



Et le monde est à vous.

Quelle politique environnementale pour un opérateur de téléphonie mobile ?

Catherine Moulin – Directrice Santé & Environnement SFR

Congrès international du 16 au 17 avril 2010
Casablanca



Les TIC au service de la performance environnementale

- **1ère étude française sur l'impact environnemental des TIC réalisé par l'IDATE et le BCG pour le compte de la Fédération Française des Télécoms (FFT)**
 - **Consommation électrique des TIC = 7,3%** de la consommation électrique totale en France
 - **Des réductions d'émissions de gaz à effet de serre équivalentes à un tiers de l'objectif national, peuvent être réalisées par le déploiement de technologies TIC** dans les autres secteurs de l'économie

	Logistique/transports	Systèmes électriques	Bâtiments	Dématérialisation
Principaux leviers	Optimisation des réseaux logistique Péage urbain Eco conduite Aide à la conduite Pay as you drive Auto partage	Compteur intelligent et SMART appliances Véhicules électriques Pilotage des ENR décentralisées Réduction des pertes en ligne	Amélioration du design des bâtiments Automatisme de gestion HVAC Automatisation de l'éclairage Building management system Variation de la vitesse des moteurs	Vidéo conférence / Téléconférence Télétravail eCommerce eGovernment / ePaper
Gains potentiels en France (MtCO ₂)	15,2	8,4	4,4	3,3

L'innovation au service de l'environnement : Accompagner et promouvoir auprès de nos clients les solutions permettant de réduire leur empreinte environnementale

Affichage environnemental



Eco-conception



Dématérialisation



- **Pour 80% terminaux mobiles vendus** : sur la Boutique en Ligne et en espace SFR
- **Elaboration de la méthodologie avec Bureau Véritas – CODDE** + analyse critique par Ernst & Young
- **Participation aux travaux de la plateforme ADEME – AFNOR**
- **Carte Eco-SIM** : Réduction de l'empreinte environnementale par 2
- **Future neufbox**
Réduire l'empreinte environnementale de 25 %
- **Future décodeur TV**
À fonctionnalités équivalentes, diminuer de 20% la consommation énergétique
- **Événementiel & Espace SFR**
- **Dématérialisation des contrats**
Une solution innovante et brevetée
Dématérialisation des pièces justificatives en phase pilote
- **Plus de 3,6 M de clients mobiles/e-facture à fin 2009**
788 tonnes de papier économisées
- **Enveloppe écologique pour les clients non-dématérialisés**
Fabriquée à partir de copeaux de bois issus de déchets de scieries

Affichage environnemental



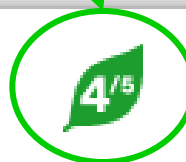
Des catégories :

Guider le client parmi les terminaux qui l'intéresse.

Une note :

Comparer les terminaux simplement

Performance environnementale dans la catégorie webphone



Fermer

Consommation pendant le cycle de vie

Climat :	18 kg eq CO ₂
Ressources	10 10 ⁻¹² %/an
Eau :	177 L

Cycle de vie complet :

Challenger les constructeurs sur leurs process industriels

> Comprendre la notation

Multi-critères :

Repose sur des valeurs scientifiques

Une explication :

Eduquer le client sur la démarche

• Définition de la méthode aidé d'un cabinet spécialisé dans l'évaluation environnemental des produits (analyse de cycle de vie) et l'éco-conception : Bureau Veritas - CODDE.
 • Revue critique par Ernst&Young.

Affichage environnemental

Création de valeur by SFR

Pour la société

- Challenger les process industriels des constructeurs pour généralisation à l'ensemble de leur gamme.
- Transparence : dialogue avec les associations de consommateurs

Pour le client

- En savoir plus sur l'impact environnemental des téléphones mobiles.
- Contribution à une démarche environnementale, en intégrant le critère environnemental dans ses critères de choix.

Pour SFR

- Satisfaction client en répondant à la dette
- Image : Anticiper les obligations réglementaires, pro-activité, implication.
- Faire face à la concurrence (Orange)
- Eviter le « greenwashing » des constructeurs en distribution.

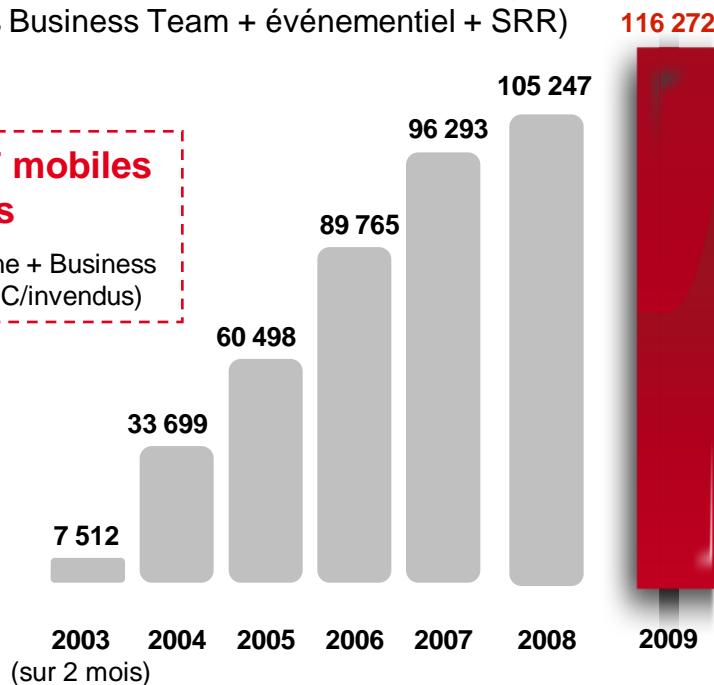
Recyclage des mobiles usagés



- Plus de 820 points de collecte « *espace SFR* »
 - Déploiement du dispositif aux clients pro et entreprises en partenariat avec les Ateliers du Bocage, entreprise d'insertion membre d'Emmaüs
- Nouveau dispositif pour 2010
 - Si le mobile rapporté a encore de la valeur, il sera échangé contre un bon d'achat et 4€ seront reversés aux associations (Fondaterra et la Voix de l'Enfant notamment)
 - Respect de la Charte sur le Réemploi des Téléphones Mobiles, établie en partenariat avec Eco-Systèmes
- Objectif 2010 : collecter 200 000 mobiles usagés (en espace + clients Business Team + événementiel + SRR)

Au total : 234 657 mobiles collectés

(collecte espace + interne + Business Team + retour SAV/VPC/invendus)



Recyclage de mobile

L'environnement en profite et moi aussi.

Déposez votre ancien mobile dans votre espace SFR, et selon sa valeur, bénéficiez d'un bon d'achat*.



Avec votre soutien, SFR s'engage auprès de :



Recyclage des mobiles usagés

Création de valeur by SFR

1/ Pour le client :

- Edition d'un bon d'achat de la valeur argus de l'ancien mobile
- Contribution à une démarche citoyenne, environnementale et sociale

2/ Pour SFR :

- Apport de CA incrémental issu du bon d'achat
- Rémunération distributeurs
- Renouvellement de mobiles (montée en gamme)

3/ Pour la société :

- Accroissement du financement à destination des associations (Fondaterra et Voix de l'Enfant)
- Contribution à l'économie solidaire (Ateliers du Bocage)
- Protection de l'environnement (Charte de réemploi Eco-systèmes)

Ecoconception de la **BOX**

Création de valeur by SFR

Pour la société

Participation à la
réduction de l'empreinte
Carbone par effet de
migrations de parc

Pour le client

Consommation mieux
maîtrisée au sein de son
foyer
(mode actif / mode veille /
interrupteurs)

Impact positif sur sa
facture EDF

Pour SFR

- Offre : Nouvelles générations de
box / STB : Différenciant par rapport
à la concurrence

« + de services, - d'énergie »

- Apparaître comme une société
responsable et volontariste (respect
des engagements et leurs
promotions)

Dématérialisation des contrats

Création de valeur by SFR

Pour la société

- Protection de l'environnement
- Signature électronique: gain sur fraude documentaire

Pour le client

- Intégration certification sur la carte SIM
- Sauvegarde numérique des éléments contractuels
- Sécurité

Pour SFR

- Modernité
- Proposer cette solution aux autres opérateurs / aux enseignes multi opérateurs
- Revenu incrémental pouvant être généré par la revente de la solution de certificat signature sur carte SIM à d'autres acteurs (assurances, les services publics, ...)
- Optimisation du back-office (coûts, qualité, temps)