes des normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 et ISO 50001.

Parce que la satisfaction de nos clients est notre première priorité, nous nous engageons à mesurer régulièrement cette satisfaction et à prendre les dispositions nécessaires pour l'améliorer.

La préservation de la nature et la protection de l'environnement sont des priorités pour lesquelles nous avons développé des programmes, visant à réduire notre impact environnemental. Nous avons engagé une réduction de notre consommation électrique, notamment au niveau de nos datacenters. De plus, nous prenons l'engagement d'optimiser la gestion et la récupération des Équipements Électriques et Electroniques mis à disposition de nos clients, en favorisant leur réemploi et en fiabilisant leur recyclage, tout en réduisant nos émissions de CO2.

Les évolutions croissantes des technologies et services de communication, liées aux nouveaux besoins business, imposent de les sécuriser et d'intégrer la réglementation RGPD des données à caractère personnel, dans un contexte où les cyber-menaces et les attaques sont en pleine expansion. Afin d'assurer à nos clients la bonne prise en considération des impératifs de sécurité de l'information, nous nous sommes engagés dans la certification ISO 27001 des prestations de services managés du Centre d'Exploitation Services (CES), du Centre Opérationnel de la Sécurité (COS), du Cloud Computing (Cloud Agility) et des prestations d'hébergement de colocation au sein de 5 datacenters.

Paris, le 5/02/21
Emmanuel Pugliesi
Directeur Exécutif Entreprises



(*) Chiffres à fin décembre 2020

LA GOUVERNANCE ET L'AMÉLIORATION

(1)

LE PILOTAGE DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

La démarche d'amélioration continue est pilotée au plus haut niveau de l'entreprise par le **Comité de Direction** qui définit les orientations stratégiques, arbitre les priorités, pilote la mise en œuvre et décide des actions.

Sont menés :

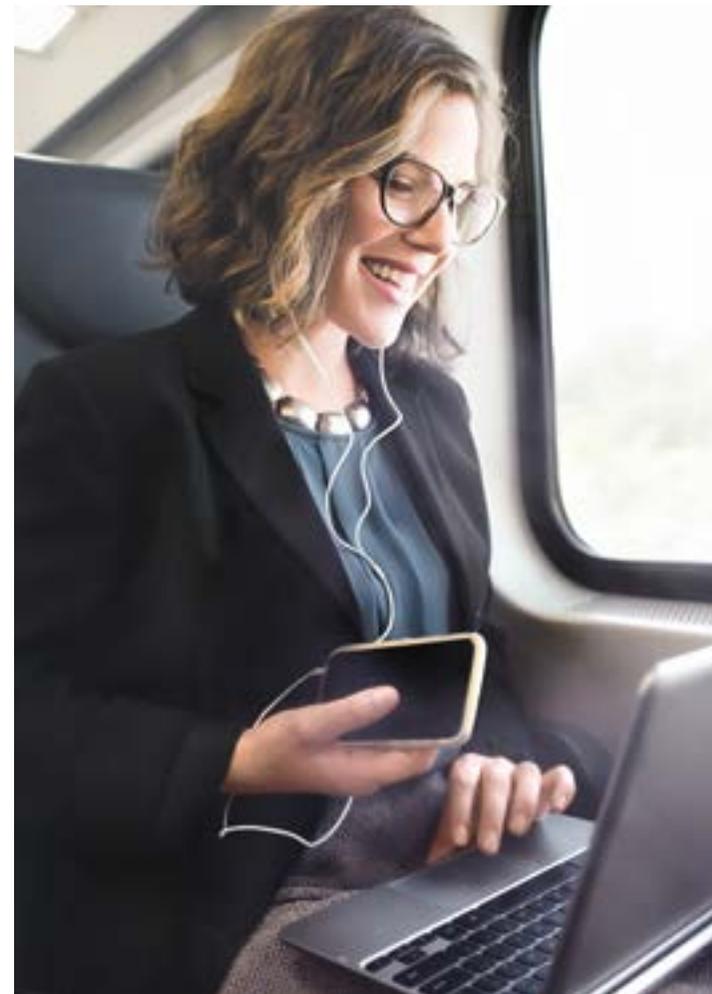
- des comités des opérations, des Business Reviews, des comités de satisfaction client, des comités de sécurité de l'information, des évaluations des fournisseurs;
- chaque année des revues de processus et une revue de direction par référentiel.

L'équipe Gestion des Certifications est le relais de la démarche Qualité auprès des directions opérationnelles et assure la planification du système intégré.

LES RESPONSABILITÉS DES ACTEURS CLÉS

Chaque collaborateur SFR est un acteur de la démarche Qualité, Sécurité et Environnement. Les managers sont les relais des politiques définies par la Direction.

- Les sponsors sont les relais de la politique auprès de leur direction.
- Les pilotes de processus garantissent l'efficacité et la performance de leurs processus. Ils animent des revues périodiques pour évaluer l'efficacité et l'efficience des processus.
- Les correspondants environnementaux relayent la politique environnement dans le cadre de la gestion et récupération des DEEE. Ils remontent également les dysfonctionnements et assurent le suivi de plans d'amélioration.
- Le Responsable du Système de Management de la Sécurité de l'Information pilote la sécurité de l'information.



LA GOUVERNANCE ET L'AMÉLIORATION

(2)

LES OUTILS D'AMÉLIORATION

L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

SFR réalise périodiquement des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients sur la qualité de ses services et s'engage à répondre à toute réclamation client reçue par téléphone, e-mail ou courrier.

LES AUDITS INTERNES

L'ensemble des processus est audité en interne sur une période de 3 ans. Chaque audit fait l'objet d'un rapport et donne lieu, le cas échéant, à des plans d'action.

De même, des audits techniques de sécurité sont menés sur le périmètre du Management de la Sécurité de l'information.

LE SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les performances des processus sont mesurées à l'aide d'indicateurs consolidés au niveau de la Direction Générale dans les différentes instances de pilotage. Les objectifs de performance sont fixés annuellement ; en cas de non-atteinte, des plans d'actions sont déployés.

L'ANALYSE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

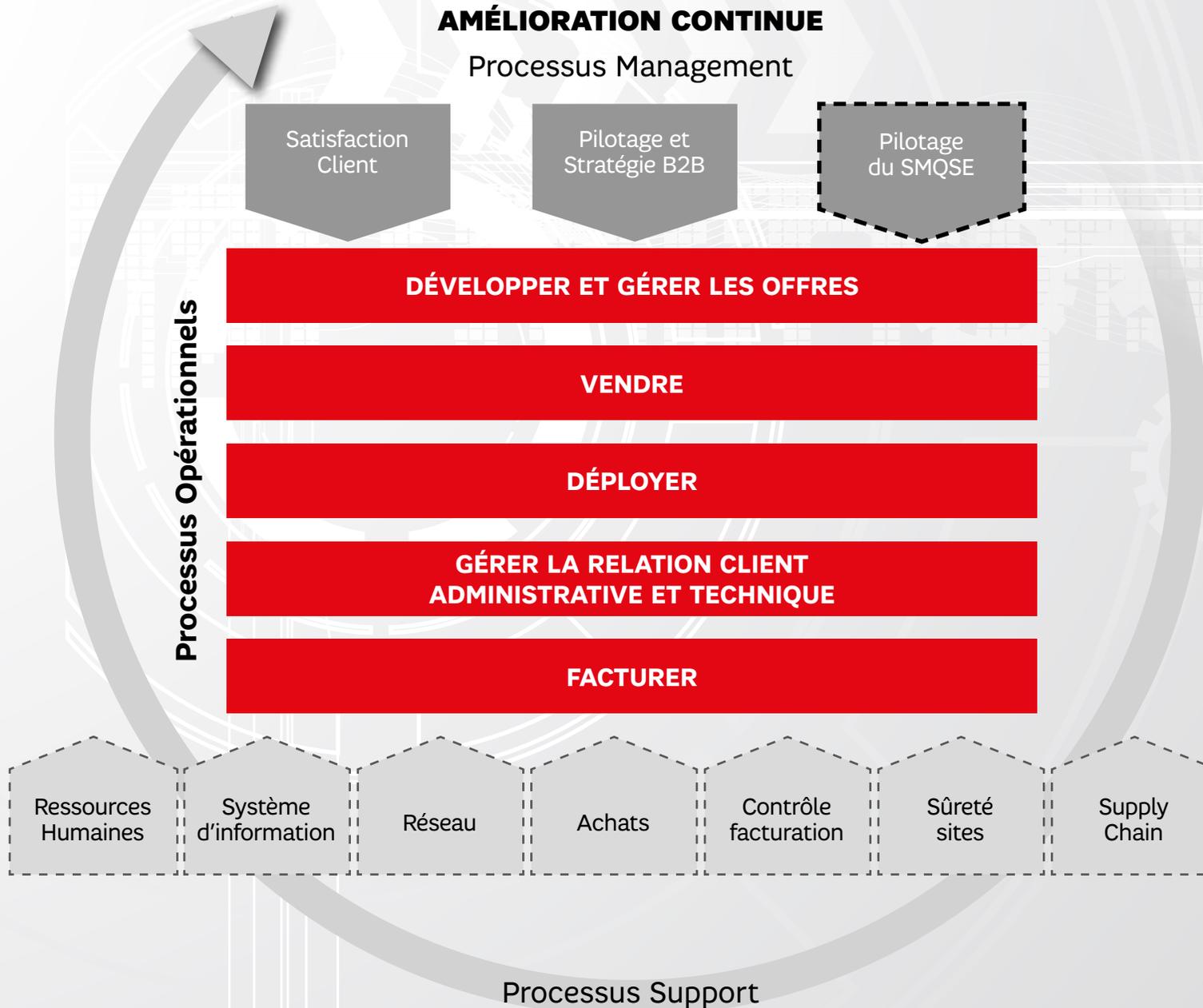
Elle prend la forme d'une cotation de leur criticité et met en relation l'impact et la probabilité d'occurrence.

Puis des plans d'actions sont mis en place pour réduire la criticité des risques majeurs.



ORGANISATION DE SFR BUSINESS

Identification des risques liés à la sécurité de l'information
Enjeux environnementaux
Exigences légales et réglementaires
Besoins et attentes des clients et des parties intéressées



Réduction des risques liés à la sécurité de l'information
Réduction de l'impact environnemental
Satisfaction des clients et des parties intéressées

NOS CERTIFICATIONS ET LABELS

DES GAGES DE CRÉDIBILITÉ



La norme ISO 9001 est le standard international du management de la qualité et s'applique à tout type d'organisation.

Obtenu depuis 2001, ce certificat atteste que SFR, pour ses activités entreprises, met en œuvre une démarche d'amélioration continue de ses performances :

- en tenant compte **des attentes de ses clients** pour leur proposer des solutions adaptées;
- en assurant **l'efficacité** de ses processus pour améliorer la **satisfaction** de ses clients.

La certification ISO 9001, délivrée à SFR sur le marché des entreprises, intègre les solutions Fixe, Mobile, Convergence et Cloud.



La norme ISO 50001

SFR a obtenu en 2015 la certification ISO 50001 de son Système de Management de l'énergie. La stratégie énergétique du groupe est un pilier essentiel de sa politique environnementale. Elle s'inscrit dans ses actions d'amélioration continue et est pleinement intégrée à sa stratégie de développement.

Cette certification couvre les activités de déploiement, d'exploitation et de maintenance des sites réseaux des entités suivantes : SFR, Completel, SFR Fibre et SRR.



La norme ISO 14001 est une norme appliquée aux systèmes de management environnemental. Et parce que SFR Business est conscient de son impact environnemental et de l'évolution de la réglementation en vigueur, nous mettons aussi en place des actions permettant de réduire nos émissions de CO2 et d'optimiser la récupération et le réemploi d'équipements électriques et électroniques mis à disposition de nos clients.



La norme ISO 27001

La certification ISO 27001 en garantit la protection du système d'information, son amélioration et sa performance.

Elle démontre la capacité à identifier les informations cruciales de l'organisation.

Elle définit les mesures de protection appropriées pour mettre en œuvre un système de management de sécurité de l'information sûr et performant.

La certification ISO 27001 est délivrée à SFR sur le marché des entreprises, sur les prestations de services managés du Centre d'Exploitation Services (CES), du Centre Opérationnel de la Sécurité (COS), du Cloud Computing (Cloud Agility), et prestations d'hébergement de colocation au sein de 5 datacenters.

Le Label Hébergeur Agréé de Données de Santé

Cet agrément autorise SFR à effectuer l'hébergement de données de santé à caractère personnel et lui permet de fournir aux acteurs de la santé publics et privés, un service d'hébergement, de stockage et de connectivité avec un haut niveau de sécurité et de confidentialité.



Des partenaires agréés

Un réseau de partenaires de proximité dédiés aux entreprises, experts et agréés, assure une qualité de service maîtrisée sur l'ensemble du territoire.



The logo features a large, stylized arrow pointing downwards and to the right. The arrow is composed of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of purple, magenta, and red. The text 'SFR BUSINESS' is written in white, bold, sans-serif capital letters, positioned to the right of the arrow's tip.

SFR BUSINESS

