



SFR BUSINESS

SYSTÈME DE MANAGEMENT

DE LA QUALITÉ, DE L'ENVIRONNEMENT

ET DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

OCTOBRE 2018



[ACCÉDER AU SOMMAIRE](#)

sfrbusiness.fr

SOMMAIRE

L'ambition de SFR

3

Notre politique Qualité et Environnement

4

Notre politique de Sécurité de l'Information (SMSI)

5

La gouvernance et l'amélioration

6

La cartographie de nos processus

8

Nos certifications et labels

9

Annexe

10

INVESTIR ET INNOVER POUR MIEUX ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

Altice France est le premier acteur de la convergence entre télécoms et médias en France. À travers SFR, 2^{ème} opérateur français, Altice France est au service de 22 millions de clients. Doté du premier réseau en fibre optique (FFT/FTTH), SFR couvre 97% de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs.

Sur le segment de marché des entreprises, le groupe opère sous la marque SFR Business et est aux côtés de 140 000 entreprises. De la TPE à la multinationale, SFR Business répond à toutes les entreprises et administrations quels que soient leurs besoins en s'appuyant sur ses domaines d'expertise télécoms et ICT. SFR Business propose une gamme de services unique alliant des offres convergentes Fixe et Mobile, des solutions d'intégration et des services d'hébergement et de sécurité.

SFR Business a pour mission de faciliter l'adoption des nouvelles technologies au service de la croissance et de la digitalisation des entreprises.



DEVENIR LE LEADER DE LA CONVERGENCE DU TRÈS HAUT DÉBIT ET DES SERVICES

Présent sur l'ensemble du territoire et adossé au groupe international ALTICE, SFR Business apporte à ses clients une réponse adaptée à chaque besoin grâce à une large gamme de produits nous permettant d'adresser 100 % du marché. SFR Business c'est aussi, depuis novembre 2014, le rapprochement des expertises du secteur pour apporter le meilleur des solutions entreprises (SFR Business Team, Completel, Telindus France, LTI, Futur et plus récemment Numergy).

C'est dans ce contexte que notre entreprise, résolument orientée satisfaction client, se fixe pour objectif de :

- Poursuivre nos investissements : 2 Milliards €/an dans nos infrastructures
- Atteindre 99% de la population couverte en 4G d'ici fin 2018
- Atteindre 75% des sites d'entreprises éligibles à la fibre dédiée en 2018

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. Pour atteindre ces objectifs ambitieux, SFR Business s'appuie sur un système de management fondé sur 3 piliers : management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement. Ce socle résolument orienté satisfaction client et maîtrise des risques, nous permettra d'accroître la confiance de nos clients et renouer avec la croissance. 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.

Ainsi nous nous engageons à :

- Mesurer régulièrement la satisfaction de nos clients et prendre les dispositions nécessaires pour l'améliorer
- Parce que SFR Business est une entreprise responsable, nous veillons à ce que nos processus métier aient un impact minimum sur l'environnement. Nous prenons l'engagement d'optimiser la gestion et la récupération d'Equipements Electriques et Electroniques mis à disposition de nos clients en favorisant le réemploi et en fiabilisant le recyclage. 80% de nos équipements réemployés d'ici fin 2018
- Suite à la croissance continue des menaces informatiques et pour garantir la sécurité des informations de nos clients, SFR Business s'est engagé dans la certification de ses Datacenters. 5 Datacenters certifiés d'ici 2018.

Paris, le 30/10/18

Jean-Pierre Galéra

Directeur Exécutif Activité Entreprises

POLITIQUE SMSI SFR BUSINESS

SFR Business a pour ambition d'être le premier acteur du très haut débit et de la convergence télécoms et services sur le marché des entreprises françaises.

Présents sur l'ensemble du territoire, nous apportons à nos clients une réponse adaptée à chaque besoin grâce à une large gamme de produits nous permettant d'adresser 100% du marché : voix et data fixe, voix et data mobile, convergence, solutions et services ICT.

La croissance continue de la menace qui pèse sur les entreprises privées et publiques, l'importance sans cesse accrue des systèmes d'information dans la vie de ces entreprises et l'évolution très rapide des technologies en particulier la transformation digitale de leur business nous imposent aujourd'hui d'augmenter de manière très substantielle le niveau de sécurité et les moyens de protection de nos systèmes d'information, tant pour le maintien de notre image que pour le développement de nos activités chez nos clients.

Afin de nous permettre de répondre à ces enjeux, la Direction de SFR Business a établi une **Politique Locale de Sécurité de l'Information (PLSI)** qui décline pour notre périmètre et sur le plan opérationnel les principes et les mesures de sécurité de la Politique Générale de Sécurité de l'Information (PGSI) du Groupe SFR.

Nous avons la volonté de développer cette politique au travers d'un **Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)** efficace, performant et adapté couvrant les **activités d'hébergement de nos Datacenters, les activités de supervision et exploitation, et le Centre Opérationnel de Sécurité BtoB.**

L'enjeu du SMSI de SFR Business est de garantir la sécurité des services et des données de nos clients au travers d'engagements de disponibilité, de

confidentialité et d'intégrité de l'information. Nos objectifs de sécurité et les actions qui en dépendent visent à améliorer notre sécurité physique, logique et organisationnelle.

Nous veillons au travers de notre SMSI, à respecter les exigences réglementaires applicables à notre activité ainsi que les principes de **la norme ISO 27001.**

Nous améliorons continuellement notre SMSI en effectuant des analyses de risques, des revues et audits, en surveillant nos indicateurs de performance tout en restant à l'écoute de nos clients.

L'efficacité de la protection de nos systèmes d'information qui fait partie de nos fondamentaux pour entreprendre, nécessite l'engagement de tous. En premier lieu, l'engagement de tous les collaborateurs de SFR Business, responsables au quotidien de la sécurité des services et des données de nos clients. En second lieu, l'engagement de tous les managers, garants de la bonne application de la politique de sécurité sur les périmètres d'activités dont ils ont la responsabilité.

Je compte sur l'implication individuelle de chacun pour respecter la politique de sécurité afin de garantir la sécurité de nos services et accélérer notre capacité d'entreprendre.

Paris, le 30/10/18

Jean-Pierre Galéra

Directeur Exécutif Activité Entreprises

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 menées :

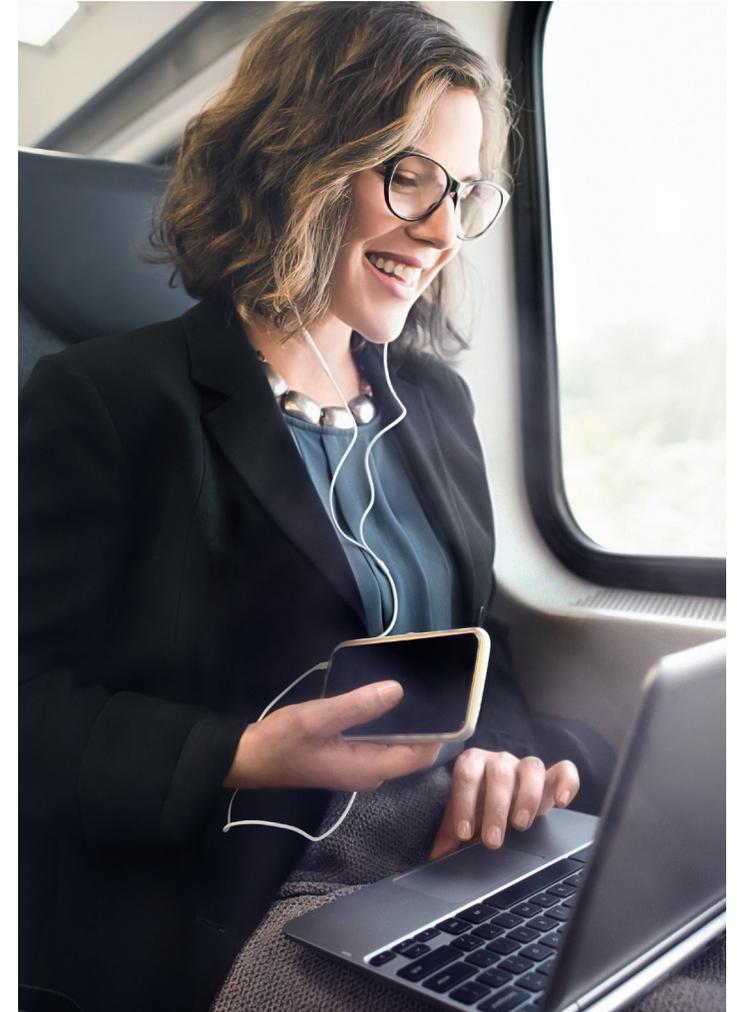
- Des comités des opérations, des Business Reviews, des comités de satisfaction client, des comités de suivi SMSI.
- Chaque année des revues de processus et une revue de direction par référentiel.

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 environnements 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.



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'actions.

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 conso-lidés au niveau de la Direction Générale dans les différentes instances de pilotage. Les objectifs de performance sont fixés annuellement ; en cas de non-at-teinte, des plans d'actions sont déployés.

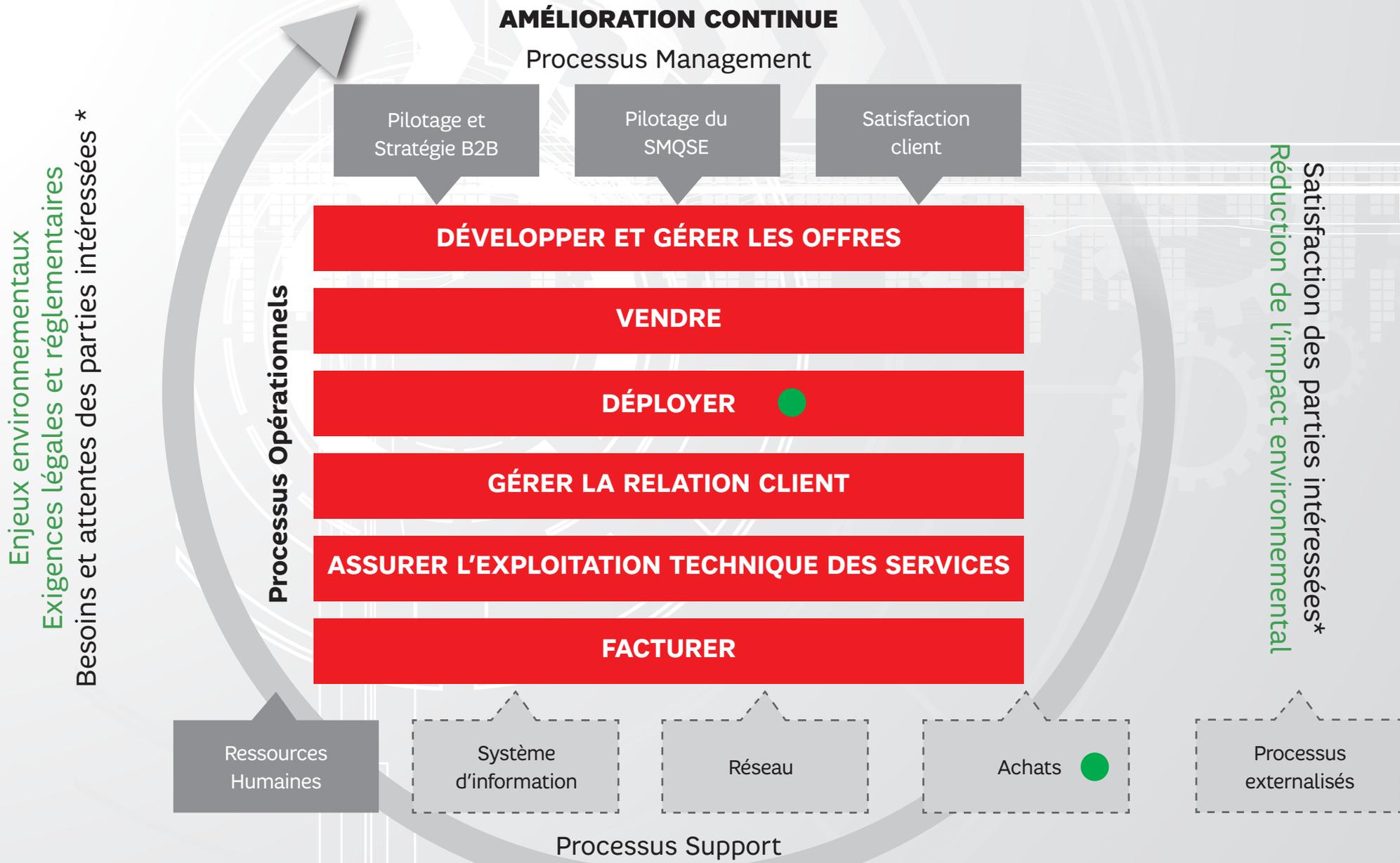
L'ANALYSE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

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.



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS SFR BUSINESS



*Clients, Collaborateurs, Fournisseurs, Sous-traitants, Etat, Actionnaires

● Impacts environnementaux

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 2018 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 un large périmètre : SFR, Completel, Numericable, SFR Business Solutions et SFR Réunion.



La norme ISO 14001 est une norme appliquée aux systèmes de management environnemental pour répondre aux préoccupations environnementales des consommateurs. Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise.

La certification ISO 14001 est délivrée à SFR sur le marché des entreprises, pour l'activité de gestion des DEEE.



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 activités de supervision des réseaux clients, Centre Opérationnel de la Sécurité et Prestations d'Hébergement au sein de 4 datacenters.



Le Label Diversité

SFR se mobilise depuis sa création pour l'égalité des chances, la non-discrimination et la diversité. Le Label Diversité est une reconnaissance qui valide l'engagement de SFR, première entreprise des télécoms à être certifiée.



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

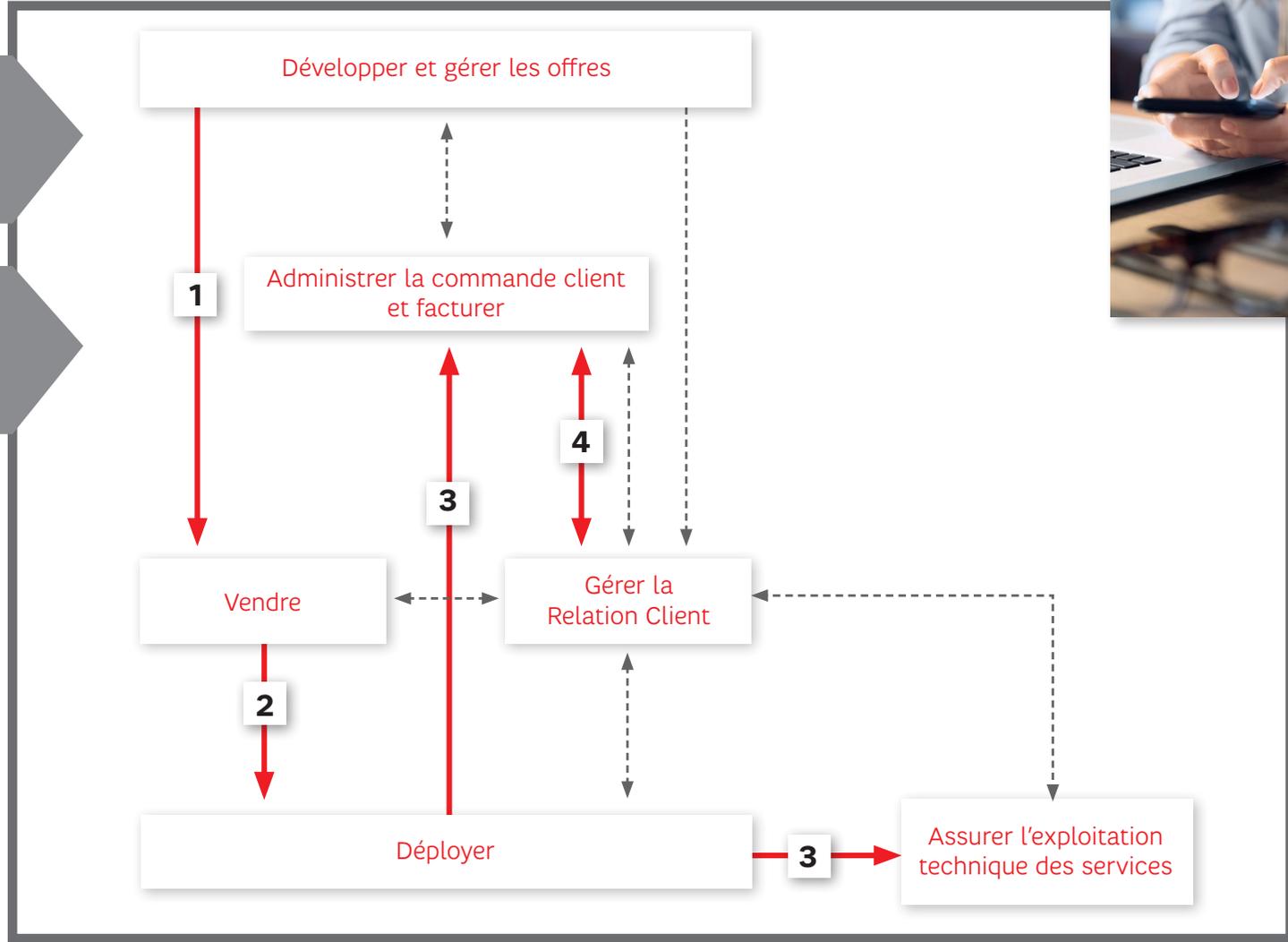
Un réseau de partenaires de proximité dédiés aux entreprises, experts et agréés, assure une qualité de service maîtrisée sur l'ensemble du territoire.



INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

PILOTER LA STRATÉGIE B2B

PILOTER LE SMQSE



LÉGENDE

1 CHRONOLOGIE DES PROCESSUS

INTERACTION DIRECTE :
un élément sortant d'un processus devient systématiquement un élément entrant d'un autre.

INTERACTION INDIRECTE :
l'interaction existante entre deux processus n'est pas systématique.

Les processus management et support interviennent de façon directe ou indirecte sur l'ensemble des processus opérationnels

The logo graphic consists of three overlapping, semi-transparent geometric shapes. The top shape is a purple-to-pink gradient. The middle shape is a pink-to-red gradient. The bottom shape is a solid red. The text 'SFR BUSINESS' is overlaid on the bottom shape.

SFR BUSINESS

SFR Business, marque de la société SFR

SFR - 16, rue du Général Alain de Boissieu - 75015 Paris - SA au capital de 3 423 265 598,40 € - RCS Paris 343 059 564 - N° TVA FR 71 343 059 564

réf : Système de Management de la Qualité - Octobre 2018 - Crédits photos : Fotolia.com : @PascalLuypen/@wong-sze-fei - Thinstock : @Pixland/@Jupiterimages/@PolkaDot/@Istockphoto/@Istockbytes/@justaa