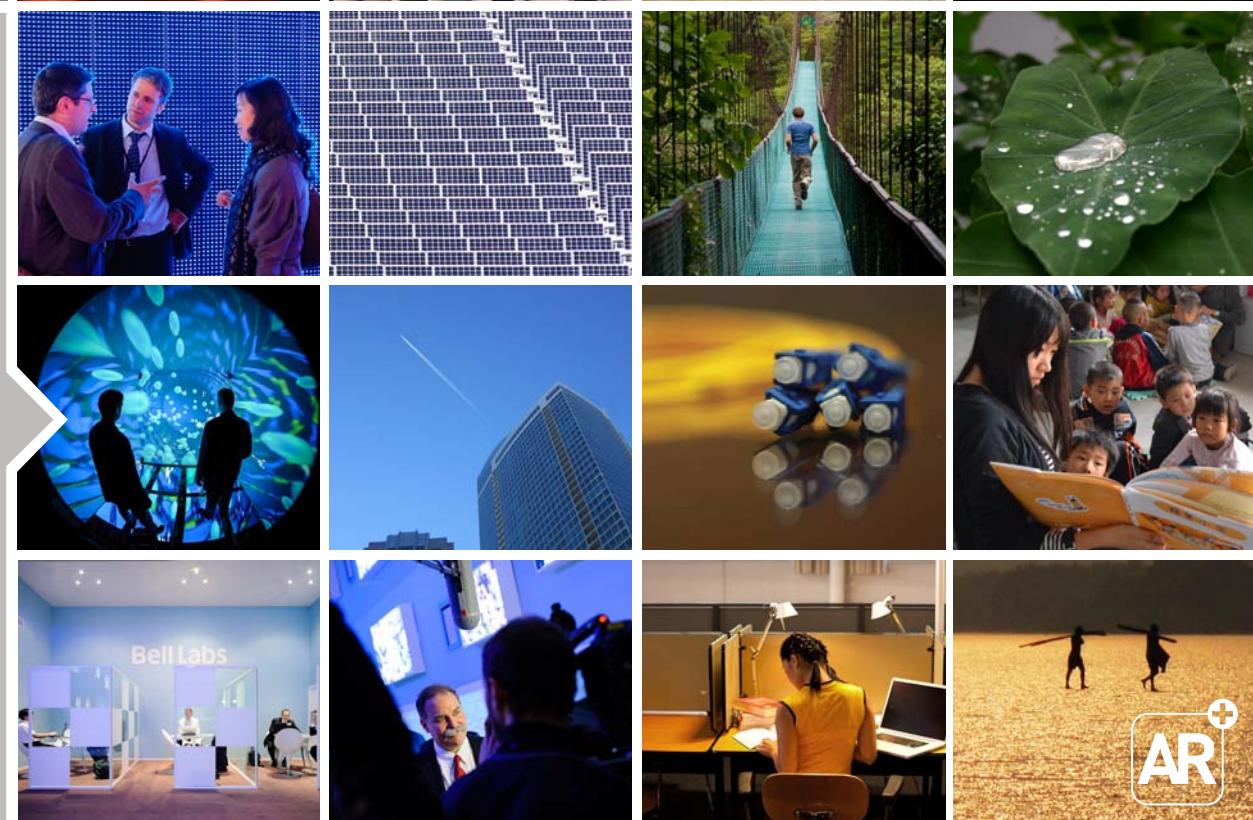


# RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011

Chaque année, Alcatel-Lucent présente dans son rapport Développement durable ses engagements, ses réalisations et ses projets en matière de responsabilité sociétale et environnementale. L'édition 2011 est plus détaillée que les précédentes afin de mieux répondre aux exigences posées par les cadres et lignes directrices de reporting en vigueur.



# À PROPOS DE CE RAPPORT

**C**haque année, Alcatel-Lucent présente dans son rapport Développement durable ses engagements, ses réalisations et ses projets dans le domaine de la responsabilité sociétale et environnementale. L'édition 2011 est plus détaillée que les précédentes afin de mieux répondre aux exigences posées par les cadres et lignes directrices de reporting en vigueur.

Ce rapport Développement durable présente les réalisations d'Alcatel-Lucent en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) pour l'année 2011, ainsi que des informations relatives au début de l'année 2012.

Exposé de toutes nos activités RSE dans le monde, ce rapport met en exergue nos réalisations majeures et nos objectifs futurs, en s'appuyant sur des faits pertinents et sur une sélection d'initiatives locales marquantes auxquelles participent nos salariés. Sauf indication contraire, toutes les données de résultat concernent l'ensemble des activités du Groupe.

Composante essentielle de notre communication, ce document s'adresse à toutes les parties prenantes d'Alcatel-Lucent : clients, investisseurs, salariés, analystes, médias, fournisseurs, organisations gouvernementales et non gouvernementales, et autres membres des communautés où nous sommes présents.

Alcatel-Lucent publie un rapport Développement durable annuel depuis 2002. Depuis 2007, ce rapport ainsi que les informations RSE actualisées du Groupe sont disponibles uniquement en ligne.

 En savoir plus sur Alcatel-Lucent et le Développement durable



Nous avons volontairement choisi de ne pas produire de version papier et vous remercions de penser vous aussi à l'environnement avant d'imprimer ce rapport. Notre précédente édition date de juin 2011.

**Pour la deuxième année consécutive, ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI).** Ce dernier avait octroyé à l'édition 2010 le niveau d'application B+. La présente édition a reçu cette année une déclaration de vérification du niveau d'application A+. Alcatel-Lucent a par ailleurs observé les consignes du guide de rédaction du GRI - *Guidance on Defining Report Content* – ainsi que ses principes associés.

 Pour en savoir plus sur le GRI, voir p. 153 à 172

Ce rapport respecte également les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et remplit les critères de niveau avancé.

 Pour en savoir plus sur le Pacte mondial, voir p. 31

Enfin, nous avons pris l'initiative de nous conformer, de manière anticipée, aux dispositions de la loi Grenelle II qui entrera en vigueur en 2013.

Le présent rapport a fait l'objet d'un avis externe et indépendant de la part du cabinet d'audit Ernst & Young. Son analyse complète et ses conclusions figurent page 173.

Nouveauté cette année, nous proposons un accès centralisé à divers rapports et informations générales sur la stratégie, les activités et les résultats financiers d'Alcatel-Lucent avec le nouveau portail de reporting du Groupe.

 En savoir plus sur le Portail de Reporting du Groupe

Vous pouvez notamment y consulter le rapport annuel et le Document de Référence.

**Vos commentaires, suggestions et questions nous intéressent. N'hésitez pas à nous les transmettre à l'adresse : [sustainability@alcatel-lucent.com](mailto:sustainability@alcatel-lucent.com).**

## TOUTE L'ACTUALITÉ D'ALCATEL- LUCENT

Le nouveau portail de reporting du Groupe propose un forum de discussion où nous vous invitons à échanger vos réflexions et vos idées sur les thèmes abordés dans nos différentes publications.

Rendez-vous sur :  
 [http://www.alcatel-lucent.com/  
reporting-groupe/](http://www.alcatel-lucent.com/reporting-groupe/)

## CE RAPPORT OFFRE DES FONCTIONNALITÉS INTERACTIVES POUR VOUS PERMETTRE DE NAVIGUER FACILEMENT ENTRE LES DIFFÉRENTES RUBRIQUES.

En haut de chaque page, une barre de navigation facilite votre navigation et votre lecture.



### VIDÉO

Ce symbole indique qu'une vidéo est disponible.



### RÉALITÉ AUGMENTÉE

Ce symbole indique qu'une vidéo est disponible en réalité augmentée.



### PODCAST

Ce symbole indique qu'un podcast est disponible.



### SITE WEB

Ce symbole renvoie à des informations détaillées sur Internet.



### CHECKMARK

Ce symbole indique que l'assertion qualitative ou l'indicateur a fait l'objet d'un avis externe par le cabinet indépendant Ernst & Young en 2011.



### EN SAVOIR PLUS

Ce symbole renvoie à des informations plus détaillées à l'intérieur du rapport.

## PLONGEZ DANS LA RÉALITÉ AUGMENTÉE

La réalité augmentée va révolutionner notre utilisation des téléphones portables ! Cette technologie utilise la reconnaissance d'images présentes dans les rapports, magazines, publicités et sites Internet pour fournir un accès immédiat à des informations complémentaires depuis un terminal intelligent.

Cette année, nous vous proposons de vivre l'expérience de la réalité augmentée pour découvrir nos vidéos depuis votre smartphone ou tablette. Cette fonctionnalité peut s'utiliser à partir de la version en ligne du rapport ou d'une version imprimée. Elle est compatible avec les iPhone<sup>(1)</sup>, les iPad<sup>(2)</sup> et les smartphones et tablettes Android<sup>TM(3)</sup>.

### RÉALITÉ AUGMENTÉE : MODE D'EMPLOI

- Téléchargez l'application de réalité augmentée sur votre terminal en scannant le code QR ci-dessous.



- Lancez l'application et choisissez « Experience Augmented Reality ».

[À PROPOS DE CE RAPPORT](#) | [SOMMAIRE](#) | [MESSAGE DU DG](#) | [DÉVELOPPEMENT DURABLE](#) | [ALCATEL-LUENT EN BREF](#) | [GOVERNANCE](#) | [ÉTHIQUE](#) | [ENVIRONNEMENT](#) | [CAPITAL HUMAIN](#) | [SOCIÉTÉ](#) | [ACHATS](#) | [GRI](#) | [AVIS EXTERNE](#) | [GLOSSAIRE](#)

**MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL**

**F**ace à de tels changements planétaires, les entreprises comme Alcatel-Lucent doivent agir de façon citoyenne et responsable. Il ne peut plus s'agir d'une exception sinon d'une norme. Penser qu'il faut pour le développement durable faire des sacrifices n'est pas une conjecture si favorable non plus. La responsabilité sociale et environnementale doit être partagée entre la structure et les parties prenantes de la chaîne de valeur, dans les meilleurs comme dans les pires moments. Les clients - particuliers et entreprises -, les fournisseurs et partenaires qui traitent leurs collaborateurs avec respect, ils privilient ce que nous appelons la culture de l'innovation : compétences, la diversité, l'intégrité, l'innovation écologique, et qui sont également des acteurs engagés dans lesquelles ils sont orientés.

Les investisseurs ne se contentent plus de choisir les entreprises pour leurs bons résultats financiers. Ils veulent également que ces entreprises soient engagées. J'en suis très fier que notre entreprise ait été reconnue leader de son secteur en 2011 par l'indice Dow Jones Sustainability Index. Cette reconnaissance est une appréciation objective de nos progrès et de notre engagement social et environnemental dans le monde. C'est un moment de fierté également pour les salariés de constater à nouveau qu'ils appartiennent à une entreprise dévouée à faire avancer les choses.

En 2011, nos chercheurs des Bell Labs et nos spécialistes ont dévoilé de nombreux projets qui démontrent le formidable potentiel pour la protection de l'environnement et l'inclusion numérique. Ces dernières années, nos innovations sont un exemple des innovations que nous créons et commercialisons avec nos partenaires et fournisseurs internationaux solaires au siège des Bell Labs dans le New Jersey aux diverses options de télétravail proposées aux équipes, nous multipliant ainsi notre impact sur l'environnement. Par ailleurs, tous les salariés ont pris connaissance du Code de conduite et de l'éthique d'Alcatel-Lucent, s'engageant à le respecter et tous connaissent notre politique de tolérance zéro en matière de corruption et de déontologie. Des dizaines de milliers d'entre eux ont également participé aux programmes de sensibilisation à l'innovation Alcatel-Lucent, et je suis convaincu que la participation et l'influence seront encore plus importantes en 2012.

Enfin, nous ne pouvons en rester à nous mêmes. Nous devons continuer à agir et inviter d'autres acteurs à s'engager à nos côtés.

En 2012, la responsabilité sociale devra être étendue et nous devrons couvrir dans les années d'Alcatel-Lucent. Nous mettrons encore plus l'accent sur la diversité, en particulier l'égalité hommes-femmes, tout en développant notre culture d'innovation et notre culture culturelle. Cela sera essentiel pour attirer et fidéliser les talents indispensables à une entreprise globale telle que la nôtre.

Ben Verwayen



Dès que vous verrez ce symbole à côté d'une image dans le rapport, placez votre smartphone ou tablette devant cette image et votre appareil vous proposera automatiquement un supplément de contenu.



**mnc**  
an Alcatel-Lucent Company

**INNOVATION SIGNÉE  
ALCATEL-LUENT :  
LA RÉALITÉ AUGMENTÉE PAR MNC**

La fonctionnalité de réalité augmentée disponible dans le rapport Développement durable 2011 est proposée par MNC, le spécialiste des services de mobilité d'Alcatel-Lucent. Parmi ses différentes offres innovantes, MNC propose des services de marketing direct mobile, de géomarketing et de paiement mobile, ainsi qu'un service de coupons mobiles pour les programmes de fidélité client. Pour tout savoir sur MNC et sa plateforme mBox de gestion des transactions sur mobiles, rendez-vous sur :

<http://www.mnc-services.com/home/index.dot?language=fr>

(1) iPhone est une marque commerciale d'Apple, Inc. déposée aux États-Unis et dans d'autres pays.  
 (2) iPad est une marque commerciale d'Apple, Inc. déposée aux États-Unis et dans d'autres pays.  
 (3) Android est une marque commerciale de Google, Inc.

# SOMMAIRE

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

(p1)

## À PROPOS DE CE RAPPORT

(i)

## SOMMAIRE

(iii)

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 1.1** Notre vision (p3)
- 1.2** Priorités et valeurs (p4)
- 1.3** Évaluation de la « matérialité » (p4)
- 1.4** Gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité (p5)
  - 1.4.1 Système de gestion (p5)
  - 1.4.2 OHSAS 18001 (p5)
  - 1.4.3 Programme d'audit de conformité EHS (p6)
  - 1.4.4 Risques liés au changement climatique (p6)
- 1.5** Marketing et communication (p6)

### 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 2.1** Le comité stratégique du développement durable (p7)
- 2.2** Activités RSE (p8)

## 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

- 3.1** Réalisations 2011 et progression (p9)
- 3.2** Indicateurs sociaux et environnementaux (p14)
  - 3.2.1 Indicateurs sociaux (p14)
  - 3.2.2 Indicateurs environnementaux (p16)
- 3.3** Engagements RSE pour 2012 et après (p21)
- 3.4** Palmarès 2011 (p23)
  - 3.4.1 Classement international (p23)
  - 3.4.2 Récompenses en matière d'environnement, de santé et de sécurité (p24)
  - 3.4.3 Une performance environnementale reconnue (p24)
  - 3.4.4 Diversité et talents (p25)
  - 3.4.5 Reconnaissance mondiale (p26)

## 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

- 4.1** Dialogue et action (p27)
- 4.2** Relations avec les clients (p27)
  - 4.2.1 Programme d'enquêtes sur la satisfaction client (p28)
  - 4.2.2 Canaux de service client (p29)
  - 4.2.3 Qualité de service (p29)
  - 4.2.4 Orientation client (p30)
- 4.3** Pacte mondial des Nations Unies (p31)
- 4.4** Forum économique mondial (p32)
- 4.5** « Global eSustainability Initiative » (p34)
  - 4.5.1 Groupe de travail sur le changement climatique (p34)
  - 4.5.2 Groupe de travail sur l'efficacité énergétique (p34)
  - 4.5.3 Groupe de travail sur les communications (p34)
- 4.6** Relations institutionnelles (p35)
  - 4.6.1 Vers un Internet durable (p35)
  - 4.6.2 Accélération de l'inclusion numérique (p35)
  - 4.6.3 Gouvernance (p36)
- 4.7** Responsabilités vis-à-vis des actionnaires (p37)

## ALCATEL-LUCENT EN BREF

### 1.0 À PROPOS D'ALCATEL-LUCENT

- 1.1** L'entreprise en bref (p39)
- 1.2** L'activité en bref (p40)
  - 1.2.1 Réseaux (p40)
  - 1.2.2 Logiciels, Services & Solutions (S3) (p40)
  - 1.2.3 Entreprise (p41)
  - 1.2.4 Unités commerciales (p41)
  - 1.2.5 Assurance Qualité & Livraisons Clients (p41)
- 2.0 À PROPOS DE L'INNOVATION** (p41)
- 2.1** Les Bell Labs en bref (p41)
  - 2.1.1 Portrait de notre recherche (p41)
  - 2.1.2 Une force d'innovation reconnue (p42)
- 2.2** Gestion de l'innovation (p43)
  - 2.2.1 Gestion du portefeuille de brevets (p43)
  - 2.2.2 Valorisation du potentiel des talents (p44)
  - 2.2.3 Avancées et innovations clés en 2011 (p44)

## GOVERNEMENT D'ENTREPRISE

### 1.0 MODE DE GOVERNANCE

- 1.1** Séparation des fonctions (p46)
- 1.2** Échelonnement des mandats et diversité (p46)
- 1.3** Critères de sélection et indépendance des administrateurs (p47)
- 1.4** Déontologie et absence de conflits d'intérêts (p47)
- 1.5** Compétences du conseil d'administration (p47)

<b>2.0 TRANSPARENCE DU CONSEIL</b>	(p48)	<b>2.0 MODE DE GOUVERNANCE</b>	(p57)	<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>4.0 NOTRE APPROCHE - 3 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE</b>	(p90)	
2.1 Dialogue avec les dirigeants	(p48)	2.1 Structure de gouvernance	(p57)		4.1 Suivi et reporting des émissions de carbone	(p90)	
2.2 Information et travaux du conseil	(p48)	2.2 Rôle du conseil d'administration	(p57)		4.1.1 Engagements et réalisations	(p90)	
2.3 Évaluation du fonctionnement du conseil	(p48)	<b>3.0 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>	(p58)		4.1.2 Émissions des périmètres 1, 2 et 3	(p92)	
2.4 Communication avec les actionnaires	(p48)	3.1 Programme de lutte contre la corruption	(p58)		4.1.3 « Green Teams »	(p92)	
<b>3.0 RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS</b>	(p49)	3.2 Services d'enquêtes internes	(p58)	<b>1.0 STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE</b>	(p70)	<b>4.2 Application des bonnes pratiques</b>	(p93)
3.1 Principes	(p49)	3.3 Service juridique	(p59)	1.1 Approche de la responsabilité environnementale	(p70)	4.2.1 Consommation d'électricité	(p93)
3.2 Les dirigeants mandataires sociaux	(p49)	<b>4.0 HOTLINE CONFORMITÉ</b>	(p60)	1.2 Un engagement au plus haut niveau	(p70)	4.2.2 Déplacements, trajets et télétravail	(p95)
3.3 Le comité de direction	(p50)	4.1 Données statistiques sur les infractions au Code de bonne conduite	(p60)	1.3 Un engagement aux côtés des parties prenantes	(p71)	4.2.3 Protection de la biodiversité	(p96)
3.4 Les administrateurs	(p50)	4.2 Gestion des incidents signalés via la hotline Conformité	(p60)	1.4 Gouvernance et développement durable	(p72)	4.2.4 Réduction du papier	(p96)
<b>4.0 RESPONSABILITÉ SOCIALE</b>	(p50)	<b>5.0 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES</b>	(p61)	1.5 Des normes communes d'évaluation de l'empreinte carbone	(p72)	4.2.5 Conservation de l'eau	(p96)
<b>5.0 INDÉPENDANCE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES ET DE L'AUDIT INTERNE</b>	(p50)	5.1 Respect de la vie privée et des données personnelles	(p61)	<b>2.0 NOTRE APPROCHE - 1 : DÉVELOPPER DES RÉSEAUX ÉCO-EFFICACES</b>	(p74)	4.2.6 Maîtrise des déversements	(p97)
<b>6.0 E-CONVOCATION ET E-VOTE À L'ASSEMBLÉE DES ACTIONNAIRES 2012</b>	(p51)	5.2 Gouvernance	(p61)	2.1 Évaluation de l'impact global	(p74)	<b>4.3 Sensibilisation des salariés à l'éco-responsabilité</b>	(p97)
<b>7.0 GESTION DES RISQUES ET GESTION DE CRISES</b>	(p51)	<b>6.0 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS</b>	(p62)	2.2 Recherche et innovation	(p76)	4.3.1 Semaine de la Terre 2011	(p97)
7.1 Dispositif d'évaluation et de gestion des risques	(p51)	6.1 Gouvernance	(p62)	2.2.1 Innovation hautement écologique	(p76)	4.3.2 Des gestes qui font la différence	(p98)
7.2 Gestion de la continuité d'activité et gestion de crises	(p52)	6.2 Sécurité des systèmes d'information et des bases de données	(p63)	2.2.2 Innovation ouverte	(p76)		
7.3 Prévention des risques liés au développement durable et à l'environnement	(p53)	6.3 Protection des systèmes d'information	(p63)	2.2.3 Consortium GreenTouch	(p76)		
<b>ÉTHIQUE, CONFORMITÉ ET DÉONTOLOGIE</b>		<b>7.0 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ : ÉVALUATION, GESTION ET AMÉLIORATION</b>	(p64)	2.2.4 Autres partenariats de recherche éco-responsable	(p78)	<b>CAPITAL HUMAIN</b>	
<b>1.0 APPROCHE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ</b>		<b>8.0 SENSIBILISATION ET FORMATION</b>	(p65)	2.3 Réduction de l'impact de nos produits et solutions	(p79)	<b>1.0 VALORISATION DES SALARIÉS</b>	(p100)
1.1 Communication	(p55)	8.1 Sensibilisation à la lutte contre la corruption	(p65)	2.3.1 Gestion des matériaux	(p79)	<b>2.0 NOS VALEURS</b>	(p101)
1.2 Politique de tolérance zéro	(p56)	8.2 Communication interne	(p66)	2.3.2 Sécurité en environnement électromagnétique	(p80)	<b>2.1 Un canevas d'excellence</b>	(p101)
1.3 Concurrence	(p56)	<b>9.0 INITIATIVES INTERNATIONALES</b>	(p67)	2.3.3 Emballage et distribution	(p80)	<b>2.2 Politique relative aux droits de l'homme</b>	(p101)
		9.1 Forum économique mondial	(p67)	2.3.4 Efficacité énergétique lors de l'utilisation des produits	(p81)	<b>3.0 NOS COLLABORATEURS</b>	(p103)
		9.2 Associations sectorielles et professionnelles	(p68)	2.3.5 Collecte, reconditionnement et recyclage	(p84)	<b>4.0 DIALOGUE INTERNE</b>	(p104)
		9.2.1 Dialogue inter-entreprises sur les droits de l'homme	(p68)	<b>3.0 NOTRE APPROCHE - 2 : AGIR POUR UNE ÉCONOMIE À FAIBLE EMPREINTE CARBONE</b>	(p85)	4.1 La communication chez Alcatel-Lucent	(p104)
		9.2.2 Association ECOA	(p68)	3.1 Réduction de l'empreinte carbone grâce aux TIC	(p85)	4.2 Valorisation du travail des salariés	(p105)
				3.2 De nouvelles capacités pour les smart grids	(p85)	4.3 Dialogue avec les organisations syndicales	(p106)
				3.3 Vers des transports intelligents	(p87)	<b>5.0 SANTÉ ET SÉCURITÉ</b>	(p107)
				3.4 Vers des villes intelligentes	(p88)		

## 6.0 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

- 6.1** Diversité hommes-femmes (p108)
- 6.2** Une entreprise multiculturelle (p110)
- 6.3** Non-discrimination (p110)
- 6.4** Accessibilité et intégration (p112)
- 6.5** Diversité générationnelle (p112)

## 7.0 DÉVELOPPEMENT DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 7.1** Planification des effectifs (p114)
- 7.2** Formation des salariés (p114)
- 7.3** Un cadre global (p115)
- 7.4** Formation en ligne (p115)

## 8.0 ATTRACTION ET FIDÉLISATION DES TALENTS

- 8.1** Carrières techniques (p116)
- 8.2** Gestion de la performance (p116)
- 8.3** Mobilité interne (p117)
- 8.4** Rémunération (p118)

## 9.0 DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

- 9.1** Développement personnel
  - 9.1.1 Nouveau plan de gestion de la succession et des futurs dirigeants (p118)
  - 9.1.2 Nouveau programme de développement du leadership pour les hauts potentiels (p119)
- 9.2** Tutorat
  - 9.2.1 Premier forum Passeport Avenir à Suffren (p119)

## 10.0 FLEXIBILITÉ DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- 10.1** Télétravail (p120)
- 10.2** Services aux salariés (p120)

## 11.0 RÉORGANISATION ET RESTRUCTURATION

- (p120)
- 3.6** Dons en nature (p138)
- 3.7** Catastrophes naturelles (p138)
- 3.8** Dons à but philanthropique (p138)

## SOCIÉTÉ

### 1.0 APPROCHE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE (p122)

- 1.1** De l'importance de l'inclusion numérique (p122)
- 1.2** Impact sur les communautés (p125)
- 1.3** Communautés et innovation (p126)
- 1.4** Accès à l'éducation (p127)

### 2.0 QUÊTE D'INNOVATION SOCIALE

- 3.0 PHILANTHROPIE ET BÉNÉVOLAT** (p129)
- 3.1** L'alphabétisation numérique pour tous (p129)
- 3.2** Gouvernance de la Fondation (p131)
- 3.3** Programmes de la Fondation
  - 3.3.1 Programme « Bridging for Life » en Afrique du Sud (p132)
  - 3.3.2 Un impact durable en Ouganda (p132)
  - 3.3.3 Promotion de l'esprit d'entreprise chez les femmes en Pologne (p132)
  - 3.3.4 Formation de nouveaux leaders à Hong Kong (p133)
  - 3.3.5 Programme « Junior Achievement » au Canada (p133)
  - 3.3.6 Promotion du tutorat aux États-Unis (p133)

- 3.4** Programme phare de la fondation
  - 3.4.1 « ConnectEd » et les jeunes (p134)
  - 3.4.2 « ConnectEd » et les salariés (p135)
- 3.5** Salariés et bénévolat
  - 3.5.1 Chine (p136)
  - 3.5.2 Brésil (p136)
  - 3.5.3 Portugal (p136)
  - 3.5.4 Espagne (p137)
  - 3.5.5 Indonésie (p137)
  - 3.5.6 Corée (p137)
  - 3.5.7 Inde (p137)
  - 3.5.8 Cambodge (p137)
  - 3.5.9 Allemagne (p138)

- 3.6** Dons en nature (p138)
- 3.7** Catastrophes naturelles (p138)
- 3.8** Dons à but philanthropique (p138)

## CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

### 1.0 APPROCHE RESPONSABLE (p141)

#### 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

##### 2.1 Collaboration et communication (p142)

##### 2.2 Amélioration de l'évaluation des fournisseurs (p142)

##### 2.3 Relations avec les fournisseurs (p142)

##### 2.3.1 Convention des fournisseurs 2011 (p142)

##### 2.3.2 Alliances stratégiques (p143)

### 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS (p144)

#### 3.1 Code de déontologie de l'industrie électronique (p144)

#### 3.2 Normes internationales (p144)

#### 3.3 Performances RSE des produits et services (p144)

#### 3.4 Performances environnementales (p144)

#### 3.5 Traçabilité des produits et minerais en provenance de zones de conflit (p145)

#### 3.6 Diversité (p146)

### 4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS (p147)

#### 4.1 Analyse des risques fournisseurs (p147)

#### 4.2 Évaluations RSE d'EcoVadis (p148)

#### 4.3 Exploitation des évaluations RSE (p148)

#### 4.4 Audits RSE (p148)

### 5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS (p150)

#### 5.1 Programme d'amélioration fournisseurs (p150)

#### 5.2 Développement d'outils innovants (p150)

#### 5.3 Sensibilisation aux achats responsables (p151)

#### 5.4 Accompagnement des fournisseurs (p151)

#### 5.5 Expériences de fournisseurs (p152)

### 6.0 COLLABORATION (p152)

#### 6.1 Collaboration avec l'industrie (p152)

#### 6.2 Collaboration avec les PME (p152)

#### 6.3 Collaboration avec les ONG (p152)

## GLOBAL REPORTING INITIATIVE

### 1.0 VÉRIFICATION DU NIVEAU D'APPLICATION A+ DU GRI (p154)

### 2.0 TABLEAU DE CORRESPONDANCE GRI (p155)

## RAPPORT D'ASSURANCE INDÉPENDANT

(p173)

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

BEN VERWAAYEN  
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ALCATEL-LUCENT

Voir la vidéo



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus

Le monde évolue chaque jour. Des pans entiers de la planète sont en pleine métamorphose. Pour certains, c'est un avenir bousculé par un contexte économique difficile ; pour d'autres, l'apparition d'un monde d'opportunités avec des économies qui n'ont désormais d'émergentes que le nom. D'un pôle à l'autre, la planète subit les affres du changement climatique, mais cette situation est aussi source d'innovation. C'est une grande opportunité du XXI<sup>e</sup> siècle car l'économie numérique et les technologies de communication sont en train de révolutionner nos vies.

Face à de tels changements planétaires, les entreprises comme Alcatel-Lucent doivent s'engager à agir de façon citoyenne et responsable. Il ne peut plus s'agir d'une exception sinon d'une norme.

Penser qu'agir pour le développement durable n'est possible que lorsque la conjoncture est favorable n'a pas de sens. La responsabilité sociétale et environnementale doit faire partie intégrante de la stratégie de l'entreprise, dans les meilleurs comme dans les pires moments. Les clients – particuliers et entreprises – veulent des partenaires qui traitent leurs collaborateurs avec respect. Ils privilégient ceux qui favorisent le développement des compétences, la diversité, l'intégrité, l'innovation écologique, et qui s'engagent auprès des communautés dans lesquelles ils sont présents.

Les investisseurs ne se contentent plus de choisir les entreprises pour leurs bons résultats financiers. Ils veulent savoir comment elles les obtiennent.

Je suis très fier que notre entreprise ait été reconnue leader de son secteur en 2011 par l'indice Dow Jones du développement durable. Cette reconnaissance est une appréciation objective de nos progrès pour agir de manière proportionnée et responsable dans le monde. Un moment de fierté également pour les salariés de constater à nouveau qu'ils appartiennent à une entreprise désireuse de faire avancer les choses.

En 2011, nos chercheurs des Bell Labs et nos spécialistes ont dévoilé des produits révolutionnaires, au formidable potentiel pour la protection de l'environnement et l'inclusion numérique. lightRadio™ et le processeur FP3 ne sont qu'un exemple des innovations que nous créons et commercialisons avec nos clients et partenaires. Des panneaux solaires au siège des Bell Labs dans le New Jersey aux diverses options de télétravail proposées aux équipes, nous multiplions les mesures pour protéger l'environnement. Par ailleurs, tous les salariés ont pris connaissance du Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent, s'engageant à le respecter, et tous connaissent notre politique de tolérance zéro envers tout manquement à la déontologie. Des dizaines de milliers d'entre eux ont également participé aux programmes de bénévolat de la Fondation Alcatel-Lucent, et je suis convaincu que la participation et l'influence seront encore plus importantes en 2012.

Mais nous ne pouvons en rester là. Nous devons continuer à agir et inviter d'autres acteurs à s'engager à nos côtés.

En 2012, la responsabilité sociétale et environnementale doit couler dans les veines d'Alcatel-Lucent.

Nous mettrons encore plus l'accent sur la diversité, en particulier l'égalité hommes-femmes, tout en développant notre compréhension des différences culturelles. Cela sera essentiel pour attirer et fidéliser les talents indispensables à une entreprise globale telle que la nôtre.

“

« Je suis très fier que notre entreprise ait été reconnue leader de son secteur en 2011 par l'indice Dow Jones. Cette reconnaissance est une appréciation objective de nos progrès pour agir de manière proportionnée et responsable dans le monde. »

Au travers d'une innovation responsable, nous avons également un rôle majeur à jouer pour permettre aux populations sous-équipées de bénéficier des avantages des technologies de communication.

Enfin, des solutions éco-efficaces sont devenues incontournables si nous voulons déployer des réseaux viables au plan financier. La révolution vidéo pousse les entreprises télécoms à penser différemment leurs solutions. La protection de l'environnement est un impératif industriel, une réponse au changement climatique et un moteur de croissance économique. C'est pourquoi nous aurons cette année des objectifs plus ambitieux dans ce domaine et viserons la place de leader absolu des technologies de communication innovantes et éco-responsables.

Cher lecteur, sachez que je suis très fier des progrès réalisés en 2011 et encore plus enthousiaste à l'idée de ce que nous accomplirons, ensemble, en 2012.

Ben Verwaayen

# ET SI UNE ENTREPRISE SE CONSIDÉRAIT AVANT TOUT COMME UN CITOYEN DU MONDE ?

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

Dans un monde qui évolue à un rythme effréné, les entreprises ont un rôle important à jouer. Alcatel-Lucent voit dans la responsabilité sociétale et environnementale un impératif d'entreprise.

# 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

## 1.1 NOTRE VISION

Pour Alcatel-Lucent, la responsabilité sociétale et environnementale (RSE) est un impératif d'entreprise. Les entreprises ont un rôle important à jouer dans un monde en perpétuelle mutation. Nous comptons apporter notre contribution en proposant des communications plus durables, plus abordables et plus accessibles dans le cadre de notre mission qui se veut en accord avec la réalité du monde : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté.**

En 2011, Alcatel-Lucent a pris un virage audacieux sur la question du développement durable, avec trois priorités : l'innovation au service de l'environnement, le capital humain et l'inclusion numérique. Nous avons mis nos valeurs en pratique en adoptant une politique de tolérance zéro vis-à-vis de toute non-conformité, en collaborant uniquement avec des partenaires qui partagent nos valeurs et en nous engageant activement en tant que citoyens au sein de communautés locales du monde entier.



ERIC OLSON  
DIRECTEUR  
SERVICES-CONSEILS, BSR



[Voir la vidéo](#)  
[« Parce que les attentes sont grandes »](#)



[En savoir plus](#)

Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :

1. Téléchargez l'application en visant le code QR
2. Visez l'image de la vidéo

Quelque 50 nouveaux objectifs ont été définis en prise directe avec le *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) et le Pacte mondial des Nations Unies afin de témoigner de notre volonté de faire de la RSE un véritable impératif.

Par ailleurs, nous avons cette année pris l'initiative d'observer le protocole de reporting du *Global Reporting Initiative* (GRI).



En 2011, notre stratégie et nos progrès en matière de développement durable nous ont valu la reconnaissance du DJSI, qui a désigné l'entreprise leader du secteur des technologies de communication. Autres distinctions, nous avons obtenu le niveau d'application B+ du GRI et avons été admis dans la classification A du *Carbon Performance Leadership Index* du *Carbon Disclosure Project*. Nous avons continué d'appliquer les principes du Pacte mondial des Nations Unies dans nos activités, conformément à nos engagements.

[Pour en savoir plus, voir p. 23](#)



Pour 2012, nous plaçons la barre encore plus haut. Une nouvelle fois, nous concourrons au classement de l'indice DJSI, et nous entendons également intégrer le niveau avancé du Pacte mondial des Nations Unies et être reconnu conforme au niveau A+ du GRI.

En outre, nous nous conformons aux dispositions de la loi française Grenelle II avant même son entrée en vigueur.

Pour mieux cibler notre stratégie RSE et d'entreprise sur les défis qui ont le plus d'incidence, nous avons entrepris pour la première fois, une analyse de la « matérialité » (ou pertinence) de nos activités RSE.

[Pour en savoir plus, voir p. 4](#)

Enfin, pour devenir une référence en matière de développement durable, nous devons interagir plus encore avec nos partenaires, qu'il s'agisse de clients, d'entreprises, d'ONG, de membres de la société civile et de parties prenantes publiques. L'objectif ? Tenir au mieux nos engagements : rendre les communications plus durables, plus abordables et plus accessibles.

Concernant les parties prenantes, nous avons tissé de nombreux liens avec de nouveaux acteurs afin de relever les défis du monde moderne : le changement climatique, le passage à l'économie numérique et l'inclusion numérique. Nous ne pourrons y parvenir seuls, le défi est collectif.

[Pour en savoir plus sur nos objectifs RSE, voir p. 21](#)

[Pour en savoir plus sur nos engagements auprès des parties prenantes, voir p. 27 ou nous contacter : sustainability@alcatel-lucent.com](#)



« Pour devenir une référence en matière de développement durable, nous devons interagir avec nos partenaires, qu'il s'agisse de clients, d'entreprises, d'ONG, de membres de la société civile et de parties prenantes publiques, de façon à tenir nos engagements : rendre les communications plus durables, plus abordables et plus accessibles. Au final, c'est à nous tous de relever ce défi, tous ensemble. »

**CHRISTINE DIAMENTE**  
DIRECTRICE DU  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE  
ALCATEL-LUCENT

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

1.1 NOTRE VISION

1.2 PRIORITÉS ET VALEURS

1.3 ÉVALUATION DE LA « MATERIELTÉ »

1.4 GESTION DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

1.5 MARKETING ET DE COMMUNICATION

NOS PRIORITÉS :



ENVIRONNEMENT

Inspirer le secteur en développant et en déployant des technologies de communication innovantes et éco-responsables. Ces technologies doivent permettre à nos clients d'être plus compétitifs et de gagner des marchés dans un monde où les défis environnementaux s'accentuent et où les ressources s'amenuisent. Nous entendons, grâce à l'action du consortium GreenTouch™, créé à l'initiative des Bell Labs, rendre les réseaux de communication 1000 fois plus éco-efficaces qu'ils ne le sont aujourd'hui.



CAPITAL HUMAIN

Investir dans notre capital humain et dans nos talents en reflétant la diversité des marchés et des communautés où nous sommes présents. Nous voulons



pour nos salariés un environnement de travail stimulant et un accès à la formation continue. Pour favoriser la diversité et un dialogue ouvert, nous veillerons à mettre à leur disposition des outils innovants pour partager leurs connaissances et s'enrichir des différences. L'Université Alcatel-Lucent a assuré 1,3 million d'heures de formation en 2011. Engage, notre réseau social interne primé, permet à nos salariés du monde entier de partager, de collaborer, d'échanger des bonnes pratiques, et de mettre leurs savoir-faire et leurs talents au service de toute l'entreprise.

INCLUSION NUMÉRIQUE

Révéler tout le potentiel d'un monde connecté en développant et en déployant des solutions de communication abordables et durables. Ces solutions doivent élargir l'accès à l'éducation et à l'information, tout en soutenant durablement le développement socio-économique des pays et des citoyens du monde. Notre stratégie High Leverage Network™ et notre offre de produits, de solutions et d'applications favorisent l'inclusion numérique pour une connectivité à l'échelle mondiale.

Les modes de vie et de travail de milliards d'individus se verront transformés,

leur qualité de vie améliorée, et leurs opportunités multipliées.

**LA RSE CONSISTE ÉGALEMENT À METTRE NOS VALEURS EN PRATIQUE DANS NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES :**

**1.**

Nous adoptons une politique de tolérance zéro à l'égard des non-conformités et exigeons une intégrité totale dans toutes les actions de nos salariés. Chacun doit être traité avec respect et empathie.

**2.**

Nous collaborons uniquement avec des partenaires (fournisseurs, prestataires, sous-traitants, etc.) qui partagent nos valeurs. Nous prenons l'engagement d'évaluer leurs performances RSE de manière régulière et approfondie, mais aussi de favoriser une amélioration continue au travers de partenariats.

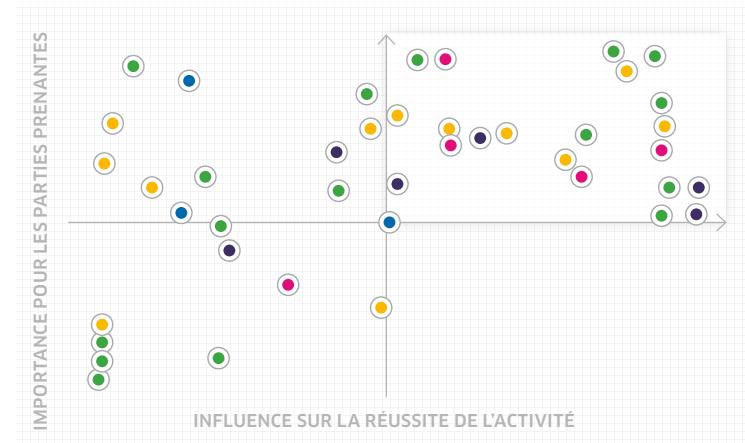
**3.**

En tant qu'entreprise et en tant qu'individus, nous souhaitons jouer notre rôle de citoyens, avec fierté et passion, au sein des communautés où nous sommes implantés partout dans le monde.

**1.3 ÉVALUATION DE LA « MATERIELTÉ »**

Pour identifier les progrès réalisés et saisir de nouvelles opportunités d'amélioration de notre approche RSE, Alcatel-Lucent surveille et évalue soigneusement les problèmes et les tendances en la matière.

**MATERIELTÉ, 42 ACTIVITÉS IDENTIFIÉES**



CATÉGORIES DE REPORTING RSE	FACTEURS D'EXCELLENCE	FACTEURS D'INNOVATION & DE DIFFÉRENCIATION
<b>Innovation produit &amp; Environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure, promotion et amélioration de l'efficacité énergétique des produits</li> <li>- Gestion responsable des produits : minimiser l'impact environnemental sur le cycle de vie</li> <li>- Co-développement, partenariats R&amp;D (universités/clients)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité produit pour les clients et les communautés locales</li> <li>- Gestion de la satisfaction client</li> <li>- Gestion de l'environnement électromagnétique</li> </ul>
<b>Déontologie &amp; Conformité</b>	Protection de la propriété intellectuelle	Anti-corruption & Code de bonne conduite
<b>Capital humain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement des talents</li> <li>- Diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité &amp; Bien-être des salariés</li> <li>- Engagement des salariés</li> </ul>
<b>Inclusion numérique</b>	Connectivité abordable et durable au service de l'inclusion numérique	Impact socioéconomique et environnemental des opérations locales
<b>Chaîne d'approvisionnement</b>	Pratiques RSE des fournisseurs	Traçabilité des produits

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

1.1 NOTRE VISION | 1.2 PRIORITÉS ET VALEURS | 1.3 ÉVALUATION DE LA « MATERIELTÉ » | 1.4 GESTION DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ | 1.5 MARKETING ET DE COMMUNICATION

En 2011, nous avons mené notre première analyse de la « matérialité » pour identifier les domaines clés de notre stratégie RSE. Nous avons ainsi procédé à l'analyse interne de 42 activités RSE relatives à notre secteur. Ces activités couvraient des domaines tels que les attentes des clients, la gestion des risques, l'environnement (exploitation et produit), le capital humain, l'éthique et la gouvernance, les produits, les services, les clients, la chaîne d'approvisionnement, les communautés et la philanthropie. Chacun de ces sujets a été évalué par plus de 50 spécialistes du développement durable et cadres d'Alcatel-Lucent en poste dans divers services : finance, R&D, exploitation, juridique, ressources humaines, conformité, ventes, marketing, approvisionnement, communication, relations institutionnelles et philanthropie. Nos principaux clients ont également fait part de leur opinion dans le cadre de l'évaluation.

**Comme l'illustre le tableau ci-avant, l'évaluation a abouti à l'identification de cinq domaines - comprenant environ 20 points - présentant un impact significatif sur nos activités et un intérêt crucial pour nos principales parties prenantes :**

- Innovation produit et environnement
- Capital humain
- Inclusion numérique
- Éthique, conformité et déontologie
- Chaîne d'approvisionnement

Alcatel-Lucent accorde la même importance à l'ensemble des points de ces domaines prioritaires.

Et si les thèmes mentionnés ci-dessus doivent être considérés comme des priorités pour Alcatel-Lucent, nous continuerons de veiller à l'ensemble des attentes et sujets RSE concernant notre entreprise et notre secteur. Il nous incombe de poursuivre nos efforts pour améliorer notre stratégie et nos systèmes de gestion.

#### 1.4 GESTION DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

##### 1.4.1 Système de gestion

Garantir sécurité et respect de l'environnement dans toutes nos activités fait partie intégrante de nos engagements RSE. Notre politique relative à l'environnement, la santé et la sécurité (*Environment, Health and Safety, EHS*) fournit un cadre de référence pour améliorer les performances dans ce domaine, tandis que le système de gestion associé (*Environment, Health and Safety Management System, EHMS*) offre un modèle de gestion commun pour la mise en œuvre de la politique EHS dans l'organisation.

 [En savoir plus sur notre politique EHS](#)

Le système EHMS est conçu pour identifier les risques, garantir la conformité et promouvoir l'excellence EHS. Moyen efficace de gérer les questions EHS liées aux produits, services et activités, ce

système permet également d'optimiser les performances EHS de manière économique. Il continue de répondre aux besoins des clients, qui exigent de plus en plus souvent des systèmes EHS certifiés par des tiers. Les décisions relatives à la certification par des tiers se font au niveau local sur la base des risques et de leur nature, des demandes des clients et de l'avantage concurrentiel.

L'entreprise applique cette même approche de la gestion EHS dans sa chaîne d'approvisionnement afin de limiter l'impact global de ses activités. Les salariés sont tenus informés des actualités et des questions EHS via le réseau social interne Engage, un site intranet EHMS et des synthèses hebdomadaires par voie électronique.

##### 1.4.2 OHSAS 18001

Les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité de l'entreprise, développés en 2011 sous les entités Alcatel-Lucent Ghana, Alcatel-Lucent Allemagne, Alcatel-Lucent Qatar et Alcatel-Lucent Turquie, ont obtenu la certification *Occupational Health and Safety Management Systems (OHSAS) 18001:2007*. Par ailleurs, Alcatel-Lucent Turquie a reçu la certification *ISO Environmental Management Systems 14001:2004*, Alcatel-Lucent Singapour la certification *BizSafe* niveau 3 et Alcatel-Lucent Nogales au Mexique la *Safe Industry Certification*.

#### FAIT MARQUANT

##### Impact de nos produits sur la santé et la sécurité

Alcatel-Lucent évalue l'impact sur la santé et la sécurité de 100 % de ses produits pour toutes les étapes de leur cycle de vie. Nous travaillons notamment avec nos fournisseurs pendant la phase de conception pour éviter toute utilisation de matériaux dangereux. Nous veillons à ce que tous les matériaux soient préparés pour le transport conformément aux réglementations nationales et internationales en vigueur. Notre documentation technique livre des instructions pour permettre l'utilisation des produits en toute sécurité. En outre, le personnel d'Alcatel-Lucent Services reçoit obligatoirement une formation et des consignes sur divers sujets afin de garantir un environnement de travail sûr. Par ailleurs, tous les produits Alcatel-Lucent émettant des radiofréquences (RF) doivent respecter les réglementations nationales portant sur l'exposition humaine aux émissions RF pour la fabrication et l'utilisation des produits. La conformité est déterminée par l'évaluation analytique ou la mesure de l'énergie RF émise. Enfin, tous les déchets électroniques doivent être transportés vers des sites de traitement répondant aux exigences EHS. Sauf indication contraire, tous les déchets électroniques sont traités de façon à récupérer autant de matière recyclable que possible.

### 1.4.3 Programme d'audit de conformité EHS

Le programme d'audit de conformité EHS vérifie la mise en œuvre des programmes EHS sur les sites Alcatel-Lucent et juge de leur efficacité. Il donne à la direction générale la garantie que l'organisation fonctionne conformément à la politique EHS. Les sites font l'objet d'une évaluation par rapport à divers critères, dont des normes Alcatel-Lucent et internationales, ainsi que des réglementations nationales et locales. Le programme EHS de chaque site est également examiné au regard d'indicateurs de performance clés établis pour le respect des délais.

Les audits réalisés en 2011 ont notamment porté sur la fabrication/ l'exploitation à Shanghai et sur l'installation/la fourniture de services au Mexique et aux États-Unis. Tous les sites contrôlés ont fait apparaître un respect des délais dans 100 % des cas pour tous les éléments audités.

 [En savoir plus sur notre programme d'audit de conformité EHS](#)

En 2011, Alcatel-Lucent n'a identifié aucun cas de non-respect par l'entreprise des lois ou réglementations environnementales régissant la fourniture et l'utilisation de ses produits et services. Ainsi, l'entreprise n'a été soumise à aucune amende (majeure ou mineure) pour violation des lois ou réglementations environnementales.

### 1.4.4 Risques liés au changement climatique

À l'instar de toute multinationale, le Groupe Alcatel-Lucent est susceptible de se trouver exposé à des phénomènes météorologiques extrêmes liés au changement climatique. La diversité de nos sites nous confère toutefois la flexibilité requise pour répondre à ces risques et assurer la continuité de l'activité. Ces risques peuvent affecter notre chaîne de valeur. Nos fournisseurs clés peuvent en effet subir des interruptions dans leurs activités, interruptions qui viennent se répercuter sur notre chaîne d'approvisionnement. Nos clients sont également exposés à la possibilité d'événements météorologiques extrêmes de par l'installation de nombreux équipements de télécommunications (stations de base, commutateurs IP et systèmes optiques, par exemple) sur des sites exposés à des événements climatiques pouvant être importants. C'est pourquoi la plupart des produits Alcatel-Lucent sont conçus pour fonctionner à l'extérieur et pour résister à des conditions extrêmes. Le cahier des charges des produits est par ailleurs personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients (ex. climat de leur région). Alcatel-Lucent a établi des procédures destinées à ses équipes d'installation et d'ingénierie afin de garantir leur sécurité lors des interventions. Ces procédures sont régulièrement examinées et mises à jour pour que nos salariés et prestataires puissent travailler en toute sécurité dans les conditions du terrain, en incluant le facteur climatique.

Dans notre chaîne d'approvisionnement, ces risques sont examinés et pris en charge. Des mesures de prévention/protection sont ainsi mises en œuvre, dans la mesure du possible, par la direction de la Gestion des risques d'Alcatel-Lucent. Sur le plan financier, ces risques sont partiellement limités par des produits d'assurance quand ils sont accessibles économiquement et où le marché le permet.

Au niveau mondial, l'exposition potentielle à des dangers tels que des tempêtes ou des inondations représente un risque important. À ce stade, la direction de la Gestion des risques n'a toutefois pas identifié d'impact supplémentaire, attribuable spécifiquement au changement climatique.

 [Pour en savoir plus sur la direction de la Gestion des risques d'Alcatel-Lucent, voir p. 51](#)

### 1.5 MARKETING ET DE COMMUNICATION

Alcatel-Lucent a pris diverses mesures pour veiller à ce que ses activités, publicités et communications marketing demeurent respectueuses et conformes aux lois applicables et témoignent d'une responsabilité sur le plan social et environnemental.

Nos communications marketing sont soumises aux réglementations nationales et internationales en vigueur, ainsi qu'aux codes et normes qu'Alcatel-Lucent applique volontairement. Elles sont également régies par le Code de bonne conduite de l'entreprise. Nous

réexamions ces réglementations, normes et codes au moins une fois par an.

 [Pour en savoir plus sur le Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent, voir p. 66](#)

Les guides de style de l'entreprise interdisent toute exagération, garantie implicite et promesse financière dans les publicités et communications marketing. Les Bell Labs, la direction technique et les équipes marketing procèdent à une recherche détaillée et à une analyse approfondie pour étayer les faits présentés dans notre contenu marketing.

Les guides de style proscripent également les mentions dénigrant les concurrents et insistent sur l'importance d'un langage sexuellement et culturellement neutre. Ces directives s'inscrivent dans le cadre de l'engagement global de l'entreprise en faveur du développement des salariés et de la déontologie. La participation au *Corporate Leadership Council*, le module de sensibilisation à la lutte contre la corruption obligatoire et les programmes locaux en faveur du développement socioéconomique sont autant d'initiatives en la matière.

Nos guides de style décrivent et imposent une utilisation appropriée de la propriété intellectuelle, des informations propriétaires ou non, des secrets commerciaux et des marques déposées. Nos juristes et spécialistes de la conformité sont à la disposition des salariés pour répondre à toute question sur d'éventuels problèmes juridiques dans nos activités marketing.

Nous menons régulièrement des études sur la satisfaction client et l'image de marque pour garantir la cohérence entre les stratégies et les campagnes marketing et les perceptions et attentes des marchés. Nous intégrons des recommandations et des commentaires du DJSI dans nos programmes marketing.

→ Pour en savoir plus sur notre participation au DJSI, voir p. 23

Alcatel-Lucent voit dans les médias sociaux un outil puissant pour informer l'opinion sur ses activités et résultats et pour se tenir au courant des attentes des divers acteurs en présence. Nous entendons ainsi intensifier le dialogue entre les parties prenantes internes et externes et améliorer la visibilité sur nos activités en nous appuyant sur les nombreux médias sociaux disponibles. Il peut s'agir d'un simple tweet d'un salarié, de communiqués de presse stratégiques ou encore de billets de blog de nos dirigeants, experts et chercheurs des Bell Labs. De même, nous sommes à l'écoute des nouvelles voix et opinions au sein de l'entreprise.

→ Pour en savoir plus, voir p. 6, p. 27 et p. 100

Par souci de l'environnement, Alcatel-Lucent continue à réduire son utilisation de supports physiques et ne publie désormais la plupart de ses documents marketing, guides d'utilisateur, magazines et lettres d'information qu'au format

électronique. L'entreprise a complètement éliminé les guides d'utilisateur papier pour ses produits téléphoniques d'entreprise 2010 et 2011. Par ailleurs, pour la quatrième année consécutive, il n'existe pas d'édition imprimée du rapport Développement durable, qui est disponible uniquement en ligne. Il en sera de même pour le rapport annuel d'Alcatel-Lucent en 2012. Nous publions également des lettres d'information client au bilan carbone neutre en plantant des arbres pour compenser les émissions de CO<sub>2</sub> générées lors de leur production.

→ Pour en savoir plus sur ces activités, voir p. 96

Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements, Alcatel-Lucent a augmenté le nombre d'événements virtuels organisés pour les clients, médias, analystes et salariés l'année dernière. Entre 2010 et 2011, l'entreprise a aussi divisé de moitié sa participation aux événements publics du secteur. Nous avons remplacé une grande convention de la direction générale par des réunions locales en face-à-face et des sessions virtuelles réunissant plus de 12 000 salariés.

Pour toute question ou préoccupation relative à ses produits, Alcatel-Lucent indique tous les contacts sur son site Web, ainsi que dans la documentation produit.

🔗 En savoir plus sur le support produit

## 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### 2.1 LE COMITÉ STRATÉGIQUE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le comité stratégique du développement durable est le plus haut organe de gouvernance RSE au sein d'Alcatel-Lucent. Présidé par le directeur général, Ben Verwaayen, et la directrice du Développement durable, le comité compte 13 membres, dont des membres du comité de direction, ainsi que deux conseillers externes. Il se réunit tous les trimestres pour définir les priorités, suivre l'évolution des engagements et examiner les questions de stratégie RSE. En plus de donner son avis sur les risques et les opportunités, le comité formule des recommandations au comité de direction et au conseil d'administration du Groupe sur les questions RSE importantes et émergentes à l'échelle de l'entreprise. Q

#### FAIT MARQUANT

##### Comité stratégique du développement durable

Organe supérieur de gouvernance RSE, le comité compte 13 membres.

Directeur général

Directrice du Développement durable

Directrice des Ressources humaines & de la Transformation

Président des Bell Labs et directeur de la Stratégie d'Alcatel-Lucent

Président de la région EMOA et directeur Marketing & Communication

Directrice des Relations institutionnelles

Directeur des Opérations

Directrice de la Communication

Directrice de la Conformité

Directeur Finance & Investissements

Présidente de la Fondation Alcatel-Lucent

Deux conseillers externes, Claude Fussler et Eric Olson

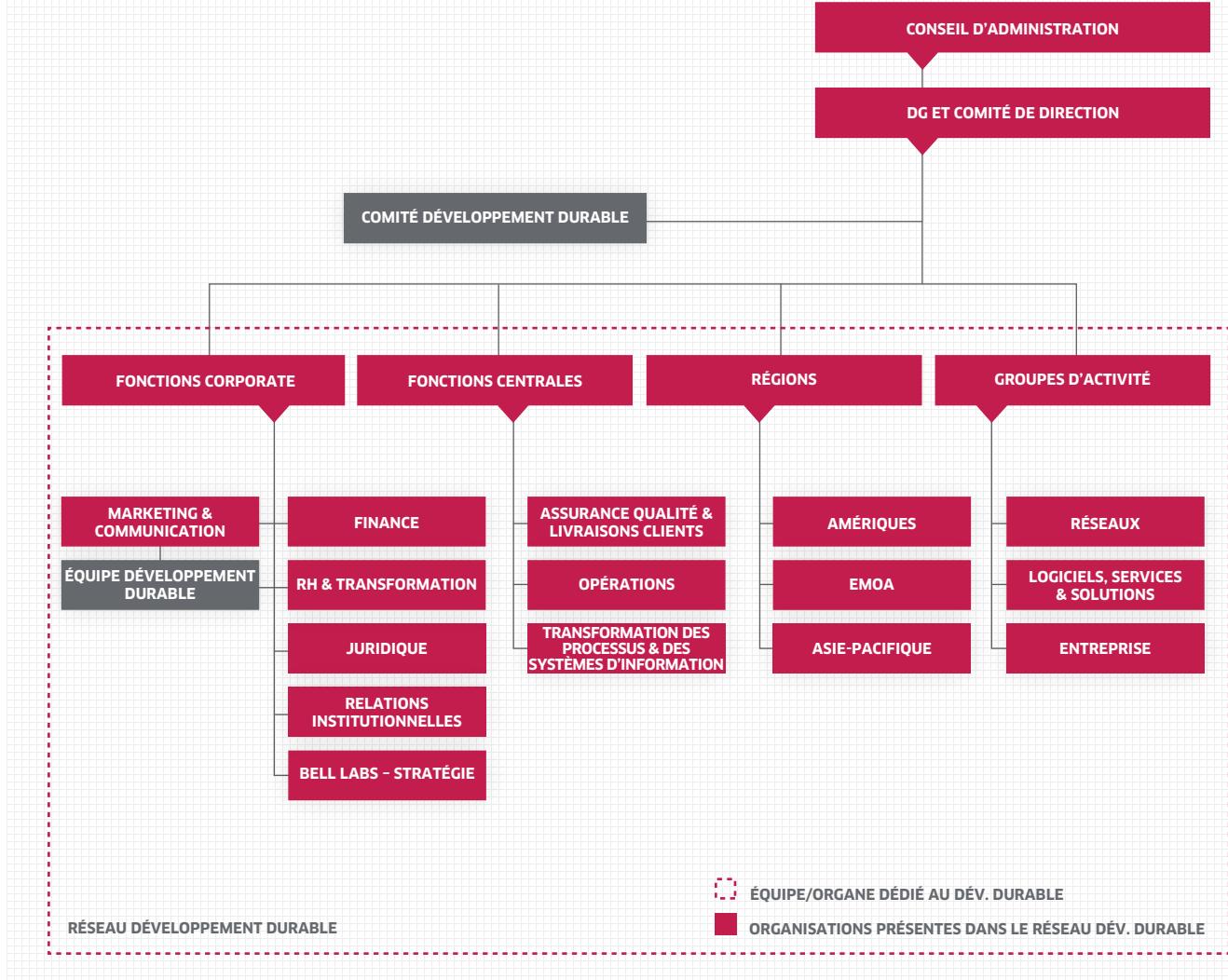
## 2.2 ACTIVITÉS RSE

L'équipe Développement durable définit et dirige la mise en œuvre de la stratégie et des programmes RSE de l'entreprise dans le monde entier. Elle consolide les indicateurs sociaux, économiques et environnementaux utilisés pour suivre la progression de l'entreprise. Les activités RSE sont assurées par les membres du réseau du développement durable. Ces derniers proviennent des Bell Labs et de plusieurs services de l'entreprise : ressources humaines, direction de l'Intégrité & de la Conformité, gouvernance, achats, gestion des risques & de crises, environnement, santé & sécurité, éco-efficacité opérationnelle & développement durable, direction technique de la stratégie éco-environnementale et ingénierie éco-environnementale.

### Missions des membres du réseau :

- Contribuer à la définition, à la gestion et à la mise en œuvre de plans d'action RSE dans leurs domaines de compétence respectifs.
- Veiller à ce que les messages et les actions RSE soient conformes à la stratégie RSE et aux objectifs de l'entreprise, ainsi qu'aux impératifs des clients.
- Être des ambassadeurs de la stratégie RSE d'Alcatel-Lucent en interne comme en externe.

### STRUCTURE DE PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



### AVIS D'ERNST & YOUNG

#### Gouvernance

La direction d'Alcatel-Lucent considère le développement durable comme une priorité pour l'entreprise. Le comité stratégique du développement durable est une composante majeure de l'organisation du Groupe en charge de cette question ; il est présidé par le directeur général du Groupe et la directrice du

Développement durable, et inclut des membres du comité de direction. Ce comité se réunit quatre fois par an pour prendre acte des principales réalisations d'Alcatel-Lucent en la matière et définir les objectifs et priorités. L'équipe en charge du développement durable se saisit ensuite des conclusions du Comité et, avec l'appui de son réseau, s'assure de la cohérence et de l'harmonisation à l'échelle du Groupe de la stratégie définie.

## 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

### 3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

#### OBJECTIFS 2011

##### GESTION DE L'INNOVATION

Voir page 69

#### ENGAGEMENTS RSE

**D'ICI 2014 :** Tripler le nombre de projets de recherche communs avec des universités sur des technologies respectueuses de l'environnement au cours des trois années à venir.

**Statut en 2011 :** Multiplication par cinq du nombre de partenariats universitaires sur des solutions écologiques en 2010 (11 projets de recherche en cours en 2011 contre deux en 2010 ; cinq projets supplémentaires proposés pour 2012 ; propositions de financement du gouvernement des États-Unis soumises pour 5 à 10 autres projets en 2012).

**D'ICI 2014 :** Doubler le pourcentage de projets de recherche consacrés directement aux technologies éco-efficaces, autrement dit à des innovations dont la fonction principale consiste à réduire la consommation énergétique. Par exemple, un réseau d'antennes actives (ou le réseau d'antennes à grande portée développé pour GreenTouch et s'appuyant sur des technologies existantes – technologie MIMO massive – afin d'augmenter l'efficacité énergétique, par opposition à la capacité). **Calendrier :** 2010-2014.

**Statut en 2011 :** Le nombre de chercheurs travaillant sur des solutions respectueuses de l'environnement a doublé entre 2010 et 2011. Les Bell Labs ont également multiplié par plus de deux le nombre de leurs projets de recherche à forte composante écologique.

**D'ICI 2014 :** Doubler le pourcentage de projets de recherche pour lesquels la responsabilité environnementale est une conséquence indirecte (ou un avantage parmi d'autres). **Calendrier :** trois ans.

**Statut en 2011 :** Trois nouveaux projets de recherche en 2011 (*smart grid*, multiplexage spatial et technologie DSL respectueuse de l'environnement), contre aucun l'année précédente.

**D'ICI 2014 :** Le total composite cible des projets se traduisant par des innovations avec des avantages directs ou indirects en matière de responsabilité environnementale doit représenter environ 30 % des projets de recherche pour cette période.

**Statut en 2011 :** Le sujet de l'efficacité énergétique a été intégré dans plus de 30 % des projets de recherche en cours. Ce pourcentage devrait croître au fil du temps.

##### RÉDUCTION DE L'IMPACT DE NOS PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT

Voir page 69

de vie développée par les Bell Labs avec les normes de reporting et les *consortia* du secteur.

**D'ICI 2015 :** Éliminer le PVC de tous les produits d'ici 2015.\*

**Statut en 2011 :** Évaluation des fournisseurs réalisée pour plus de 90 % des volumes d'achats afin de juger de la faisabilité technique et économique des alternatives au PVC et de mettre au point des plans de remplacement.

\*Sous réserve de l'existence d'alternatives viables d'un point de vue technique, environnemental et économique.

**D'ICI 2011 :** Augmenter de 40 % le nombre de stations de base déployées avec des solutions d'énergie alternative avant la fin de l'année 2011 (par rapport à l'année 2010).

**Statut en 2011 :** Nous avons nettement dépassé cet objectif avec une augmentation de 59 %, soit 793 stations de base à énergie alternative déployées.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

## OBJECTIFS 2011

### RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Voir page 69

### CAPITAL HUMAIN

Voir page 99

## ENGAGEMENTS RSE

: Atteint

: En cours

: Non atteint

: En attente

**D'ICI 2020 :** Réduire de 50 % l'empreinte carbone absolue (équivalent CO<sub>2</sub>) liée à nos activités d'ici 2020 (par rapport à l'année 2008).

**Statut en 2011 :** Fin 2011, Alcatel-Lucent avait réduit de 22 % l'empreinte carbone liée à ses activités (périmètres 1 et 2) par rapport à l'année 2008.

**D'ICI 2013 :** Réduire la consommation d'eau de 20 % d'ici 2013 (par rapport à l'année 2010).

**Statut en 2011 :** En 2011, l'utilisation d'eau a très légèrement augmenté (moins de 1 %). De nouveaux engagements de la part des salariés et des mesures externes concernant l'eau sont prévus pour 2012.

**D'ICI 2011 :** Poursuivre l'effort de simplification et de standardisation des processus RH en déployant le système d'information MyRH dans le monde entier. Systèmes et outils permettant de répondre aux besoins professionnels et contribuant à l'efficacité organisationnelle.

**Statut en 2011 :** Le déploiement d'un portail de stockage de données de veille économique et d'un portail RH garantit un meilleur accès aux données et des actions adaptées pour les responsables d'équipe et les salariés.

**D'ICI 2011 :** Faire en sorte que 80 % de nos salariés à haut potentiel changent de poste au cours des trois années à venir.

**Statut en 2011 :** Nous avons effectué des progrès importants avec de nouvelles opportunités pour davantage de salariés à haut potentiel via les réorganisations de la région EMOA et de l'organisation Assurance Qualité & Livraisons Clients. Des améliorations significatives ont pu être apportées aux bonnes pratiques avec le processus de gestion des futurs dirigeants. Nous continuerons dans cette voie en 2012.

**D'ICI 2011 :** Tripler le nombre de salariés obtenant une certification professionnelle, avec un impact positif sur le développement des compétences et l'employabilité.

**Statut en 2011 :** 541 accréditations ont été obtenues en 2011. Entre 2009 et 2011, 1057 salariés au total ont obtenu une accréditation.

**D'ICI 2012 :** Lancer une planification des effectifs sur trois ans avec des plans de développement et des mesures de performance du capital humain.

**Statut en 2011 :** Projet de planification des effectifs finalisé. Des processus de bout en bout de planification des ressources seront déployés en 2012.

**D'ICI 2011 :** Augmenter de 20 % la mobilité interne dans le monde avant fin 2011.

**Statut en 2011 :** En 2010, le recrutement interne a représenté 33 % de l'ensemble du recrutement. Il a connu une hausse de 50 %, portant à 51 % la « part de marché » du recrutement interne.

**D'ICI 2011 :** Lancer un programme d'accréditation professionnelle à l'échelle de l'entreprise sur trois ans avec un cadre de référence de formation et d'accréditation unique pour tous les postes stratégiques. Tripler le nombre de salariés certifiés People@ALU entre 2009 et 2011.

**Statut en 2011 :** 1057 salariés ont été accrédités entre 2009 et 2011. Lancement d'un concept de formation communautaire pour les postes stratégiques.

**D'ICI 2011-2014 :** Lancer une certification SA 8000 dans l'un des grands pays Alcatel-Lucent en 2011 pour certification en 2012 et étendre la certification à tous les grands pays d'ici 2014.

**Statut en 2011 :** Lancement de la certification SA 8000 au Brésil et au Mexique. Évaluation d'autres pays en cours.

**D'ICI 2011 :** Développer la mobilité et la gestion locale : hausse de 50 % du nombre de recrutements dans les universités d'ici 2012.

**Statut en 2011 :** Objectif atteint (augmentation de 81 % du nombre de recrutements dans les universités).

**D'ICI 2012-2014 :** Augmenter la représentation des femmes aux postes de direction pour qu'elle soit au moins égale à celle dans la population de l'entreprise d'ici 2014 : hausse de 20 % de la présence des femmes parmi les cadres dirigeants de l'entreprise d'ici 2012.

**Statut en 2011 :** Le nombre de femmes cadres supérieurs a augmenté de 6 % mais la proportion globale reste de 15 % en raison d'un nombre accru d'hommes occupant des postes de même niveau. Mise en évidence de la nécessité de développer un réseau de candidates aux postes de direction avec des opérations de partenariat, de tutorat et d'accompagnement. Plan d'action solide en place pour 2012 avec cinq points essentiels : programme de sensibilisation, développement du leadership, équilibre vie privée/vie professionnelle, affectations/recrutements et égalité salariale.

L'entreprise a reporté de 2012 à 2014 l'objectif d'augmentation de 20 % du nombre de femmes cadres supérieurs. Cette échéance réaliste permettra de déployer des plans d'action et de mesurer les progrès accomplis.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

## OBJECTIFS 2011

### ENGAGEMENTS RSE

**D'ICI 2011-2014 :** Étendre les accords existants sur l'égalité salariale : engager des négociations en Europe et en Asie fin 2011. Réduire les écarts de salaires supérieurs à 5 % et non justifiés entre hommes et femmes d'ici 2014.

**Statut en 2011 :** Un plan destiné à éliminer les écarts de salaires supérieurs à 5 % dans les dix plus grands pays Alcatel-Lucent sera finalisé en 2012.

**D'ICI 2012 :** Étendre les accords de télétravail dans les 20 plus grands pays d'ici 2012.

**Statut en 2011 :** Des politiques de télétravail sont en place dans les 20 plus grands pays Alcatel-Lucent.

**D'ICI 2011 :** Finaliser les discussions pour l'information et le dialogue au niveau du Groupe avant fin 2011.

**Statut en 2011 :** En 2011, nous avons mené des négociations avec les syndicats européens pour adapter notre accord actuel, basé sur plus de 16 ans d'expérience, afin d'améliorer notre communication avec les syndicats à l'échelle de l'entreprise. Les conditions de l'ECID seront étendues à d'autres régions. La position officielle des syndicats sera connue avant mai 2012.

**D'ICI 2011 :** Définir des mesures RSE pour la direction.

**Statut en 2011 :** Chaque organisation Alcatel-Lucent a identifié un objectif mesurable lié à la diversité et rendra compte de sa progression chaque année.

**D'ICI 2013 :** Élaborer un système de gestion des connaissances méthodique à l'échelle de l'entreprise avec des plateformes interactives. Rééquilibrer l'offre de formations afin d'encourager une mobilité plus importante des salariés et davantage d'opportunités d'évolution dans l'entreprise. Objectif pour 2011 : rééquilibrer l'offre de formations au niveau mondial/local en faisant passer le rapport de 40/60 à 55/45.

**Statut en 2011 :** L'offre de formations a été rééquilibrée : en 2011, le rapport entre les formations au niveau mondial/local était de 58/42.

**D'ICI 2011 :** Lancer un programme d'inclusion de la génération Y parrainé à l'échelle de l'entreprise avant fin 2011.

**Statut en 2011 :** Création d'un réseau social interne (Engage) pour regrouper les acteurs locaux de la génération Y et favoriser la collaboration.

### PARTIES PRENANTES : RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Voir page 28

### PARTIES PRENANTES : FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL

Voir page 32

### PARTIES PRENANTES : RELATIONS INSTITUTIONNELLES

Voir page 35

**D'ICI 2012 :** Jouer, par l'intermédiaire du Forum économique mondial (WEF), un rôle de leader afin d'établir un cadre de référence pour les bonnes pratiques d'entreprise concernant la mixité.

**Statut en 2011 :** En 2011, Ben Verwaayen, directeur général, a été nommé au conseil sur la parité du WEF et l'entreprise travaille activement à la préparation du rapport 2011 du WEF sur la parité. En 2012 à Davos, Ben Verwaayen a pris une part active aux débats sur l'égalité salariale.

**D'ICI 2012 :** Parrainer, par l'intermédiaire du WEF, un programme *Young Global Leaders* pour promouvoir l'économie numérique en Europe.

**Statut en 2011 :** En décembre 2011, Stephen Carter, directeur exécutif du Groupe, a coparrainé le sommet *Young Global Leaders* sur la croissance mondiale, organisé au Royaume-Uni. Il a participé à des discussions portant sur la technologie comme moteur de croissance.

**D'ICI 2011 :** Promouvoir, par le biais de l'équipe Relations institutionnelles, des plans numériques dans tous les pays pour que chacun bénéficie des avantages des TIC, avec l'établissement d'un plan pour l'Union européenne avant la mi-juillet 2011.

**Statut en 2011 :** Le 13 juillet 2011, Ben Verwaayen, Jean-Bernard Lévy, président de Vivendi, et René Obermann, PDG de Deutsche Telekom, ont rejoint 35 autres grands patrons à Bruxelles pour y rencontrer Neelie Kroes, commissaire européenne en charge de la stratégie numérique. En 11 points, ils ont exposé des principes pour déployer des réseaux très haut débit en Europe.

Des plans du même type ont été présentés pour d'autres pays : Kenya, Mexique, Brésil, Argentine, Équateur, Venezuela, Colombie, Qatar, Algérie et Indonésie.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

## OBJECTIFS 2011

### ENGAGEMENTS RSE

- : Atteint
- : En cours
- : Non atteint
- : En attente

**D'ICI 2011 :** Promouvoir, par le biais de l'équipe Relations institutionnelles et avec les autorités publiques, les meilleures politiques RSE, en particulier pour la gouvernance, afin d'améliorer la législation et les initiatives volontaires. Nous entendons intégrer une référence aux bonnes pratiques dans les résultats des sommets du G8/G20 de 2011.

**Statut en 2011 :** Lors du sommet du G20 à Cannes, les chefs d'entreprise qui se réunissaient pour le sommet du B20. Avec 20 pays représentés et 85 % du PIB mondial, ce sommet avait pour but de formuler des recommandations pour débloquer la gouvernance internationale. Alcatel-Lucent a participé à 5 des 12 groupes de travail. Des propositions concrètes ont été exposées aux leaders du G20 pour permettre l'adoption des meilleures politiques RSE.

#### PARTIES PRENANTES : SOCIÉTÉ

Voir page 121

**D'ICI 2011 :** Signer un protocole d'accord avec la *African Medical and Research Foundation* pour former les professionnels de santé par le biais de terminaux mobiles.

**Statut en 2011 :** Au cours de l'année 2011, nous nous sommes penchés sur plusieurs solutions produits et modèles d'activité pour la formation sur mobile. Nous espérons une mise en œuvre prochaine pour les pilotes, avec un lancement initial en 2012.

**D'ICI 2011 :** Signer un protocole d'accord avec l'université nationale libre Indira Gandhi pour favoriser des opportunités d'apprentissage à distance et ouvertes dans les régions rurales et mal desservies de l'Inde.

**Statut en 2011 :** Des changements dans l'administration de l'établissement ont empêché le projet d'avancer.

#### PHILANTHROPIE FONDATION ALCATEL-LUCENT

Voir page 129

**CONTINU :** Encourager l'esprit et les actions de bénévolat chez les salariés de toute l'entreprise.

**Statut en 2011 :** Il s'agit d'une initiative continue. En 2011, 6300 salariés d'Alcatel-Lucent ont donné quelque 47 500 heures pour participer à plus de 175 projets de solidarité dans 42 pays. Début 2012, nous avons publié un guide du bénévolat pour favoriser l'investissement des salariés dans des projets de la Fondation sur leurs sites et dans le monde entier. Il s'agit d'encourager les salariés à participer non seulement à des actions de bénévolat dans le cadre de projets continus/ponctuels sur site, mais aussi à d'autres projets internationaux par le biais des nouvelles technologies.

**D'ICI 2014 :** Par le biais de la Fondation Alcatel-Lucent, proposer une formation numérique à 13 500 enfants sur les trois prochaines années de 2010 à 2014.

**Statut en 2011 :** Depuis 2010, nos 46 programmes locaux ont connu une évolution régulière. Les activités de bénévolat avec les salariés ont atteint des records. Les salariés ont eu accès à des formations sur les dons caritatifs (politique, instructions et outil EZ Visit) par l'intermédiaire de l'Université Alcatel-Lucent. Nous travaillons par ailleurs très

#### ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Voir page 54

**D'ICI 2011 :** 100 % de nos collaborateurs doivent avoir pris connaissance du Code de bonne conduite du Groupe.

**Statut en 2011 :** Fin 2011, 99 % des salariés avaient lu le Code de bonne conduite, s'engageant à le respecter.

**D'ICI 2011 :** 100 % des responsables d'équipe doivent avoir suivi une formation sur l'éthique du management.

**Statut en 2011 :** L'entreprise a élaboré le module de sensibilisation en ligne « Diriger avec intégrité », destiné aux responsables d'équipe. Son déploiement est accompagné d'un plan de communication efficace soulignant leur rôle essentiel dans le renforcement d'une culture de l'intégrité au sein du Groupe.

**D'ICI 2011 :** Publication des statistiques sur les infractions au Code de bonne conduite du Groupe.

**Statut en 2011 :** En 2011, fidèle à sa politique de transparence, le Groupe a communiqué à tous ses responsables Conformité des rapports trimestriels sur les statistiques et les déclarations d'incidents de la hotline Conformité. Cette initiative vise à les sensibiliser aux problèmes prédominants et à améliorer constamment le programme global. Une information sur les litiges en cours et des résumés des problèmes de non-conformité rencontrés au niveau régional ont été communiqués aux salariés afin de

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

## OBJECTIFS 2011

### ENGAGEMENTS RSE

promouvoir une culture d'entreprise dans laquelle ils peuvent signaler les infractions aux lois locales en vigueur sans crainte de représailles (Pour en savoir plus, voir p. 60).

: Atteint  
 : En cours  
 : Non atteint  
 : En attente

**D'ICI 2011 : Le programme de protection de la vie privée et des données personnelles a été audité en externe par PricewaterhouseCoopers en 2009 ; le Groupe doit réaliser des audits de suivi en 2011 afin de vérifier la mise en œuvre des recommandations.**

**Statut en 2011 :** En 2011, les services d'Audit ont examiné le programme de protection de la vie privée et des données personnelles. Des actions correctives sont en cours. Le Groupe poursuivra la mise en œuvre des plans d'action et des recommandations en 2012. Le Groupe a également poursuivi le déploiement de ce programme à tous les niveaux de l'entreprise.

**D'ICI 2011 : Prendre en compte le facteur éthique dans le processus 2011 de gestion de la performance.**

**Statut en 2011 :** La conduite éthique est désormais prise en compte dans la gestion de la performance. Nous avons élaboré des documents de référence (fiches de synthèse, FAQ) décrivant les attentes de l'entreprise à cet égard et l'importance de cette démarche pour le Groupe. Ces documents sont disponibles sur notre site intranet.

### GOUVERNANCE

Voir page 45

### GESTION DES RISQUES ET DES CRISES

Voir page 51

### CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Voir page 140

**D'ICI 2012 : Améliorer la répartition hommes-femmes dans notre conseil d'administration avant 2012.**

**Statut en 2011 :** Le conseil d'administration a entrepris des actions pour se mettre en conformité avec les dispositions de la loi française sur la représentation paritaire hommes-femmes dans les conseils d'administration, qui prévoient que d'ici la première assemblée générale (des actionnaires) annuelle de 2014, 20 % des membres du conseil d'administration doivent être des femmes.

**D'ICI 2011 : Améliorer le niveau et la qualité de l'information fournie au conseil d'administration d'ici 2011.**

**Statut en 2011 :** Un nouvel outil interne a été déployé dans le cadre de l'évaluation 2011 du conseil d'administration. Ce nouveau tableau de bord permet aux administrateurs d'appréhender les informations mises à leur disposition de manière plus structurée dans les grands domaines suivants : stratégie, finance, gestion des risques et conformité, gouvernance, ressources humaines et développement durable.

**D'ICI 2011 : Disposer d'une cartographie des risques pour chaque région, en les actualisant tous les deux ans.**

**Statut en 2011 :** Les cartographies des risques pour les trois régions du Groupe ont été actualisées en 2010 (Asie-Pacifique) et en 2011 (Amériques et Europe, Moyen-Orient & Afrique).

**D'ICI 2011 : Disposer d'une cartographie des risques actualisée au niveau du Groupe.**

**Statut en 2011 :** La cartographie des risques au niveau du Groupe a été actualisée en 2011.

**D'ICI 2011 : Mettre en place des mesures de prévention et un suivi pour plus de 80 % des risques majeurs.**

**Statut en 2011 :** Des mesures de prévention ont été mises en place en 2011 pour tous les risques majeurs. 92 plans d'action ont ainsi été élaborés, déployés et contrôlés par les responsables de la gestion des risques.

**D'ICI 2011 : Organiser un examen ERM annuel avec le Comité de l'Audit et des Finances.**

**Statut en 2011 :** Le 15 mars 2011, le Comité de l'Audit et des Finances a effectué un examen ERM global, en s'appuyant sur les rapports trimestriels de suivi.

**D'ICI 2012 : Intégrer plus de 90 % des fonctions critiques dans notre programme consolidé de gestion de la continuité d'activité.**

**Statut en 2011 :** Fin 2011, plus de 69 % des fonctions critiques identifiées étaient couvertes par notre programme de gestion de la continuité d'activité.

**D'ICI 2011 : Intégrer les exigences RSE spécifiques dans 70 % des achats de produits/services destinés à l'usage de l'entreprise.**

**Statut en 2011 :** Fin 2011, Alcatel-Lucent avait intégré des exigences RSE spécifiques pour 59 % des achats de produits/services destinés à son usage. Les exigences en attente seront définies au premier semestre 2012. Pour en savoir plus, voir p. 143.

**D'ICI 2011 : Établir un programme d'amélioration systémique pour les fournisseurs dont l'évaluation RSE n'est pas satisfaisante. Veiller à ce que, d'ici fin 2012, 80 % des fournisseurs actifs évalués présentent un niveau satisfaisant ou supérieur, et à ce que des plans d'action soient mis en place pour les 20 % restants, avec un objectif intermédiaire de 63 % atteignant le niveau requis.**

**Statut en 2011 :** 60 %, au lieu des 63 % fixés, de fournisseurs ont un niveau RSE satisfaisant. Nous allons reporter l'échéance à 2014 (par rapport à 2012) pour être en mesure de valider l'objectif selon un calendrier réaliste. Pour en savoir plus, voir p. 148.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

## 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

### 3.2.1 Indicateurs sociaux

#### Effectifs du Groupe

Pour 2011, en raison de la fusion des systèmes d'information RH, les données des indicateurs sociaux ont été recueillies et consolidées au niveau *corporate*, à l'exception des données relatives à la santé et à la sécurité émises par notre outil de *reporting* RSE. L'enquête portant sur la santé et la sécurité a couvert 64 pays.

INDICATEURS SOCIAUX	2009	2010	2011	Périmètre 2011
<b>1. Effectifs</b>				
Effectifs totaux au 31 décembre	78 373	79 796	76 002	100 %
Nombre de recrutements 	6 773	8 661	4 331	100 %
Réduction d'effectifs due aux activités transférées ou vendues	(699)	(1 153)	(14)	100 %
Augmentation d'effectifs due à la consolidation d'entreprises auparavant non entièrement consolidées	1 468	53	51	100 %
Augmentation d'effectifs due à des acquisitions et internalisations	4 219	3 687	442	100 %
Réduction d'effectifs due à des externalisations ou à des cessions	(1 956)	(666)	(857)	100 %
Réduction d'effectifs due à des suppressions d'emplois	(4 246)	(2 660)	(1 542)	100 %
Autres réductions d'effectifs dues à des départs naturels (retraites, fin de CDD, démissions, décès)	(4 903)	(6 499)	(6 205)	100 %
<b>2. Effectifs/Diversité</b>				
Pourcentage de femmes/nombre de salariés 	22,35 %	20,60 %	20,66 %	100 %
Pourcentage de femmes - Asie-Pacifique	20,73 %	28,15 %	28,95 %	100 %
Pourcentage de femmes - Europe, Amérique du Sud, Moyen-Orient, Afrique et Inde	22,34 %	17,01 %	16,65 %	100 %
Pourcentage de femmes - Amérique du Nord	24,19 %	23,60 %	23,82 %	100 %
Pourcentage de femmes parmi les hauts potentiels	19,05 %	19,37 %	19,45 %	100 %
Nombre de salariés handicapés	190	210 <sup>(1)</sup>	238 <sup>(1)</sup>	France
<b>3. Formation</b>				
Dépenses de formation rapportées à la masse salariale	1,10 %	1,00 %	1,00 %	100 %
Nombre d'heures moyen de formation par salarié	17	17,8	16	100 %
Pourcentage de formation par e-learning	40 %	38 %	40 %	100 %
<b>4. Mobilité</b>				
Nombre d'expatriés dans le monde	623	498	391	100 %
Nombre d'expatriés par région d'accueil - Europe	170	151	100	100 %
Nombre d'expatriés par région d'accueil - Amérique du Nord	55	31	24	100 %
Nombre d'expatriés par région d'accueil - Amérique du Sud	12	12	8	100 %
Nombre d'expatriés par région d'accueil - Moyen-Orient, Afrique et Inde	198	147	131	100 %
Nombre d'expatriés par région d'accueil - Asie-Pacifique	188	157	128	100 %

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

**Remarques supplémentaires**

- Le calcul des taux d'accidents du travail et d'absentéisme inclut toutes les blessures et maladies professionnelles nécessitant un arrêt de travail. En 2011, le taux d'accidents du travail était de 0,24 pour la région Asie-Pacifique, 2,80 pour la région Europe, Moyen-Orient & Afrique (EMOA) et 1,67 pour la région Amériques.
- En 2011, le taux d'absentéisme pour l'ensemble des effectifs (salariés et prestataires) était de 0,02 pour la région Asie-Pacifique, 0,10 pour la région EMOA et 0,17 pour la région Amériques.
- En 2011, le taux de maladies professionnelles pour l'ensemble des effectifs (salariés et prestataires) était de 0,0 pour la région Asie-Pacifique, 0,06 pour la région EMOA et 0,06 pour la région Amériques.

INDICATEURS SOCIAUX	2009	2010	2011	Périmètre 2011
<b>5. Santé et sécurité</b>				
Nombre de jours d'absence en raison d'accident sur le lieu de travail, par salarié 	0,09	0,07	0,08 <sup>(3)</sup>	100 %
Fréquence d'accidents sur le lieu de travail (nombre d'accidents par an pour 1 million d'heures travaillées)	1,61	1,48	1,42	100 %
<b>6. Gestion de la performance</b>				
Pourcentage d'ingénieurs et de cadres ayant eu un entretien individuel annuel	85 %	NA <sup>(2)</sup>	NA <sup>(2)</sup>	-
Pourcentage d'ingénieurs et de cadres ayant bénéficié d'actions de formation et de développement consécutives à l'entretien individuel	54 %	NA <sup>(2)</sup>	NA <sup>(2)</sup>	-

(1) Le nombre de salariés handicapés ne concerne que quatre entités juridiques françaises (Alcatel-Lucent France, Alcatel-Lucent Entreprise, Alcatel-Lucent Submarine Networks et Alcatel-Lucent International).

(2) En 2011, Alcatel-Lucent a modifié ses systèmes informatiques et ses processus de gestion de la performance. Ainsi, les anciens indicateurs n'ont pas été suivis, de nouveaux indicateurs ayant été mis en place pour 2012.

(3) Cet indicateur est communiqué conformément à la législation nationale.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

**3.2.2 INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX**

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX 2011

Évaluations de l'empreinte carbone – Opérations globales<sup>(8)</sup>

Périmètre 1

	Unités	2009	2010 <sup>(1)</sup>	2011	Périmètre 2011
Combustion de carburant, source fixe	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	73 709	63 403	54 541	<b>100 %</b>
Combustion de carburant, source mobile	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	89 554	82 419	81 153	<b>100 %</b>
Pertes de réfrigérant, source mobile ou provenant des établissements	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	5 778	5 333	4 381	<b>100 %</b>
Émissions directes de gaz à effet de serre issues de la production	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	1 272	142	248	<b>100 %</b>
Pertes liées aux systèmes incendie	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	8	72	12	<b>100 %</b>

Périmètre 2

Consommation électrique	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	598 214	570 039	505 862	<b>100 %</b>
Achat d'eau chaude/vapeur	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	10 596	9 377	5 761	<b>100 %</b>
Achat d'eau réfrigérée	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	735	448	221	<b>100 %</b>

Périmètre 3<sup>(2)</sup>

Achat de biens et services					
Services : sous-traitance des activités de production <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	36 352	99 632	94 083	<b>100 %</b>
Services : sous-traitance des activités marines	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	63 443	58 019	58 768	<b>100 %</b>
Achat de papier <sup>(10)</sup>	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	1 359	1 257	1 229	<b>100 %</b>
Activités liées à la consommation de carburant et d'énergie non comprises dans les périmètres 1 et 2 <sup>(16)</sup>	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	NA	45 273	39 188	<b>100 %</b>

Transport et distribution en amont<sup>(7)</sup>

Déchets générés au cours des opérations	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	201 043	208 578	198 782	<b>100 %</b>
Déplacements professionnels	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	7 434	2 418	5 602	<b>100 %</b>

Déplacements des salariés

Transport et distribution en aval <sup>(7,16)</sup>	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	105 025	114 494	107 184	<b>100 %</b>
Traitements en fin de vie des produits vendus <sup>(20,16)</sup>	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	NA	6 447	5 861	<b>100 %</b>

Total (périmètres 1, 2 et 3)<sup>(15) Q</sup>

tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	1 305 584	1 379 857	1 270 064	<b>100 %</b>
-----------------------------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Évaluation de l'empreinte carbone – Opérations sur sites uniquement<sup>(5,8)</sup>

Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> e dues à la consommation d'électricité	ktCO <sub>2</sub> e <sup>(3)</sup>	598	559	512	<b>100 %</b>
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> e par salarié	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	8	7	7	<b>100 %</b>
Émissions directes de CO <sub>2</sub> e dues à la consommation d'énergie fossile	ktCO <sub>2</sub> e <sup>(3)</sup>	87	73	63	<b>100 %</b>
Émissions directes de CO <sub>2</sub> e par salarié	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4)</sup>	1	1	1	<b>100 %</b>
Émissions totales de CO <sub>2</sub> e Q	ktCO <sub>2</sub> e <sup>(3,5)</sup>	702	647	581	<b>100 %</b>
Émissions totales de CO <sub>2</sub> e par salarié	tCO <sub>2</sub> e <sup>(4,5)</sup>	9	8	8	<b>100 %</b>

(1) Les chiffres de 2010 ont été réévalués car nous appliquons maintenant une méthode de calcul plus spécifique et précise ; la différence est inférieure à 1 % par rapport aux données publiées dans notre rapport Développement durable 2010.

(2) La présentation de nos indicateurs du périmètre 3 suit les catégories et les directives du GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting & Reporting Standard, publié en novembre 2011.

(3) ktCO<sub>2</sub>e : kilotonne équivalent CO<sub>2</sub> (comprenant les gaz à effet de serre suivants : CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, HFCs et PFCs).

(4) tCO<sub>2</sub>e : tonne équivalent CO<sub>2</sub> (comprenant les gaz à effet de serre suivants : CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, HFCs et PFCs).

(5) Émissions équivalent CO<sub>2</sub> incluant les émissions des périmètres 1 et 2 liées aux activités sur sites (combustion mobile comprise).

(6) Les valeurs liées aux émissions équivalent CO<sub>2</sub> incluent 100 % des émissions, sur la base de l'intensité et du flux de nos trois principaux sous-traitants. Les chiffres de 2010 ont été réévalués car nos contrats avec ces sous-traitants permettent désormais un meilleur reporting.

(7) Le transport de produits inclut 100 % des émissions par voie aérienne et maritime uniquement.

(8) Facteurs d'émission de CO<sub>2</sub> basés sur les valeurs issues de l'IPCC et conservés d'une année sur l'autre par souci de cohérence des données.

(9) En 2011, nous avons pu évaluer l'indicateur lié aux trajets domicile-travail à l'échelle mondiale. Les estimations de 2009 et 2010 ont donc été revues.

(10) La consommation de papier inclut 100 % du papier dans les opérations, acheté avec un contrat Groupe. L'indicateur n'inclut pas les supports marketing imprimés en dehors de l'entreprise.

(11) Valorisé signifie ni mis en décharge ni incinéré sans récupération d'énergie.

(12) Associée aux nouveaux produits de l'année.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX 2011

	Unités	2009	2010 <sup>(1)</sup>	2011	Périmètre 2011
<b>Consommation d'énergie<sup>(17)</sup></b>					
Consommation d'électricité	GWh	1 197	1 125	1 014	<b>100 %</b>
Consommation d'électricité par salarié	MWh	15	15	13	<b>100 %</b>
Consommation d'énergie fossile	GWh	373	308	317	<b>100 %</b>
Consommation d'énergie fossile par salarié	MWh	5	4	4	<b>100 %</b>
Consommation totale d'énergie incluant l'eau chaude et l'eau réfrigérée	GWh	1 634	1 491	1 357	<b>100 %</b>
Consommation totale d'énergie par salarié	MWh	20	19	18	<b>100 %</b>
<b>Eau et déchets</b>					
Consommation d'eau potable	m <sup>3</sup>	2 754 507	2 744 454	2 765 474	<b>100 %</b>
Consommation d'eau potable par salarié	m <sup>3</sup>	35	36	38	<b>100 %</b>
Production de déchets dangereux	t	1 517	2 230	1 116	<b>100 %</b>
Production de déchets dangereux par salarié	kg	19	28	15	<b>100 %</b>
Pourcentage de déchets dangereux valorisés <sup>(11)</sup>	%	79	80	50	<b>100 %</b>
Production de déchets non dangereux	t	29 932	19 767	20 934	<b>100 %</b>
Pourcentage de déchets non dangereux par salarié	kg	382	248	275	<b>100 %</b>
Pourcentage de déchets non dangereux valorisés	%	58	68	71	<b>100 %</b>
Production de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) <sup>(19)</sup>	t	3 380	4 464	6 314	<b>100 %</b>
Pourcentage de déchets DEEE valorisés/réutilisés	%	99	98	96	<b>100 %</b>
<b>Autres émissions</b>					
Solvants		Quantités négligeables, indicateur non pertinent et non consolidé			
Hydrocarbures halogénés		Quantités négligeables, indicateur non pertinent et non consolidé			
Rejets dans l'eau (métaux lourds)		Quantités négligeables, indicateur non pertinent et non consolidé			
Substances qui appauvrisent la couche d'ozone		Quantités négligeables, indicateur non pertinent et non consolidé			
NOx, SOx et autres polluants atmosphériques <sup>(18)</sup>	tonnes	NA	NA	103	<b>100 %</b>
<b>Divers</b>					
Pourcentage de salariés travaillant sur des sites de production certifiés ISO 14001	%	39	29	39	<b>100 %</b>
Nouveaux produits faisant l'objet d'une éco-déclaration <sup>(12)</sup>	%	100	100	100	<b>100 %</b>
Amélioration du rendement énergétique de nos produits clés <sup>(13)</sup>	%	NA	20	NA	<b>100 %</b>
Transport intérieur de marchandises par camion <sup>(14)</sup>	%	NA	NA	98	<b>100 %</b>
Transport maritime international de marchandises <sup>(14)</sup>	%	NA	NA	40	<b>100 %</b>

(13) Produits nouveaux ou récemment développés suivant une courbe de cycle de vie ascendante ; amélioration en 2011 par rapport au niveau de 2008. La prochaine mise à jour sera publiée dans le rapport Développement durable 2012, conformément à notre objectif qui prévoit d'améliorer d'au moins 25 % l'efficacité énergétique fonctionnelle de nos produits clés d'ici fin 2012 (par rapport au niveau de 2010).

(14) Nouveaux indicateurs publiés pour la première fois dans ce rapport. Aucune donnée disponible pour les années précédentes.

(15) Le total général de 2009 et 2010 a été modifié cette année en raison de la redéfinition de deux indicateurs du périmètre 3 (sous-traitance de fabrication et trajets domicile-travail). Au fur et à mesure que nous intégrerons de nouveaux indicateurs du périmètre 3 et développerons des méthodes de calcul plus précises, nous réévaluerons les précédents chiffres afin d'obtenir une meilleure base de comparaison.

(16) Pour ces nouveaux indicateurs du périmètre 3, nous n'avons pas été en mesure de calculer les émissions de la période précédent 2010.

(17) Énergie consommée pour les activités sur sites uniquement.

(18) Notre évaluation des émissions résultant de la combustion de carburant sur nos sites inclut les données suivantes : NO x=47; CO=33; TSP=5; Pb=0; SO 2=16 et VO C=2.

(19) Les données DEEE incluent les déchets électroniques générés par les activités d'Alcatel-Lucent et les reprises DEEE ; ne sont pas prises en compte dans la production par salarié puisque la production inclut la reprise.

(20) Inclut les équipements électroniques valorisés.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

## DÉFINITIONS ET MÉTHODOLOGIE

Le périmètre de reporting 2011 concernant la consommation d'énergie et d'eau inclut tous les sites d'Alcatel-Lucent, en location ou en propriété en décembre 2011.

✓ Pour l'exercice 2011, 292 sites, représentant 85 % des salariés d'Alcatel-Lucent et 85 % de la superficie totale des sites du Groupe, ont été inclus dans la campagne de reporting.

✓ À partir de ce périmètre, le nombre de sites ayant réellement contribué à la collecte d'indicateurs et le pourcentage de salariés d'Alcatel-Lucent correspondant sont indiqués ci-dessous :

**I.** Concernant la consommation d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub> : 100 % des sites ont été pris en compte, avec des données spécifiques sur les sites étudiés et des facteurs d'estimation de consommation pour tous les sites non-contributeurs.

**II.** Concernant la consommation d'eau : 117 sites, soit 65 % des salariés du Groupe. Une extrapolation a été réalisée à partir des ratios par salarié afin d'obtenir des indicateurs couvrant 100 % des salariés du Groupe.

**III.** Concernant la production de déchets dangereux : 156 sites, soit 48 % des salariés. Une extrapolation a été réalisée à partir des ratios par salarié afin d'obtenir des indicateurs couvrant 100 % des salariés du Groupe.

**IV.** Concernant la production de déchets non dangereux : 114 sites, soit 54 % des salariés. Une extrapolation a été

réalisée à partir des ratios par salarié afin d'obtenir des indicateurs couvrant 100 % des salariés du Groupe.

**V.** Concernant la production de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) : 220 sites, soit 54 % des salariés. Une extrapolation a été réalisée à partir des ratios par salarié afin d'obtenir des indicateurs couvrant 100 % des salariés du Groupe.

Afin de fixer des limites aux organisations et d'assurer le reporting des émissions de gaz à effet de serre (GES) au niveau du Groupe, Alcatel-Lucent adoptera une démarche de « contrôle opérationnel ». 100 % des émissions de GES produites par les opérations que nous contrôlons seront pris en compte. Malgré le choix de cette approche, Alcatel-Lucent tâchera d'obtenir des informations de la part des gérants des lieux en location dans les cas où la consommation pourra être attribuée avec exactitude aux zones louées, avec des compteurs électriques différents, par exemple. S'il est impossible d'obtenir ces informations, la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel devra être estimée à l'aide des mesures d'intensité énergétique définies dans notre plan de gestion.

### ÉVOLUTIONS 2010-2011

Le périmètre de la campagne de reporting développement durable 2011 a été élargi par rapport à 2010. En 2011, tous les sites capables de collecter des informations relatives à la consommation d'énergie, indépendamment de leur superficie et de leurs effectifs, ont été

tenus de participer à la campagne de collecte d'indicateurs en ligne. Un nombre croissant d'indicateurs réels relatifs aux sites a ainsi été collecté, nécessitant moins d'estimations pour atteindre une couverture du Groupe à 100 %.

L'aménagement des sites pour une utilisation optimale des ressources ainsi que la mise en place de projets d'efficacité énergétique et de programmes de sensibilisation environnementale des salariés ont permis une diminution réelle des émissions de CO<sub>2</sub> de 10 % par rapport à 2010. Cela se traduit par une réduction de 9,9 % de la consommation électrique et une modeste réduction de la consommation d'eau chaude et vapeur. En 2011, la consommation d'eau a augmenté de moins de 1 %. Ceci s'explique par un été exceptionnellement chaud en Europe et par une meilleure communication de la part des sites.

Nous avons clarifié la formulation de notre engagement « réduire de 50 % l'empreinte carbone absolue (équivalent CO<sub>2</sub>) d'ici 2020 par rapport au niveau de 2008 » en ajoutant la mention « liée à nos activités », pour y inclure uniquement les émissions des périmètres 1 et 2. En effet, nous ajoutons progressivement de nouveaux indicateurs au périmètre 3 et souhaitons conserver une référence de base stable pour le suivi de nos progrès. D'autre part, nous travaillons constamment à réduire ces émissions avec nos fournisseurs clés, même si elles ne font pas partie de notre objectif de réduction de 50 %.



### AVIS ERNST & YOUNG

#### HARA, un nouvel outil de reporting environnemental

En 2011, Alcatel-Lucent a mis en place un nouvel outil de reporting des données environnement, santé et sécurité (*Environment, Health & Safety*, EHS) appelé HARA. Cet outil, utilisé en vue de récolter, reporter et analyser les indicateurs EHS, contribue à une meilleure fiabilité des données reportées dans le rapport Développement durable. Il comporte un ensemble de contrôles automatiques permettant la détection d'irrégularités et d'anomalies dans les données reportées. Cet outil permet par ailleurs d'effectuer un suivi mensuel de la performance EHS des différents établissements du Groupe, facilitant ainsi la mise en œuvre de plans d'amélioration de la performance.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

CONSOMMATION D'ÉNERGIE DIRECTE RÉPARTIE PAR SOURCE D'ÉNERGIE PRIMAIRE EN 2011

	TOTAL	CO <sub>2</sub> e	GWh	GJ	
<b>Consommation totale en joules ou ses multiples</b>					
Exploitation_Gaz de charbon	3 472,01	MWh	559	3	12 499
Exploitation_Combustible distillé (#1, 2, 4 et gazole)	3 680 161,67	litres	9 913	39	141 555
Exploitation_Gaz naturel	237 249,5	MWh	43 075	237	854 098
Exploitation_Propane	19 410,22	litres	30	0,1	495
Exploitation_Fioul résiduel (#5, 6)	317 534	litres	995	4	13 276
Exploitation Sources mobiles_Gaz naturel comprimé	1 010	Kg	1	0,01	53
Exploitation Sources mobiles_Gazole	1 793 288,51	litres	4 852	19	68 668
Exploitation Sources mobiles_Éthanol	225 430	litres	18	1	5 311
Exploitation Sources mobiles_Essence	1 299 515,83	litres	3 054	13	45 037
Exploitation Sources mobiles_Gaz naturel liquéfié	31 458	litres	40	0,2	724
Exploitation Sources mobiles_Propane	74 284,87	litres	115	1	1 893
	<b>62 652</b>			<b>1 143 609</b>	
<b>Consommation d'énergie directe totale, en joules ou ses multiples, par source d'énergie primaire renouvelable</b>					
Exploitation Sources mobiles_Éthanol	225 430	litres	18	1	5 311
<b>Consommation d'énergie directe totale, en joules ou ses multiples, par source d'énergie primaire non renouvelable</b>					
Exploitation_Gaz de charbon	3 472,01	MWh	559	3	12 499
Exploitation_Combustible distillé (#1, 2, 4 et gazole)	3 680 161,67	litres	9 913	39	141 555
Exploitation_Gaz naturel	237 249,5	MWh	43 075	237	854 098
Exploitation_Propane	19 410,22	litres	30	0,1	495
Exploitation_Fioul résiduel (#5, 6)	317 534	litres	995	4	13 276
Exploitation Sources mobiles_Gaz naturel comprimé	1 010	Kg	1	0,01	53
Exploitation Sources mobiles_Gazole	1 793 288,51	litres	4 852	19	68 668
Exploitation Sources mobiles_Essence	1 299 515,83	litres	3 054	13	45 037
Exploitation Sources mobiles_Gaz naturel liquéfié	31 458	litres	40	0,2	724
Exploitation Sources mobiles_Propane	74 284,87	litres	115	1	1 893
	<b>62 634</b>			<b>1 138 298</b>	

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

CONSOMMATION D'ÉNERGIE INDIRECTE RÉPARTIE PAR SOURCE D'ÉNERGIE PRIMAIRE EN 2011

	TOTAL	CO <sub>2</sub> e	GWh	GJ	GJ renouvelables	GJ non renouvelables
<b>Énergie indirecte totale consommée par des sources indirectes non renouvelables et par des sources indirectes renouvelables, en termes d'énergie intermédiaire</b>						
Eau chaude/vapeur achetée	25 378	MWh	5 761	25	91 362	29 468
Eau réfrigérée achetée	411	MWh	221	0,4	1 478	160
Électricité achetée	1 013 648	MWh	512 474	1 014	3 649 133	746 763
<b>TOTAL</b>	<b>518 456</b>		<b>3 741 973</b>		<b>776 390</b>	<b>2 965 583</b>

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

**3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS**

**OBJECTIFS**

**GESTION DE L'INNOVATION**

Voir page 69

**RÉDUCTION DE L'IMPACT DE NOS PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT**

Voir page 69

**RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE**

Voir page 69

**CAPITAL HUMAIN**

Voir page 99

**ENGAGEMENTS RSE POUR LES ANNÉES À VENIR**

**D'ICI 2014 :** Tripler le nombre de projets de recherche communs avec des universités sur des technologies respectueuses de l'environnement au cours des trois années à venir.<sup>(1)</sup>

**D'ICI 2014 :** Doubler le pourcentage de projets de recherche consacrés directement aux technologies éco-efficaces, autrement dit à des innovations dont la fonction principale consiste à réduire la consommation énergétique. Par exemple, un réseau d'antennes actives (ou le réseau d'antennes à grande portée développé pour GreenTouch et s'appuyant sur des technologies existantes – technologie MIMO massive – afin d'augmenter l'efficacité énergétique, par opposition à la capacité).<sup>(1)</sup> Calendrier : 3 ans.

**D'ICI 2014 :** Doubler le pourcentage de projets de recherche pour lesquels la responsabilité environnementale est une conséquence indirecte (ou un avantage parmi d'autres), par exemple, le cube lightRadio.<sup>(1)</sup> Calendrier : trois ans.

**D'ICI 2014 :** Le total composite cible des projets se traduisant par des innovations avec des avantages directs ou indirects en matière de responsabilité environnementale doit représenter environ 30 % des projets de recherche pour cette période.<sup>(1)</sup>

(1) Même si ces objectifs ont été atteints en 2011, nous continuerons de nous engager en faveur des technologies hautement éco-efficaces jusqu'en 2014.

**D'ICI 2012 :** Améliorer l'efficacité énergétique de nos produits clés\* d'au moins 25 % avant la fin de l'année 2012 (par rapport à 2010).

\* Nouveaux produits ou produits récemment développés sur une courbe de cycle de vie ascendante.

**D'ICI 2015 :** Améliorer l'efficacité énergétique de nos produits lightRadio d'au moins 75 % d'ici 2015 (par rapport à 2008).

**D'ICI 2012 :** Tirer parti de notre capacité d'innovation afin d'établir une méthodologie commune pour mesurer l'empreinte carbone des produits de télécommunications réseau sur leur cycle de vie.

**D'ICI 2015 :** Éliminer le PVC de tous les produits d'ici 2015.\*

\* Sous réserve de l'existence d'alternatives viables d'un point de vue technique, environnemental et économique.

**D'ICI 2020 :** Réduire de 50 % l'empreinte carbone absolue (équivalent CO<sub>2</sub>) liée à nos activités d'ici 2020 (par rapport à l'année 2008).

**D'ICI 2013 :** Réduire la consommation d'eau de 20 % par rapport à l'année 2010.

**D'ICI 2012 :** Lancer une planification des effectifs sur trois ans avec des plans de développement et des mesures de performance du capital humain. S'appuyer sur les résultats de l'année 2011 pour optimiser les capacités de planification des ressources à moyen et long termes.

**D'ICI 2012-2014 :** Obtenir la certification SA 8000 au Brésil et au Mexique avant la fin de l'année 2012. Étendre l'objectif à d'autres pays déjà en conformité avec les exigences SA 8000.

**D'ICI 2014 :** Augmenter de 20 % la représentation des femmes aux postes de direction.

**D'ICI 2014 :** Étendre les accords existants sur l'égalité salariale. D'ici 2012, mettre en place un plan destiné à limiter les écarts de salaires.

**D'ICI 2012 :** Étendre le nombre de pays où sont appliquées des politiques de télétravail en signant des accords en Chine et en Inde.

**D'ICI 2013 :** Développer un système d'apprentissage à l'échelle de l'entreprise combinant la prise en charge existante des formations officielles de l'entreprise avec les nouvelles plateformes interactives d'apprentissage et de connaissances orientées salariés.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Gestion des futurs dirigeants : poursuivre les efforts mis en œuvre en 2011 avec le déploiement d'un processus pour identifier les salariés à haut potentiel, l'utilisation de réseaux pour assurer la relève et le lancement d'une nouvelle offre de développement du leadership.

**D'ICI 2013 :** [NOUVEAU] Engagement des salariés : lancement prochain d'une enquête sur l'implication des salariés pour comprendre les actions d'amélioration possibles en matière de capital humain.

**D'ICI 2013 :** [NOUVEAU] Carrières techniques : déploiement d'un outil d'évolution de carrière pour les experts techniques, en complémentarité avec les processus mis en place pour la gestion des futurs dirigeants.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Accréditation professionnelle : doubler le nombre de nouveaux salariés accrédités pour le faire passer à 1000 avant la fin de l'année 2012.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Formation communautaire : en s'appuyant sur nos talents, lancer la formation communautaire pour sept postes stratégiques comme solution parallèle d'apprentissage accéléré.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Mixité : déployer un module de sensibilisation à la parité pour tous les responsables d'équipe avant la fin de l'année 2012.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION | 3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX | 3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS | 3.4 PALMARÈS 2011

## OBJECTIFS

### PARTIES PRENANTES : RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Voir page 28

### PHILANTHROPIE FONDATION ALCATEL-LUCENT

Voir page 129

### ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Voir page 53

### GOUVERNANCE

Voir page 45

### CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Voir page 140

## ENGAGEMENTS RSE POUR LES ANNÉES À VENIR

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] D'ici 2012, améliorer notre programme de satisfaction client en proposant un feedback plus rapide et des plans d'amélioration. Nous poserons des questions plus ouvertes qui permettront aux clients de mieux exprimer ce qui est important pour eux. Objectif : taux de réponse de 45-56 % (avec 56 % = meilleur taux) aux enquêtes sur les produits et les relations clients.

### PARTIES PRENANTES : RELATIONS INSTITUTIONNELLES

Voir page 35

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Continuer de promouvoir, par le biais de l'équipe Relations institutionnelles, des plans numériques dans les pays du monde entier pour que chacun bénéficie des avantages des TIC.

**D'ICI 2012 :** Continuer de promouvoir, par le biais de l'équipe Relations institutionnelles et en relation avec les autorités publiques, les meilleures politiques RSE (en particulier pour la gouvernance), afin d'améliorer la législation et les initiatives volontaires.

**D'ICI 2014 :** Par le biais de la Fondation Alcatel-Lucent, proposer une formation numérique à 13 500 enfants sur la période 2010-2014.

**D'ICI 2013 :** [NOUVEAU] Par le biais de la Fondation Alcatel-Lucent, créer une stratégie à l'échelle de l'entreprise pour orienter les activités philanthropiques du Groupe et intégrer des priorités adaptées aux enjeux commerciaux. Mise en place d'un système de mesure des résultats et de l'impact.

**D'ICI 2013 :** [NOUVEAU] Lancer un programme pour encourager le bénévolat chez les salariés en améliorant les compétences et en proposant des formations en matière d'investissement communautaire.

**D'ICI 2012 :** Formation des responsables d'équipe : objectif de 100 % de participation à la formation sur l'éthique du management.

**D'ICI 2012 :** Formation sur l'intégrité : objectif de 100 % de participation aux formations sur l'éthique et la conformité à destination des salariés du monde entier.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Conflit d'intérêts : améliorer la transparence autour de la divulgation des conflits d'intérêts potentiels.

**D'ICI 2012 :** Améliorer la répartition hommes-femmes dans notre conseil d'administration.

### GESTION DES RISQUES ET DES CRISES

Voir page 51

**D'ICI 2012 (Asie-Pacifique) ; 2013 (EMOA, Amériques) :** Disposer d'une cartographie des risques pour chaque région, en les actualisant tous les deux ans.

**D'ICI 2012 :** Disposer d'une cartographie des risques actualisée au niveau du Groupe.

**D'ICI 2012 :** Mettre en place des mesures de prévention et un suivi pour plus de 80 % des risques majeurs.

**D'ICI 2012 :** Organiser un examen ERM annuel avec le Comité de l'Audit et des Finances.

**D'ICI 2012 :** Intégrer plus de 90 % des fonctions critiques dans notre programme consolidé de gestion de la continuité d'activité.

**D'ICI 2012 :** [NOUVEAU] Procéder à au moins un exercice de simulation de crise.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

**3.4 PALMARÈS 2011**  
En 2011, Alcatel-Lucent a reçu divers prix et récompenses pour ses performances RSE et ses efforts d'innovation. De nombreux salariés ont été distingués pour leur contribution, témoignant du talent présent au sein de l'entreprise. Nous avons souhaité inclure quelques-uns de ces prix dans cette édition du rapport Développement durable.

**3.4.1 Classement international**

**3.4.1.1 Leader du secteur pour le « Dow Jones Sustainability Index »**

En 2011, Alcatel-Lucent s'est hissé au premier rang du secteur des technologies de communication dans le classement du *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). L'entreprise est arrivée en tête des 14 organisations analysées par le groupe *Sustainable Asset Management* (SAM), l'agence d'évaluation du DJSI.

Le DJSI a été développé pour fournir aux gestionnaires d'actifs des repères objectifs permettant d'évaluer les entreprises et d'administrer leur portefeuille en matière de développement durable. En plus d'illustrer les performances financières de l'entreprise, la présence dans l'indice souligne les progrès accomplis par Alcatel-Lucent dans un certain nombre de domaines RSE : performances environnementales, gouvernance, évaluation des risques, chaîne d'approvisionnement responsable, support communautaire et gestion des ressources humaines. Ces évaluations se traduisent par des scores sur trois plans : économique, environnemental et social.



[En savoir plus sur le DJSI](#)

**3.4.1.2 « Sustainability Yearbook 2012 »**

Alcatel-Lucent a été sélectionné pour figurer dans l'édition 2012 du *Sustainability Yearbook* du groupe SAM, qui distingue les meilleures organisations (15 %) parmi les 2500 plus grandes entreprises du monde dans 58 secteurs différents. Pour l'année 2012, Alcatel-Lucent a reçu trois distinctions majeures, à savoir *Gold Class*, *Sector Leader* et *Sector Mover*, qui viennent récompenser les progrès réguliers d'Alcatel-Lucent pour mettre en œuvre une approche RSE en adéquation avec ses priorités commerciales.

[Entretien avec Christine Diamente, directrice du Développement durable, Alcatel-Lucent](#)



[En savoir plus sur le Sustainability Yearbook du groupe SAM](#)

**3.4.1.3 Référence en matière d'émissions de carbone**

Alcatel-Lucent se soumet chaque année aux questions du *Carbon Disclosure Project* (CDP). En 2011, l'entreprise a obtenu un score de 89 sur 100 et a décroché sa place dans le *Carbon Performance Leadership Index*. Le score CDP permet d'évaluer le niveau des mesures sur le changement climatique apparaissant dans les réponses des entreprises. Cette distinction témoigne de notre capacité à mettre nos engagements en pratique.

Représentant quelque 550 groupes d'investisseurs, gérant un total de plus de 71 000 milliards de dollars en 2011, le CDP a pour mission d'« accélérer le développement de solutions au changement climatique en éclairant les décisions relatives aux activités commerciales, aux politiques et aux investissements par une information pertinente ». Le CDP attribue un score et une zone de performance aux entreprises répondant aux critères

requis. En plus d'avoir obtenu une place dans le *Carbon Performance Leadership Index*, Alcatel-Lucent a atteint la zone A et amélioré son score de 10 % par rapport à l'année précédente.

**CARBON DISCLOSURE PROJECT**

[En savoir plus via notre blog](#)

[En savoir plus sur le CDP](#)

**3.4.1.4 « FTSE4Good »**

Les indices FTSE4Good mesurent avec objectivité les performances des entreprises respectant des normes RSE reconnues au niveau mondial. En 2011, Alcatel-Lucent faisait une nouvelle fois partie du classement FTSE4Good, après évaluation des risques et des performances en termes d'environnement et de gouvernance, ainsi que sur le plan social. Cette évaluation a été effectuée par EIRIS, l'agence de notation du FTSE4Good.



[En savoir plus sur FTSE4Good](#)

[En savoir plus sur EIRIS](#)

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

### 3.4.2 Récompenses en matière d'environnement, de santé et de sécurité

#### 3.4.2.1 Récompense pour nos efforts environnementaux à Anvers

En juin 2011, Alcatel-Lucent a reçu une récompense de la charte de l'environnement d'Anvers pour la mise en œuvre de programmes respectueux de l'environnement tels que la réduction de papier, le lancement de GreenTouch et la diminution de la consommation de gaz sur son site d'Anvers.



▲ Kris Van Doren, responsable EHS pour la région EMOA, recevant la récompense au nom d'Alcatel-Lucent.

#### 3.4.2.2 Engagements pour la santé et la sécurité en Chine

Alcatel-Lucent s'est vu décerner diverses certifications et récompenses l'année dernière en Chine pour ses performances en matière de santé et de sécurité. Alcatel-Lucent Shanghai Bell a passé avec succès le deuxième audit sur site dans le cadre du processus ISO 14001 EMS (*Environmental Management System*). Nous avons également réussi l'évaluation annuelle portant sur l'intégrité de notre production, réalisée par l'organisme municipal en charge de cette question à Shanghai. Nous avons reçu le

prix *Trusted Enterprise for Environmental Protection* pour la deuxième fois consécutive.

Alcatel-Lucent Qingdao a obtenu un prix d'excellence en matière de production propre et a été reconnue comme entreprise respectueuse de l'environnement dans la province de Shandong.

Notre client Hong Kong Electric a salué nos efforts en matière de sécurité avec un prix *Good Safety Performance*, qui vient récompenser le travail des salariés et des prestataires sur la base du taux de participation EHS, des performances de sécurité et des audits de sécurité HEC.



▲ Margaret Lee, responsable d'équipe CAT pour Alcatel-Lucent, recevant le prix lors d'une cérémonie le 14 juin 2011.

#### 3.4.2.3 « BizSafe » à Singapour

Alcatel-Lucent Singapour a obtenu la certification BizSafe niveau 3 du *Workplace Safety and Health (WSH) Council* de Singapour en décembre dernier. BizSafe est un programme à cinq niveaux qui aide les entreprises à améliorer la santé et la sécurité sur leurs sites. Pour obtenir la certification BizSafe, Alcatel-Lucent Singapour a dû se soumettre à un audit *Workplace Safety and Health (WSH)* afin de juger de la conformité de l'entreprise avec les réglementations de gestion des risques du *Workplace Safety and Health Act* et les exigences du niveau 3 BizSafe.

#### 3.4.3 Une performance environnementale reconnue

##### 3.4.3.1 Classement international

Les performances environnementales d'Alcatel-Lucent ont été évaluées et reconnues par plusieurs organismes officiels en 2011, dont l'*Environmental Investment Organization (EIO)*, *Newsweek* et *Greenpeace*.

- L'EIO a placé Alcatel-Lucent au quatrième rang mondial et en tête pour le secteur des technologies dans son classement *ET Global 800 Carbon*. Il prend en compte la précision, la transparence et la vérification du reporting des émissions de l'entreprise dans son rapport Développement durable annuel et l'évaluation CDP.



▲ En savoir plus sur le *ET Global 800 Carbon*

- Le Groupe s'est hissé dans les 10 % d'entreprises les plus performantes, parmi 500, du classement des meilleures entreprises mondiales en matière d'environnement réalisé par *Newsweek*. Il prend la septième place – sur 26 – dans le secteur des équipementiers.

En savoir plus sur le classement de *Newsweek*

- Pour sa première participation, Alcatel-Lucent a emporté la sixième place générale et la deuxième place de l'édition 2011 du *Greenpeace Cool IT Leaderboard*, dans la catégorie de l'impact énergétique des technologies de l'information.

En savoir plus sur le *Cool IT Leaderboard 5*

##### 3.4.3.2 Une démarche éco-efficace récompensée en 2011

En 2011, Alcatel-Lucent a été distingué pour son engagement en matière d'éco-efficacité lors de plusieurs grands événements du secteur.

- L'entreprise a été désignée meilleur fournisseur de l'année et a reçu le prix *Green Technology Initiative* aux *World Vendor Awards*. Avec la signature de gros contrats et le lancement de nouveaux produits innovants, comme lightRadio, « Alcatel-Lucent est le groupe à suivre en 2011 », selon la formule affichée sur les écrans lors de la cérémonie.
- Alcatel-Lucent a reçu deux prix aux *Emerging Technology Awards 2011*, un pour lightRadio dans la catégorie des infrastructures WAN (Wide Area Network) et un pour *Telehealth Manager* dans la catégorie des applications mobiles pour les domaines de la santé, du bien-être et de la forme.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

**Outre les prix mentionnés ci-dessus, lightRadio a fait l'objet d'un intérêt considérable l'an passé, avec une multitude de récompenses, parmi lesquelles :**

- Prix *Telecom Asia Readers' Choice* – Prix spécial du rédacteur en chef pour l'innovation LTE
- *LightReading* – Meilleur nouveau produit mobile
- *4G World* – Services et technologies de réseaux d'accès haut débit (mobile)
- Prix *Popular Mechanics Breakthrough* – Récompense décernée aux innovateurs les plus talentueux
- Prix *BBWF Infovision* – Meilleures technologies pour les services haut débit
- Prix *Tech Titan Corporate Horizon* – Meilleure innovation dans le secteur des technologies et des communications
- Prix *Mobile Merit* – Meilleure infrastructure technologique mobile
- Prix *GTB Innovation* – Meilleure innovation en matière de communications mobiles
- Prix *Industry Achievement* – Meilleure innovation en matière de technologies réseau



- Prix *NGN Leadership* – Meilleurs produits, services et technologies pour les réseaux de nouvelle génération
- Prix *CTIA E-Tech* – Meilleure innovation en matière d'infrastructure réseau mobile

#### 3.4.4 Diversité et talents

- 3.4.4.1 « *Corporate Equality Index* » de la « *Human Rights Campaign Foundation* » Pour la troisième année consécutive, Alcatel-Lucent fait partie du *Corporate Equality Index* de la *Human Rights Campaign (HRC) Foundation*. La fondation HRC a évalué 590 entreprises sur leur respect des salariés, clients et investisseurs homosexuels, bisexuels et transsexuels. Alcatel-Lucent a été l'une des 305 entreprises à atteindre le score maximal de 100 pour son engagement en faveur de la protection des individus contre toute discrimination professionnelle en raison de leur expression, identité ou orientation sexuelle.

#### 3.4.4.2 Distinction des salariés

**En plus des divers prix reçus par l'entreprise pour ses performances RSE l'année dernière, certains salariés d'Alcatel-Lucent ont été distingués pour leur contribution individuelle :**

- Christel Heydemann, directrice des Ressources humaines & de la Transformation d'Alcatel-Lucent, a été invitée à rejoindre la communauté internationale des *Young Global Leaders* du Forum économique mondial (*World Economic Forum, WEF*) pour 2012. La mission de cette communauté

est de « faire émerger un monde meilleur ».

[En savoir plus sur les \*Young Global Leaders du WEF\*](#)

[Blog de Christel](#)

- Mohamed El-Haw, conseiller en formation chez Alcatel-Lucent au Caire et PDG de Taleeda, a été désigné pour faire partie des *Global Shapers* du WEF en octobre 2011. Cette communauté regroupe des jeunes gens susceptibles d'occuper des postes à responsabilités dans n'importe quel secteur de la société en partant du principe que la moitié de la population mondiale actuelle a moins de 27 ans.

[En savoir plus sur les \*Global Shapers du WEF\*](#)

[Blog de Mohamed](#)

- Gabriel Charlet, responsable de recherches sur les technologies optiques au sein des Bell Labs à Villarceaux, en France, s'est vu remettre le prix *World Technology* dans la catégorie Communications au cours d'une cérémonie organisée par le *World Technology Network (WTN)* au siège des Nations Unies à New York en novembre 2011. Il a été choisi pour devenir membre du WTN. Les prix décernés par le WTN en partenariat avec *TIME, Fortune, CNN et Science/AAAS and Technology Review*, sont également appelés les « *Oscars du monde technologique* ».

- En décembre 2011, Merouane Debbah, professeur de la prestigieuse école Supélec en France et plus jeune directeur de la chaire Alcatel-Lucent dédiée à la radio flexible, a reçu le prix Brillouin-Glavieux, créé par la *Society of Electricity and Electronics (SEE)* et par la branche française de l'*IEEE* pour distinguer les travaux de chercheurs de moins de 40 ans dans les domaines des sciences, des technologies et de l'innovation. Merouane Debbah a été récompensé pour ses recherches sur la théorie des matrices appliquée aux communications mobiles.

[En savoir plus sur ce prix](#)

- En Amérique du Nord, Alcatel-Lucent a reçu divers prix d'excellence relatifs à la diversité des fournisseurs tout au long de l'année 2011. L'entreprise figurait notamment sur la liste des meilleures entreprises américaines en matière de promotion de l'entrepreneuriat féminin (*America's Top Corporations for Women's Business Enterprises*) du *Women's Business Enterprise National Council (WBENC)* pour la quatrième année consécutive.

[Pour en savoir plus, voir p. 146](#)

[En savoir plus sur le site dédié au palmarès d'Alcatel-Lucent](#)



“

« Je cherche en permanence à comprendre le monde d'aujourd'hui, avec ses contrastes et ses acteurs, pour essayer de faire la différence, que ce soit en tant que dirigeante ou en tant que citoyenne du monde. Forte de ces enseignements, mon ambition est de contribuer à la transformation des communautés grâce à l'éducation, au tutorat et à l'adhésion des chefs d'entreprise à un système de valeurs fondamentales plus équilibré et plus proactif, adapté à la réalité actuelle. »

**CHRISTEL HEYDEMANN  
DIRECTRICE DES  
RESSOURCES  
HUMAINES ET DE LA  
TRANSFORMATION  
ALCATEL-LUCENT**

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

3.1 RÉALISATIONS 2011 ET PROGRESSION

3.2 INDICATEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

3.3 ENGAGEMENTS RSE POUR 2012 ET APRÈS

3.4 PALMARÈS 2011

### 3.4.5 Reconnaissance mondiale

#### 3.4.5.1 Chine

Alcatel-Lucent figurait dans le top 10 du classement *Southern Weekly* des contributions à la Chine par des entreprises Fortune 500 en 2011, avec une première place dans le secteur des télécommunications. Il s'agit de la meilleure performance de l'entreprise depuis son entrée dans l'indice en 2007. En ce qui concerne les sous-catégories, l'entreprise est arrivée 14<sup>ème</sup> pour les activités philanthropiques et caritatives et 19<sup>ème</sup> pour l'image publique.

Afin de tenir ses engagements, à savoir proposer des technologies éco-efficaces, développer une chaîne d'approvisionnement responsable et contribuer à la création d'une société saine et harmonieuse, Alcatel-Lucent Shanghai Bell (ASB, notre entreprise phare en Chine) a poursuivi son travail l'année dernière afin d'améliorer l'accès à l'éducation pour les enfants vivant dans les zones les moins développées du pays. À ce jour, ASB a ainsi soutenu 71 écoles dans 21 provinces et la Fondation Alcatel-Lucent a investi plus de quatre millions de yuans dans huit programmes caritatifs pour les adolescents défavorisés en Chine.

Le 11 novembre, la commission d'administration et de supervision des actifs publics chinoise a organisé une conférence sur le développement durable à Pékin. À cette occasion, ASB a reçu un prix d'excellence pour ses pratiques en matière de responsabilité sociale en 2011. Lors du huitième événement conjointement

organisé pour le symposium international de Shanghai sur la qualité et le forum de l'*International Academy for Quality*, ASB a reçu un prix RSE à Shanghai en 2011.

#### 3.4.5.2 Mexique

Alcatel-Lucent Mexique a obtenu, pour la deuxième année consécutive, la certification d'entreprise socialement responsable, remise par le *Centro Mexicano para la Filantropía*. Le processus d'évaluation rigoureux examine les relations de l'entreprise avec la communauté, la déontologie, la qualité de vie dans l'entreprise, ainsi que le respect et la protection de l'environnement.

Alcatel-Lucent Mexique a apporté sa contribution au processus de certification dans les domaines de la communication, des ressources humaines, des relations juridiques et gouvernementales, de l'Université Alcatel-Lucent et EHS.

#### En savoir plus (en espagnol)

#### 3.4.5.3 France

Engage, le réseau social interne d'Alcatel-Lucent, a remporté le trophée Environnement de travail & Mobilité lors de l'événement *IT'Night 2011* organisé en France. Adopté par plus de 57 000 salariés dans les 130 pays où l'entreprise est implantée, Engage a été lancé en 2010 pour favoriser la collaboration et la communication entre équipes.

#### En savoir plus

Au début du mois de janvier 2011, un budget triennal a été constitué pour promouvoir des actions en faveur de l'égalité hommes-femmes et éliminer les écarts de salaires. Alcatel-Lucent a ainsi réussi à réduire l'écart de 7 % à 1 %. Un programme de formation spécifique a par ailleurs été mis en œuvre pour lutter contre les stéréotypes et un nouveau modèle de développement professionnel basé sur les compétences a été proposé. Grâce à cet accord et à d'autres initiatives destinées à améliorer l'équilibre vie privée/vie professionnelle, nous avons obtenu le label Égalité professionnelle de l'AFNOR, qui nous a officiellement été délivré le 9 février 2012 par Roselyne Bachelot, ministre française des Solidarités et de la Cohésion sociale.

Lancé sous forme de pilote en 2010, le programme *College@work* a rencontré une réussite telle que nous avons décidé de le déployer sur dix sites français en 2011. Ce programme présente un double objectif : encourager plus de femmes à envisager une carrière dans notre secteur, en exposant les activités et les postes dans notre entreprise, et accompagner des élèves du secondaire dans le cadre d'un projet éducatif d'une semaine.

Enfin, le site industriel d'Alcatel-Lucent situé à Eu, en Haute-Normandie, a remporté un prix de développement durable en 2011. Ce prix récompense les entreprises qui prennent des engagements sur les questions environnementales et appliquent de bonnes pratiques.

La conférence sur l'illettrisme organisée par ce site en 2011 a été distinguée par le jury du prix du développement durable, témoignant de l'approche innovante et proactive d'Alcatel-Lucent.

#### 3.4.5.4 Espagne

En 2011, la ministre espagnole de la Santé, de la Politique sociale et de l'Égalité a remis à Alcatel-Lucent un prix pour l'égalité en entreprise. Ce prix récompense les organisations qui ont développé des politiques favorisant l'égalité, un traitement équitable dans l'environnement de travail et l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

#### 3.4.5.5 Royaume-Uni

Ces quatre dernières années, Alcatel-Lucent s'est associé à l'établissement *Haberdashers' School for Girls Monmouth* pour participer au programme *Engineering Education Scheme for Wales* (EESW), une compétition destinée à encourager les jeunes à se lancer dans une carrière d'ingénieur. En 2011, Steve Trott et Chris Dean, ingénieurs chez Alcatel-Lucent, ont ainsi apporté leur aide et donné des conseils techniques aux filles lors du développement, de la conception et de l'installation d'une station-relais pour améliorer la communication dans la Wye Valley. Cette initiative a obtenu le prix de la meilleure performance d'équipe, ainsi que des nominations pour la meilleure appréciation de problèmes de sécurité, l'utilisation la plus efficace des technologies de l'information et la présentation la plus pertinente de la solution choisie.

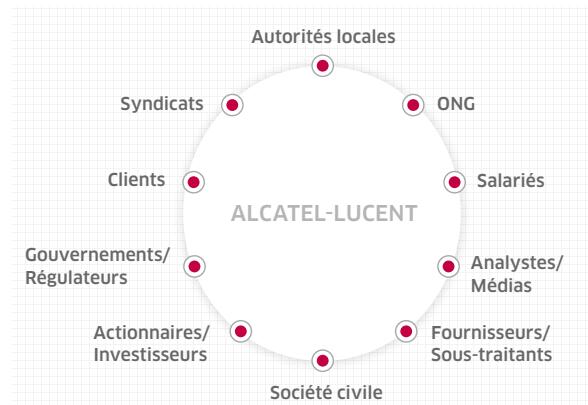
#### 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

# 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

## 4.1 DIALOGUE ET ACTION

Le dialogue avec les parties prenantes est la pierre angulaire de notre approche RSE. Nous nous engageons, de manière proactive et innovante, auprès de partenaires qui croient en notre vision : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté.**



## UNE ANNÉE D'ENGAGEMENTS

**AVRIL 2011** – Nous avons fêté la Semaine de la Terre en partageant des vidéos interactives, des blogs, des tweets sur notre stratégie d'éco-efficacité, des objectifs et des bonnes pratiques locales avec les salariés du monde entier.

**JUIN 2011** – Nous avons présenté nos priorités en matière de développement durable à l'entreprise via Engage, ce qui a suscité plus de 4000 réactions de salariés sur la façon d'améliorer les performances dans ce domaine. Ces commentaires ont été exposés aux 200 dirigeants les plus haut placés dans l'entreprise lors de la convention annuelle de la direction et ont été pris en compte pour l'élaboration du plan d'action RSE.

**JUIN ET SEPTEMBRE 2011** – Nous avons présenté l'édition 2010 de notre rapport Développement durable, ainsi que nos priorités et nos objectifs pour 2011, à notre communauté d'investisseurs, avec une série d'entretiens individuels sur les bonnes pratiques et l'amélioration de nos performances dans le cadre de la stratégie de l'entreprise à long terme.

**OCTOBRE 2011** – Ben Verwaayen a pris part à la réunion de la Commission sur le haut débit des Nations Unies à Genève, au cours de laquelle les commissaires ont présenté leurs exigences pour les gouvernements du monde entier afin d'atteindre les Objectifs du Millénaire pour le développement.

**OCTOBRE 2011** – Les Bell Labs ont co-organisé une conférence au Ghana avec l'entrepreneur social Bright Simons, des chefs de file du secteur et des représentants des pouvoirs publics, pour évoquer la création de nouvelles opportunités d'emploi basées sur la formation mobile (*mLearning*).

**OCTOBRE 2011** – Alcatel-Lucent a organisé une réunion avec le réseau local du Pacte mondial des Nations Unies à Anvers pour présenter ses activités et ses partenariats en faveur de l'éco-efficacité et de l'inclusion numérique.

**DÉCEMBRE 2011** – Stephen Carter, président de la région Europe, Moyen-Orient & Afrique et directeur Marketing & Communication d'Alcatel-Lucent, a rencontré la communauté britannique des jeunes dirigeants du monde, des entrepreneurs dans le domaine technologique et de grands chefs d'entreprise pour discuter du rôle de l'économie numérique dans la croissance pour le XXI<sup>e</sup> siècle au Royaume-Uni.

**MARS 2011** – L'équipe RSE et les membres du réseau ont rencontré virtuellement et physiquement Greenpeace au siège à Paris, afin d'envisager des solutions communes au changement climatique. Nous avons également invité Greenpeace à participer à la *Global e-Sustainability Initiative* pour promouvoir un dialogue ouvert sur le changement climatique dans le secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Nous avons poursuivi cette action avec des négociations lors de l'édition 2012 du Forum de Davos.

**MAI 2011** – Nous avons fait part de nos priorités et de nos engagements RSE au cours d'un forum avec l'ECID, qui regroupe les syndicats de salariés européens.

**JUILLET 2011** – Notre directeur général, Ben Verwaayen, Jean-Bernard Lévy, président de Vivendi, Rene Obermann, PDG de Deutsche Telekom, et 35 autres grands patrons ont rencontré Neelie Kroes, commissaire européenne en charge de la stratégie numérique, à Bruxelles. En 11 points, ils ont exposé des principes pour atteindre les objectifs de déploiement du très haut débit en Europe, et booster l'inclusion et l'économie numériques.

**SEPTEMBRE 2011** – Jeong Kim, président des Bell Labs et directeur de la Stratégie d'Alcatel-Lucent, a participé au Davos d'été du WEF à Dalian, en Chine, où il a rencontré les *Technology Pioneers*, jeunes scientifiques du monde et participants du WEF. Il a ainsi pu discuter avec eux du rôle de l'innovation et de la science afin de promouvoir une « croissance de qualité ». Au cours de ces trois jours dédiés à l'innovation sociale et à la croissance intelligente, il a fait part de ses réflexions en tant que blogueur invité du WEF.

**OCTOBRE 2011** – Rajeev Singh-Molares, président de la région Asie-Pacifique d'Alcatel-Lucent, a présidé un *Global Agenda Council* du WEF sur les TIC, au cours duquel des participants du monde entier ont réfléchi à l'importance du *mLearning* à Abou Dabi.

**NOVEMBRE 2011** – Alcatel-Lucent a organisé un boot camp virtuel de deux jours sur le thème de l'innovation sociale et du partage de valeur avec les salariés. Y ont participé cinq sites mondiaux et des dirigeants de l'entreprise via des vidéos YouTube<sup>TM</sup>.

**NOVEMBRE 2011** – Le directeur général d'Alcatel-Lucent a coprésidé le sommet indien sur le développement durable, ainsi que le sommet économique indien du WEF, à Mumbai. Il a dialogué avec les *Young Global Shapers*, jeunes dirigeants du monde et entrepreneurs sociaux sur le thème du « lien entre leadership et moyens d'existence ».

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

Tout au long de l'année 2011, Alcatel-Lucent a dialogué avec diverses parties prenantes, traditionnelles ou nouvelles, afin de répondre aux défis imposés par le changement climatique, l'économie numérique et l'inclusion rurale.

Dans chacune de ses interactions avec les parties prenantes, qu'il s'agisse d'acteurs des secteurs public et privé, d'universitaires ou de membres de la société civile, Alcatel-Lucent examine les coûts, les opportunités et les risques impliqués. Il en résulte une compréhension commune des problèmes sous-jacents et un accord mutuel sur le type d'engagement le mieux adapté à nos priorités.

Les résultats de ces engagements sont complètement transparents, fondés sur un dialogue ouvert et des actions pertinentes. Nous favorisons une interaction variée avec nos partenaires : discussions directes, programmes communs, forums mondiaux et dialogue en ligne *via* les médias sociaux, comme *The Blog*, Twitter<sup>(1)</sup> et YouTube, ainsi que notre réseau social interne, Engage. Dans tous nos engagements auprès des parties prenantes, nous appliquons les structures de gouvernance et les politiques d'éthique et de conformité appropriées.

## 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

### 4.2.1 Programme d'enquêtes sur la satisfaction client

Le programme d'enquêtes sur la satisfaction client d'Alcatel-Lucent est constitué de cinq enquêtes annuelles. Il permet de déterminer si nous répondons aux attentes des clients et contribue au renforcement de nos relations avec eux.

Les enquêtes couvrent l'ensemble du cycle de vie. Elles évaluent la satisfaction de nos clients vis-à-vis des produits fournis et des performances de nos services d'assistance technique, de réparation et de gestion de projets. L'une de ces enquêtes, publiée deux fois par an, cible les principaux décisionnaires chez notre clientèle et recouvre une vision plus large de l'expérience client. 

Les enquêtes et les évaluations nous permettent de mieux cerner les relations avec nos clients. Elles sont également l'occasion, pour les équipes de compte, de faire un bilan (par courrier électronique et, dans l'idéal, en face-à-face), d'intensifier les relations, de saisir de nouvelles opportunités de revenus et d'identifier les priorités de nos clients. Les mesures correctives et les résultats font l'objet d'un suivi méthodique et d'un stockage électronique, ainsi que d'une évaluation par le comité de direction dans le cadre des revues d'activités mensuelles.

Les mesures correctives et les résultats font l'objet d'un suivi méthodique informatisé et d'un stockage électronique. Tous les clients reçoivent un message de suivi après avoir répondu aux enquêtes. Nos équipes de compte s'occupent de ces communications, qui peuvent prendre la forme de comptes rendus de réunions, de courriers électroniques, de présentations, etc. Les rencontres en face-à-face avec les clients sont vivement encouragées. Il s'agit en effet de la meilleure méthode de suivi.

En 2011, Alcatel-Lucent a obtenu de meilleurs résultats aux enquêtes de satisfaction client, et ce dans les trois régions (Amériques, Asie-Pacifique et Europe, Moyen-Orient & Afrique). Notre niveau de satisfaction client a augmenté de 4 % en moyenne. Le taux de réponse mondial a atteint 53 % pour les enquêtes sur les relations clients et 49 % pour les enquêtes produits. Plus de 3000 personnes ont répondu à l'enquête sur les partenaires commerciaux, diffusée pour la première fois en 2011.

En 2011, Alcatel-Lucent a défini des objectifs de satisfaction client pour environ 500 clients du monde entier, soit près de 80 % de ses ventes internationales. Les régions, les divisions produits et les services de chaque organisation ont des objectifs spécifiques en termes de satisfaction client.

Afin de garantir une certaine cohérence, les objectifs sont définis par les équipes en charge des comptes clients. Ils sont alignés sur les résultats annuels et les informations du marché concerné. Ces objectifs de satisfaction client sont regroupés et affectés aux activités commerciales, comptes clients, fonctions centrales, services et produits de chaque organisation interne.

### RÉALISATIONS 2011

Augmentation de 4 % de la satisfaction client par rapport à l'année 2010

Taux de réponse de 53 % pour l'enquête sur les relations clients

Taux de réponse de 49 % pour les enquêtes produits

3000 réponses à l'enquête sur les partenaires commerciaux mise en œuvre en 2011

Les enquêtes sont réalisées en ligne par un tiers pour garantir l'intégrité du programme.

Des enquêtes qualitatives complémentaires en face-à-face ont également été menées par notre équipe Assurance Qualité.

(1) Twitter est une marque de Twitter, Inc. aux États-Unis et d'autres pays.

#### 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

#### **FAIT MARQUANT** DES INDICATEURS DÉDIÉS POUR MESURER LA SATISFACTION CLIENT

##### Quelques mesures permettant d'évaluer la satisfaction client :

- Indice de fidélité client par rapport aux objectifs définis par région, pays ou compte
- Taux de recommandation net par compte
- Pourcentage des analyses réalisées par région, division produit et compte clé (par exemple une analyse client ayant 20 répondants ou plus)
- Boucle de feedback (par exemple, le nombre de comptes ayant un suivi en place)

#### 4.2.2 Canaux de service client

Les données recueillies dans le cadre des enquêtes sont examinées par des membres des équipes de compte, de gestion de projets, de garantie de service et des groupes produits de l'entreprise, en collaboration avec l'équipe Assurance Qualité et Satisfaction Client. La plupart des conclusions sont prises en compte par les organisations Produits ou Services régionales correspondant au client, au produit ou au service spécifique. Les résultats de satisfaction client et les possibilités d'amélioration sont intégrés dans les revues d'activités et de produits mensuelles ou trimestrielles. Par ailleurs, une enquête Qualité & Satisfaction Client au niveau mondial (Q&SC) oriente la stratégie, la planification

et l'évaluation Qualité & Satisfaction Client pour veiller à ce que nous tenions nos promesses tout en proposant une expérience client irréprochable.

Le directeur Assurance Qualité & Livraisons Clients d'Alcatel-Lucent, qui rend directement compte au directeur général, est à la tête de l'organisation Q&SC. L'organisation centrale réunit les équipes Q&SC centrales et régionales au sein d'une entité unique pour mettre en œuvre une stratégie Q&SC commune en optimisant l'ensemble des processus, méthodologies et compétences. Elle traque également méthodiquement les domaines où des améliorations sont requises pour tous les produits et régions. Le cas échéant, des programmes d'amélioration de la qualité inter-organisationnels sont établis à l'aide de la méthodologie DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*), de *Lean Six Sigma*, de la théorie des contraintes et du contrôle statistique des processus.

#### 4.2.3 Qualité de service

La qualité de service correspond à la manière dont le client perçoit un service fourni. La gestion de la qualité de service comprend la surveillance et la gestion des services de bout en bout pour des clients spécifiques.

La qualité et l'assurance d'une prestation « parfaite d'emblée » (*right-first-time*) sont basées sur une approche « scientifique » de l'excellence opérationnelle. Celle-ci s'appuie sur des outils et des techniques comme *Lean Six Sigma*, *Six Sigma* et la théorie des contraintes afin d'analyser et d'améliorer rationnellement les opérations, d'établir des

#### **FAIT MARQUANT** VÉRIFICATION DES DONNÉES DE SERVICE CLIENT EN LIGNE

Alcatel-Lucent a obtenu la certification aux normes TL 9000. La vérification des données de service client en ligne est évaluée dans le cadre de notre audit interne et d'un audit réalisé tous les ans par un organisme de certification externe. Des plans d'amélioration dédiés sont ensuite mis en place.

**Le système de gestion de la qualité TL 9000 est affilié à la norme ISO 9001:2008 pour le secteur des télécommunications. Il inclut des exigences supplémentaires, notamment des mesures de performance basées sur la fiabilité des produits, le développement logiciel et la gestion du cycle de vie ou le traitement des communications entre opérateurs réseau et fournisseurs. Pour obtenir la certification TL 9000, les organisations doivent se conformer aux éléments suivants :**

- toutes les clauses d'exigences de la norme internationale ISO 9001:2008 ;
- les exigences spécifiques aux télécommunications s'appliquant à tous les enregistrements et catégories de produits, ainsi qu'aux enregistrements de matériel, de logiciels et/ou de services ;
- les mesures du secteur des télécommunications en vigueur dans certaines catégories de produits spécifiques au matériel, aux logiciels et/ou aux services.



[En savoir plus sur les mesures TL 9000](#)

prévisions, d'éviter les erreurs et d'offrir des solutions et des services rapides, à forte valeur ajoutée et de grande qualité.

Grâce à ses enquêtes sur la prestation de services, Alcatel-Lucent sollicite, recueille et mesure les données relatives à la perception de la qualité des services fournis : services gérés, support technique à distance, support sur site, services de réparation et d'échange, etc.

Notre organisation Garantie de service gère notamment les centres de service client, les fonctions de support technique, d'échange et de retour, ainsi que les processus d'escalade à l'échelle mondiale. Elle mesure précisément la capacité de réponse de ces services par rapport aux accords de niveau de service de chaque client. Nous mettons tout en œuvre pour offrir d'excellents résultats (96 % des cas d'indisponibilité système ont été résolus dans les délais) et pour améliorer les performances de nos processus afin de respecter nos engagements auprès des clients. Notre organisation Qualité examine régulièrement la nature des demandes de support formulées par les clients pour déterminer les mesures qui permettraient d'éliminer les problèmes récurrents.

#### 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

##### 4.2.4 Orientation client

Alcatel-Lucent met en place un processus afin que toutes les réclamations des clients (sollicitées ou non) soient gérées grâce à des analyses et des communications de suivi appropriées.

Sous la responsabilité des équipes de compte, toute réclamation client (« incident client ») est suivie par un représentant du domaine concerné. Afin de prendre les mesures adéquates pour résoudre les problèmes, toutes les réclamations sont enregistrées et traitées dans le cadre de notre processus de gestion des incidents clients, contrôlé par l'équipe Q&SC. Ce processus permet également de fixer et de suivre des objectifs concernant le temps requis pour résoudre une réclamation. Les informations recueillies contribuent à l'élaboration et à la mise en place de mesures correctives tandis que des discussions de suivi avec les clients permettent de veiller à la satisfaction de ces derniers.

##### OBJECTIFS 2012

**1**

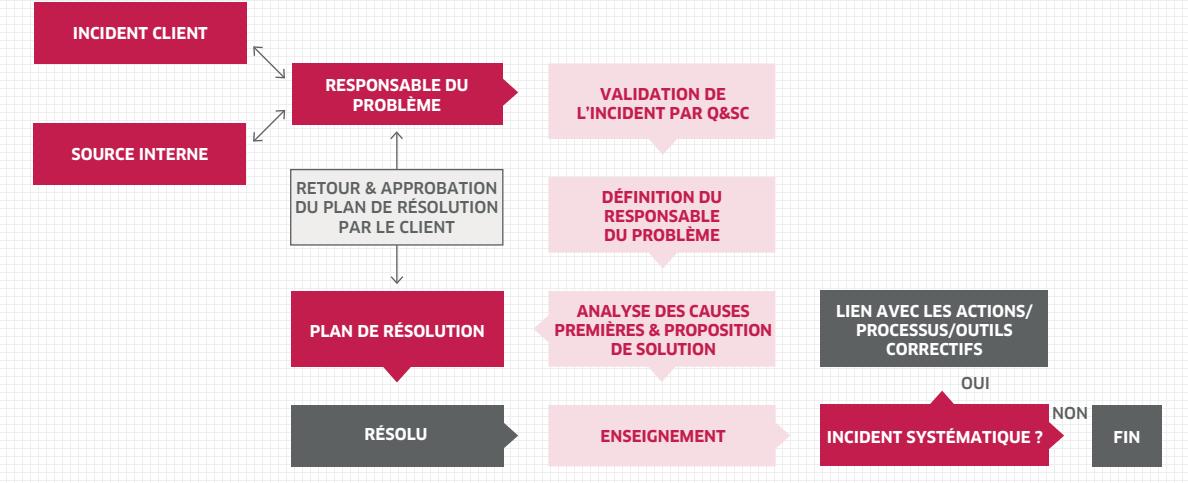
Améliorer notre programme de satisfaction client en proposant un feedback plus rapide et des plans d'amélioration à nos clients. Nous poserons des questions plus ouvertes qui permettront aux clients de mieux exprimer leurs attentes et priorités.

**2**

Atteindre 45-56 % (avec 56 % = meilleur taux) de participation aux enquêtes produits et relations clients.

L'équipe Q&SC est chargée de préparer des rapports hebdomadaires présentant les incidents clients les plus urgents dans chaque région afin d'en informer le comité de direction d'Alcatel-Lucent. Les incidents clients font l'objet d'un examen approfondi par les responsables de chaque région et unité produit lors des revues trimestrielles.

##### PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS CLIENTS



DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

**4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES**



Alcatel-Lucent est un signataire de longue date du Pacte mondial des Nations Unies, qui constitue à la fois une plateforme de politiques et un cadre de référence pratique pour les entreprises engagées en faveur du développement durable et de pratiques commerciales responsables. Ce programme international regroupe des entreprises, des agences de l'ONU, ainsi que des groupes de travail et communautaires, pour favoriser l'application de principes environnementaux, éthiques et sociaux universels. Cette initiative de citoyenneté sociétale est l'une des plus importantes au monde, avec un réseau de plus de 6000 entreprises.

 [En savoir plus sur le Pacte mondial des Nations Unies](#)

Nous nous efforçons d'intégrer les dix principes du Pacte mondial dans toutes nos activités. Pour augmenter notre niveau de *reporting* et présenter nos processus de gestion et de gouvernance en matière de développement durable, le rapport Développement durable 2011 d'Alcatel-Lucent inclut des informations sur chacun des dix principes.

 [En savoir plus sur les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies](#)

PRINCIPES	NUMÉRO	DESCRIPTION	EN SAVOIR PLUS
<b>Droits de l'homme</b>	1	Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans notre sphère d'influence	p. 24, 51, 67-68, 101-102, 125, 144, 148, 169
	2	Veiller à ne pas nous rendre complice de violations des droits de l'Homme	p. 67-68, 101-102, 144, 148, 169
<b>Travail</b>	3	Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	p. 4, 102, 106, 161, 169
	4	Agir pour l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	p. 101-102, 144, 148, 170
<b>Environnement</b>	5	Agir pour l'abolition effective du travail des enfants	p. 101-102, 134, 144, 148
	6	Agir pour l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	p. 4, 25, 60, 66, 101, 108-113, 134, 146, 148
<b>Anti-corruption</b>	7	Appliquer le principe de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	p. 4, 5-6, 51, 144-145
	8	Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	p. 4, 24, 27, 33-36, 70-74, 90-98, 144-145, 151-152
<b>Anti-corruption</b>	9	Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	p. 4, 25, 27, 33-36, 74-90, 122-128
	10	Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	p. 4, 6, 27, 33, 37, 51, 56-60, 64-68, 144, 148

**En 2011, nous avons incorporé des informations sur nos activités RSE conformément aux 24 critères de niveau avancé du Pacte mondial des Nations Unies, dans les domaines suivants en particulier :**

- Stratégie, gouvernance et engagement
- Objectifs et préoccupations des Nations Unies
- Application des principes du Pacte mondial
- Mise en œuvre de la chaîne de valeur
- Vérification et transparence

 [En savoir plus sur les critères de niveau avancé du Pacte mondial et sur le profil d'Alcatel-Lucent](#)

Alcatel-Lucent soutient le Pacte mondial des Nations Unies et ses principes au niveau mondial et local. Nous participons

aux réseaux de partenariat régionaux afin de mieux appréhender les besoins des parties prenantes, ainsi que les environnements où nous sommes implantés. Nous échangeons des bonnes pratiques au niveau local et contribuons à la mise en œuvre des principes du Pacte mondial dans la stratégie et les activités quotidiennes des entreprises. Les réseaux régionaux du Pacte mondial se développent avec la présentation d'exemples, l'échange et le partage de points de vue lors de la réunion annuelle du Pacte mondial. Ils forment en outre un environnement communautaire exceptionnel, qui vise plus largement à atteindre les Objectifs du Millénaire pour le développement des Nations Unies.



▲ Événement organisé avec le réseau régional du Pacte mondial à Alcatel-Lucent Bell, Anvers, Belgique, en octobre 2011. Iris Van der Veken, Rosy Blue, responsable des affaires générales, réseau belge du Pacte mondial, Katrina Destree Cochran, responsable de l'engagement auprès des parties prenantes, direction du Développement durable, Alcatel-Lucent



**RÉSEAU BELGE DU PACTE MONDIAL**

Membre actif du réseau belge du Pacte mondial des Nations Unies, Alcatel-Lucent a organisé un événement sur les TIC et le développement durable pour les partenaires du réseau en 2011. Fin 2011, Alcatel-Lucent a été élu au comité directeur du réseau pour apporter sa contribution stratégique, promouvoir le réseau et organiser des partenariats internationaux (y compris des partenariats avec d'autres réseaux régionaux du Pacte mondial).

#### 4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

#### 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL



**ROBERT GREENHILL**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DU  
FORUM ÉCONOMIQUE  
MONDIAL



Voir la vidéo

<< L'énergie et la connaissance pour changer le monde >>

Notre partenariat stratégique avec le Forum économique mondial (*World Economic Forum*, WEF) demeure un élément essentiel de notre engagement auprès des parties prenantes et un pilier fondamental de notre activité RSE. Notre objectif consiste à faire jouer un rôle important aux experts et aux dirigeants, en collaboration



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus

avec nos clients, nos partenaires et nos principales parties prenantes, afin d'« améliorer l'état du monde ».

En 2011 et en début d'année 2012, Alcatel-Lucent a ciblé sa participation au WEF sur trois priorités RSE : l'inclusion numérique, l'innovation et la diversité.

Nos dirigeants ont participé à de nombreuses réunions du WEF en Suisse, en Amérique latine, en Afrique, en Europe, en Chine, au Moyen-Orient, en Asie orientale et en Inde. Voici quelques



“

« Le Forum économique mondial permet d'aborder des sujets en adoptant des perspectives très différentes : innovation, développement durable, méthodes inédites pour impliquer les jeunes. Participez à l'aventure ! »

**BEN VERWAAYEN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
D'ALCATEL-LUCENT

contributions d'Alcatel-Lucent aux initiatives et entités du WEF en 2011 :

- Le directeur général, Ben Verwaayen, est membre du conseil de fondation du WEF, du programme *Global Gender Parity Group Initiative* et du comité exécutif de l'*International Business Council* (IBC). En 2011, les PDG membres de l'IBC et de la Chambre de commerce internationale ont travaillé ensemble à l'élaboration de propositions pour les gouvernements du G20.

→ Pour en savoir plus, voir p. 67



**RAJEEV SINGH-MOLARES**  
PRÉSIDENT DE LA RÉGION  
ASIE-PACIFIQUE  
D'ALCATEL-LUCENT,  
PRÉSIDENT DU ICT GLOBAL  
AGENDA COUNCIL DU WEF



Voir la vidéo

#### RÉALISATIONS 2011

L'an passé, Alcatel-Lucent a témoigné de son leadership, en contribuant à la création d'un cadre de référence dans le domaine de la mixité. Ben Verwaayen, notre directeur général, a été nommé au conseil sur la parité du WEF et a pris une part active aux débats sur l'égalité salariale lors de l'édition 2012 du Forum de Davos.

En décembre 2011, Stephen Carter, membre du comité de direction d'Alcatel-Lucent, a coparrainé le sommet des jeunes dirigeants du monde du WEF sur la croissance mondiale, organisé au Royaume-Uni. Il a participé à des discussions portant sur la technologie comme moteur de croissance.

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

- Barbara Landmann, directrice de la Conformité et de l'organisation Propriété intellectuelle & Normes, représente Alcatel-Lucent qui est signataire de l'initiative anti-corruption PACI (*Partnering Against Corruption Initiative*).
- Rajeev Singh-Molares, président de la région Asie-Pacifique d'Alcatel-Lucent, est à la tête du *Global Agenda Council* pour les TIC, où il dirige un programme d'éducation pour tous grâce au mLearning.
- Alcatel-Lucent participe au comité de la croissance verte du WEF (représenté par Gee Rittenhouse, président de GreenTouch et directeur des Opérations du groupe Logiciels, Services & Solutions d'Alcatel-Lucent) et au *Global Agenda Council* pour le système juridique international (représenté par Steve Reynolds, directeur juridique d'Alcatel-Lucent).
- Christel Heydemann, directrice des Ressources humaines & de la Transformation Alcatel-Lucent, a été nommée à la promotion 2012 des *Young Global Leaders* du WEF, et Mohamed El-Haw, membre de notre équipe de ressources humaines en Égypte, à la promotion 2011 des *Global Shapers*.

**Alcatel-Lucent soutient par ailleurs plusieurs communautés du WEF, parmi lesquelles les *Technology Pioneers*, le conseil scientifique consultatif, les *Young Global Leaders*, les *Women Leaders* et le conseil sur la parité. En 2011 :**

- Adolfo Hernandez, président du groupe Logiciels, Services & Solutions et de l'organisation Secteurs stratégique d'Alcatel-Lucent, a joué un rôle clé sur le sujet de l'infrastructure au sommet africain du WEF, qui se déroulait au Cap, en Afrique du Sud.

**En savoir plus via notre blog**

- Jeong Kim, président des Bell Labs et directeur de la Stratégie d'Alcatel-Lucent, a participé au Davos d'été du WEF à Dalian, en Chine. Il y a développé la thèse de « la croissance par la science » et a conseillé les *Technology Pioneers*, les jeunes scientifiques du monde et les entrepreneurs présents au Forum. Il est aussi membre du comité de sélection des *Technology Pioneers* et du conseil scientifique consultatif du WEF.

**En savoir plus via notre blog**

- Christel Heydemann a été invitée à participer au sommet annuel des *Young Global Leaders* du WEF à Dalian, en Chine, pour parler de la nouvelle génération de leaders.

**En savoir plus via notre blog**

- Mohamed El-Haw a participé aux réunions du premier sommet des *Global Shapers* du WEF en Jordanie et à Davos.

**En savoir plus via notre blog**

- Ben Verwaayen a coprésidé le sommet indien sur le développement durable, ainsi que le sommet économique indien du WEF, à Mumbai. Il a pris une part active aux sessions sur le changement climatique, la croissance et la jeunesse.

**En savoir plus via notre blog**

- Stephen Carter, président de la région Europe, Moyen-Orient & Afrique et directeur Marketing & Communication d'Alcatel-Lucent, a coparrainé le sommet des *Young Global Leaders* du WEF sur la croissance mondiale, qui s'est déroulé à Londres, au Royaume-Uni.

- Les dirigeants d'Alcatel-Lucent ont assisté à la réunion annuelle du WEF à Davos. À cette occasion, Ben Verwaayen a participé au débat du magazine *TIME* sur le thème suivant : *Le capitalisme du XX<sup>e</sup> siècle est-il adapté à la société du XXI<sup>e</sup> siècle ?* Il a notamment mené les débats sur la parité.

**En savoir plus sur le débat de Davos (magazine TIME) sur le capitalisme**

**En savoir plus sur la discussion sur la parité**



▲ Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent et membre du conseil de fondation du WEF, lors du débat du *TIME* sur le capitalisme au centre de congrès de Davos, en Suisse, le 25 janvier 2012

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

## 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE »



Alcatel-Lucent fait partie des membres fondateurs de la *Global eSustainability Initiative* (GeSI), partenariat stratégique qui regroupe des entreprises, associations et organisations internationales du secteur des TIC souhaitant concevoir et promouvoir des technologies et des pratiques pour un développement durable sur les plans économique, environnemental et social. Créée en 2001, la GeSI entend contribuer à un monde durable avec un processus de transformation responsable s'appuyant sur les TIC.

En savoir plus sur la GeSI

### FAIT MARQUANT

Dans le cadre de la GeSI, Alcatel-Lucent joue le rôle de prescripteur à trois niveaux : le changement climatique, l'efficacité énergétique et les communications.

### 4.5.1 Groupe de travail sur le changement climatique

Alcatel-Lucent, en collaboration avec d'autres membres de la GeSI, a fait part de son expertise au protocole GHG sur les normes de comptabilisation et de déclaration de produits (supplément

de mars 2012 applicable au secteur des TIC). Il s'agit de la norme la plus utilisée au monde pour les émissions de gaz à effet de serre des entreprises. En contribuant aux méthodologies, aux mesures et aux processus permettant d'évaluer l'effet levier des TIC, Alcatel-Lucent joue un rôle majeur tant dans le groupe de travail technique chargé de rédiger les recommandations, qu'au niveau du comité directeur.

#### En savoir plus sur le protocole GHG

Alcatel-Lucent s'appuie sur les compétences des Bell Labs dans le domaine de l'ingénierie produit éco-responsable et de la transformation réseau. Par exemple, nos experts évaluent la quantité d'énergie et les émissions de carbone induites par la communication des informations sur le réseau.

Ce travail étaye le message du rapport *SMART 2020 Enabling a Low-carbon Society* de la GeSI qui explique comment les TIC peuvent aider d'autres secteurs à réduire leurs émissions de carbone. Selon ce rapport, si le secteur des TIC est directement responsable de seulement 2 % des émissions totales de gaz à effet de serre, il peut également contribuer à la réduction des 98 % restants. En appliquant les solutions des TIC à d'autres secteurs (réseaux de distribution d'électricité, logistique, bâtiments, moteurs, etc.), il est possible de réduire les émissions mondiales de 15 % d'ici 2020.

#### En savoir plus sur le rapport SMART 2020

### 4.5.2 Groupe de travail sur l'efficacité énergétique

“

« Le secteur des TIC joue un rôle essentiel dans la recherche de solutions au changement climatique et le développement d'une économie verte. Le partenariat GreenTouch/GeSI devrait accélérer la mise sur le marché de technologies innovantes répondant au problème du changement climatique. »

**LUIS NEVES**  
PRÉSIDENT DE LA GeSI

Alcatel-Lucent codirige le groupe de travail sur l'efficacité énergétique. Ce groupe a pour objectif d'améliorer et de favoriser la coopération et la coordination entre les organismes de normalisation afin de promouvoir et d'accélérer la commercialisation de produits, structures et pratiques éco-efficaces dans le secteur des TIC. Il s'agit, par exemple, de remédier au manque d'informations ou de normes divergentes et d'éliminer les redondances.

Fin 2011, GreenTouch et la GeSI ont annoncé leur partenariat afin de coordonner les travaux de recherche et l'élaboration de politiques visant à généraliser la diffusion d'outils

éco-efficaces et à limiter les effets du changement climatique. Les deux organisations souhaitent tirer parti des forces et des compétences de leurs membres pour axer les recherches et les investissements sur des solutions et des technologies respectueuses de l'environnement. Leur but commun est de sensibiliser davantage l'opinion aux enjeux liés au changement climatique et à l'explosion du trafic, mais aussi d'aligner les projets technologiques sur les politiques et réglementations en vigueur.

#### En savoir plus sur le partenariat GreenTouch/GeSI

### 4.5.3 Groupe de travail sur les communications

Alcatel-Lucent copréside le groupe de travail sur les technologies de communication. Ce groupe diffuse des messages clés en rapport avec le développement durable et les TIC : chaîne d'approvisionnement, éco-efficacité, politiques publiques, déchets électroniques et changement climatique. Il relaie la mission de la GeSI, à savoir devenir un leader reconnu au niveau mondial et une référence à suivre en matière de développement durable pour le secteur des TIC.

Le groupe permet également d'engager un dialogue avec des parties prenantes qui partagent l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre en s'appuyant sur les TIC. En juin 2011, la GeSI et Greenpeace ont organisé

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

une visioconférence pour discuter de leurs objectifs communs concernant la réduction des émissions. Alcatel-Lucent a participé à cette réunion qui a débouché sur un engagement plus poussé pour relever les défis associés au changement climatique.

Lors des négociations de l'UNFCCC (*United Nations Framework Convention on Climate Change*), les membres de la GeSI ont clairement mis en avant le potentiel des TIC pour limiter les conséquences du réchauffement climatique. En 2010, lors de la conférence des Nations Unies sur le changement climatique (COP-16) à Cancún, la déclaration « *Guadalajara ICT Declaration for Transformative Low-Carbon Solutions* », soutenue par plus de 40 entreprises (dont Alcatel-Lucent), a invité les décideurs à « reconnaître et exploiter pleinement le potentiel des TIC ».

 [En savoir plus sur la déclaration « \*Guadalajara ICT Declaration for Transformative Low-Carbon Solutions\* »](#)

L'écho positif généré par cette déclaration a bénéficié aux travaux de la GeSI en 2011.

Lors de la réunion COP-17 à Durban, en Afrique du Sud, le message portant sur les solutions de transformation pour une économie sobre en carbone a été bien accueilli. Trois responsables des Nations Unies ont appuyé l'initiative des TIC et, pour la première fois, le secteur des TIC, l'UNFCCC, l'UIT, le

**Pacte mondial et le programme des Nations Unies pour l'environnement ont adressé un message unifié.**

Alcatel-Lucent soutient pleinement les initiatives des organisations comme la GeSI. En affectant des ressources pour codiriger plusieurs groupes de travail de la GeSI et en apportant un soutien plus marqué à l'initiative GreenTouch, l'entreprise prouve son engagement à long terme pour un environnement durable basé sur les TIC.

#### 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES

L'équipe Relations institutionnelles d'Alcatel-Lucent travaille avec les grands décideurs, les autorités de régulation et d'autres institutions à la création d'un environnement politique, financier, juridique et réglementaire favorable aux investissements publics et privés dans les secteurs du numérique et du haut débit.

Les Relations institutionnelles d'Alcatel-Lucent contribuent au développement et à l'utilisation de méthodologies efficaces d'attribution du spectre pour le haut débit mobile sur divers sujets liés à Internet et aux réseaux, comme le développement durable, la neutralité du Net, l'inclusion numérique, la connectivité haut débit pour le développement socioéconomique, ou encore la gouvernance.

##### 4.6.1 Vers un Internet durable

La durabilité d'Internet est liée à des questions économiques, techniques et



« Les programmes de relations institutionnelles d'Alcatel-Lucent se concentrent sur les innovations favorisant une croissance économique durable, la compétitivité et le bien-être social. »

**GABRIELLE GAUTHÉY  
DIRECTRICE DES RELATIONS GOUVERNEMENTALES ET INSTITUTIONNELLES D'ALCATEL-LUCENT**

sociétales relatives à la neutralité du Net. À ce titre, les Relations institutionnelles participent activement à la création et au partage des bonnes pratiques dans des domaines tels que la confiance en ligne, la confidentialité des données, la protection du contenu et la cyber-sécurité.

**Encourager la collaboration intersectorielle en Europe**

Alcatel-Lucent a joué un rôle essentiel dans les discussions intersectorielles sur l'accès de nouvelle génération (c'est-à-dire la mise à niveau des infrastructures cuivre vers la fibre) entre les opérateurs européens. La Commission européenne s'est appuyée sur cette initiative pour établir trois groupes de travail afin de poursuivre le dialogue avec les parties prenantes, dont certaines ont même entamé des négociations.

**Imaginer le futur au e-G8 et au B20/G20**

Le forum e-G8 a organisé plusieurs conférences et discussions au cours desquelles des entreprises, des analystes et des parties prenantes ont débattu de l'impact d'Internet sur la société et sur l'économie avec les leaders du G8. Alcatel-Lucent était partenaire du forum e-G8 à Paris en mai 2011. Notre directeur général, Ben Verwaayen, coprésidait l'événement.

Au B20/G20, Alcatel-Lucent a réuni un groupe de travail sur les TIC et l'innovation. Objectif : encourager les autorités à créer des cadres réglementaires stables et prévisibles afin de promouvoir la concurrence et les investissements du secteur privé. Il s'agissait aussi de soutenir les initiatives publiques en matière de haut débit et très haut débit, fixe et mobile, de contenu, d'applications et de services. Le groupe a par ailleurs convenu de l'importance d'établir de nouveaux modèles d'activité plus durables pour tous les acteurs de la chaîne de valeur Internet.

 [En savoir plus sur le rapport final du B20](#)



▲ Sommet du B20/G20

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

## RÉALISATIONS 2011

Notre objectif pour 2011 était de promouvoir des plans numériques dans les pays du monde entier pour que chacun bénéficie des avantages des TIC, avec l'établissement d'un plan pour l'Union européenne avant la mi-juillet 2011.

Le 13 juillet 2011, Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent, Jean-Bernard Lévy, président de Vivendi, et René Obermann, PDG de Deutsche Telekom, ont rejoint 35 autres grands patrons à Bruxelles pour rencontrer Neelie Kroes, commissaire européenne en charge de la stratégie numérique. En 11 points, ils ont exposé des principes pour le déploiement du très haut débit en Europe.

Des plans du même type ont été présentés pour d'autres pays : Kenya, Mexique, Brésil, Argentine, Équateur, Venezuela, Colombie, Qatar, Algérie et Indonésie.

## OBJECTIFS 2012

### 1

Par le biais de l'équipe Relations institutionnelles, continuer de promouvoir des plans numériques durables dans les pays du monde entier pour que chacun bénéficie des avantages des TIC.

### 4.6.2 Accélération de l'inclusion numérique

Dans l'optique du développement économique, du bien-être universel et de l'inclusion numérique, l'équipe des Relations institutionnelles d'Alcatel-Lucent travaille avec les gouvernements et les autorités de régulation du monde entier afin de développer des réseaux numériques capables de fournir des services administratifs, de santé et de formation en ligne au prix le plus bas. Nous encourageons notamment les politiques publiques (concernant l'efficacité spectrale, par exemple) visant à étendre la connectivité fixe et mobile aux populations rurales et mal desservies des pays développés et émergents.

 [Pour en savoir plus sur l'inclusion numérique, voir p. 122](#)

### Comprendre l'impact de la connectivité haut débit

Alcatel-Lucent continue de sensibiliser des parties prenantes telles que les Nations Unies, l'UIT, l'UNESCO, la Banque mondiale et d'autres banques de développement régionales, la GSMA, ainsi que diverses ONG et fondations, au potentiel et à l'importance de la connectivité haut débit et de l'inclusion numérique. Pour Alcatel-Lucent, intensifier le travail intersectoriel et adapter les déploiements d'infrastructure aux applications, solutions et services de santé, d'éducation et d'autres domaines clés est une nécessité. C'est pourquoi l'entreprise collabore avec les gouvernements afin d'établir des collaborations accrues entre les différents ministères.

En février 2012, Alcatel-Lucent a rencontré les gouvernements des économies numériques émergentes au *Mobile World Congress* de Barcelone pour un sommet ministériel consacré à la feuille de route du haut débit mobile. Les participants ont échangé leurs points de vue sur l'évolution de l'économie numérique dans des pays clés comme le Kenya, le Nigeria, le Liban, le Mexique, la Colombie et le Brésil.

 [En savoir plus](#)

### Faire avancer le *mLearning*

La formation mobile (*mLearning*) a le potentiel de transformer l'accès à l'éducation, notamment dans les pays émergents et en voie de développement. Voici quelques initiatives soutenues par le Groupe dans ce domaine en 2011 : lancement de projets de *mLearning* en Afrique (formation pour les professionnels de la santé en Afrique subsaharienne) et en Inde (*mLearning* pour trois millions d'étudiants à l'université nationale libre Indira Gandhi), et élaboration de rapports, d'articles et de présentations sur la formation version mobile, dont un livre blanc pour le WEF et un rapport sur le *mLearning* qui devrait être publié au printemps 2012.

 [Pour en savoir plus sur le \*mLearning\*, voir p. 127](#)

 [Écouter le podcast « The world needs mobile learning » de Rajeev Singh-Molares](#)

### Jouer un rôle actif dans la Commission sur le haut débit

Alcatel-Lucent est un membre actif de la Commission sur le haut débit pour le développement numérique. Initiative commune de l'UIT et de l'UNESCO, cette commission a pour objectif de répondre à l'appel de Ban Ki-Moon, Secrétaire général des Nations Unies, afin de redoubler d'efforts pour atteindre les Objectifs du Millénaire pour le développement. Lancée en mai 2010, la commission est composée de chefs d'État du monde entier, ainsi que d'éminents universitaires et de hauts représentants d'agences, d'organisations internationales et d'industries concernées par le développement. Ben Verwaayen est membre de cette commission. En 2011, Alcatel-Lucent a contribué à la définition des objectifs de la commission et a enjoint les gouvernements du monde entier à les atteindre d'ici 2015.

 [En savoir plus sur les objectifs de la Commission sur le haut débit](#)

Alcatel-Lucent a également collaboré à la rédaction du rapport principal de la commission et a participé aux groupes de travail sur les services administratifs en ligne, le changement climatique, l'éducation, la santé et la science. Sur ce dernier point, l'objectif est de prendre conscience du potentiel des TIC pour réduire de 15 % les émissions mondiales de dioxyde de carbone.

 [En savoir plus sur le rapport de la commission \(volet Science\)](#)

 [En savoir plus sur The Broadband Bridge - Linking ICT with Climate Action for a Low-Carbon Economy](#)

DÉVELOPPEMENT DURABLE > 1.0 APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 2.0 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | 3.0 BILAN DES PERFORMANCES RSE 2011

4.0 ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

4.1 DIALOGUE ET ACTION | 4.2 RELATIONS AVEC LES CLIENTS | 4.3 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES | 4.4 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL | 4.5 « GLOBAL eSUSTAINABILITY INITIATIVE » | 4.6 RELATIONS INSTITUTIONNELLES  
4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

#### 4.6.3 Gouvernance

Alcatel-Lucent travaille avec des associations professionnelles et des forums internationaux pour promouvoir les meilleures politiques RSE, notamment sur des questions de gouvernance comme la transparence, la gestion, les procédures de signalement et de conformité, la structure de l'actionnariat, le financement du bilan et le compte rendu des résultats financiers.

#### OBJECTIF 2012

**1**

Continuer de promouvoir, par le biais de l'équipe Relations institutionnelles et avec les autorités publiques, les meilleures politiques RSE, en particulier pour la gouvernance, afin d'améliorer la législation et les initiatives volontaires.

#### RÉALISATIONS 2011

##### Saisir les opportunités offertes par le B20

À l'occasion de la réunion du G20 en novembre à Cannes, les chefs d'Etat et d'entreprise ont tenu un sommet parallèle, le B20, afin de formuler des recommandations pour relancer la croissance économique.

Pour favoriser l'adoption des meilleures politiques RSE, Alcatel-Lucent s'est engagé dans cinq des 12 groupes de travail du B20. Les préconisations suivantes ont été émises :

- Renforcer le système monétaire international en encourageant la convertibilité du yuan et en développant des marchés financiers locaux.
- Faire de l'infrastructure un puissant moteur de développement avec davantage d'investissements en provenance du secteur privé et le soutien des gouvernements et des organisations multilatérales.
- Reconnaître la responsabilité sociétale et environnementale comme un élément clé du développement et de la croissance.

Un groupe de travail a été spécialement créé pour traiter le problème de la corruption. Tout au long de l'année, ce groupe a défendu activement l'adoption de règles anti-corruption et de mesures de transparence, auprès de l'Organisation mondiale du commerce notamment. Les prochaines éditions du G20/B20 se tiendront au Mexique en juin 2012.



[En savoir plus sur le B20/G20](#)



[Pour en savoir plus sur la lutte contre la corruption, voir p. 58](#)

#### 4.7 RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES ACTIONNAIRES

Alcatel-Lucent tient les actionnaires et les investisseurs potentiels régulièrement informés de la stratégie de l'entreprise, de ses activités et de ses performances financières.

En 2011, l'entreprise a annoncé un certain nombre d'avancées techniques permettant aux fournisseurs de services d'adapter rapidement leurs réseaux fixes et mobiles aux besoins des utilisateurs finaux et de réduire considérablement la consommation d'énergie liée à l'infrastructure. Lors du symposium technique de Villarceaux, en France, en mai 2011, des analystes financiers, des spécialistes du secteur et les médias ont visité les Bell Labs et se sont entretenus avec les ingénieurs et les dirigeants de l'entreprise. La prise en compte des critères de développement durable dans notre processus d'innovation a notamment été exposée.

Fin 2011, les équipes Développement durable et celles en charge des relations avec les investisseurs ont organisé des réunions d'information itinérantes. Principalement consacrées à notre approche RSE et à notre empreinte carbone, ces sessions dédiées ont permis aux analystes de mieux comprendre l'engagement d'Alcatel-Lucent en matière de responsabilité sociétale et environnementale. Les deux équipes entendent renouveler cette expérience en 2012.

La gouvernance étant un sujet clé dans les réunions d'investisseurs, Alcatel-Lucent a décidé d'anticiper l'assemblée générale annuelle en expliquant aux actionnaires les résolutions qui seront soumises au vote. Nous avons également donné aux actionnaires des informations sur notre classement *Dow Jones Sustainability Index* et sur notre rôle dans le secteur des TIC.

→ Pour en savoir plus sur le DJSI, voir p. 23

En 2012, l'équipe Relations avec les investisseurs s'attachera à renforcer les relations avec la communauté financière.

→ En savoir plus

#### FAIT MARQUANT

Principaux actionnaires à la date du 31 décembre 2011

4,8 % Fidelity Management & Research

3,6 % CDC

3,3 % Manning & Napier

2,7 % BlackRock Fund Advisors

4 % Holding liée à l'entreprise

# ET SI LE MONDE ENTIER ÉTAIT CONNECTÉ, QUEL SERAIT LE CHAMP DES POSSIBLES ?

## ALCATEL-LUCENT EN BREF

---

Notre ambition est de rendre les communications plus durables,  
plus abordables et plus accessibles pour **révéler tout le potentiel**  
**d'un monde connecté.**

# 1.0 À PROPOS D'ALCATEL- LUCENT



## 1.1 L'ENTREPRISE EN BREF

Partenaire de confiance des fournisseurs de services, des entreprises et des administrations du monde entier, Alcatel-Lucent est un virtuose de l'innovation technologique et un leader des produits et services télécoms. Nous sommes engagés à rendre les communications plus durables, plus abordables et plus accessibles, avec une seule mission : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté**. Nous offrons l'innovation dont nos clients – les fournisseurs de services de communication et quelque 250 000 entreprises – ont besoin pour garder une longueur d'avance, gagner en efficacité et progresser à la vitesse des idées.

Avec le High Leverage Network™ (HLN), les fournisseurs de services ont toutes les armes pour améliorer l'expérience Web de leurs clients (entreprises et particuliers) et créer de nouveaux services à forte valeur ajoutée. Le réseau HLN leur permet d'accélérer le

développement d'applications, de répondre à la croissance rapide du trafic vidéo et mobile, et de réduire les coûts d'exploitation. Pour les réseaux privés des secteurs stratégiques (énergie, transport, services publics), le HLN fournira l'intelligence et la fiabilité requises pour la prise en charge des opérations.

Atout maître du Groupe, les Bell Labs figurent parmi les centres de recherche les plus réputés au monde et sont à l'origine d'avancées technologiques qui ont façonné le secteur des télécommunications. Les Bell Labs sont le noyau dur de la recherche d'Alcatel-Lucent mais l'innovation inspire toutes nos activités et toutes nos équipes. Les chercheurs et ingénieurs des Bell Labs travaillent de concert pour que notre vision de l'avenir devienne réalité : des réseaux flexibles, sécurisés, fiables et toujours plus respectueux de l'environnement.

Présent dans plus de 130 pays et comptant dans ses rangs des spécialistes des services chevronnés, Alcatel-Lucent est à la fois un partenaire local et un acteur international. Le Groupe, qui a enregistré des revenus de 15,3 milliards d'euros en 2011, est une société de droit français dont le siège social est installé à Paris.

- [En savoir plus](#)
- [Suivez notre blog](#)
- [Suivez-nous sur Twitter](#)

## INFORMATIONS CONSOLIDÉES GROUPE AU 31 DÉCEMBRE 2011

### Capital humain

Plus de 76 000 collaborateurs

### Présence mondiale

Plus de 130 pays

### Diversité culturelle

Plus de 100 nationalités

### Revenus annuels

15,3 milliards d'euros<sup>(1)</sup>

### Dépenses de R&D

2,4 milliards d'euros<sup>(2)</sup>

### Capitalisation boursière

2,7 milliards d'euros

### Marchés

Amériques

Asie-Pacifique

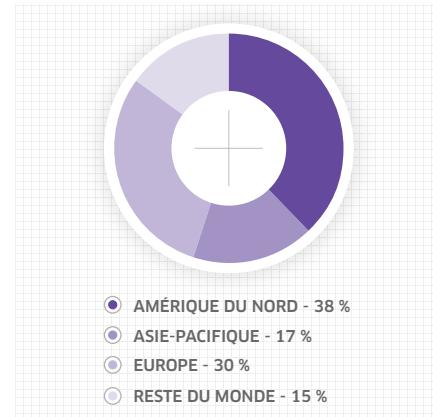
Europe, Moyen-Orient & Afrique

### Siège social

Paris, France

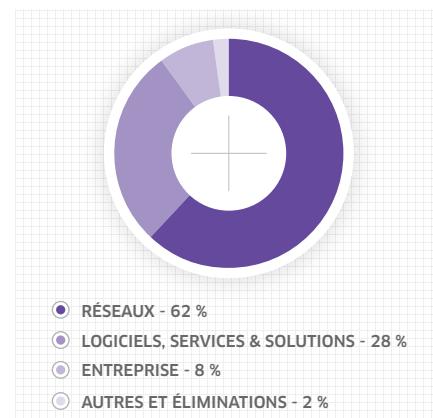
## VENTILATION DES REVENUS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Exercice 2011, comprenant les résultats de notre activité Genesys



## VENTILATION DES REVENUS PAR SEGMENT D'ACTIVITÉ

Exercice 2011, comprenant les résultats de notre activité Genesys



(1) Résultats excluant notre activité Genesys, vendue à Permira le 1<sup>er</sup> février 2012

(2) Dépenses de R&D ajustés, excluant l'impact des écritures d'allocation du prix d'acquisition de Lucent

## 1.2 L'ACTIVITÉ EN BREF

Nos segments d'activité se concentrent sur l'évolution des réseaux pour répondre à la demande croissante des utilisateurs, tout en permettant aux opérateurs réseau (publics et privés) de créer de nouvelles applications et de regrouper/intégrer leurs opérations. Alcatel-Lucent répond aux besoins de ses clients *via* trois segments d'activité.

### 1.2.1 Réseaux

Composé de quatre divisions principales : IP, Optique, Mobile et Fixe, ce segment d'activité fournit des réseaux de bout en bout ainsi que des éléments réseau qui répondent aux besoins de communication stratégiques des fournisseurs de services fixes, mobiles et convergés. Depuis le 31 décembre 2011, le segment Réseaux inclut une autre division, Systèmes radiofréquences (RFS).

#### PARTS DE MARCHÉ D'ALCATEL-LUCENT IP

**N°1** du backhauling mobile avec 25 % de part de marché au premier semestre 2011 (Infonetics)

**N°2** des routeurs de périphérie IP/MPLS avec 23 % de part de marché en 2011 (Infonetics)

#### MOBILE

**N°1** du CDMA avec 37 % de part de marché en 2011 (Dell'Oro)

**N°2** du LTE avec 24 % de part de marché en 2011 (Dell'Oro)

#### OPTIQUE

**N°1** des réseaux fibre optique sous-marins avec 35 à 40 % de part de marché (en revenus) en 2011 (estimation Alcatel-Lucent)

**N°2** des réseaux fibre optique terrestres avec 16 % de part de marché en 2011 (en revenus) (Dell'Oro)

**N°2** du WDM longues distances avec 17 % de part de marché en 2011 (en revenus)

#### FIXE

**N°1** de l'accès haut débit avec 37 % de part du marché DSL en 2011 (en revenus) (Dell'Oro)

**N°1** du VDSL2 avec 44 % de part de marché en 2011 (Dell'Oro)

**N°2** du GPON avec 24 % de part de marché en 2011 (en revenus) (Dell'Oro)

#### 1.2.2 Logiciels, Services & Solutions (S3)

Ce segment d'activité fournit un portefeuille combiné de logiciels, services et solutions qui ciblent les opportunités et les défis stratégiques de nos clients, et qui complètent et optimisent les points forts de notre réseau HLN. Ce segment est la combinaison des anciens segments Applications réseau et Services. Sa division Services conçoit, intègre et gère les réseaux *via* du conseil et de la gestion d'opérations. Sa division Applications réseau conjugue services et logiciels pour offrir une large gamme de solutions permettant aux fournisseurs de services de mieux « monétiser » leurs réseaux et aux utilisateurs finaux de profiter d'une meilleure qualité de service. Ce segment propose également les solutions de bout en bout destinées aux secteurs d'activité stratégique (énergie, transport et secteur public).

#### PARTS DE MARCHÉ D'ALCATEL-LUCENT SERVICES

**N°3** du marché des services, sur quatre trimestres jusqu'au 3T 2011 (Analysys Mason, IDC)

**N°2** de l'intégration OSS/BSS, sur quatre trimestres jusqu'au 3T 2011 (Analysys Mason)

Plus de 100 contrats de services gérés pour des réseaux desservant 250 millions d'abonnés (estimation Alcatel-Lucent)

#### Applications réseau

Plus de 150 des principaux fournisseurs de services ont choisi les solutions d'expérience client (Alcatel-Lucent)

98 clients, dont 8 des 10 principaux opérateurs mondiaux selon le classement 2011, ont choisi les solutions IMS (Alcatel-Lucent)

Plus de 200 clients ont choisi les solutions de gestion des données d'abonnés (SDM) couvrant plus d'un milliard de consommateurs (Alcatel-Lucent)

Plus de 190 clients, dont 8 des 10 principaux opérateurs mobiles mondiaux selon le classement 2011, ont choisi les solutions de paiement (Alcatel-Lucent)

Près de 200 clients ont choisi les solutions de gestion de l'expérience client Motive (Alcatel-Lucent)

### 1.2.3 Entreprise

Ce segment d'activité fournit des solutions de téléphonie et des technologies pour les réseaux de données à plus de 250 000 entreprises dans le monde. Le 1<sup>er</sup> février 2012, nous avons conclu la vente de notre activité Genesys (logiciels de centres d'appels) à Permira.

#### PARTS DE MARCHÉ D'ALCATEL-LUCENT

N°2 du marché de la téléphonie d'entreprise en Europe, Moyen-Orient & Afrique (EMOA) en 2011 (Dell'Oro)

N°3 du marché des commutateurs LAN gérés en EMOA, sur une période de 12 mois jusqu'au 31 octobre 2011 (en revenus) (Infonetics)

Fidèles à notre responsabilité sociétale et environnementale, nos solutions présentent de nombreux intérêts socioéconomiques et environnementaux. Grâce à nos technologies réseau, de plus en plus de personnes dans les milieux urbains et ruraux des pays développés et émergents, y compris celles n'ayant jamais eu accès au téléphone, peuvent bénéficier des opportunités offertes par les communications avancées. Nos offres S3 permettent d'assurer notamment des prestations de santé et des programmes de formation en ligne au service de l'inclusion numérique. Nos solutions

d'entreprise renforcent l'efficacité des professionnels, favorisant prospérité et croissance économique.

### 1.2.4 Unités commerciales

Nous disposons de trois unités régionales (Amériques, Asie-Pacifique et EMOA) chargées de répondre aux besoins des clients et d'optimiser la rentabilité de l'entreprise. Leur objectif est de vendre et de veiller à l'entièvre satisfaction des clients. Responsables des activités clients, ces trois régions disposent de leurs propres équipes commerciales pour nos unités intégrées verticalement (Systèmes sous-marins, Systèmes radiofréquences et Entreprise).

### 1.2.5 Assurance Qualité & Livraisons Clients

En juillet 2011, nous avons créé l'organisation Assurance Qualité & Livraisons Clients, unique intermédiaire pour les projets clients. Cette nouvelle organisation combine les anciennes équipes Assurance Qualité & Gestion des Clients avec les organisations régionales.

 [En savoir plus sur Alcatel-Lucent](#)

 [Pour en savoir plus, lire le Document de Référence](#)

## 2.0 À PROPOS DE L'INNOVATION

### FAIT MARQUANT

Les centres de recherche Bell Labs travaillent avec plus de 250 universités et partenaires de recherche dans le monde.



### 2.1 LES BELL LABS EN BREF

#### 2.1.1 Portrait de notre recherche

Les scientifiques des Bell Labs s'inspirent d'une longue tradition de découvertes et d'un palmarès de sept prix Nobel venus récompenser les travaux de certains des esprits les plus brillants de la discipline. Les Bell Labs sont au coeur de la recherche d'Alcatel-Lucent. Ils élaborent également la stratégie technologique de l'entreprise, édictent ses normes d'excellence technique et supervisent son vaste portefeuille de propriété intellectuelle.

Les travaux des Bell Labs portent sur la recherche fondamentale et appliquée. Certains chercheurs ont recours à la physique et à la théorie de l'information pour constituer une base de connaissances pluridisciplinaires, prémisses des prochaines technologies révolutionnaires. D'autres travaillent au niveau applicatif pour relever les défis complexes de nos clients. Ces équipes pluridisciplinaires permettent à Alcatel-Lucent de commercialiser des produits innovants, à l'image de lightRadio™.

## ALCATEL-LUCENT EN BREF &gt; 1.0 À PROPOS D'ALCATEL-LUCENT | 2.0 À PROPOS DE L'INNOVATION

2.1 LES BELL LABS EN BREF 2.2 GESTION DE L'INNOVATION

Les Bell Labs mènent des projets de recherche sur les sites d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie. Misant sur un modèle d'innovation ouverte, ils œuvrent aux côtés des scientifiques, ingénieurs et chercheurs de plus de 250 universités et organisations partenaires dans le monde. D'éminents experts de diverses disciplines relèvent les défis complexes induits par la vision de l'entreprise : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté.**

**FAIT MARQUANT**  
Centre médical de l'université de Pittsburgh

Parfait exemple de partenariat innovant, le centre médical de l'université de Pittsburgh (Pennsylvanie, États-Unis) et les Bell Labs coopèrent afin de développer une plateforme de télémédecine et une suite d'applications utilisant le Web et le *cloud* pour permettre aux patients de recevoir des soins à distance.



Pour en savoir plus, voir p. 128

**FAITS MARQUANTS**

Participation à près de 100 organismes de normalisation

Contribution à plus de 200 groupes de travail

**L'expertise des Bell Labs et l'excellence technique d'Alcatel-Lucent sont reconnues partout dans le monde, comme l'illustre la multitude de membres des Bell Labs siégeant à des organismes de normalisation :**

- International Telecommunications Union (ITU)
- Internet Engineering Task Force (IETF)
- 3rd Generation Partnership Program (3GPP)
- 3rd Generation Partnership Program 2 (3GPP2)
- Institute of Electrical and Electronics Engineering (IEEE)
- TIS Broadband Forum
- China Communications Standards Association (CCSA)
- European Telecommunications Standards Institute (ETSI)
- Open Mobile Alliance (OMA)
- Open IPTV Forum
- Telecommunications Industry Association (TIA)

En tant que membres actifs de ces organisations, ils façonnent la vision d'Alcatel-Lucent et contribuent à l'évolution du secteur et de l'économie mondiale.

**2.1.2 Une force d'innovation reconnue**

Chaque année, les chercheurs et étudiants-chercheurs des Bell Labs sont reconnus pour leurs prouesses techniques par des organisations du monde entier. En 2011, plusieurs membres (actuels et anciens) de la communauté de recherche des Bell Labs et de la communauté technique d'Alcatel-Lucent ont été récompensés pour leurs travaux et ont reçu plus de 30 distinctions prestigieuses.

**Principales reconnaissances en 2011 :**

- Dennis Ritchie et Ken Thompson, anciens chercheurs en science informatique au sein des Bell Labs, ont reçu le prix 2011 Japan Prize pour avoir développé le système d'exploitation UNIX® et le langage de programmation C.
- Gabriel Charlet, responsable de recherches sur les technologies optiques des Bell Labs, s'est vu remettre le prix World Technology par le World Technology Network (WTN) pour « ses travaux innovants et déterminants à long terme ». Il a également été élu membre du WTN.
- 7 prix Nobel de physique
- 9 U.S. Medals of Science
- 12 U.S. Medals of Technology
- 1 prix Japan Prize
- 2 prix Draper
- 14 prix John Tyndall
- 1 GRAMMY® Award
- 8 prix Marconi International Fellowship
- 7 prix C&C
- 28 médailles d'honneur de l'IEEE
- 1 Emmy Award
- 1 prix Général Ferrié
- 1 médaille du comité Blondel

[En savoir plus sur l'ITU](#)

[En savoir plus sur l'IETF](#)

[En savoir plus sur le 3GPP](#)

[En savoir plus sur le 3GPP2](#)

[En savoir plus sur l'IEEE](#)

[En savoir plus sur l'ATIS](#)

[En savoir plus sur le Broadband Forum](#)

[En savoir plus sur la CCSA](#)

[En savoir plus sur l'ETSI](#)

[En savoir plus sur l'OMA](#)

[En savoir plus sur l'Open IPTV Forum](#)

[En savoir plus sur la TIA](#)

**FAIT MARQUANT****Palmarès**

- 7 prix Nobel de physique
- 9 U.S. Medals of Science
- 12 U.S. Medals of Technology
- 1 prix Japan Prize
- 2 prix Draper
- 14 prix John Tyndall
- 1 GRAMMY® Award
- 8 prix Marconi International Fellowship
- 7 prix C&C
- 28 médailles d'honneur de l'IEEE
- 1 Emmy Award
- 1 prix Général Ferrié
- 1 médaille du comité Blondel

## 2.2 GESTION DE L'INNOVATION

### CHIFFRES CLÉS

La R&D au cœur de notre entreprise high-tech

En 2011, Alcatel-Lucent a consacré 15 % de ses revenus à la R&D, et l'innovation est inscrite dans l'ADN de l'entreprise depuis le premier jour.

Pour stimuler l'innovation et créer de nouveaux services et de nouvelles technologies qui transforment la manière dont le monde communique, les scientifiques des Bell Labs travaillent



ANTONIA TULINO  
MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ TECHNIQUE DES BELL LABS, RECHERCHE SUR LES TECHNOLOGIES D'ACCÈS



MORITZ STEINER  
MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ TECHNIQUE DES BELL LABS, RECHERCHE SUR LES TECHNOLOGIES RÉSEAU



BOB WILLETT  
MEMBRE DISTINGUÉ DE LA COMMUNAUTÉ TECHNIQUE DES BELL LABS, RECHERCHE SUR LES TECHNOLOGIES PHYSIQUES



Voir la vidéo "Les possibilités de demain"



Voir la vidéo "L'opportunité d'avoir de l'impact"



Voir la vidéo "Le rythme du progrès"



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



En savoir plus

avec les développeurs et ingénieurs des différentes entités de l'entreprise.

Désireuse de renforcer la recherche fondamentale, la direction scientifique des Bell Labs examine régulièrement le portefeuille de travaux de recherche pour déterminer la qualité et la quantité des projets qui s'inscrivent dans la mission des Bell Labs, l'objectif étant d'identifier et d'exploiter au mieux les domaines clés pour l'avenir d'Alcatel-Lucent.

brevets actifs couvrant des technologies diverses. Grâce à cet acquis solide, la communauté R&D de l'entreprise jouit d'une certaine liberté pour développer et commercialiser des produits et services innovants pour le secteur des télécoms tout entier. Ainsi, ce sont des milliards d'utilisateurs qui peuvent accéder à un large choix de services de communication, sur une multitude d'équipements.

Le 9 février 2012, nous avons conclu un accord avec RPX Corporation (« RPX »), une société reconnue sur le marché des brevets. Aux termes de cet accord, RPX offrira, sur une période limitée, l'accès à notre portefeuille de brevets mondial via des licences non exclusives entre les membres du réseau client RPX et Alcatel-Lucent.

### FAIT MARQUANT

#### Défi ENTREPRENDRE

Le programme Défi ENTREPRENDRE des Bell Labs permet à tous les salariés du Groupe de soumettre leurs idées de nouveaux produits ou services, et de proposer des améliorations pour les produits, services et processus existants. Les propositions sont examinées par un panel d'experts internes ou externes à l'entreprise. Des équipes sont constituées pour étudier les idées les plus prometteuses et sont épaulées par des experts pour élaborer des plans de développement présentés ensuite à un panel pluridisciplinaire. Ce panel détermine si les propositions méritent un plan produit ou un financement pour poursuivre le projet. Ce programme représente une source potentielle de revenus, mais il est également une remarquable occasion d'apprendre pour les salariés, qui vivent une expérience très enrichissante. En 2011, le concept était axé sur l'innovation sociale qui permet de concilier la responsabilité sociale et les objectifs économiques de l'entreprise.

## 2.2.2 Valorisation du potentiel des talents

Les salariés d'Alcatel-Lucent sont une source inestimable d'idées novatrices. Les Bell Labs encouragent leur créativité via le programme Défi ENTREPRENDRE, conçu pour traduire des idées innovantes en plans de développement et, *in fine*, mettre en œuvre de nouveaux produits, services et solutions. Les sessions du programme sont organisées sur les principaux sites du Groupe.

Les Bell Labs récompensent également les innovations remarquables et l'excellence technique des individus et des équipes de R&D et d'ingénieurs, au travers, par exemple, du prix du président des Bell Labs ou des programmes *Bell Labs Fellows* et *Distinguished Member of Technical Staff*.



GEE RITTENHOUSE  
DIRECTEUR DES  
OPÉRATIONS DE  
L'ORGANISATION S3  
PRÉSIDENT DE GREENTOUCH™



BASIL ALWAN  
PRÉSIDENT DE LA  
DIVISION IP  
DIRECTEUR DE LA STRATÉGIE  
DU SEGMENT RÉSEAUX



TOD SIZER  
DIRECTEUR DE LA  
RECHERCHE DES  
BELL LABS SUR LES  
TECHNOLOGIES MOBILES



[Voir la vidéo sur la loi de Shannon](#)



[Voir la vidéo sur le FP3](#)



[Voir la vidéo  
« lightRadio, une découverte innovante »](#)



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



[En savoir plus](#)

l'architecture traditionnelle d'un réseau d'accès radio sont par ailleurs regroupés et dématérialisés dans le *cloud*. Depuis son lancement, lightRadio change la donne en termes de conception et de déploiement de réseaux haut débit mobile encore plus performants. Le réseau lightRadio, présenté aux côtés de Telefónica lors du *Mobile World Congress* 2012, autorise des débits dix fois supérieurs à ceux du réseau 3G, réduit le coût par bit transporté et répond aux besoins croissants des utilisateurs en zones urbaines denses. Son coût permet également de répondre aux besoins des zones rurales ou reculées, victimes de la fracture numérique. Enfin, lightRadio réduit de moitié la consommation d'énergie

des réseaux mobiles par rapport aux équipements actuels. Cette technologie a reçu 12 prix, dont le très convoité *Best Infrastructure Technology Award* au *Mobile World Congress* 2012.

[En savoir plus sur lightRadio™](#)

● **Premier processeur réseau 400G au monde : le FP3.** En contrôlant la vitesse à laquelle circulent les bits sur le réseau, le FP3 optimise les réseaux 10G à 100G, et ouvre la voie aux réseaux 400G. Il optimise les performances et permet de générer des revenus à partir d'une nouvelle génération d'applications, de services de divertissement et de communications sur le Web, tout en réduisant la consommation énergétique de 50 % et les émissions de gaz à effet de serre.



▲ Prix « Best Infrastructure Technology » du *Mobile World Congress* 2012

[En savoir plus sur le FP3](#)

● **Première démonstration de multiplexage spatial sur une seule fibre optique,** une technologie de multiplexage novatrice, de taille à révolutionner la transmission optique. Cette solution permet de répondre à la demande en haut débit à long terme car elle surmonte les limites imposées par la loi de Shannon sur le débit maximal des réseaux optiques.

# GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

---

Alcatel-Lucent adhère au Code AFEP-MEDEF de Gouvernement d'Entreprise des Sociétés Cotées. Ses principes gouvernent notamment les modalités de fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. La politique d'Alcatel-Lucent en matière de gouvernement d'entreprise reflète les principes du Code AFEP-MEDEF, dans la mesure où ceux-ci sont compatibles avec l'organisation, la situation et les moyens de l'entreprise.

GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE > 1.0 MODE DE GOUVERNANCE | 2.0 TRANSPARENCE DU CONSEIL | 3.0 RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS | 4.0 RESPONSABILITÉ SOCIALE

5.0 INDÉPENDANCE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES ET DE L'AUDIT INTERNE | 6.0 E-CONVOCATION ET E-VOTE À L'ASSEMBLÉE DES ACTIONNAIRES 2012 | 7.0 GESTION DES RISQUES ET GESTION DE CRISES

1.1 SÉPARATION DES FONCTIONS | 1.2 ÉCHELONNEMENT DES MANDATS ET DIVERSITÉ | 1.3 CRITÈRES DE SÉLECTION ET INDÉPENDANCE DES ADMINISTRATEURS | 1.4 DÉONTOLOGIE ET ABSENCE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

1.5 COMPÉTENCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

# 1.0 MODE DE GOUVERNANCE

## 1.1 SÉPARATION DES FONCTIONS

Alcatel-Lucent est organisé selon le mode moniste, avec un conseil d'administration. Depuis 2006, les fonctions de président et de directeur général sont dissociées. Elles sont assurées respectivement par M. Philippe Camus, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2008, et par M. Ben Verwaayen, depuis le 15 septembre 2008.

À la suite du renouvellement de leurs mandats par l'Assemblée de 2010, notre conseil d'administration a confirmé le principe de séparation des fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général, ainsi que le renouvellement de M. Philippe Camus dans ses fonctions de président du conseil d'administration et de M. Ben Verwaayen dans ses fonctions de directeur général.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.1 « Principes d'organisation de la société » du Document de Référence 2011.

## RENOUVELLEMENT DES MANDATS

NOMS	MANDATS	ÂGE	ADMINISTRATEUR INDÉPENDANT	NATIONALITÉ	2009	2010	DURÉE DES MANDATS			
							2011	2012	2013	2014
Philippe Camus	Président Administrateur	63	Non	Française						
Ben Verwaayen	Directeur général Administrateur	60	Non	Néerlandaise						
Daniel Bernard	Administrateur	66	Oui	Française						
W. Frank Blount	Administrateur	73	Oui	Américaine						
Carla Cico	Administrateur	51	Oui	Italienne						
Stuart E. Eizenstat	Administrateur	69	Oui	Américaine						
Louis R. Hughes	Administrateur	63	Oui	Américaine						
Lady Sylvia Jay	Administrateur	65	Oui	Britannique						
Jean C. Monty	Administrateur	64	Oui	Canadienne						
Olivier Piou	Administrateur	53	Oui	Française						
Jean-Cyril Spinetta	Administrateur	68	Oui	Française						

## 1.2 ÉCHELONNEMENT DES MANDATS ET DIVERSITÉ

Notre conseil d'administration comporte onze administrateurs de six nationalités différentes, dont deux femmes, avec un âge moyen de 63 ans. La durée des mandats est de trois ans maximum, et conformément au Code AFEP-MEDEF, le renouvellement est échelonné de manière à éviter un renouvellement en bloc du Conseil. À compter de 2013, un renouvellement par tiers pourra être proposé chaque année.

Le conseil d'administration compte également deux censeurs, nommés pour trois ans, qui participent avec voix consultative aux réunions du conseil d'administration. Ils sont à la fois salariés d'Alcatel-Lucent ou d'une société du Groupe et membres d'un fonds commun de placement Alcatel-Lucent.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.2 « Organes de direction de la société » du Document de Référence 2011.

## RÉALISATION 2011

Le conseil d'administration a engagé sa mise en conformité aux dispositions légales de droit français sur la représentation équilibrée des hommes et des femmes dans les conseils d'administration qui exigent qu'à la première Assemblée générale de 2014, 20 % des membres d'un conseil d'administration soient des femmes.

## OBJECTIF 2012

1

Améliorer l'équilibre de la représentation des hommes et des femmes au sein de notre conseil d'administration.

### 1.3 CRITÈRES DE SÉLECTION ET INDÉPENDANCE DES ADMINISTRATEURS

La nomination de nouveaux administrateurs répond à des règles de sélection appliquées par notre Comité du Gouvernement d'Entreprise et des Nominations. Les membres du Conseil doivent être familiers avec les métiers hautement technologiques du Groupe et avoir une expertise financière suffisante pour permettre de statuer de manière éclairée et indépendante sur les états financiers et sur le respect des normes comptables.

Les critères d'indépendance retenus par le conseil d'administration se fondent sur la règle posée par le Code AFEP-MEDEF : « Un administrateur est indépendant dès lors qu'il n'entretient directement ou indirectement aucune relation de quelque nature que ce soit avec la société, son groupe ou sa direction qui puisse compromettre l'exercice de sa liberté de jugement ».

Le Conseil a réexaminé la situation de chaque administrateur en fonction des critères d'indépendance du Code AFEP-MEDEF et des recommandations du *New York Stock Exchange*. Il a estimé que neuf des onze administrateurs étaient indépendants, soit tous les administrateurs sauf le président du conseil et le directeur général. En effet, M. Philippe Camus et M. Ben Verwaayen ne peuvent pas être considérés comme indépendants puisque l'un des critères d'indépendance prévus par le Code AFEP-MEDEF est « ne pas être [...] mandataire social de la société ».

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.2 « Organes de direction de la société » du Document de Référence 2011.

### 1.4 DÉONTOLOGIE ET ABSENCE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Chaque administrateur (et censeur) s'engage à respecter les règles déontologiques régies par la Charte de l'administrateur, notamment le respect des règles boursières applicables ainsi que celui des règles de conduite édictées par Alcatel-Lucent afin de prévenir tout délit d'initié. Ces règles délimitent les périodes pendant lesquelles il est interdit d'opérer sur les titres de l'entreprise, le nombre minimal d'actions que doit posséder chaque administrateur, et l'obligation d'informer l'Autorité des marchés financiers (AMF) des opérations réalisées sur le titre Alcatel-Lucent.

Conformément à la Charte de l'administrateur, un administrateur a l'obligation de faire part au Conseil de toute situation de conflit d'intérêts potentiel. À la connaissance du Conseil, aucun administrateur ne se trouve dans une telle situation.

Par ailleurs, il n'existe à la connaissance du Conseil aucun lien familial entre les membres du conseil d'administration et les dirigeants de l'entreprise, ni aucun arrangement ou accord conclu avec des actionnaires, clients, fournisseurs ou autres en vertu duquel un membre du conseil d'administration ou du comité de direction a été nommé en cette qualité ou en tant que directeur général.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.2 « Organes de direction de la société » du Document de Référence 2011.

### 1.5 COMPÉTENCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Outre les questions relevant de ses attributions légales ou réglementaires, le conseil d'administration se prononce régulièrement sur les orientations stratégiques du Groupe et sur les principales décisions affectant son activité. Il analyse également les perspectives ouvertes par les activités de recherche et de développement d'Alcatel-Lucent, et se prononce sur les grandes options technologiques retenues. Il contrôle en outre la gestion économique et financière du Groupe et autorise les opérations financières ayant un impact significatif sur ses comptes.

Le règlement intérieur du conseil d'administration précise les conditions dans lesquelles s'exercent ces attributions, et notamment les seuils au-delà desquels les décisions du directeur général sont soumises à l'approbation préalable du conseil d'administration.

Par ailleurs, les dispositions statutaires de l'entreprise précisent que, sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, le conseil d'administration se saisit de toute question intéressant la bonne marche de l'entreprise et règle par ses délibérations les affaires qui le concernent.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.3 « Compétences et travaux du conseil d'administration » du Document de Référence 2011.

## 2.0 TRANSPARENCE DU CONSEIL

### 2.1 DIALOGUE AVEC LES DIRIGEANTS

Le Conseil se réunit au moins une fois par trimestre, soit au siège social du Groupe, à Paris, soit au siège d'Alcatel-Lucent USA Inc., à Murray Hill (New Jersey, États-Unis). Cependant, les réunions du Conseil sont en pratique plus fréquentes, marquant l'engagement de son président et de ses membres à l'égard de l'entreprise. En effet, certaines réunions sont également organisées de manière régulière sur d'autres sites d'implantation du Groupe afin de faciliter le dialogue entre dirigeants, salariés et administrateurs et de permettre à ces derniers de mieux appréhender l'activité du Groupe dans toute sa diversité ainsi que les enjeux spécifiques auxquels il est confronté sur ses principaux marchés. En 2011, le conseil d'administration s'est ainsi réuni à São Paulo (Brésil) afin de procéder à la revue des activités du Groupe en Amérique du Sud.

Les administrateurs peuvent également solliciter l'avis des dirigeants du Groupe sur tout sujet qu'ils jugent opportun, les rencontrer lors de réunions informelles qui se tiennent le plus souvent avant les

RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS	CONSEIL	COMITÉ DE L'AUDIT ET DES FINANCES	COMITÉ DU GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE ET DES NOMINATIONS	COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS	COMITÉ TECHNOLOGIQUE
Taux d'assiduité moyen des membres en 2011	96 %	96 %	100 %	90 %	100 %

réunions du Conseil. Ils sont également amenés à rencontrer de manière régulière des salariés de l'entreprise, notamment les hauts potentiels.

### 2.2 INFORMATION ET TRAVAUX DU CONSEIL

Les administrateurs reçoivent les informations indispensables à l'exercice de leur mission ainsi que toute information pertinente concernant l'entreprise, notamment des rapports d'analyse financière. Ces informations sont mises à leur disposition sur un site intranet sécurisé dédié aux membres du Conseil.

Le conseil d'administration compte quatre comités spécialisés qui lui rendent compte de leurs travaux sur les sujets qui leur sont soumis : le Comité de l'Audit et des Finances, le Comité du Gouvernement d'Entreprise et des Nominations, le Comité des Rémunérations et le Comité Technologique.

L'activité du Conseil et de ses comités sur l'exercice 2011 affiche un taux d'assiduité globalement satisfaisant (cf. tableau ci-dessus).

### 2.3 ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU CONSEIL

Le Conseil effectue chaque année l'évaluation de son fonctionnement, conformément au Code AFEP-MEDEF, ainsi que celle de la performance des dirigeants mandataires sociaux et, au moins une fois tous les deux ans, l'évaluation de son fonctionnement est confiée à un consultant extérieur conformément à notre règlement intérieur.

Le Conseil a procédé à l'évaluation annuelle de son fonctionnement au début de l'année 2012 en s'appuyant sur un consultant extérieur ainsi que sur un nouvel outil interne, sous la forme d'un tableau de bord, destiné à permettre aux administrateurs d'appréhender de manière plus structurée l'information mise à leur disposition par domaine principal (stratégie, finance, gestion des risques et de la conformité, gouvernement d'entreprise, ressources humaines et responsabilité sociétale et environnementale). L'essentiel des conclusions de cette évaluation est communiqué dans le rapport

du président sur le gouvernement d'entreprise. Les résultats début 2012 ont notamment confirmé le fonctionnement satisfaisant du Conseil et de ses comités, la complémentarité et la cohésion entre administrateurs, ainsi que la qualité et la densité du dialogue instauré avec la direction.

### 2.4 COMMUNICATION AVEC LES ACTIONNAIRES

Le conseil d'administration s'est assuré de la bonne information des actionnaires, en procédant notamment, par la voix de son président et du directeur général, à un exposé détaillé de la situation du Groupe à l'occasion de l'Assemblée générale du 27 mai 2011. Le Conseil a également veillé à la bonne information des investisseurs et du public, conformément aux prescriptions des réglementations boursières française et américaine.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.3.2 « Organisation des séances du Conseil » du Document de Référence 2011.

### RÉALISATION 2011 AMÉLIORATION DU NIVEAU ET DE LA QUALITÉ DES INFORMATIONS FOURNIES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dans le cadre de l'évaluation 2011 du conseil d'administration, un nouvel outil interne a été mis en place pour permettre aux administrateurs d'appréhender de manière plus structurée les informations qui sont mises à leur disposition. Sous forme de tableau de bord, cet outil classifie les informations en fonction des grandes thématiques suivantes : stratégie, finance, gestion des risques et conformité, gouvernement d'entreprise, ressources humaines et responsabilité sociétale et environnementale.

## 3.0 RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

### 3.1 PRINCIPES

Les propositions en matière de rémunération du président et du directeur général, ainsi que celles des administrateurs et des principaux dirigeants, sont établies sous la responsabilité du Comité des Rémunérations. Celui-ci apprécie l'ensemble des rémunérations et avantages versés et attribués à ces derniers, y compris en matière de retraite et d'avantages de toute nature. Le Comité des Rémunérations examine également les politiques d'attribution d'options de souscription et d'actions de performance aux dirigeants du Groupe, et particulièrement aux membres du comité de direction.

### 3.2 LES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX

Le conseil d'administration détermine l'ensemble des rémunérations et avantages à long terme attribués au président et au directeur général. Il veille à ce que les différentes composantes de leur rémunération (rémunération fixe et variable, attribution d'options de souscription et d'actions de performance, et retraite supplémentaire en ce qui concerne le directeur général) soient proportionnées et

#### CRITÈRES DE RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX

	RÉMUNÉRATION FIXE 2011 ET 2012	RÉMUNÉRATION VARIABLE 2011 ET 2012
LE PRÉSIDENT	Compétences individuelles	
LE DIRECTEUR GÉNÉRAL	Compétences individuelles	Critère financier

conformes aux principes d'exhaustivité, d'équilibre, de comparaison, de cohérence, de lisibilité et de mesure posés par le Code AFEP-MEDEF.

La rémunération du président du conseil d'administration comprend une rémunération annuelle en numéraire et une rémunération en actions, conformes aux pratiques des sociétés sur les principaux marchés de référence du Groupe. Conformément au Code AFEP-MEDEF, l'évaluation de la performance du président du conseil d'administration ne doit pas seulement reposer sur des critères quantitatifs, mais doit aussi prendre en considération le travail effectué et les résultats obtenus, ainsi que les responsabilités spécifiques assumées par le président au sein du

#### ATTRIBUTIONS DÉCIDÉES EN MARS 2011

ACTIONS DE PERFORMANCE	OPTIONS DE SOUSCRIPTION D'Actions
70 % PERFORMANCE INDIVIDUELLE 30 % PERFORMANCE DU TITRE	
	50 % PERFORMANCE DU TITRE 50 % CRITÈRE FINANCIER

PERFORMANCE LONG TERME

#### ATTRIBUTIONS DÉCIDÉES EN MARS 2012

ACTIONS DE PERFORMANCE	OPTIONS DE SOUSCRIPTION D'Actions
70 % PERFORMANCE INDIVIDUELLE 30 % PERFORMANCE DU TITRE	

PERFORMANCE LONG TERME

Groupe. Ainsi l'acquisition des actions de performance attribuées en 2011 et 2012 au président du conseil d'administration est soumise à la réalisation d'un critère quantitatif à hauteur de 30 % et de critères qualitatifs à hauteur de 70 %.

La rémunération du directeur général se compose, comme celle de l'ensemble des cadres et dirigeants du Groupe, d'une part fixe et d'une part variable, auxquelles s'ajoutent des avantages à long terme. La rémunération variable est déterminée chaque année par le conseil d'administration en fonction de critères de performance prédefinis. Le directeur général a bénéficié en 2011, à l'instar de 2010, d'une rémunération à long terme constituée exclusivement d'options de souscription et soumise pour la totalité

à des conditions de performance conformément au Code AFEP-MEDEF. En février 2012, le directeur général a souhaité que le conseil d'administration ne procède à aucune attribution d'options de souscription ou d'actions de performance en sa faveur car malgré l'amélioration significative des résultats en 2011, le Groupe n'avait pas encore atteint la situation « normale » décrite dans le plan à trois ans pour 2009-2011.

Le président du conseil d'administration et le directeur général ne bénéficient d'aucune indemnité de départ, même en cas de départ contraint et lié à un changement de contrôle ou de stratégie.

### 3.3 LE COMITÉ DE DIRECTION

La rémunération des membres du comité de direction se compose d'une part fixe ainsi que d'une part variable et d'avantages à long terme assis sur des critères de performance du Groupe revus par le Comité des Rémunérations, et similaires à ceux applicables à une large partie des cadres du Groupe, et sur leur performance individuelle.

### 3.4 LES ADMINISTRATEURS

La rémunération des administrateurs est constituée uniquement de jetons de présence. Leur répartition, prévue par le règlement intérieur du conseil d'administration, est fonction, (i) pour une part fixe, de leur fonction au sein du Conseil et, le cas échéant, au sein d'un comité du Conseil, et (ii) pour une part variable, de leur participation aux différentes réunions, conformément au Code AFEP-MEDEF. À cela s'ajoute une part additionnelle, répartie à parts égales entre les administrateurs, et conditionnée à l'investissement en actions Alcatel-Lucent des sommes allouées au titre de jetons de présence additionnels, après impôts, ainsi qu'à la conservation des actions ainsi acquises pendant toute la durée du mandat d'administrateur. Le président du conseil d'administration et le directeur général ne perçoivent pas de jetons de présence.

 Pour en savoir plus, voir sections 7.2.2.2, « Le président du conseil d'administration », 7.2.2.5 « Le directeur général », 7.2.2.8 « Le comité de direction » et 7.1.2 « Organes de direction de la société » du Document de Référence 2011.

## 4.0 RESPONSABILITÉ SOCIALE

Les principes de responsabilité sociale font partie intégrante du gouvernement d'entreprise. Le conseil d'administration soutient les initiatives de l'entreprise au-delà du champ limité du concept de responsabilité sociale des entreprises.

Le conseil d'administration est régulièrement tenu informé de l'état de la pratique de l'entreprise qui fait l'objet de dossiers instruits par les organisations concernées du Groupe devant les comités du Conseil. Il s'agit principalement du Comité Technologique dans les domaines de l'environnement, du Comité de l'Audit et des Finances dans les domaines de la conformité et de la gestion des risques, et du conseil d'administration en ce qui concerne la stratégie et les ressources humaines.

 Pour en savoir plus, voir section 7.1.3 « Compétences et travaux du conseil d'administration » du Document de Référence 2011.

## 5.0 INDÉPENDANCE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES ET DE L'AUDIT INTERNE

Les honoraires des auditeurs externes sont étroitement surveillés et contrôlés. Le budget qui leur est alloué est approuvé par le Comité de l'Audit et des Finances et une procédure a été établie pour l'approbation des honoraires liés aux services « hors-audit ». Ces derniers doivent être approuvés par le Comité de l'Audit et des Finances. Les services rendus par les deux commissaires aux comptes au titre de l'exercice 2011 représentent moins de 5 % du montant total versé aux deux cabinets d'audit externe.

Le département de l'Audit interne est chargé d'évaluer l'efficacité des systèmes de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernement d'entreprise. Pour accomplir cette évaluation et réaliser ses missions, le département a un accès illimité à l'intégralité de l'entreprise. Avec l'aide d'une équipe d'environ 50 auditeurs, le directeur de l'Audit interne

rend compte au Comité de l'Audit et des Finances et au directeur financier des travaux effectués par le département et en particulier de l'efficacité du contrôle dans les domaines couverts (incluant la conformité à Sarbanes-Oxley) et du résultat des audits anti-corruption. Les résultats des rapports d'audit et le contenu des recommandations faites par le département de l'Audit sont régulièrement partagés avec le Comité de l'Audit et des Finances.

Le département fait régulièrement l'objet d'un audit de conformité au regard des normes professionnelles d'audit interne effectué par un consultant indépendant agréé.

 Pour en savoir plus, voir section 11.2 « Honoraires perçus par les commissaires aux comptes » du Document de Référence 2011.

## 6.0 E-CONVOCATION ET E-VOTE À L'ASSEMBLÉE DES ACTIONNAIRES 2012

Afin d'associer les actionnaires à la volonté d'engagement du Groupe dans le domaine de l'éco-responsabilité, Alcatel-Lucent a proposé à ses actionnaires, en particulier au nominatif, d'être convoqués par courrier électronique et de pouvoir voter par Internet.

Les actionnaires ayant accepté reçoivent un avis de convocation par e-mail avec un accès direct à un site Internet dédié et sécurisé sur lequel ils peuvent consulter et télécharger l'ordre du jour de l'Assemblée, la brochure de convocation ainsi que le Document de Référence 2011 déposé auprès de l'AMF. Par ailleurs, les actionnaires ont également la possibilité de voter directement via ce site Internet dédié à l'Assemblée de juin 2012.

Un dispositif similaire existe pour les détenteurs d'*American Depository Shares* Alcatel-Lucent (ADS)\* avec un accès à la documentation via un site dédié. Par ailleurs, l'entreprise a adopté, pour ces derniers, depuis l'Assemblée 2011, un format de convocation allégé conformément à la réglementation en vigueur qui autorise l'envoi d'une « Notice of access » de deux pages avec un accès direct à un site Internet dédié pour accéder à la documentation liée à l'Assemblée et obtenir, le cas échéant, une copie des documents par voie postale.

## 7.0 GESTION DES RISQUES ET GESTION DE CRISES

### 7.1 DISPOSITIF D'ÉVALUATION ET DE GESTION DES RISQUES

Le dispositif d'évaluation et de gestion des risques (*Enterprise Risk Management*, ERM) d'Alcatel-Lucent repose sur un référentiel complet couvrant 80 types de risques dans les domaines des opérations, de la finance, du juridique, de la conformité, de la stratégie, des ressources humaines et de la sécurité. Les questions de responsabilité sociétale et environnementale comme le respect des droits de l'homme, la lutte contre la corruption, le prix des matières premières et les réglementations sur l'environnement sont traitées directement ou intégrées au référentiel des risques.

Notre dispositif ERM englobe l'identification des risques, leur évaluation et la mise en place de plans d'action pour prévenir et contrôler les risques principaux. Il permet de comprendre comment les différents types de risques peuvent affecter les processus, les activités, les parties

prenantes, les produits et les services de l'ensemble de l'entreprise. Le Groupe est ainsi en mesure de gérer les risques de façon efficace et durable.

Ce dispositif permet notamment d'identifier les risques les plus importants et d'établir des priorités en fonction des critères suivants :

- gravité de l'impact
- probabilité d'occurrence
- efficacité du contrôle

### OBJECTIFS 2012

**1**

Garantir une actualisation des cartographies des risques régionales tous les deux ans, conformément au processus établi.

**2**

Finaliser l'actualisation de la cartographie des risques au niveau du Groupe d'ici fin 2012.

**3**

Assurer, au fil de l'année, un suivi régulier des actions préventives pour plus de 80 % des risques majeurs pour le Groupe.

**4**

Organiser un examen du dispositif ERM par le Comité de l'Audit et des Finances qui évaluera son efficacité et les réalisations.

### RÉALISATIONS 2011

La principale réalisation de l'année a été le déploiement complet du dispositif ERM. Citons également :

**L'actualisation de la cartographie des risques pour chacune des trois régions du Groupe.**

Celle de la région Asie-Pacifique a été actualisée en 2010 ; celles des régions Amériques et Europe, Moyen-Orient & Afrique l'ont été en 2011. Ces cartographies sont systématiquement actualisées tous les deux ans.

**L'actualisation de la cartographie des risques au niveau du Groupe.**

**La définition de plans d'action pour maîtriser 100 % des risques majeurs pour le Groupe.**

92 plans d'action ont ainsi été élaborés, déployés et contrôlés par les responsables de la gestion des risques.

**La finalisation, le 15 mars 2011, d'un examen du dispositif ERM par le Comité de l'Audit et des Finances,** qui s'est appuyé sur les rapports de suivi trimestriels.

\* Un ADS Alcatel-Lucent représente une action ordinaire d'Alcatel-Lucent négociée sur le marché américain.

La direction Finance & Investissement évalue le dispositif ERM pour le conseil d'administration et son Comité de l'Audit et des Finances. Au sein de la direction financière, la direction Assurance & Gestion des risques est responsable du processus ERM.

Lancé il y a plus de dix ans, le processus ERM d'Alcatel-Lucent est conforme au cadre de référence COSO II (*Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*), qui permet de structurer tous les types de risques et de prendre les mesures nécessaires pour les maîtriser. Notre processus ERM est également en ligne avec les recommandations de l'AMF et le processus de conformité à la loi Sarbanes-Oxley, section 404.

L'examen des résultats consolidés 2011 de notre dispositif et des informations fournies par différentes parties prenantes internes a permis d'identifier les risques prioritaires exigeant une attention particulière. Ces risques sont exposés au conseil d'administration et au Comité de l'Audit et des Finances pour analyse au moins une fois par an. Les éléments d'information ERM sont alignés avec leurs pareils sur les facteurs de risque du Document de Référence.

À chaque risque principal sont associés un responsable et des plans d'action, lesquels peuvent être continus (suivi) ou correctifs (*ad hoc*). Ces plans d'action sont contrôlés chaque trimestre en collaboration avec le membre du comité de direction concerné ou ses subordonnés directs. Les risques et le statut des actions préventives sont présentés chaque trimestre également à la direction Finance & Investissement ainsi qu'à la direction de l'Audit, qui en informe les dirigeants. Ces



## CALIFORNIE

Les tremblements de terre de 2011 en Nouvelle-Zélande et dans le nord-est du Japon ont incité Alcatel-Lucent à inspecter ses sites installés en zones sismiques.

Après analyse des conséquences éventuelles sur nos activités, nous avons revu la structure de deux bâtiments hébergeant des laboratoires de R&D de la division IP à Mountain View (Californie), et identifié les améliorations à apporter pour les renforcer. Nous avons également testé un plan de continuité d'activité en cas de séisme dont les résultats ont permis d'apporter certaines améliorations.

informations sont par ailleurs communiquées au conseil d'administration et au Comité de l'Audit et des Finances. Le *reporting* des risques prioritaires et des actions préventives est complété, le cas échéant, par la présentation de données actualisées garantissant la pertinence de notre gestion des risques.

En 2011, l'un de nos principaux programmes de prévention s'est intéressé aux risques liés à la chaîne d'approvisionnement et à la gestion de crises.

Le Groupe s'applique à réduire les risques industriels mais aussi à limiter les risques de fréquence et d'intensité pouvant occasionner des pertes graves. Plus de 63 % de la Valeur Totale en Risque sont classés RHP<sup>(1)</sup> (Risque

Hautement Protégé). Les contraintes et les interdépendances liées aux problématiques logistiques et de fabrication ont fait l'objet d'une analyse minutieuse. Un programme correctif a d'ailleurs été déployé à tous les niveaux de notre chaîne d'approvisionnement. Cette politique et ce degré de contrôle des risques profitent à nos clients, nos salariés, nos fournisseurs ou toute autre partie prenante.

## 7.2 GESTION DE LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET GESTION DE CRISES

Notre programme de gestion de la continuité d'activité fait partie intégrante de notre dispositif d'évaluation et de gestion des risques. Il est par ailleurs étroitement lié à notre processus de gestion de crises. Ce programme est destiné à assurer la continuité des activités critiques et à répondre aux attentes des clients en cas de situation compromettante. Les plans de continuité sont activés pour maintenir des fonctions critiques telles que la livraison des produits, l'installation et le support technique aux clients.

À ce jour, Alcatel-Lucent a accompli les trois quarts d'un programme lancé en 2008 visant à définir un format standard de plan de continuité et à mettre en place un outil de gestion centralisée. Échelonné sur quatre ans et appliqué à l'ensemble du Groupe, ce projet a pour objectif d'établir un dispositif de gestion de la continuité couvrant plus de 90 % des fonctions critiques avant fin 2012. Nous sommes en bonne voie d'atteindre cet objectif.

(1) Le label RHP (Risque Hautement Protégé) désigne un site dont l'exposition aux dommages causés par des catastrophes naturelles (séismes, inondations, tempêtes, etc.) et aux risques industriels (incendies, etc.) a été réduite à un niveau satisfaisant. Cet objectif est atteint grâce aux mesures de prévention intégrant le facteur humain (afin d'éviter les risques fréquents) et de protections matérielles (afin de prévenir les risques d'intensité).

## RÉALISATION 2011

**Fin 2011, notre programme consolidé de gestion de la continuité d'activité couvrait plus de 69 % des fonctions critiques identifiées.**

## OBJECTIFS 2012

**1**

Intégrer plus de 90 % des fonctions critiques dans notre programme consolidé de gestion de la continuité d'activité d'ici la fin de l'année.

**2**

Réaliser au moins une simulation de crise.

Notre programme de gestion de la continuité d'activité va de pair avec un solide processus de gestion de crises approuvé par le directeur général. Ce processus repose sur une approche globale de la gestion des situations de crise pour Alcatel-Lucent et fournit un cadre favorisant une interaction efficace entre les parties prenantes internes et externes à l'entreprise aux niveaux local, national et régional.

L'équipe de gestion de crises du Groupe intervient dès qu'un événement majeur menace la sécurité des personnes, l'image de l'entreprise, la satisfaction des clients ou la continuité d'activité. Elle émet des recommandations pour toutes les situations de crise : évacuation d'un pays, blessés graves ou décès, violation de données, catastrophe naturelle, pandémie ou crise géopolitique.

### 7.3 PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET À L'ENVIRONNEMENT

Les plans de continuité d'activité relatifs au parc immobilier (*Business Continuity Plan, BCP*) couvrent les risques environnementaux dans le cadre de la perte d'une fonction critique. À la date de publication du présent document, 77 plans de ce type sont en place. Les BCP concernent les sites de plus de 500 salariés (ou plus de 200 dans les zones à risque élevé, sujettes aux séismes ou politiquement instables, par exemple). Ils couvrent toutes les fonctions critiques pour le parc immobilier identifiées pour un endroit donné.

À quelques exceptions près, les plans de continuité ne sont pas segmentés par type de risque mais par fonction critique. Ils permettent ainsi de réagir à toutes catégories de menaces, y compris environnementales, quelle que soit la configuration. Certains BCP – plans gérés en central dans le processus de gestion de continuité ou plans d'urgence en local – permettent de faire face à des événements spécifiques tels que les séismes, les pandémies, etc.

Concernant la conformité, l'éthique et les ressources humaines, certains risques majeurs exigent des mesures de prévention dédiées pour garantir la continuité de l'activité, éviter la contagion ou une détérioration rapide de la situation. Des plans de gestion de crises et de continuité, ainsi que des procédures spécifiques sont mis en place afin de gérer comme il se doit les risques majeurs identifiés.

#### INITIATIVES LOCALES ÉGYPTE

Les plans de continuité d'activité ont été déclenchés en Égypte en février 2011, en raison de l'instabilité politique dans le pays. Jusqu'à l'interruption des services Internet par le gouvernement, les salariés ont pu continuer à travailler depuis leur domicile. Même si les plans ne prévoyaient pas ce type de situation, nos spécialistes en informatique ont pu développer et mettre en place une solution de secours pour faciliter les communications et limiter les interruptions d'activité. En parallèle, l'évacuation des collaborateurs devant ou souhaitant quitter le pays a pu être assurée conformément aux plans de gestion de crises.

#### CATASTROPHES NATURELLES

En 2011, plusieurs plans de continuité d'activité ont été déclenchés à l'occasion du séisme au Japon, en mars, de l'ouragan Irène aux États-Unis, en août, et des inondations en Thaïlande, d'octobre à décembre. Des plans qui se sont révélés efficaces à chaque fois. Des sessions sur le « retour d'expérience » ont été organisées après chaque événement afin d'améliorer nos méthodes.

# DANS QUELLES CONDITIONS SOUHAITERIEZ-VOUS TRAITER AVEC UNE ENTREPRISE ?

## ÉTHIQUE, CONFORMITÉ ET DÉONTOLOGIE

---

Alcatel-Lucent met tout en œuvre pour observer les règles d'éthique les plus strictes à tous les niveaux de son organisation, afin que ses clients et partenaires soient fiers d'être engagés à ses côtés et que les communautés où le Groupe est présent soient fières de son action.

## ÉTHIQUE & CONFORMITÉ > 1.0 APPROCHE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ

5.0 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES | 6.0 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS | 7.0 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ : ÉVALUATION, GESTION ET AMÉLIORATION  
8.0 SENSIBILISATION ET FORMATION | 9.0 INITIATIVES INTERNATIONALES

1.1 COMMUNICATION | 1.2 POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO | 1.3 CONCURRENCE

# 1.0 APPROCHE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ

**A**spect essentiel de son activité, l'engagement d'Alcatel-Lucent en matière d'éthique et de conformité est régulièrement et ouvertement réitéré.

## NOTRE ENGAGEMENT

Alcatel-Lucent applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis de toute violation des règles de conformité et agit pour renforcer la notion d'intégrité absolue dans toutes les activités de ses collaborateurs, en prônant également le respect et l'empathie dans toutes les relations.

Nous avons mis en œuvre un vaste programme Éthique & Conformité destiné à promouvoir une conduite éthique conforme aux critères les plus strictes de nos clients, parties prenantes et salariés. Facteur de réussite à long terme, ce programme a pour vocation

## CARACTÉRISTIQUES DE NOTRE APPROCHE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ

### UN ENGAGEMENT FORT AU PLUS HAUT NIVEAU

LA DIRECTION A DÉFINI LES PRINCIPES SUR LESQUELS REPOSENT NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE ET NOTRE PROGRAMME

### DES RESPONSABLES D'ÉQUIPE AU CŒUR DU DISPOSITIF

LES MANAGERS FIXENT LES CRITÈRES DE DÉONTOLOGIE DANS LEURS ÉQUIPES

### UNE RESPONSABILISATION DE LA DIRECTION

LES DIRIGEANTS SONT GARANTS DU PROGRAMME ET DE SES RÉSULTATS

### UNE RESPONSABILISATION ET UNE SUPERVISION ACCRUES AU NIVEAU RÉGIONAL

LES DIRIGEANTS RÉGIONAUX SONT GARANTS DU PROGRAMME LOCALEMENT

### DES DISPOSITIFS DE MESURE ET DE CONTRÔLE INTERNE

DES OUTILS POUR PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

### UN PROGRAMME EXHAUSTIF

DES DISPOSITIFS INTÉGRÉS DANS LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE, CONFORMES AUX BONNES PRATIQUES ET QUI ÉVOLUENT AVEC LES LÉGISLATIONS

première de prévenir et de déceler les infractions aux politiques internes ainsi qu'aux lois et réglementations en vigueur, et d'instaurer une culture d'entreprise éthique à travers le Groupe.

### Notre programme s'appuie sur :

- une structure de gouvernance de la conformité ;
- le Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent ;
- des politiques, procédures et contrôles ;
- un suivi et des audits ;

## RÉALISATIONS 2011

99 %  des salariés ont pris connaissance du Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent, s'engageant à le respecter.

Élaboration du module de sensibilisation en ligne « Diriger avec intégrité » destiné aux responsables d'équipe et accompagné d'un plan de communication efficace soulignant leur rôle essentiel dans l'instauration d'une culture de l'intégrité au sein du Groupe.

## OBJECTIFS 2012

**1**

100 % des responsables d'équipe doivent avoir suivi le module de sensibilisation « Diriger avec intégrité ».

**2**

100 % des collaborateurs doivent avoir suivi les modules de sensibilisation sur l'éthique et la conformité.

**3**

Communiquer de façon plus transparente sur les problèmes liés aux conflits d'intérêts.

**ÉTHIQUE & CONFORMITÉ > 1.0 APPROCHE DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ**

5.0 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES | 6.0 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS | 7.0 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ : ÉVALUATION, GESTION ET AMÉLIORATION  
8.0 SENSIBILISATION ET FORMATION | 9.0 INITIATIVES INTERNATIONALES

1.1 COMMUNICATION | 1.2 POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO | 1.3 CONCURRENCE

De 2007 à 2011, Alcatel-Lucent s'est attaché à élaborer un programme Éthique & Conformité solide, s'inscrivant dans une culture d'entreprise fondée sur le respect absolu de l'éthique et dans laquelle chacun joue un rôle essentiel.

## 1.1 COMMUNICATION

### RÉALISATION 2011

La conduite éthique est désormais prise en compte dans la gestion de la performance des salariés. Nous avons élaboré des documents de référence (fiches de synthèse, FAQ) décrivant les attentes de l'entreprise à cet égard et l'importance de cette démarche pour le Groupe (documents disponibles sur notre site intranet).

En 2011, Alcatel-Lucent a lancé une vaste campagne de communication coordonnée par la direction de l'Intégrité & de la Conformité. Divers moyens - réunions sur site, messages du directeur général et des dirigeants, billets de blog et articles publiés sur notre site intranet - ont été utilisés pour souligner l'importance d'instaurer une culture de l'intégrité et sensibiliser les responsables d'équipe qui influencent la conduite des

collaborateurs dans leurs interactions avec les clients, fournisseurs, pouvoirs publics et autres parties prenantes.



### 1.2 POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO

Alcatel-Lucent a continué d'observer sa politique de tolérance zéro en accord avec les procédures de résolution des problèmes de non-conformité établies au niveau des régions et du Groupe. Cette politique exige une intégrité totale dans tous les aspects de notre activité. La direction attend ainsi de tous les salariés qu'ils respectent la législation et nos politiques internes. Toute infraction fait l'objet d'un traitement rapide, cohérent et équitable. L'an dernier, nous avons poursuivi l'abandon du recours aux agents et consultants dans nos activités commerciales pour réduire les risques de corruption.

L'application de ce principe est régulièrement examinée par la direction, notamment par le conseil de l'éthique & de la conformité, ainsi que par le conseil d'administration d'Alcatel-Lucent.

En 2011, Alcatel-Lucent n'a relevé aucun manquement aux lois et réglementations dans le cadre de la livraison et de l'utilisation de ses produits et services. À ce titre, le Groupe n'a pas fait l'objet de pénalités (ni majeures ni mineures).

### 1.3 CONCURRENCE

La politique d'Alcatel-Lucent exige que tous les contrats soient obtenus uniquement sur la base de la qualité des produits, des services et du travail des collaborateurs. Notre Code de bonne conduite indique précisément comment respecter les lois sur la concurrence (ou *antitrust* aux États-Unis).

Nous employons des moyens légaux pour obtenir des renseignements sur nos concurrents. Nous respectons la législation relative au commerce international, notamment les lois applicables en matière d'importation, d'exportation et de sanctions commerciales, ainsi que toutes les réglementations en vigueur dans les pays où nous intervenons.

Nos salariés savent que la conquête de marchés requiert une offre attractive conjuguant des prix compétitifs, un support efficace et des services intégrés pour des produits fiables, de qualité et à la pointe de la technologie.

Notre politique relative aux lois sur la concurrence est disponible sur le site intranet de l'entreprise. Les salariés concernés participent à des programmes de sensibilisation spécialisés. Tout contact avec nos concurrents est à éviter, sauf dans le cadre d'activités préalablement validées par le service juridique d'Alcatel-Lucent (par exemple lors de salons ou dans le cadre d'organisations sectorielles ou de projets de recherche). Tout échange d'informations ou entente en vue d'éliminer ou de limiter la concurrence est interdit. En cas de doute, les collaborateurs sont invités à consulter le service juridique pour confirmer que leurs démarches n'enfreignent pas les lois sur la concurrence.

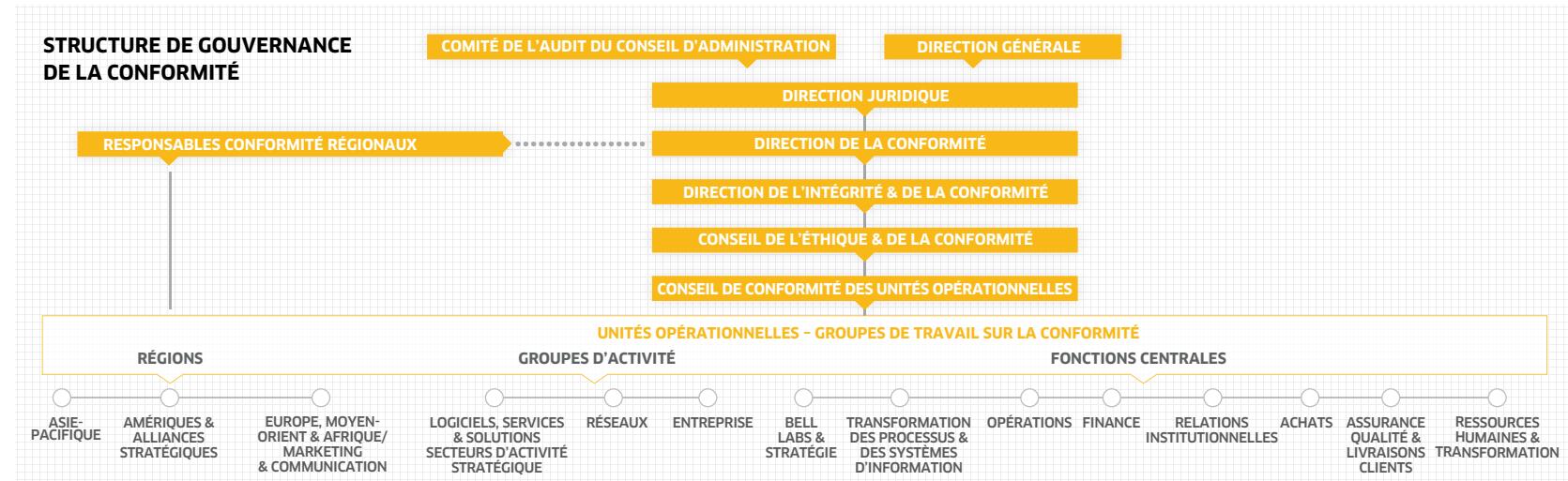
## 2.0 MODE DE GOUVERNANCE

### 2.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Alcatel-Lucent a mis en place une structure de gouvernance de la conformité au niveau du Groupe qui définit les responsabilités de chacun dans la conception du programme Éthique & Conformité, la mise en œuvre de ses différentes composantes ainsi que ses résultats. Cette structure applique les bonnes pratiques et les recommandations des organes de normalisation internationaux afin de satisfaire aux exigences de nos parties prenantes et du secteur.

#### Ses principaux acteurs sont :

- **Le directeur général**, qui incarne l'intégrité au sein du Groupe, conformément à notre politique de tolérance zéro.
- **La directrice de la Conformité**, qui supervise le programme Éthique & Conformité, définit les orientations stratégiques et veille à ce que toutes nos activités s'inscrivent dans une culture de l'intégrité.
- **La direction de l'Intégrité & de la Conformité**, qui applique la stratégie, fournit l'expertise nécessaire et coordonne les initiatives à l'échelle du Groupe.



- **Les responsables Conformité régionaux**, qui organisent et animent les initiatives régionales.
  - **Le conseil de l'éthique & de la conformité**, qui est présidé par la directrice de la Conformité et constitué de dirigeants de l'entreprise chargés de superviser le programme au niveau du Groupe.
  - **Le conseil de conformité des unités opérationnelles** (et groupes de travail), qui est composé de représentants de chaque entité de l'entreprise et chargé de mettre en œuvre les composantes du programme et d'en mesurer les résultats.
  - **Les responsables des programmes de conformité** (experts des différentes disciplines), qui veillent à l'intégration des programmes dans
- les activités et à leur gestion efficace et homogène à travers le Groupe.
- **Le service juridique**, qui accompagne le conseil de l'éthique & de la conformité, la direction de la Conformité et les responsables Conformité régionaux dans l'application des politiques internes.
  - **Les méthodes de signalement des problèmes de conformité**, qui offrent aux salariés plusieurs moyens de signaler les violations présumées des lois ou des politiques internes sans crainte de représailles.

### 2.2 RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration n'est pas à proprement parler intégré dans la structure de gouvernance globale mais, assisté du Comité de l'Audit et

des Finances, il joue un rôle important dans la supervision de la conformité. Au moins deux fois par an, la directrice de la Conformité et le directeur juridique lui présentent, ainsi qu'au Comité de l'Audit et des Finances, un rapport de suivi sur le programme Éthique & Conformité. D'autre part, le directeur de l'Audit informe régulièrement le Comité de l'Audit et des Finances sur les audits et enquêtes de conformité majeurs. En 2011, les membres du Conseil ont suivi une formation sur la conformité et, plus particulièrement, sur la lutte contre la corruption. Ils ont également revu et approuvé le Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent.

## 3.0 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### 3.1 PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La lutte contre la corruption est la priorité du Groupe en matière de conformité. Seule la qualité de nos produits, de nos services et de nos équipes doit nous permettre de remporter des contrats. Nous ne proposons jamais de rétribution, pour obtenir ou conserver un marché, et aucun de nos représentants ou partenaires n'est autorisé à effectuer des versements illicites en notre nom.

Notre programme de lutte contre la corruption vise à garantir que nos salariés connaissent et respectent les politiques internes ainsi que les lois en vigueur, à l'image du *Foreign Corrupt Practices Act* (loi des États-Unis réprimant

la corruption d'agents étrangers) et du *United Kingdom Bribery Act* (loi du Royaume-Uni réprimant la corruption).

#### Principales activités en 2011:

- veille législative/réglementaire permanente ;
- auto-évaluation annuelle du programme et élaboration de plans d'amélioration ;
- évaluation annuelle des risques de non-conformité, accompagnée de plans de gestion des risques ;
- présentation de rapports de suivi réguliers au comité de direction ;
- poursuite du déploiement d'EZ Visit, outil qui permet d'assurer que les donations, déplacements et hébergements sont conformes aux politiques de lutte contre la corruption.

En 2011, toutes les entités (y compris les régions, divisions et fonctions centrales) d'Alcatel-Lucent ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption. Réalisée par le centre de compétences anti-corruption, l'évaluation s'appuie sur une liste prédéfinie de facteurs de risques. Pour garantir une parfaite homogénéité à travers l'entreprise, les membres du comité

de direction ont examiné, approuvé et consigné les rapports d'évaluation concernant leurs unités opérationnelles respectives. Les résultats consolidés sont régulièrement communiqués à tous les intéressés, y compris à la direction générale. Par ailleurs, les responsables de la conformité de chaque unité opérationnelle présentent à la direction de l'Intégrité & de la Conformité des rapports de suivi trimestriels sur la mise en œuvre des plans d'action.

### 3.2 SERVICES D'ENQUÊTES INTERNES

En plus du programme de lutte contre la corruption, les services d'Enquêtes du Groupe (Corporate Investigation Services, CIS) ont créé un centre de compétences anti-corruption chargé de réaliser l'évaluation globale des risques de corruption afin d'identifier les entités qui devront faire l'objet d'un audit interne. Les CIS ont également élaboré et actualisé la méthodologie utilisée par les services d'Audit du Groupe pour mesurer l'efficacité des contrôles existants, et contribuer ainsi au respect des politiques et procédures internes de lutte contre la corruption.



Les CIS gèrent par ailleurs la hotline Conformité. Ils enquêtent, au niveau mondial, sur les accusations d'infraction aux règles comptables, contrôles internes et audits, ainsi que sur les non-conformités et le non-respect du Code de bonne conduite, y compris les problèmes de corruption. Afin de garantir le respect des législations et réglementations locales, toutes les enquêtes sont menées avec l'appui du service juridique.

### 3.3 SERVICE JURIDIQUE

Le service juridique du Groupe joue un rôle crucial dans notre programme de lutte contre la corruption. Il guide l'élaboration et l'application des politiques anti-corruption. Il gère et met en œuvre les processus d'approbation des déplacements, des hébergements et des cadeaux, ainsi que le processus d'identification et d'approbation des tierces parties. Dans le cadre de la politique du Groupe interdisant le recours aux agents et consultants, il assure la résiliation des contrats et la gestion des litiges éventuels, et contrôle activement les pratiques commerciales afin d'éviter tout contournement de cette politique, par exemple le recours masqué à des consultants type revendeurs.

Concernant les contributions à la vie politique, le Groupe ne finance pas directement d'activités politiques. Nos collaborateurs aux États-Unis ont formé un comité d'action politique alimenté par des contributions volontaires. En 2011, conformément aux priorités des salariés, ce comité a collecté 20 500 dollars destinés à financer les candidats à la présidentielle. Son fonctionnement respecte la législation des États-Unis et les réglementations de la commission électorale fédérale (*Federal Election Commission*).

#### ACCORDS TRANSACTIONNELS AVEC LES AUTORITÉS DES ÉTATS-UNIS

En décembre 2010, Alcatel-Lucent a signé des accords transactionnels avec la commission de contrôle des valeurs mobilières (*Securities and Exchange Commission, SEC*) et le département de la Justice des États-Unis. Selon l'accord avec la SEC, le Groupe ne reconnaît ni ne nie les accusations formulées par la SEC de violation des dispositions sur la lutte contre la corruption, les règles comptables et les contrôles internes du *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA - loi des États-Unis réprimant la corruption d'agents étrangers). En outre, l'entreprise s'est engagée indéfiniment à ne point violer la loi sur les valeurs mobilières des États-Unis, et a versé la somme de 45,4 millions de dollars pour bénéfices indus et intérêts. Selon l'accord *Deferred Prosecution Agreement* (DPA) conclu avec le département de la Justice et officiellement homologué par le tribunal des États-Unis le 1<sup>er</sup> juin 2011, les poursuites pour violations des dispositions du FCPA en matière de contrôles internes et de règles comptables à l'encontre d'Alcatel-Lucent ont été suspendues pour trois ans. Durant cette période, le Groupe s'acquittera d'une amende de 92 millions de dollars payables en quatre versements. Dans la mesure où Alcatel-Lucent respecterait l'ensemble de ses obligations au titre du DPA, le département de la Justice des États-Unis abandonnerait ses poursuites à l'issue des trois ans. Par ailleurs, trois filiales du Groupe (Alcatel-Lucent France, Alcatel-Lucent Trade International AG et Alcatel Centroamerica) ont plaidé coupables de conspiration de violation des dispositions du FCPA sur les contrôles internes, les règles comptables et la lutte contre la corruption. En août 2011, conformément aux termes des deux accords, Alcatel-Lucent s'est vu assigner, pour une durée de trois ans, un contrôleur indépendant de nationalité française que l'entreprise accompagne depuis cette date dans ses activités de contrôle anti-corruption.



LAURENT COHEN-TANUGI  
CONTRÔLEUR  
INDÉPENDANT  
ANTI-CORRUPTION



Voir la vidéo  
« Préparation et vigilance »



En savoir plus

Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
 1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
 2. Visez l'image de la vidéo



## 4.0 **HOTLINE CONFORMITÉ**

Pour que le programme Éthique & Conformité d'Alcatel-Lucent soit pertinent et efficace, il est indispensable que les salariés puissent soulever des questions ou des inquiétudes ayant trait à l'éthique sans crainte de représailles. Les dispositifs mis en place pour signaler les problèmes de conformité offrent différentes possibilités. Les salariés sont d'abord invités à en parler à leur supérieur hiérarchique direct ou à utiliser la hotline Conformité, si la législation locale le permet.

La hotline Conformité est en service dans 114 pays. Accessible 24h/24 et 7j/7, elle permet d'effectuer un signalement via une interface Web multilingue (11 langues). Alcatel-Lucent applique une politique de non-représailles, qui stipule notamment qu'aucune action hostile ne sera entreprise à l'encontre de collaborateurs signalant de bonne foi toute violation présumée des lois en vigueur ou des politiques internes.

Les collaborateurs et sous-traitants d'Alcatel-Lucent (ou de ses filiales) peuvent également contacter leur partenaire des ressources humaines ou le responsable Conformité de leur région.

### 4.1 DONNÉES STATISTIQUES SUR LES INFRACTIONS AU CODE DE BONNE CONDUITE

La hotline Conformité a recensé 558 signalements pour l'exercice 2011 :

- Après enquête, 79 cas ont été corroborés/confirmés, et 71 d'entre eux ont entraîné des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. 16 de ces 79 cas avaient été ouverts en 2010.
- 65 signalements portaient sur des allégations de harcèlement (notamment sexuel) ou de discrimination. 19 d'entre eux ont été corroborés/confirmés.

### 4.2 GESTION DES INCIDENTS SIGNALÉS VIA LA HOTLINE CONFORMITÉ

Tout signalement effectué via la hotline Conformité fait l'objet d'une vérification préalable afin de déterminer l'organisation la plus compétente pour le traiter. Dans la majorité des cas, les services d'Enquêtes internes réalisent une enquête avec l'aide/intervention éventuelle d'autres équipes (service juridique, ressources humaines, audit).

#### Protocole d'enquête :

- examen du signalement ;
- consultation du service juridique ;
- collecte et examen des preuves et de la documentation ;
- entretien avec les principaux concernés ;
- analyse des éléments de preuve pour déterminer s'il y a eu effectivement infraction aux politiques internes ou aux lois locales en vigueur.

Si l'enquête conclut à une infraction, une équipe chargée de la résolution des problèmes de conformité définit les actions correctives nécessaires selon le processus établi. Il peut s'agir de mesures disciplinaires (accompagnement/formation, avertissements écrits, suspension ou licenciement) ou de contrôles internes, selon les cas. Tous les incidents signalés sont consignés dans une base de données centrale, sécurisée et à accès limité, conformément aux

lois locales en vigueur. Le processus est le même pour les infractions aux politiques de l'entreprise constatées lors des audits internes ou des évaluations de la conformité. Les signalements externes sont examinés uniquement avec l'assistance et l'accord du service juridique d'Alcatel-Lucent.

#### RÉALISATION 2011

En 2011, suivant son objectif de transparence, le Groupe a communiqué chaque trimestre les statistiques et rapports d'incidents de la hotline Conformité à l'ensemble des responsables Conformité ; le but étant d'attirer leur attention sur les problèmes prédominants et d'améliorer le programme dans sa globalité. Les résultats, tels qu'une information régulière sur les litiges en cours et des résumés des problèmes rencontrés au niveau régional, ont été diffusés afin d'accroître la transparence et d'encourager les salariés à signaler les infractions aux lois locales sans crainte de représailles.

Les statistiques sur les infractions au Code de bonne conduite seront communiquées régulièrement en 2012.

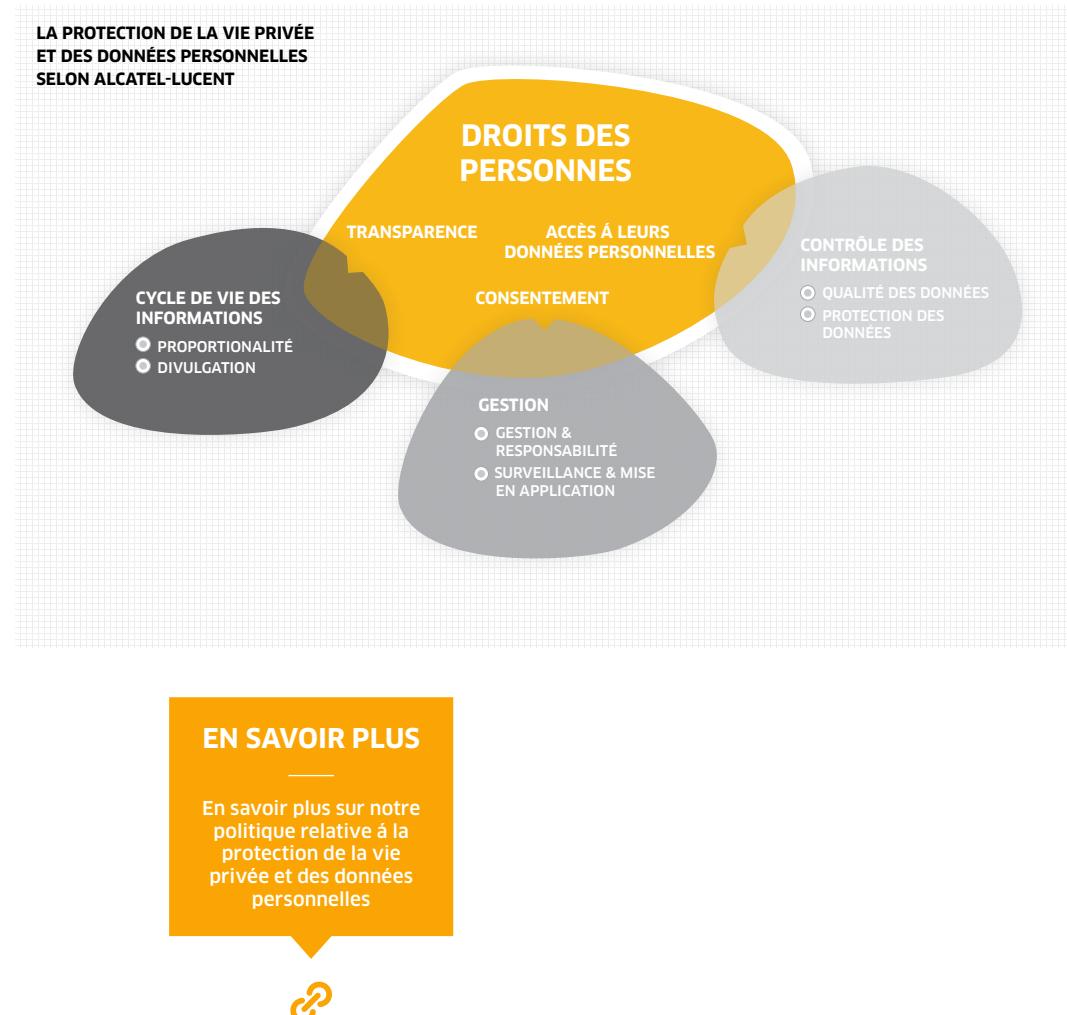
# 5.0 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

## 5.1 RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

Alcatel-Lucent s'engage à respecter les droits et les attentes des personnes en matière de vie privée, et à protéger les données personnelles contre tout accès, utilisation, conservation/stockage et divulgation non autorisés. En 2011, pour honorer ses engagements, le Groupe a perfectionné sa politique de protection de la vie privée et des données personnelles, en s'appuyant sur les principes suivants :

## 5.2 GOUVERNANCE

Il incombe à la direction de la Protection de la Vie privée & des Données personnelles de veiller à ce qu'Alcatel-Lucent dispose dans ce domaine d'une stratégie cohérente, efficace et conforme à la stratégie globale de l'entreprise et aux lois en vigueur. Elle est également chargée de définir, documenter, promouvoir et communiquer la politique du Groupe en la matière ; politique qui s'applique à toutes les informations personnelles traitées par l'entreprise ou en son nom.



## RÉALISATIONS 2011

En 2011, les services d'Audit ont examiné le programme de protection de la vie privée et des données personnelles au niveau des clients, des fournisseurs, des salariés et autres parties prenantes. Des actions correctives sont en cours.

En 2011, le Groupe a poursuivi la mise en œuvre des plans d'action et des recommandations.

En 2011, le Groupe a mené plusieurs actions dans le cadre de son programme global :

- évaluation de la conformité de 50 applications critiques (en cours) ; établissement de profils de protection des données pour toutes les applications (finalisé) ; revues par pays (en cours) ;
- élaboration de modules de sensibilisation dans divers domaines : sécurité des informations/technologies de l'information (finalisés), ressources humaines (en anglais uniquement), vente et marketing (en cours d'élaboration) ;
- révision de la politique interne pour l'aligner sur les principes énoncés ;
- rédaction et approbation des messages rappelant aux fournisseurs leurs responsabilités en la matière ;
- publication de consignes sur la conduite d'enquêtes internes et externes.

Le responsable du programme de protection de la vie privée et des données personnelles est chargé de son instauration et de son application. Il a pour mission de développer et de mettre en œuvre des processus visant à garantir l'adéquation avec la stratégie et la politique définies dans ce domaine.

En la matière, les autres parties prenantes sont :

- **Le comité de pilotage de la protection de la vie privée & des données personnelles**, qui assure la coordination inter-fonctionnelle et définit les orientations du programme. Présidé par le responsable du programme, le comité réunit environ une fois par trimestre le directeur de la Protection de la Vie privée & des Données personnelles, le responsable juridique en charge de ces questions, ainsi que des représentants des ressources humaines et de l'organisation Transformation des Processus & des Systèmes d'Information.
- **Le responsable juridique en charge de la protection de la vie privée & des données personnelles**, qui doit veiller à ce que les diverses parties prenantes disposent de tous les conseils et support juridiques dont elles ont besoin.
- **Le réseau de protection de la vie privée & des données personnelles**, qui regroupe, entre autres, des juristes et des spécialistes RH représentant les pays où intervient le Groupe.

### PRIORITÉS 2012

En 2012, le programme de protection de la vie privée et des données personnelles aura pour principale mission de renforcer la conformité des applications critiques de l'entreprise, notamment celles contenant des données RH.

Certaines équipes (ventes, marketing, juridique ou R&D) devront suivre des modules de sensibilisation ciblés pour garantir leur compréhension de la politique et des différentes actions en la matière.

À moyen terme, des outils statistiques seront également mis en place pour mesurer l'efficacité des actions de protection de la vie privée et des données personnelles et suivre leur progression.

## 6.0 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

### 6.1 GOUVERNANCE

Alcatel-Lucent a créé une fonction de gouvernance de la sécurité des informations, rattachée à l'organisation Transformation des Processus & des Systèmes d'Information. Le responsable de cette fonction a pour mission d'établir la politique relative à la sécurité des informations, la stratégie, l'architecture et les programmes de conformité nécessaires à la protection de nos actifs informationnels (données, systèmes d'information et services IS/IT).

**Un comité de pilotage veille à la mise en œuvre, à l'échelle du Groupe, des stratégies définies dans les domaines suivants :**

- renforcement des services et gestion de la conformité ;
- gestion des incidents et des menaces pour la sécurité ;
- protection des données ;
- accès et collaboration ;
- sensibilisation à la sécurité et transformation culturelle.

Par ailleurs, les différentes unités opérationnelles élaborent des plans de gestion des risques conformes à la stratégie globale de sécurité des informations. Des évaluations de la conformité permettent de responsabiliser et de sensibiliser l'ensemble du personnel à la conformité et à la gestion des risques de sécurité. Au plus haut niveau, les responsables d'informations sont chargés de renforcer les mesures de protection de tous les types de données (clients, personnelles, financières et techniques) relatives à nos produits et résultats financiers. Un solide processus d'investissement et de validation garantit la conformité des nouveaux systèmes et services avec les architectures de sécurité approuvées, ainsi que l'intégration des dispositifs de protection adéquats. En 2011, plus de 300 projets ont fait l'objet d'un examen de sécurité interne. Des évaluations de conformité ont été réalisées sur plus de 100 applications, 100 laboratoires, 6000 serveurs, 60 fournisseurs et 21 services IT.

## 6.2 SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DES BASES DE DONNÉES

Alcatel-Lucent a établi un ensemble de politiques visant à garantir la sécurité dans tous les domaines : sécurité physique, sécurité des opérations et applications, contrôle d'accès et gestion des identités, surveillance et gestion des incidents, classification des informations, continuité des activités et gestion de la conformité. Ces politiques sont publiées sur le site intranet du Groupe et des notes d'information sont régulièrement communiquées aux salariés. Par ailleurs, leur mise en œuvre fait l'objet d'audits menés soit par des auditeurs internes, soit par des tiers. Les responsables d'informations et d'équipements et le support IT sont ensuite chargés de définir des plans correctifs en collaboration avec la direction de l'entreprise et les services d'Audit concernés. Des audits à l'échelle du Groupe sont également menés afin d'orienter la stratégie globale d'Alcatel-Lucent en matière de sécurité des informations.

## 6.3 PROTECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Comme beaucoup d'entreprises, Alcatel-Lucent a adopté un solide système de défense pour neutraliser les attaques contre son réseau. Des dispositifs de sécurité et de contrôle éprouvés sont en place afin de limiter les risques d'attaque potentielle : pare-feu, détection et prévention des intrusions, antivirus, technologies de surveillance et de chiffrement, et définition de mots de passe complexes, par exemple.

Les menaces persistantes avancées sont une forme relativement nouvelle de cyber-attaque ; elles consistent à infiltrer furtivement mais de façon prolongée les systèmes d'information des entreprises afin d'éviter une détection et d'y dérober des données sensibles.

Alcatel-Lucent a pris une série de mesures pour contrer ces menaces en 2011 et continuera à renforcer ses systèmes de protection en 2012.



### RESPECT DE NOTRE POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

La politique d'Alcatel-Lucent relative à la sécurité des informations définit les bases de la protection de ses ressources informationnelles ainsi que les contrôles requis pour assurer la conformité aux politiques internes et aux réglementations externes. Elle vise à maintenir la réputation d'Alcatel-Lucent auprès de ses clients qui lui confient des informations sensibles. Tous ses salariés et sous-traitants sont tenus de respecter cette politique. En outre, des normes de contrôle sont appliquées pour certaines applications technologiques bien spécifiques et indépendantes de cette politique ; des normes et des instructions détaillées sont également établies pour les contrôles de sécurité d'applications techniques spécifiques.

## 7.0 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ : ÉVALUATION, GESTION ET AMÉLIORATION

Alcatel-Lucent veille à ce que ses principaux programmes de conformité (lutte contre la corruption, protection de la vie privée et des données personnelles, sécurité des informations, etc.) soient parfaitement intégrés à ses activités et gérés de façon efficace et homogène à travers toute son organisation. En 2011, les spécialistes de ces questions ont examiné et amélioré les programmes de conformité en étroite collaboration avec l'équipe de direction et avec le concours de la direction de l'Intégrité & de la Conformité. Ce suivi permanent, accompagné d'un examen formel au moins une fois par an, vise à garantir l'exhaustivité et la solidité des contrôles internes, et à prendre en compte l'évolution des réglementations et des activités du Groupe. L'amélioration continue s'appuie notamment sur l'expérience acquise lors de précédents audits, l'intégration des recommandations résultant des évaluations des risques de non-conformité, l'évolution du cadre réglementaire, et les problèmes de conformité rencontrés par l'entreprise.

Des spécialistes de la conformité ont évalué, en collaboration avec chaque unité opérationnelle, la mise en œuvre du programme global dans l'ensemble du Groupe. Pour chaque faiblesse ou risque identifié, les responsables des unités et les groupes de travail compétents ont développé, aux côtés des différents spécialistes, des mesures correctives et des plans d'amélioration, et mis en place un système de suivi. Pour assurer une parfaite homogénéité à travers le Groupe, les évaluations des risques 2011 ont toutes été revues et approuvées par les membres de la direction générale d'Alcatel-Lucent. 100 % des revues et approbations ont été effectuées en 2011.

Les responsables Conformité des unités opérationnelles sont tenus d'envoyer des rapports de situation périodiques concernant la mise en œuvre des plans d'amélioration. Ces informations, ainsi que l'évaluation des risques, les plans d'action et les ressources y afférents sont publiés sur une plateforme interne en ligne pour un partage des bonnes pratiques. Les parties prenantes internes ont ainsi accès aux informations importantes, tandis que les unités opérationnelles et les spécialistes des questions de conformité interagissent en permanence.

### CONTROVERSES

Dans le cadre de sa politique de transparence, Alcatel-Lucent informe l'ensemble des parties prenantes des controverses impliquant le Groupe. La section « Controverses » de notre site Internet comporte des informations relatives aux actions en justice et autres litiges concernant le Groupe Alcatel-Lucent.



[En savoir plus](#)

## 8.0 SENSIBILISATION ET FORMATION

Notre programme de sensibilisation aux différents domaines de la conformité est conçu à la fois pour renseigner les collaborateurs sur leurs responsabilités personnelles et professionnelles en vertu du Code de bonne conduite du Groupe, et pour instaurer une culture de l'éthique ainsi qu'un engagement envers les règles de déontologie les plus strictes. Ce programme comprend des modules généralistes et spécialisés destinés aux différents métiers du Groupe.

**RÉALISATIONS 2011**  
12 modules de sensibilisation à l'éthique et à la conformité ont été proposés aux principales parties prenantes.

Plus de 10 000 responsables d'équipe ont été identifiés pour suivre le module « Diriger avec intégrité ».

Les modules de sensibilisation sont mis à jour chaque année selon les besoins internes et l'évolution des réglementations. Ils sont consignés dans une feuille de route, et un tableau de bord permet de vérifier que tous les collaborateurs ont suivi les modules qui leur ont été assignés.

En 2011, dans le cadre de sa démarche globale de sensibilisation aux questions d'éthique et de conformité, le Groupe a déployé 12 modules spécialisés dans les domaines suivants : conformité des exportations, prévention du harcèlement et de la discrimination, protection de la vie privée et des données personnelles, éthique et intégrité, sécurité des informations (pour les sous-traitants), et surtout lutte contre la corruption.

Ces dernières années, Alcatel-Lucent s'est attaché à former les responsables d'équipe par le biais d'une communication plus poussée et des modules de sensibilisation ciblés. Ainsi, en 2011, le Groupe a mis en ligne un module destiné à quelque 10 000 responsables du monde entier et lancé une vaste campagne de communication à leur intention.

### 8.1 SENSIBILISATION À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

**RÉALISATION 2011**  
97 % de participation au programme de sensibilisation à la lutte contre la corruption.

Le programme de sensibilisation à la lutte contre la corruption se présente sous la forme de modules en ligne, accessibles depuis le site intranet du Groupe, ou de sessions avec instructeur.

En 2010, Alcatel-Lucent avait actualisé et déployé une programme de sensibilisation ciblé destiné à plus de 29 000 collaborateurs, parmi lesquels des cadres dirigeants et des salariés en contact direct ou non avec des tiers externes. Fin 2011, le taux de participation était de 97 %. Le suivi en place doit permettre d'atteindre prochainement les 100 %.



En novembre 2011, le programme de sensibilisation à la lutte contre la corruption a été étendu aux nouveaux embauchés et à d'autres collaborateurs, selon leur fonction au sein du Groupe. Afin de tenir compte de l'évolution des législations dans les différents pays où il est présent, le Groupe a déployé des modules spécifiques, accessibles en ligne, et des cours assurés par des instructeurs, portant notamment sur la loi anti-corruption en vigueur au Royaume-Uni (UK Bribery Act).

Le module de sensibilisation à l'éthique et à l'intégrité, obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs, consacre une rubrique entière à la lutte contre la corruption.

## 8.2 COMMUNICATION INTERNE

En 2011, Alcatel-Lucent a poursuivi le déploiement de son plan de communication visant à renforcer une culture d'entreprise éthique, à destination des collaborateurs et plus particulièrement des responsables d'équipe. Des réunions d'information et des messages audio et vidéo du directeur général et des membres de la direction ont permis d'informer les salariés sur leurs responsabilités, en soulignant l'importance de l'intégrité et en encourageant une culture de la parole.

### Ces messages portaient notamment sur :

- l'importance de la conformité et les conséquences des infractions pour l'activité et le personnel ;
- les sanctions définies par la politique de tolérance zéro ;
- la responsabilisation des salariés et le rôle de la hiérarchie, tenue de montrer l'exemple et de superviser activement la conformité ;
- l'importance de toujours rechercher des solutions conformes pour soutenir les activités du Groupe ;
- les outils pour signaler des infractions éventuelles sans crainte de représailles.

Le site intranet de la direction de l'Intégrité & de la Conformité est un instrument clé de l'effort de communication. Il centralise les informations et les ressources essentielles relatives à la conformité et à la déontologie. En 2011, le site a enregistré 24 818 visites, contre 21 508 en 2010.

### RÉALISATIONS 2011

99 % des salariés du Groupe ont pris connaissance du Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent, s'engageant à le respecter.

24 818 visites sur le site intranet de la direction de l'Intégrité & de la Conformité.



### CODE DE BONNE CONDUITE

Le Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent est la clé de voûte de son programme Éthique & Conformité. Il est la référence de l'entreprise en matière de déontologie. Tous les salariés sont tenus de s'y conformer au quotidien, notamment dans leurs relations avec les concurrents, les fournisseurs, les actionnaires, les partenaires et les clients. Le Code de bonne conduite s'appuie sur les lois et réglementations en vigueur, mais aborde également les notions d'intégrité, de respect, d'équité, de diversité et d'éthique. Traduit en 22 langues, il est disponible sur le site intranet du Groupe et propose des liens vers d'autres informations.

En 2011, tous les collaborateurs du Groupe ont été invités à prendre connaissance du Code de bonne conduite, confirmer en comprendre les termes et s'engager à les respecter. 99 % d'entre eux, dont tous les membres du conseil d'administration, ont participé à ce processus de validation. Un module de sensibilisation aux questions d'éthique et de conformité ainsi que d'autres modules plus spécialisés ont été élaborés pour les aider à mieux connaître leurs obligations.



[En savoir plus](#)

## 9.0 INITIATIVES INTERNATIONALES

Alcatel-Lucent participe à de multiples initiatives de coopération relatives à la lutte contre la corruption. Cet engagement vise à maintenir un environnement professionnel éthique et à rester au fait de l'évolution des obligations et des bonnes pratiques, tout en positionnant le Groupe comme chef de file dans le domaine de l'éthique et de la conformité.

### 9.1 FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL

Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent, a été le premier dirigeant d'entreprise du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication à signer l'initiative pour un partenariat contre la corruption (*Partnering Against Corruption Initiative*, PACI) du Forum économique mondial

(*World Economic Forum*, WEF). L'initiative PACI réunit des entreprises de divers secteurs et de différentes régions du monde ayant décidé de lutter contre les commissions occultes et la corruption. Par ailleurs, le processus d'évaluation des risques est revu régulièrement durant l'année avec le concours de la direction et des diverses parties prenantes.

L'initiative PACI regroupe plus de 150 dirigeants signataires, qui s'engagent à mettre en œuvre une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption, ainsi que des programmes internes efficaces. Elle est soutenue par de multiples acteurs qui travaillent avec diverses organisations, au nombre desquelles : l'Institut de Bâle sur la gouvernance ; la Chambre de commerce internationale (CCI) ; l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) ; le Pacte mondial des Nations Unies ; des banques multilatérales de développement ; et des institutions financières internationales.

En 2011, des chefs d'entreprise, membres du WEF et de la CCI, ont élaboré à l'intention des gouvernements du G20 des propositions sur sept des thématiques abordées lors du Sommet 2011.

À cette occasion, Ben Verwaayen s'est mobilisé aux côtés d'autres dirigeants internationaux pour apporter une contribution substantielle du secteur privé au processus du G20. Membre du groupe de travail sur la transparence et la lutte contre la corruption, il a participé activement à l'élaboration de recommandations pratiques présentées lors du Sommet du G20 à Cannes, en novembre 2011.

### DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Grâce à sa décision d'abandonner le recours aux agents et consultants extérieurs, et à son approche transparente sur des accusations antérieures de corruption et autres questions de conformité, détaillées dans la section « Controverses » de son site Internet, Alcatel-Lucent figure désormais dans les études de cas sur les bonnes pratiques recensées par le *Human Rights and Business Dilemma Forum* des Nations Unies.



[En savoir plus](#)



### RESIST

Alcatel-Lucent est l'unique fournisseur de produits et services de télécommunications parmi les 27 sociétés et organisations à avoir contribué à la dernière édition du guide RESIST, publiée en juin 2010. RESIST, acronyme de *Resisting Extortion and Solicitation in International Transactions* (résister à l'extorsion de fonds et aux sollicitations dans les transactions internationales), est un outil de formation produit par la Chambre de commerce internationale, Transparency International, les Nations Unies et le Forum économique mondial. Outil pratique destiné aux entreprises de toutes tailles, ce guide, désormais disponible en six langues, aide les sociétés à former les salariés susceptibles d'être confrontés à des commissions occultes, de sorte qu'ils puissent adopter le comportement adéquat.



[En savoir plus](#)

- [En savoir plus sur le Forum économique mondial](#)
- [En savoir plus sur le G20](#)
- [En savoir plus sur le MEDEF](#)
- [En savoir plus sur l'OCDE](#)
- [En savoir plus sur Transparency International](#)
- [En savoir plus sur l'initiative PACI](#)

En collaboration avec d'autres organisations (dont l'OCDE et *Transparency International*), le groupe de travail s'est appuyé sur des préconisations des représentants des gouvernements français, coréen et mexicain pour formuler ses recommandations. Afin d'assurer la cohérence du message de l'ensemble du secteur privé aux dirigeants du G20, ces recommandations ont été rédigées en collaboration avec le Mouvement des Entreprises de France (MEDEF).

Plusieurs de ces recommandations ont été reprises dans la déclaration finale du G20. Soulignant la nécessité d'un cadre législatif international fort pour prévenir et lutter contre la corruption et les commissions occultes à l'étranger, elles préconisent le renforcement de la coopération internationale et le développement d'initiatives communes entre les secteurs public et privé dans ce domaine.

## 9.2 ASSOCIATIONS SECTORIELLES ET PROFESSIONNELLES

### 9.2.1 Dialogue inter-entreprises sur les droits de l'homme

Alcatel-Lucent considère comme essentiels les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme énoncés par John Ruggie, sur lesquels repose le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer ». Ce cadre, validé en juin 2011, détermine le devoir des gouvernements - tenus de protéger les droits de l'homme - et la responsabilité des entreprises - tenues de respecter ces droits dans leurs activités internationales et leur écosystème.

Alcatel-Lucent définit, avec d'autres parties prenantes, comment appliquer le cadre de référence des Nations Unies au secteur des télécommunications, notamment dans les domaines de la liberté d'expression et de la vie privée. Le Groupe collabore avec un certain nombre d'opérateurs et de fournisseurs pour trouver des réponses communes à ces questions. Une concertation sectorielle s'est engagée durant l'été 2011 afin d'explorer les liens et les limites entre devoir de protéger les droits de l'homme et responsabilité de les respecter. Les entreprises participantes ont pour objectif

### CONCERTATION SUR LES DROITS DE L'HOMME

Alcatel-Lucent a participé activement à une concertation lancée en juin 2011 par des opérateurs télécoms et des fournisseurs internationaux pour répondre aux problématiques de respect de la vie privée et de liberté d'expression dans le secteur des télécommunications. Du fait de l'évolution du paysage géopolitique international, Alcatel-Lucent a également revu sa politique relative aux droits de l'homme et va poursuivre sa collaboration avec les principales parties prenantes du secteur pour engager un dialogue sur nos responsabilités communes dans ce domaine.



[En savoir plus](#)

de développer ensemble des principes largement acceptés, des outils et des mécanismes garantissant le respect de la vie privée et de la liberté d'expression. À ce stade, il s'agit de rassembler les idées, les propositions et les commentaires d'un large panel de parties prenantes afin de bâtir le projet sur la base de leurs attentes et non de principes établis isolément. En phase de démarrage du projet, les résultats escomptés et le calendrier restent encore à déterminer.

### 9.2.2 Association ECOA

En 2011, Alcatel-Lucent a témoigné de son rôle de chef de file dans le domaine de l'éthique et de la conformité en participant activement au conseil d'administration de l'*Ethics & Compliance Officer Association* (ECOA).

L'ECOA est une association internationale de premier plan, gérée par ses membres et destinée uniquement aux responsables des programmes de conformité et de conduite professionnelle au sein de leur organisation.

Alcatel-Lucent est également un membre actif de la commission de la Chambre de commerce Internationale sur la responsabilité de l'entreprise et la lutte contre la corruption.

# ET SI LES TÉLÉCOMMUNICATIONS POUVAIENT RAPPROCHER LES ÊTRES TOUT EN RENDANT LE MONDE PLUS DURABLE ? **ENVIRONNEMENT**

Les technologies de communication ont le potentiel de rendre le monde plus écologique et plus durable. Alcatel-Lucent œuvre pour inciter le secteur à développer des technologies éco-efficaces innovantes reconnues à l'échelle mondiale. Objectif ? Permettre à nos clients d'être compétitifs malgré des défis environnementaux et des contraintes de ressources toujours plus grands.

# 1.0 STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE



## NOTRE ENGAGEMENT

Inspirer le secteur en développant et en déployant des technologies de communication innovantes et éco-responsables.

Ces technologies doivent permettre à nos clients d'être plus compétitifs et de gagner des marchés dans un monde où les défis environnementaux s'accentuent et où les ressources s'amenuisent.

Nous entendons, grâce à l'action du consortium GreenTouch™, créé à l'initiative des Bell Labs, rendre les réseaux de communication 1000 fois plus écoefficaces qu'ils ne le sont aujourd'hui.

### 1.1 APPROCHE DE LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Alcatel-Lucent révolutionne les communications pour une planète durable.

La responsabilité sociétale et environnementale est le fondement de la stratégie d'Alcatel-Lucent. Outre la réduction de notre impact direct sur l'environnement, nous savons que notre activité à long terme doit permettre d'aider nos clients à répondre à leurs propres défis environnementaux. C'est pourquoi nous avons intégré la protection de l'environnement dans tous les aspects, ou presque, de notre activité, avec une approche tridimensionnelle.

Cette approche repose sur la capacité d'Alcatel-Lucent à s'investir dans l'éco-innovation et à jouer un rôle de premier plan avec les principales parties prenantes. Les Bell Labs participent à des partenariats et des forums ouverts et collaboratifs afin d'établir des stratégies globales de développement durable.

### 1.2 UN ENGAGEMENT AU PLUS HAUT NIVEAU

Le directeur général d'Alcatel-Lucent, Ben Verwaayen, est depuis longtemps un fervent défenseur de l'économie à faible intensité carbone (activité économique générant un minimum de gaz à effet de serre) comme moteur principal d'innovation et de croissance. En novembre 2011, il co-présidait le Sommet indien sur la croissance durable de Mumbai. Il préside également le Comité

## ENVIRONNEMENT

### CAPITAL HUMAIN

### SOCIÉTÉ

### ACHATS

### GRI

### AVIS EXTERNE

### GLOSSAIRE

#### OBJECTIFS

##### 1

##### Développer des réseaux éco-efficaces

Créer et commercialiser des produits, services et solutions qui contribuent à des réseaux entièrement éco-responsables.

##### 2

##### Agir pour une économie à faible empreinte carbone

Aider les entreprises et les consommateurs à limiter leur impact sur l'environnement grâce à des applications et des solutions innovantes.

##### 3

##### Réduire notre empreinte carbone

Réduire notre empreinte carbone de 50 % d'ici 2020 par rapport au niveau de 2008. À ce jour, notre empreinte a diminué de 22 %.



*In a world faced with growing environmental challenges and resource constraints,*

#### LES RÉSEAUX ÉCO-EFFICACES : LE CHOIX DES FOURNISSEURS DE SERVICES



« Le monde a vraiment besoin de croissance, mais cette croissance doit respecter l'environnement. »

**BEN VERWAAYEN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
D'ALCATEL-LUCENT



##### Voir la vidéo

Des clients évoquent l'importance du éco-efficacité pour les fournisseurs de services



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



##### En savoir plus



**Voir la vidéo avec Ben Verwaayen**

- notre participation à des débats internationaux pour lutter contre le changement climatique (assurée par nos dirigeants et nos spécialistes).

En 2010, M. Verwaayen a soutenu avec conviction la création du consortium GreenTouch par les Bell Labs, dont

l'objectif est de mettre au point des réseaux 1000 fois plus éco-efficaces qu'ils ne le sont aujourd'hui. GreenTouch est considéré, y compris par le Forum économique mondial, comme une bonne pratique industrielle répondant au défi du développement durable.

En 2011, Alcatel-Lucent est allé encore plus loin avec le lancement d'une technologie éco-efficace révolutionnaire : lightRadio™, qui permet d'optimiser et de simplifier à l'extrême les réseaux mobiles tout en réduisant leur empreinte carbone de plus de 50 %.

### 1.3 UN ENGAGEMENT AUX CÔTÉS DES PARTIES PRENANTES

Seule, aucune entreprise ne peut conduire un changement durable à grande échelle. La collaboration est indispensable si nous voulons concrétiser notre vision d'un monde connecté et respectueux de l'environnement. Notre engagement auprès des parties prenantes est donc primordial.

Notre méthode consiste à approcher les entreprises avec lesquelles nous pensons obtenir des résultats significatifs mutuels et à établir dès le départ une conception commune des problèmes, de la nature de l'engagement et des clés de la réussite. Ce type d'engagement peut apporter des bienfaits considérables et favoriser des relations durables, en particulier lorsqu'il s'agit d'objectifs à long terme.

**Afin de promouvoir la mise en œuvre de solutions éco-responsables aux niveaux local, régional, national et international, Alcatel-Lucent a mobilisé des équipes pour la réalisation des objectifs, des plans d'action et des livrables liés aux engagements pris. Ces engagements ont, selon nous, les plus grandes chances de produire des retombées significatives pour notre entreprise et nos partenaires.**

#### Engagements au niveau international

- Groupes de travail sur l'e-santé et le changement climatique de la Commission sur le haut débit, lancés par les Nations Unies en 2010 pour répondre aux Objectifs du Millénaire pour le développement et composés d'experts d'agences de l'ONU, de ministères, d'universités, de la société civile et du monde des affaires.
- Manifeste « Green Imperative » du Sommet mondial des entreprises pour l'environnement (B4E).
- Groupe de travail sur l'économie verte de la Chambre de commerce internationale, en coordination avec le programme des Nations Unies pour l'environnement et en relation avec la Conférence internationale sur le développement durable Rio+20.
- Programme « Protection du climat » du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC), avec une participation au niveau mondial et au niveau du comité de pilotage au sein du réseau UNGC local.

### NOS PRINCIPAUX ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX

- Comité sur la croissance verte du Forum économique mondial ; Gee Rittenhouse (président de GreenTouch et directeur des opérations du groupe Logiciels, Services & Solutions d'Alcatel-Lucent) en est membre.
- World Resources Institute, en contribuant à l'élaboration de normes pour l'évaluation et le reporting des émissions de gaz à effet de serre (GES) des équipements liés aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), ainsi qu'à la branche sur les services réseau de l'institut.

#### Engagements au niveau sectoriel

- Europe numérique, en participant au groupe chargé de la politique environnementale et à ses cercles sur l'éco-conception, l'utilisation efficace des ressources, la gestion des déchets et produits chimiques et les restrictions en la matière. Alcatel-Lucent collabore également aux déclarations de l'Europe numérique concernant la contribution des TIC à l'économie numérique, l'économie verte et l'élaboration de politiques éco-efficaces, notamment la feuille de route de l'Union européenne jusqu'en 2050.
- Global eSustainability Initiative (GeSI) avec la coprésidence de groupes de travail sur l'efficacité énergétique et les communications, ainsi qu'une participation à l'initiative Transformative Step of the Day (lancée lors des négociations sur le changement climatique de l'UNFCCC COP-17), en fournissant des exemples de solutions leviers de transformation et un support à la communication de l'initiative.
- Consortium GreenTouch lancé par les Bells Labs d'Alcatel-Lucent pour améliorer significativement l'efficacité énergétique des réseaux TIC.
- International Electronics Manufacturers Initiative, avec la présidence ou une participation au conseil et à des groupes de réflexion sur les alliages de soudure sans plomb, les alternatives au PVC et l'analyse du cycle de vie, par exemple.
- Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS), en participant à l'élaboration des normes pour l'efficacité énergétique des TIC (STEP-TEE) et au comité spécial pour l'étude des initiatives environnementales.
- Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI), en dirigeant son comité technique, en contribuant activement aux normes d'efficacité énergétique et en assurant la liaison entre l'ETSI et plusieurs organismes de normalisation, tels que l'IEC (International Electrotechnical Commission), le CENELEC, l'ATIS et l'UIT.
- GSMA, en collaborant aux engagements du secteur du mobile et en contribuant aux recommandations en matière de politique.
- Union internationale des télécommunications (UIT), en participant au groupe de réflexion sur les TIC et le changement climatique depuis sa création en 2008, au groupe d'étude 5 et à l'élaboration de deux recommandations importantes concernant respectivement l'évaluation de l'impact environnemental des biens, réseaux et services TIC (L. 1410) et les exigences organisationnelles pour mesurer la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (L. 1420).

Au fil des années, les parties prenantes se sont de plus en plus intéressées au rôle des TIC dans la lutte contre le changement climatique et vis-à-vis des Objectifs du Millénaire pour le développement définis par les Nations Unies. Notre participation à GreenTouch, à la GESI, au Forum économique mondial et notre contribution au Pacte mondial des Nations Unies... voilà comment nous mettons notre expertise technologique au service de l'éco-responsabilité.

#### En savoir plus

Outre ces engagements, nous étudions les perspectives à long terme de nouvelles parties prenantes. En 2011, nous avons entamé des consultations avec *Greenpeace International* en lien avec leur classement des entreprises informatiques *CoolIT Leaderboard*. Nous avons aussi renforcé notre participation à des réseaux locaux UNGC pour discuter des bonnes pratiques acquises grâce à la mise en œuvre des dix principes du Pacte mondial.

#### 1.4 GOVERNANCE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au sein d'Alcatel-Lucent, les deux organes supérieurs chargés de la responsabilité sociétale et environnementale sont le comité stratégique et le réseau du développement durable. Ces organes ont pour mission d'assurer le suivi des performances et des progrès réalisés sur les questions environnementales.

#### Pour en savoir plus, voir p. 7

La « Green Team » et la direction du Développement durable supervisent les questions en lien avec l'environnement et le changement climatique au niveau opérationnel. Les responsables de la *Green Team* assurent la communication des informations sur l'empreinte carbone et la mise en œuvre des plans d'action locaux. L'empreinte carbone est calculée deux fois par an et fait l'objet d'une communication interne et externe en toute transparence.

La direction Environnement, Santé & Sécurité se charge d'élaborer des politiques et des programmes de conformité afin de répondre aux exigences des réglementations, des clients et de l'entreprise. Elle fournit une aide technique à ses représentants locaux pour la mise en œuvre des programmes et utilise son système de gestion afin d'aligner la conformité, l'amélioration continue et la performance sur les bonnes pratiques du secteur.

La direction technique des Bell Labs étudie les initiatives et objectifs environnementaux liés aux produits, services et solutions. Avec les équipes de recherche et les équipes produits, la direction technique s'efforce de minimiser l'impact écologique des produits tout au long de leur cycle de vie en développant et en déployant des processus de conception, des pratiques et des outils éco-responsables. Elle cherche également à savoir comment mettre les TIC au service d'une économie à faible empreinte carbone.

#### FAIT MARQUANT

Plus de 75 scientifiques des Bell Labs participent à des travaux de recherche et des partenariats internationaux dédiés aux réseaux et aux services éco-efficaces pour divers secteurs de l'économie.



#### RAPPORT 2012 SUR LA CONSOMMATION DURABLE



Voir la vidéo  
sur la consommation durable



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus



- Orienter la contribution de la GeSI au processus de développement de directives sectorielles pour l'évaluation des GES émis par les produits TIC, lancé en 2011 par le protocole GHG (*Greenhouse Gas Protocol*).
- Participer à la rédaction de deux publications du groupe d'étude 5 de l'UIT sur les TIC : *L.1410 - Méthodologie pour l'évaluation de l'impact environnemental des biens, réseaux et services TIC* et *L.1420 - Méthodologie pour l'évaluation de l'impact de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre des TIC dans les entreprises*.

## Normes produits du protocole GHG

Alcatel-Lucent joue un rôle majeur dans la contribution de la GeSI à cette initiative plurielle établie en mars 2011, qui rassemble le *World Resources Institute* (WRI), le *World Business Council for Sustainable Development*, la GeSI et le *Carbon Trust*.

Il s'agit d'élaborer des directives pour évaluer l'impact des produits TIC (biens et services) dans le cadre des normes de comptabilisation et de déclaration liées au cycle de vie des produits du protocole GHG. Ces directives ont pour objectif de permettre une évaluation claire et fiable des émissions de GES.

Alcatel-Lucent apporte son savoir-faire au sein du comité technique et du comité de pilotage et a participé à la rédaction de sections sur les équipements TIC et les réseaux de télécommunications, et plus particulièrement sur la modélisation de leur consommation d'énergie. Ces écrits seront rendus publics courant 2012 afin de recueillir commentaires et suggestions.

 En savoir plus

## Groupe d'étude 5 de l'Union internationale des télécommunications

Alcatel-Lucent est co-auteur des publications L.1410 et L.1420. Ces publications permettront de mesurer l'énergie et les émissions générées par les biens, réseaux et services TIC et pourront être utilisées par les entreprises.

Alcatel-Lucent aide aussi l'UIT à produire des directives pour le développement durable dans le secteur des TIC, en tant que rédacteur principal de la section sur les produits durables. Destinés aux entreprises des TIC, ces documents techniques recommandent des bonnes pratiques et des principes de conception éco-responsables pour un développement de produits plus respectueux de l'environnement tout au long du cycle de vie, de la fabrication au traitement en fin de vie.

 En savoir plus sur le groupe d'étude 5

 En savoir plus sur les directives pour le développement durable dans le secteur des TIC

## PROJET PILOTE AVEC BT ET CISCO

En 2011, la Commission européenne a fait appel à des acteurs des TIC pour tester des méthodologies récemment mises au point ou en cours d'élaboration par des organismes internationaux de normalisation, tels que l'UIT, l'ETSI et l'IEC ou par des organismes professionnels comme le WRI. En combinaison avec la mise en œuvre de l'action clé 12 de la stratégie numérique pour l'Europe, il s'agit d'établir un cadre méthodologique commun pour mesurer l'intensité énergétique et les émissions de carbone générées par la production, le transport et la vente de produits, réseaux et services TIC. De même, ce cadre doit pouvoir être utilisé par une grande partie du secteur.

Alcatel-Lucent a ainsi rejoint un consortium aux côtés de BT et Cisco pour tester trois méthodologies appliquées à un service Internet proposé par BT. Les résultats seront présentés à la Commission européenne et analysés pour une publication des conclusions courant 2012. Avec ces projets pilotes, Alcatel-Lucent œuvre activement pour les normes et contribue à leur utilisation.

## RÉALISATION 2011

La méthodologie des Bell Labs pour l'analyse du cycle de vie, que nous avons fait connaître via les consortia et les normes de reporting, commence à être reconnue. En 2011, Alcatel-Lucent a aidé le protocole du WRI et les organismes de normalisation de l'UIT à modéliser les GES et la consommation d'énergie des réseaux. Nous avons également amorcé un projet pilote pour la Commission européenne en vue d'évaluer un réseau de télécommunications selon les nouvelles normes du WRI, de l'ETSI et de l'UIT. 



“

« Alcatel-Lucent a une expertise unique des questions d'empreinte carbone. »

**GABRIELLE GINER  
RESPONSABLE DE PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ BT**

## OBJECTIF 2012

1

Exploiter tout le potentiel de notre innovation pour établir, en 2012, une méthodologie commune permettant de mesurer l'empreinte carbone des réseaux de télécommunications au long de leur cycle de vie.

 En savoir plus sur les sept étapes pour une meilleure sensibilisation aux GES dans les TIC



Écouter l'interview d'un représentant de BT



En savoir plus sur l'appel à volontaires de la Commission européenne

« International Electronics Manufacturers Initiative » – Recueil de données et outils d'analyse pour évaluer l'impact écologique des produits durant leur cycle de vie

L'analyse du cycle de vie (ACV) est essentielle à la conception de produits TIC reposant sur une gestion efficace et durable des matériaux, procédés de fabrication et ressources énergétiques. Toutefois, le manque de données environnementales sur les procédés de fabrication et les matériaux constitue un obstacle majeur à l'exploitation de cette analyse. Et le fait que les produits TIC soient composés de centaines, voire de milliers de composants issus d'une multitude de fournisseurs rend l'opération d'autant plus complexe.

Sur la base des travaux de recherche des Bell Labs, Alcatel-Lucent a proposé et constitué un groupe de travail iNEMI afin de mieux évaluer et de produire des informations sur l'impact environnemental des TIC. La démarche consiste à développer un outil reposant sur l'ACV afin d'évaluer les besoins en information du secteur. Nous partageons les travaux préliminaires des Bell Labs au travers de partenariats et *consortia*, en vue de favoriser leur adoption et leur évolution au sein du secteur.

 En savoir plus sur l'outil d'évaluation de l'impact environnemental des équipements TIC

## 2.0 NOTRE APPROCHE 1 : DÉVELOPPER DES RÉSEAUX ÉCO-EFFICACES

### 2.1 ÉVALUATION DE L'IMPACT GLOBAL

Avec l'adoption massive de la vidéo et d'autres médias pour les communications professionnelles et sociales, le trafic haut débit, fixe ou mobile, augmente considérablement<sup>(1)</sup> sur les marchés en développement comme sur les marchés parvenus à maturité.

Les fournisseurs de services se trouvent ainsi dans l'obligation de renforcer la capacité de leurs réseaux avec de nouvelles technologies comme le LTE (*Long Term Evolution*), par exemple. Cependant, cette évolution nécessaire du réseau peut entraîner une augmentation des coûts d'exploitation, des besoins en énergie et de la complexité de la structure. Élaborer des solutions éco-efficaces est devenu capital pour la viabilité des réseaux et requiert des entreprises technologiques telles qu'Alcatel-Lucent de changer leur manière de penser leurs produits.

Pour connaître l'impact environnemental réel de toute technologie réseau, les entreprises doivent avoir une vue d'ensemble de leurs produits, processus et systèmes. Pour les réseaux de communication, cela implique d'évaluer les solutions dès la conception et jusqu'à la fin de vie, en tenant compte des interactions entre tous les éléments.

(1) Selon Infonetics, le nombre d'abonnés haut débit mobile a bondi de près de 60 % en 2010, soit 558 millions de personnes dans le monde, et devrait atteindre deux milliards d'ici 2015.

 En savoir plus

ABI Research estime que le nombre d'abonnés haut débit fixe atteindra 548 millions en 2015.

 En savoir plus

### QUAND ÉCO-EFFICACITÉ RIME AVEC ÉCONOMIE L'ÉCO-EFFICACITÉ AU SERVICE DES CHARGES D'EXPLOITATION DES CLIENTS

#### HAUT DÉBIT MOBILE

**+ 60 %**

Augmentation du nombre d'abonnés haut débit mobile en 2010, avec 558 millions de personnes dans le monde, chiffre qui devrait atteindre 2 milliards d'ici 2015

#### INTERNET

**~ 75 %**

#### DE LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE

70 à 80 % de la facture d'énergie totale d'un opérateur. RAN : +70 % des dépenses d'électricité du réseau

#### INTERNET

**5ème  
PAYS**

Si Internet était un pays, sa consommation d'énergie dépasserait celle de la Russie, et talonnerait celle du Japon.

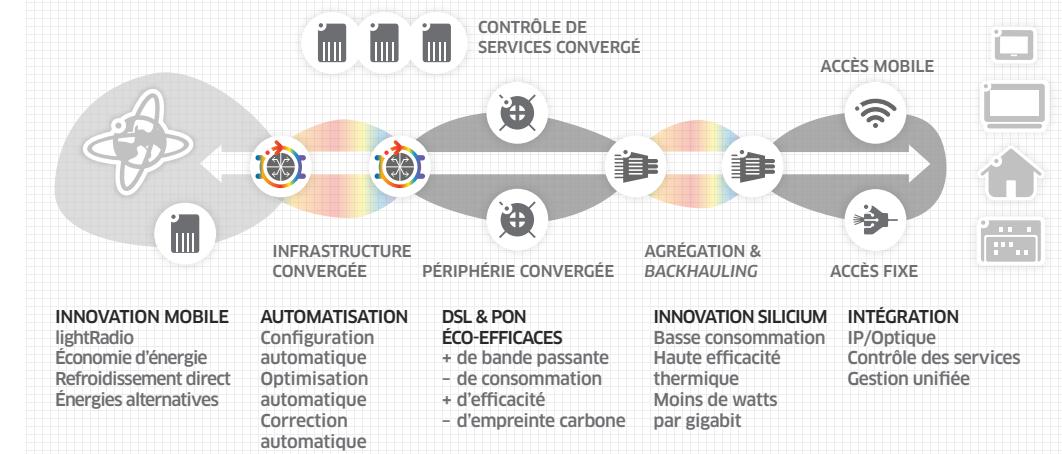
#### FACTURE ÉNERGÉTIQUE

**7 à 20 %**

#### DES CHARGES D'EXPLOITATION

De 7 % dans les pays matures à plus de 20 % dans les pays émergents

### UN RÉSEAU CONVERGÉ, PERFORMANT ET ÉCO-EFFICACE RÉDUIT L'EMPREINTE CARBONE ET LES COÛTS



Avec le High Leverage Network™ (HLN), Alcatel-Lucent applique ce raisonnement de bout en bout pour offrir aux fournisseurs de services une infrastructure plus simple et mieux intégrée. Résultat : des économies en matière d'exploitation, d'entretien, d'évolution et même de consommation d'énergie, en utilisant des sources d'énergies alternatives pour un réseau plus éco-efficace.

Les solutions HLN ont représenté 48 % des ventes de notre groupe Réseaux au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011, soit 1,193 milliard d'euros.

 [En savoir plus sur le HLN](#)

#### Le cycle de vie dans sa globalité

Pour tout nouveau produit ou nouvelle technologie, à l'image de lightRadio, qui présente des différences significatives dans les matériaux utilisés par rapport à la génération précédente, Alcatel-Lucent analyse le cycle de vie dans son intégralité afin d'évaluer l'impact sur l'environnement et veiller à ce que la fabrication et l'exploitation soient éco-responsables. Nous remplaçons les soudures classiques par des soudures sans plomb, nous utilisons des puces basse consommation dans les composants, et nous faisons appel aux

énergies alternatives pour les stations de base mobiles. Par ailleurs, nous étudions les aspects du cycle de vie qui ne sont pas liés au produit. Ainsi, dans le cadre de l'étude sur l'impact des emballages, nous avons mené une ACV complète du système d'emballage *Static Intercept* conçu par les Bell Labs. Les résultats obtenus montrent une amélioration 40 fois supérieure des émissions de GES par rapport aux sacs en polyéthylène grâce à une durée de vie plus longue et un taux de pertes plus faible. Dans un souci d'éco-responsabilité, nos bonnes pratiques s'inspirent constamment des résultats clés de ces analyses.

 [En savoir plus sur le cycle de vie des produits](#)

#### Outil d'analyse du cycle de vie

Alcatel-Lucent a mis au point un outil ACV simple et précis en vue d'obtenir des informations sur l'impact écologique

#### ÉVALUATION DU CYCLE DE VIE



pour toutes les nouvelles gammes de produits et de réutiliser ces données pour l'éco-déclaration de chaque produit. Les éco-déclarations d'Alcatel-Lucent respectent la norme ECMA-370 de la European Association for Standardization Information and Communication Systems et la norme 62430 de l'IEC pour la conception éco-responsable des produits électriques et électroniques.

Au travers du consortium iNEMI, Alcatel-Lucent encourage l'adoption et le développement de son outil ACV pour généraliser son utilisation. Alcatel-Lucent propose également cette méthodologie pour la mesure des émissions de GES et l'adoption des normes de reporting conformément au WRI.

 [Pour en savoir plus, voir p. 72](#)

#### ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DU CYCLE DE VIE

Nous minimisons l'impact environnemental de nos produits en évaluant toutes les étapes de leur cycle de vie, de la conception à la fin de vie. Grâce à cette approche, nous surveillons l'impact dès l'origine afin de pouvoir apporter des améliorations continues à la conception, au choix des matériaux et à l'efficacité énergétique. Les impacts environnementaux sont encore réduits par l'application scrupuleuse de bonnes pratiques telles que :

- la prolongation de la durée de vie des produits et l'augmentation de leur valeur ;
- la diminution de l'espace occupé et de la chaleur générée ;
- la multiplication des fonctionnalités par kilowatt utilisé ;
- l'utilisation d'énergies alternatives, lorsque cela est possible ;
- la garantie de la sécurité dans les environnements électromagnétiques ;
- la réduction du bruit ;
- l'emploi de matériaux à faible impact écologique ;
- la gestion du désassemblage et du traitement en fin de vie ;
- Un emballage et un transport éco-efficaces.

## 2.2 RECHERCHE ET INNOVATION

### 2.2.1 Innovation hautement écologique

Conscient de l'importance du rôle des réseaux de communication pour la croissance de l'économie verte mondiale, Alcatel-Lucent a adopté une démarche d'« innovation extrême pour la protection de l'environnement », menée par les Bell Labs. Ces derniers appliquent une approche méthodique dont l'objectif est d'améliorer de manière considérable les services et l'efficacité énergétique des réseaux de bout en bout grâce à une réflexion hors des sentiers battus, au développement d'architectures d'un nouveau genre et à l'innovation ouverte.

Ces travaux mobilisent 75 scientifiques des Bell Labs du monde entier qui collaborent avec plus de 50 entreprises, instituts de recherche et universités. Par rapport à 2010, cela représente deux fois plus de chercheurs et cinq fois plus de partenariats universitaires sur des solutions éco-efficaces. Sur la même période, les Bell Labs ont plus que doublé leur nombre de projets pour

la protection de l'environnement (ex. multiplexage spatial pour augmenter la capacité et l'efficacité énergétique des systèmes de transport optique ; efficacité du stockage et codage réseau pour la diffusion de contenu). Près de 10 % des brevets déposés par les Bell Labs ont un aspect écologique, sans parler de la participation active des chercheurs à des conférences et ateliers sur l'environnement de premier plan.

Devant les obstacles à long terme qui s'opposent à l'essor de réseaux durables et le besoin urgent d'innovation en la matière, la question de l'énergie est devenue primordiale pour tous les nouveaux travaux des Bell Labs. Plus de 30 % des projets en cours offrent directement ou indirectement des avantages au plan énergétique.

**EN 2011, NOUS AVONS DOUBLÉ LE NOMBRE DE PROJETS DE RECHERCHE ÉCO-EFFICACE.**

### RÉALISATIONS 2011

Fin 2011, nous avons doublé le nombre de chercheurs travaillant sur des projets pour la protection de l'environnement. L'efficacité énergétique a été intégrée dans plus de 30 % des projets de recherche en cours. Ce pourcentage devrait croître au fil du temps.

Nous avons augmenté le nombre de projets ayant notamment des répercussions environnementales indirectes. Trois étaient déjà lancés fin 2011 (réseau de distribution d'électricité intelligent, multiplexage spatial et technologie DSL éco-efficace) contre aucun l'année précédente.

Nous avons également multiplié par cinq nos partenariats universitaires.

En décembre 2011 :

- 11 projets de recherche étaient en cours (contre deux en 2010).
- Cinq projets supplémentaires étaient proposés pour 2012.
- Des propositions de financement du gouvernement des États-Unis seront soumises pour cinq à dix autres projets en 2012.

Pour les trois années à venir, nous souhaitons maintenir ce même niveau d'innovation en matière de recherches internes, de collaborations externes et de financement universitaire.

### 2.2.2 Innovation ouverte

Le défi de l'éco-responsabilité est trop grand pour une seule entreprise. C'est pourquoi Alcatel-Lucent a fait de l'innovation ouverte une priorité stratégique, en assumant des rôles clés dans plusieurs initiatives de collaboration (ex. consortium GreenTouch, partenariats, organismes de normalisation et groupes professionnels). L'innovation ouverte nous aidera à concevoir des réseaux entièrement éco-efficaces et capables de répondre à tous les aspects du défi de l'éco-responsabilité.

### 2.2.3 Consortium GreenTouch

Lancé il y a deux ans par les Bell Labs, le consortium GreenTouch est une initiative de recherche mondiale dédiée à une amélioration radicale de l'efficacité énergétique des réseaux TIC. D'ici 2015, GreenTouch doit présenter les éléments clés pour diviser par 1000 la consommation énergétique des réseaux, et fournir l'architecture, le cahier des charges et la feuille de route pour atteindre cet objectif. Une division par 1000 de la consommation revient à alimenter les réseaux de communication de la planète, y compris Internet, pendant trois ans avec la quantité d'énergie actuellement nécessaire pour les faire fonctionner pendant une seule journée.

Depuis son lancement en janvier 2010, GreenTouch a réalisé des progrès importants. Il supervise désormais 12 programmes de recherche et plus de 25 projets portant sur les réseaux fibre optique, fixes et mobiles.



GEE RITTENHOUSE  
PRÉSIDENT DE  
GREENTOUCH



Voir la vidéo  
GreenTouch™, état des lieux

En 2011, GreenTouch a réalisé une démonstration de son réseau d'antennes à grande portée, prouvant l'incroyable efficacité énergétique obtenue avec les systèmes mobiles grâce à des antennes fonctionnant en groupe. Une démonstration prévue début 2012 montrera que d'importantes économies d'énergie peuvent être réalisées dans l'accès fixe en utilisant un protocole qui réduit la consommation d'énergie des produits électroniques.



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo  
[En savoir plus](#)

Au-delà de ces résultats spécifiques, les progrès de GreenTouch montrent que la collaboration entre entreprises accélère l'innovation. Ces démonstrations ont notamment révélé le fort intérêt pour les fonctions réseau les plus énergivores (i.e. l'accès).

Le nombre de membres GreenTouch est passé de 15 à plus de 50, démontrant son importance aux yeux du secteur. L'objectif est de dépasser les 75 membres, avec non seulement des universités, des fournisseurs et des équipementiers, mais aussi plus d'opérateurs et de grands décideurs. L'année dernière, le consortium a signé un protocole d'accord avec la GeSI, favorisant l'intégration d'avancées technologiques à l'ordre du jour des réglementations. Ensemble, GreenTouch et la GeSI peuvent démontrer la capacité du secteur des TIC à atténuer les changements climatiques et à faciliter l'adaptation aux nouvelles conditions.

Prenant de l'envergure, GreenTouch fait également évoluer sa structure. En novembre 2011, une nouvelle branche a ainsi vu le jour, chargée de la pré-normalisation en vue de la préparation au déploiement commercial des technologies du consortium. Elle permet à la communauté GreenTouch de présenter des technologies de manière cohérente aux organismes de normalisation et de passer de la recherche fondamentale à la sphère pré-concurrentielle. Outre son intérêt intellectuel, un tel exercice

permet également à ses membres de mieux appréhender l'intérêt commercial de ces stratégies.

### MULTIPLIER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES RÉSEAUX PAR 1000

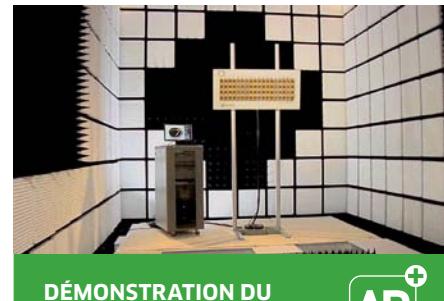
**QUI PARTICIPE À GREENTOUCH ?**  
GreenTouch compte plus de 50 membres, soit 300 acteurs issus des principales régions du globe (Asie, Europe et Amérique du Nord) et de tous les secteurs des TIC :

- des fournisseurs de services, tels que China Mobile, France Telecom / Orange, Korea Telecom, Portugal Telecom, Swisscom et Vodafone ;
- des universités, telles que Cambridge, Melbourne et Tsinghua ;
- des équipementiers télécoms, tels que Fujitsu, Huawei, Samsung et ZTE Corporation ;
- des laboratoires industriels, tels que CEA-Leti, l'IMEC et l'INRIA.

### EXEMPLES DE PROJETS

**Mobile : réseau d'antennes à grande portée**

Ayant besoin d'émettre des signaux dans toutes les directions (même pour atteindre une antenne de petite taille), le réseau mobile est la technologie de communication la moins économique en énergie. Elle est pourtant très prisée en raison de sa flexibilité. GreenTouch répond au défi posé en matière de consommation d'énergie grâce à ses recherches sur les réseaux d'antennes à grande portée, qui constituaient la base de la toute première démonstration du consortium en février 2011. Il s'agit de concevoir des systèmes d'accès mobile qui utilisent des centaines, voire des milliers de petites antennes au lieu de grandes stations de base très gourmandes en énergie. Le groupe de recherche a démontré que l'énergie nécessaire à la transmission peut être fortement réduite avec un plus grand nombre d'antennes : un réseau de 100 antennes nécessite seulement 1 % de l'énergie utilisée par une seule antenne, tout en offrant la même qualité de service. lightRadio et d'autres produits Alcatel-Lucent utilisent désormais des systèmes à plusieurs antennes pour une meilleure efficacité énergétique. Lors de son salon technologique annuel en novembre 2011, Swisscom, membre fondateur de GreenTouch et client d'Alcatel-Lucent, a présenté aux autorités suisses le réseau d'antennes à grande portée comme un exemple d'innovation commune rendue possible par GreenTouch.



DÉMONSTRATION DU RÉSEAU D'ANTENNES À GRANDE PORTÉE PAR GREENTOUCH™



Voir la vidéo



GREENTOUCH™ FAÇONNE UN AVENIR DURABLE



Voir la vidéo



En savoir plus

#### 2.2.4. Autres partenariats de recherche éco-responsable

Outre GreenTouch et les nombreuses collaborations interentreprises, Alcatel-Lucent et les Bell Labs participent à plusieurs projets de collaboration axés sur des innovations pour la protection de l'environnement. Voici quelques exemples :

##### « Centre for Energy-Efficient Telecommunications » (CEET)

Dans le cadre d'un partenariat d'innovation consacré aux technologies et réseaux éco-efficaces, les Bell Labs, l'université de Melbourne et le gouvernement de l'État de Victoria se sont associés pour ouvrir un centre de recherche à Melbourne, en Australie. Le CEET conjugue la grande expérience des Bell Labs dans la recherche collaborative aux recherches de classe internationale menées par l'université de Melbourne dans les infrastructures réseau.

##### Le partenariat :

- 22 chercheurs et spécialistes des technologies sur trois ans.
- Projets sur la gestion de la consommation d'énergie : *cloud computing*, distribution de contenu et gestion de l'information ; efficacité énergétique des réseaux

Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :



1. Téléchargez l'application en visant le code QR
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus

de nouvelle génération ; classement énergétique des services Internet.

- Projets sur la réduction de la consommation d'énergie des équipements de transmission : efficacité énergétique du futur format de modulation ; réseau d'accès point à point à faible énergie ; convertisseurs analogiques/numériques.

Autres possibilités : réseaux mobiles éco-efficaces ; limites fondamentales de la commutation et des transferts d'informations ; mesure de l'alimentation des routeurs.

En savoir plus

##### « Centre for Telecommunications Value Chain Research » (CTVR)

Le CTVR est un partenariat entre les Bell Labs Irlande & Royaume-Uni et l'Irish Centre for Science, Engineering & Technology. Il s'intéresse notamment aux nouvelles techniques de dissipation de chaleur économies en énergie, telles que la dissipation de chaleur par des chambres à vapeur et le captage d'énergie. Soutenu par la Science Foundation Ireland, le CTVR est un centre de recherche collaborative impliquant sept universités irlandaises.

En savoir plus

#### Fixe : réseau Bi-PON (*Bit-Interleaved Passive Optical Network*)

Début 2012, GreenTouch a présenté une nouvelle technologie capable de réduire considérablement la consommation d'énergie des réseaux FTTH. Technologie révolutionnaire, le Bi-PON est la deuxième réalisation majeure du consortium. Le réseau Bi-PON consomme 30 fois moins d'énergie que les technologies actuelles, tout en améliorant les performances et en réduisant les coûts. Le réseau d'accès joue un rôle important dans la consommation totale d'énergie d'une infrastructure de communication. Le nombre de réseaux FTTH devrait doubler au cours des cinq prochaines années pour couvrir 142 millions d'abonnés d'ici 2016, selon ABI

Research<sup>2</sup>. En termes d'empreinte carbone, utiliser la technologie Bi-PON reviendrait à retirer 500 000 véhicules de la circulation. Le Bi-PON constitue la prochaine avancée majeure dans le domaine des technologies de réseau optique passif (PON). Cette technologie devrait même devenir incontournable avec les futurs systèmes 40G PON. Les réseaux optiques d'accès actuels rejettent 99 % des données traitées et jamais utilisées. Le réseau Bi-PON repose sur un nouveau protocole permettant de simplifier de manière significative les circuits électroniques grâce à une technique de traitement sélectif des données qui réduit considérablement la consommation d'énergie.



En savoir plus

## EARTH

Les Bell Labs jouent un rôle de premier plan (notamment la coordination technique globale) au sein du consortium européen EARTH. Ce dernier réunit 15 grands fournisseurs de services de télécommunications, des fournisseurs d'infrastructures et de composants, ainsi que des universités. Son objectif est de réduire de 50 % la consommation d'énergie des réseaux mobiles LTE d'ici fin 2012, tout en rendant les services haut débit mobile accessibles à un plus grand nombre d'Européens.

 [En savoir plus](#)

### « Gachon Energy Research Institute » (GERI) en Corée

Les Bell Labs poursuivent leur collaboration avec le GERI de l'université Kyungwon en Corée afin de développer des stratégies innovantes pour le *smart grid* (réseau de distribution d'électricité intelligent) de nouvelle génération. Ce programme de recherche commun, intitulé Grid 2.0, vise à améliorer radicalement l'efficacité, la fiabilité, la sécurité et l'intelligence des réseaux de distribution d'électricité, en exploitant la convergence entre les systèmes d'alimentation électrique et les Technologies de l'Information et de la Communication.



Notre projet porte sur une infrastructure d'information décentralisée, orientée sur les données et basée sur le protocole IP (SeDAX), capable de prendre en charge le *smart grid* de manière fiable, sécurisée et économique. Présenté en juillet 2011, le prototype est fiable et peut se configurer et se rétablir automatiquement. Il utilise un système de demandes et de réponses haute performance basé sur le *cloud* qui permet à des services publics d'effectuer des tâches sans contrôle direct et d'exploiter pleinement les capacités actuelles du réseau. Nous avons également conçu des stratégies et modèles commerciaux pour déployer des micro-réseaux au sein du réseau de distribution et faciliter ainsi l'intégration d'énergies renouvelables.

## ENCOURAGER LES EFFORTS DE RECHERCHE ÉCOLOGIQUE EN INDE

En Inde, les Bell Labs poursuivent leurs efforts de recherche en s'associant à deux des plus prestigieux instituts du pays : l'Institut indien des sciences de Bangalore et l'Institut indien des technologies de Delhi. Ces collaborations ont permis d'organiser plusieurs ateliers et réunions destinés aux universités et aux entreprises, y compris les fournisseurs de services, et ont déjà donné lieu à deux propositions déposées auprès d'organismes indiens pour financement. Ces partenariats nous donnent l'opportunité de côtoyer les esprits les plus brillants du monde de la recherche sur les réseaux durables. De plus, les innovations répondant aux besoins de l'Inde permettront probablement de traiter la question de l'inclusion rurale. Les deux instituts de recherche indiens font désormais partie de GreenTouch.

## 2.3. RÉDUCTION DE L'IMPACT DE NOS PRODUITS ET SOLUTIONS

Notre gestion responsable des produits répond à un haut niveau d'exigence et tient compte de l'impact environnemental tout au long du cycle de vie.

### 2.3.1 Gestion des matériaux

Nous accordons la plus haute importance à la réduction de l'impact environnemental des matériaux utilisés dans notre chaîne d'approvisionnement. Conformément à nos exigences, nos fournisseurs doivent assurer le contrôle et le suivi des matériaux et s'engagent à respecter les interdictions, restrictions et recommandations d'utilisation pour les produits et emballages fournis à Alcatel-Lucent. Notre évaluation de la matérialité a montré que la traçabilité des matériaux est une question de plus en plus délicate qu'il nous faut prendre au sérieux. Conformément au Guide de la composition des matériaux de produits électroniques pour l'industrie, les fournisseurs doivent en assurer le suivi. Notre gestion stricte nous permet de limiter activement l'impact des produits et déchets dangereux sur la santé et l'environnement, en respectant les principes suivants :

1. Nous respectons les restrictions sur tous les marchés où nous sommes présents.
2. Nous allons au-delà des restrictions réglementaires dans le cas de faits scientifiques avérés, notamment en reprenant des réglementations régionales au niveau mondial.



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



[En savoir plus](#)

3. Nous investissons dans la R&D, seuls ou en partenariat, afin de minimiser l'impact environnemental des matériaux, notamment en étudiant des solutions alternatives, des processus, la faisabilité technique et la quantification des impacts environnementaux.
4. Nous défendons auprès de nos fournisseurs, de nos clients et plus largement du secteur, l'adoption et l'utilisation de matériaux à faible impact environnemental.

-  Pour en savoir plus sur notre chaîne d'approvisionnement, voir p. 140
-  Pour en savoir plus sur notre évaluation de la matérialité, voir p. 4

## RÉALISATION 2011

Nous travaillons avec des fournisseurs, comités techniques de normalisation, universités et *consortia* afin de préparer les solutions alternatives au PVC. En 2011, nous avons procédé à une enquête auprès des fournisseurs représentant plus de 90 % de nos volumes d'achats dans le but de déterminer la viabilité technique et économique des alternatives au PVC que nous proposons.

## OBJECTIF 2012

1

Alcatel-Lucent élimine de manière proactive le polychlorure de vinyle (PVC) de tous ses produits, pour une suppression totale d'ici 2015.

### FAIT MARQUANT

#### Nos principes en action

Bien que la conformité à des réglementations sur les matériaux telles que la directive européenne RoHS<sup>(1)</sup> et la directive REACH<sup>(2)</sup> s'applique en premier lieu sur le territoire européen, nous avons choisi d'adopter ces règles pour nos produits dans le monde entier. Alcatel-Lucent applique l'ensemble de la norme RoHS. Nous prenons également des mesures pour supprimer totalement le plomb de nos produits, même si les équipements d'infrastructure réseau sont pour l'instant dispensés de toute obligation en la matière. Nos produits d'entreprise ne contiennent plus de plomb depuis 2006, et c'est en 2008 que nous avons livré notre premier équipement d'infrastructure réseau sans plomb. C'est le cas de tous nos équipements conçus depuis 2010. Mené en collaboration avec des partenaires industriels, notamment iNEMI, High Density Packaging User Group et le consortium Unovis AREA, notre programme de recherche a permis de faire avancer la technologie du sans plomb pour une transition plus rapide, plus complète et plus sûre vers des assemblages sans plomb. Grâce à ce programme, nous avons pu défendre cette technologie auprès du secteur, ce qui a favorisé l'adoption de produits sans plomb fiables dans les applications de fournisseurs de services.

(1) Directive de l'Union européenne 2002/95/EC sur la restriction des substances dangereuses (RoHS)  
(2) Réglementation de l'Union européenne 2009/1907/EC sur l'évaluation, l'autorisation et la restriction des substances chimiques (REACH)

### DEPUIS 2010, TOUS NOS ÉQUIPEMENTS D'INFRASTRUCTURE RÉSEAU SONT PAR DÉFAUT CONÇUS SANS PLOMB.

### ANALYSE DU CYCLE DE VIE (ACV) DES CIRCUITS IMPRIMÉS

Alcatel-Lucent participe au consortium HDPUG sur l'impact environnemental des circuits imprimés en fonction de l'ACV. Il s'agit notamment de comparer les matériaux et processus les plus employés dans la fabrication actuelle aux nouveaux matériaux et techniques de fabrication sans halogène afin de définir leurs avantages dans une perspective éco-responsable.



[En savoir plus](#)

### 2.3.2 Sécurité en environnement électromagnétique

Alcatel-Lucent suit de près les questions sanitaires et réglementaires des communications mobiles, y compris celles liées à l'environnement électromagnétique. Nous faisons en sorte que nos produits soient conformes aux normes et réglementations internationales sur l'exposition humaine. Concernant l'environnement électromagnétique, notre position repose sur l'opinion d'un comité d'experts mandatés par des autorités nationales et internationales afin de mesurer l'avancement des connaissances scientifiques. Nous sommes favorables à une diffusion de l'information scientifique à l'échelle mondiale et participons aux organismes internationaux de normalisation concernant l'évaluation de l'exposition. Cet effort a été salué par le *Dow Jones Sustainability Index* qui a accordé à Alcatel-Lucent le meilleur score possible dans la catégorie Champs magnétiques de sa dimension Environnement.

 [En savoir plus](#)

### 2.3.3 Emballage et distribution

#### Emballage sans gaspillage

L'impact environnemental direct de l'emballage s'explique par l'utilisation de matériaux et le flux de déchets générés par leur transformation. L'impact indirect se traduit par les émissions de GES produites par les moyens de transport (camions, avions) nécessaires à la livraison des produits et par leur nombre.

En 2011, Alcatel-Lucent s'est engagé à réduire de 90 % l'utilisation du bois (contreplaqué/bois massif) dans l'emballage primaire d'ici fin 2012. En optant pour le carton en fibres recyclées, il est possible de soulager les ressources naturelles, telles que les forêts, et de diminuer les GES émis par le transport grâce à une réduction du poids des chargements.

En 2011, certains de nos fournisseurs d'Amérique du Nord ont optimisé le remplissage des camions. Grâce à un emballage modifié, ils ont pu empiler deux fois plus de palettes dans les véhicules de transport, supprimant ainsi environ 400 chargements annuels. Des logiciels d'optimisation ont permis de maximiser le nombre d'unités par chargement. Des efforts similaires seront poursuivis par des fournisseurs clés dans toutes les régions.

La réduction du volume d'emballage lié au transport de nos produits est aussi à l'étude : grâce à un emballage plus efficace et la suppression des couches d'emballage inutiles, il est possible d'augmenter l'espace de chargement utile. Alcatel-Lucent a ainsi pour objectif de supprimer chaque année plus de 9 millions de kg de GES liés aux transports routier et aérien.

### Efficacité du transport

Le transport de marchandises par avion est le mode de transport émettant le plus de CO<sub>2</sub>. Alcatel-Lucent a continué de réduire l'empreinte carbone de sa logistique en privilégiant d'autres modes, tels que le transport maritime. En 2011, Alcatel-Lucent a mis en place un processus de mise à niveau du transport qui impose le recours aux transports maritimes et routiers (sauf en cas de livraison urgente). Globalement, dans toutes les régions d'Alcatel-Lucent, ce processus est respecté à plus de 81 %, soit mieux que l'objectif de 80 % (sauf dans la région EMOA qui affiche un résultat de 59,8 %). Nous avons également lancé l'initiative LightTouch pour rapprocher nos centres de fabrication de nos clients. 

Ces actions combinées nous ont permis de passer du fret aérien au transport de surface, avec plus de 98 % des livraisons nationales effectuées par voie terrestre et plus de 40 % des livraisons internationales par voie maritime. Pour l'année 2012, notre objectif est de voir les livraisons internationales par cargo atteindre 50 %.

**DU TRANSPORT AÉRIEN AU TRANSPORT DE SURFACE : PLUS DE 98 % DES LIVRAISONS NATIONALES PAR VOIE TERRESTRE ET PLUS DE 40 % DES LIVRAISONS INTERNATIONALES PAR VOIE MARITIME**

### 2.3.4 Efficacité énergétique lors de l'utilisation des produits

Les analyses du cycle de vie montrent sans équivoque que l'utilisation d'un produit réseau standard représente 80 à 90 % de son impact environnemental total, la majeure partie concernant l'alimentation. Ainsi, la réduction de la consommation d'énergie est le premier objectif de notre stratégie d'éco-efficacité. Entre 2008 et 2010, nous avons réussi à améliorer d'au moins 20 % en moyenne l'efficacité énergétique fonctionnelle de nos produits, et bien au-delà avec nombre d'entre eux. Aujourd'hui, notre objectif est d'accroître cette efficacité de 25 % d'ici fin 2012.

#### RÉALISATION 2011

Alcatel-Lucent est en bonne voie pour atteindre, et même dépasser, son objectif 2012.

#### OBJECTIF 2012

**1**

Notre objectif est d'améliorer l'efficacité énergétique de nos produits clés\* d'au moins 25 % avant fin 2012 (par rapport à 2010).

\* Nouveaux produits ou produits récemment développés sur une courbe de cycle de vie ascendante.

Voici quelques produits qui ont participé à cette réussite :

Accès mobile  
lightRadio

Lancée en 2011 par Alcatel-Lucent, la gamme de produits d'infrastructure haut débit mobile révolutionnaires lightRadio permet de répondre aux besoins des abonnés mobile et des opérateurs réseau, où qu'ils soient, même dans les zones rurales mal desservies. Sa conception simplifie et miniaturise les grandes antennes-relais, et divise par deux la consommation d'énergie par rapport aux équipements actuels. Il s'agit d'une avancée majeure puisqu'une étude des Bell Labs indique que les stations de base mobiles émettent environ 18 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

lightRadio réduit de 51 % de coût total de possession des réseaux, estimé à l'échelle mondiale à 150 milliards d'euros en 2010 par les Bell Labs. Une étude Alcatel-Lucent a révélé que le marché mondial potentiel des équipements radio multi-technologies devrait s'élever à 12 milliards d'euros en 2014, soit plus de 55 % du marché RAN mobile total. Le marché potentiel cumulé devrait dépasser les 100 milliards d'euros pour la période 2011-2018.

 En savoir plus

**LIGHTRADIO PERMET DE RÉDUIRE DE 50 % LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES RÉSEAUX MOBILES.**



LIGHTRADIO, UNE  
RÉVOLUTION POUR  
LE SECTEUR MOBILE



Voir la vidéo



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :

1. Téléchargez l'application en visant le code QR
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus

## RÉALISATION 2011

Alcatel-Lucent est en bonne voie pour atteindre, et même dépasser, son objectif 2015.

## OBJECTIF 2015

1

Améliorer l'efficacité énergétique fonctionnelle de lightRadio d'au moins 75 % entre 2008 et 2015.

### Accès fixe

#### Carte de ligne VDSL2

Des circuits basse consommation, un interfonctionnement optimisé et une plus grande intégration des éléments de traitement numérique et analogique nous ont permis de réduire la consommation de nos dernières cartes VDSL2 de 20 %.

#### Routeur et commutateur IP

##### 7750 SR-12

Les ventilateurs améliorés du routeur 7750 SR-12 sont deux fois plus rapides que leurs prédecesseurs : si l'on considère la même plage de régimes que les ventilateurs originaux 7750 SR, la nouvelle génération offre une efficacité énergétique accrue de 33 à 42 %, tout en produisant sept décibels de moins.

Les ventilateurs sont indispensables pour définir les capacités de dissipation thermique d'un châssis, mais une conception adaptée présente aussi des avantages pour l'aérodynamisme et la circulation de l'air. L'aérodynamique de la gamme SR d'Alcatel-Lucent vise à minimiser les turbulences et à optimiser le refroidissement du système. Les dissipateurs de chaleur et les matériaux sont également très importants pour la puissance de refroidissement. Les dissipateurs de chaleur doivent être adaptés à chaque assemblage. Les dissipateurs de la gamme SR utilisent fréquemment les pompes à chaleur pour répartir la chaleur entre les zones et obtenir un refroidissement optimal.

### FP3

La nouvelle puce FP3 offre une plus grande vitesse, de meilleurs services, des applications plus performantes et des réseaux plus écologiques. Avec 400 Gbit/s, le nouveau processeur FP3 400G est quatre fois plus performant que son prédécesseur.

Alliant performances, qualité des services et économie d'énergie, il permet de réduire la consommation d'énergie du réseau IP de 50 % par rapport au FP2. Il requiert également 30 % d'espace en moins.

### Transport optique

#### Commutateur de services photonique 1830 PSS

Utilisé par plus de 70 clients dans le monde, y compris 360networks, BT et Softbank, le commutateur 1830 PSS réduit la consommation d'énergie de 69 %.



PLUS LOIN, PLUS VITE  
ORION ET LA SOLUTION  
DE TRANSMISSION 100G



Voir la vidéo

### Transformation d'infrastructure convergée

Les technologies IP et optique dernier cri, alliées aux technologies émergentes, permettent de réduire le coût par bit, les dépenses d'investissement liées au transport ainsi que la consommation d'énergie jusqu'à 50 % grâce à un nombre inférieur de ports IP et de liens DWDM au sein du réseau.

### Les avantages environnementaux du cloud

Grâce aux solutions et technologies Alcatel-Lucent, les fournisseurs de services réinventent la manière dont ils créent, gèrent et proposent des services. En 2011, nous avons lancé notre solution CloudBand, prélude à une nouvelle classe de services *cloud*. CloudBand combine la puissance de calcul et la flexibilité du *cloud* avec la performance, la fiabilité et la sécurité des réseaux de communication traditionnels. Les fournisseurs de services ont ainsi la possibilité d'optimiser leur fonctionnement tout en générant du chiffre d'affaires à partir de ce nouveau type de services. Selon les Bell Labs, la transition vers le *cloud* permet aussi de réduire les dépenses d'investissement et d'exploitation. Avec la dématérialisation, les économies d'énergie et la réduction de l'empreinte carbone, le *cloud* est au service de la protection de l'environnement. En réduisant le nombre de composants matériels, c'est autant de dépenses en énergie et de charges d'exploitation qui disparaissent.



## AU-DELÀ DU 100G, TOUT EN RÉDUISANT DE 75 % LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Alcatel-Lucent a joué un rôle précurseur dans la commercialisation de la technologie réseau 100G qui offre aux fournisseurs de services un débit de 100 Gbit/s pour le transport des données, médias et autre contenu. Depuis 2010, l'entreprise déploie une solution 100G pour les réseaux fibre optique permettant de réduire la consommation d'énergie de 75 %.

Le réseau optique de recherche et d'innovation de l'Ontario (ORION) au Canada a adopté la solution optique cohérente 100G en 2011. En reliant les établissements de recherche et d'enseignement de l'Ontario, ORION a su anticiper l'avenir de son réseau en le dotant de capacités et de débits plus performants. Réseau fibre optique de 6000 km avec 26 points de liaison (bientôt 29), ORION a adopté la technologie 100G pour deux raisons : d'abord pour permettre à ses membres d'utiliser davantage les systèmes vidéo et d'échanger des fichiers vidéo volumineux pour la formation en ligne, mais aussi pour prendre en charge les applications *cloud*. Ce réseau plus rapide répond aux besoins des chercheurs de l'Ontario dont les travaux nécessitent une bande passante bien supérieure au 10G pour réaliser, partager et poursuivre leurs découvertes.

### CAPACITÉ ET EFFICACITÉ MAXIMISÉES AVEC L'INFRASTRUCTURE CONVERGÉE

**Intégration des couches IP et optique** à travers les plans de gestion, de contrôle et de données

#### BANDE PASSANTE MODULABLE

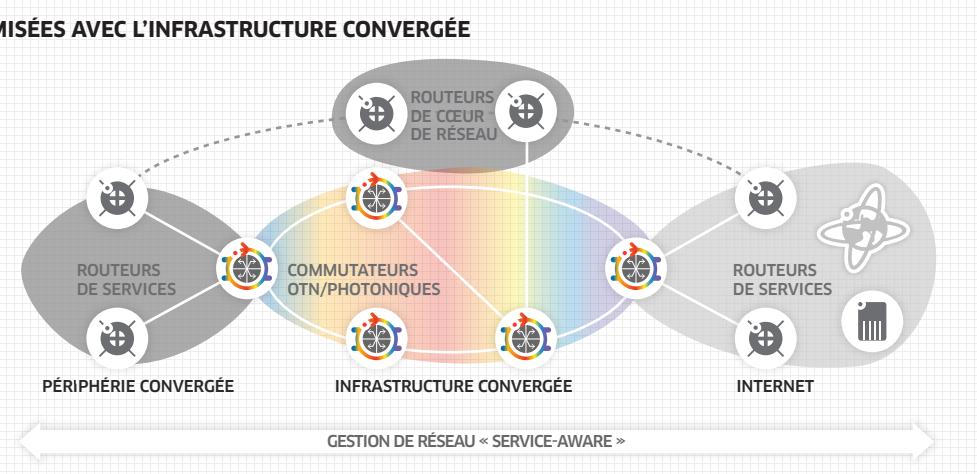
Gestion efficace de volumes massifs de trafic sur la couche la plus basse pour une réduction des coûts

#### CONTROLE INTELLIGENT

Amélioration de l'utilisation des ressources, de la visibilité inter-couches, de la résilience et de la flexibilité

#### GESTION EFFICACE

Visibilité topologique, configuration et résolution de problèmes opérationnels en IP et optique en continu



### Sources d'énergies alternatives

Les énergies alternatives permettent aux opérateurs de déployer des stations de base, même dans les zones sans alimentation électrique fiable. En effet, l'alimentation de ces stations par énergies alternatives (solaires et éoliennes) rend inutiles les groupes électrogènes diesel classiques. En réduisant radicalement les dépenses d'exploitation et l'empreinte carbone, il est possible d'apporter les avantages socioéconomiques des télécommunications jusque dans les zones les plus reculées.

### Centre de traitement des données pour entreprises

Le réseau *Application Fluent Network* d'Alcatel-Lucent aide les entreprises à faire face aux défis posés par les centres de traitement des données en répondant aux exigences spécifiques de chaque

application, utilisateur, périphérique et contexte de communication. Il leur permet d'adapter automatiquement le réseau et d'optimiser sa performance. Outre la mise à plat et la convergence des données et des réseaux de stockage, il transforme le matériel d'alimentation et de refroidissement en système intelligent. Notre solution d'entreprise permet de gérer des applications à la demande sur plusieurs modèles de centres de traitement des données.

Lauréate 2011 du prix *Best of Interop* dans la catégorie Centres de données & Stockage, cette solution éco-efficace réduit considérablement les besoins en alimentation des grands centres de traitement des données. Le jury a été séduit par une conception et des produits permettant de mettre au point des réseaux haute performance évolutifs qui

présentent un fonctionnement identique au *cloud* et s'adaptent aux applications dématérialisées actuelles. Élément central de la solution, le nouveau commutateur principal OmniSwitchTM 6900-X40 pour réseau *cloud* garantit une grande efficacité énergétique. Sur la base d'une évaluation réalisée par Lippis Report, une analyse comparative a mis en évidence un port WattsATIS/10GbE de 3,38, soit le taux le plus bas de la plupart des marchés. Le coût annuel en électricité du commutateur OmniSwitch 6900-X40 pour 10GbE s'élève à 12,36 dollars, avec un coût d'alimentation sur trois ans estimé à 790,87 dollars, soit moins de 2,82 % de son prix de vente.

En savoir plus

### RÉALISATION 2011

En 2011, l'objectif d'Alcatel-Lucent était d'augmenter de 40 % le nombre de stations de base fonctionnant avec une énergie alternative, par rapport à 2010.

Nous avons dépassé cet objectif de 19 %, avec un total de 793 stations de base.

### 2.3.5 Collecte, reconditionnement et recyclage

Alcatel-Lucent propose des services de collecte, reconditionnement et recyclage pour tout type de produit de télécommunications, quel que soit le fournisseur. Les membres de notre réseau mondial de fournisseurs agréés collectent et recyclent les produits en fin de vie. Les clients utilisent un formulaire de demande en ligne pour organiser la récupération des équipements. Alcatel-Lucent participe autant que possible à des systèmes de récupération publics.

En 2011, l'entreprise a géré 6314 tonnes de déchets électroniques, dont 378 tonnes ont été reconditionnées et/ou revendues. Quant à nos partenaires agréés, ils ont recyclé 5688 tonnes. En tout, plus de 96 % des déchets ont été recyclés ou revendus et moins de 4 % ont fini dans des décharges sécurisées.

En 2011, nous avons ajouté six gammes de produits à nos activités de reconditionnement et de revente. Depuis 2008, le nombre total de gammes concernées est passé de 45 à 71.

 [En savoir plus](#)

“

« Le coût total de possession (faible) est un autre avantage de la solution Alcatel-Lucent. Nous pouvons réutiliser la structure existante, réduire l'empreinte de nos équipements et diminuer la consommation d'énergie, c'est primordial pour nous. »

**EMMANUEL LEBEL  
INGÉNIER  
TRANSPORT RÉSEAU  
ORION**

**EN 2011, PLUS DE  
96 % DES 6314  
TONNES DE  
DÉCHETS  
ÉLECTRONIQUES  
ISSUS DES PRODUITS  
ALCATEL-LUCENT  
ONT ÉTÉ RECYCLÉS  
OU REVENDUS**

### COMPOSITION DE NOS PRODUITS : DEUX EXEMPLES

En 2011, Alcatel-Lucent a mis sur le marché 72 729 tonnes d'équipements. Un suivi est effectué au niveau local sur la conformité des produits aux réglementations environnementales en termes de fabrication, de distribution et de commercialisation. Voici quelques exemples de matériaux entrant dans la composition de nos produits finis.

#### GPON ISAM 7342 (produit de réseau fixe)

- Poids total du produit fini (configuration standard fournie au client) : 88,4 kg
- Métaux : acier inoxydable : 60,6 kg – cuivre : 10,3 kg – aluminium : 0,8 kg – étain : 0,6 kg – plomb : 0,4 kg – autres : traces
- Pourcentage de métaux dans le produit fini : 82 %
- Plastiques : résine époxyde : 12,4 kg – polycarbonate : 3,3 kg – autres : traces
- Pourcentage de plastiques dans le produit fini : 18 %
- Autres (ex. céramique, verre, élastomère) : traces

#### 9234e Station de base d2U (produit de réseau mobile)

- Poids total du produit fini (configuration standard fournie au client) : 139,6 kg
- Métaux : aluminium : 55,8 kg – cuivre : 35,4 kg – acier inoxydable : 10,7 kg – acier : 0,8 kg – autres : traces
- Pourcentage de métaux dans le produit fini : 73,6 %
- Plastiques : résine époxyde : 32,1 kg – ABS/ polycarbonate : 4,5 kg – autres : traces
- Pourcentage de plastiques dans le produit fini : 26,2 %
- Autres (ex. céramique, verre, élastomère) : 0,2 %

### MATÉRIAUX RECYCLÉS

Alcatel-Lucent travaille avec ses fournisseurs de composants et de matériaux pour qu'un fort pourcentage de matériaux recyclés soit utilisé dans le traitement et la fabrication de matières premières. Voici le pourcentage de matériaux recyclés généralement contenu dans les métaux que nous utilisons :

- Aluminium : 40 % en moy. – formes extrudées : jusqu'à 85 % – produits laminés : jusqu'à 63 % – composants électroniques : jusqu'à 5 %
- Zinc : revêtement : jusqu'à 36 % – moulage sous pression : 10 %
- Plomb : plaques d'accumulateur : ~50 %
- Étain : soudure : jusqu'à 5 %
- Acier : 47 % en moy. – pièces structurelles : ~80 % – marchandises en rouleau : jusqu'à 35 %
- Acier inoxydable : 60 % en moy.
- Cuivre : 38 % en moy. – pièces structurelles : jusqu'à 75 % – composants électriques/ électroniques : jusqu'à 5 %
- Nickel : 34 % en moy.
- Emballage : ~50 % dans les emballages en carton pour les produits expédiés

#### Exemple : pour un seul produit Alcatel-Lucent (GPON ISAM 7342) :

- Poids total des matériaux dans le produit : 88,4 kg
- Poids total des métaux dans le produit : 72,7 kg
- Poids total des matériaux recyclés dans les métaux : 37,4 kg
- 42 % de matériaux recyclés dans le produit

# 3.0 NOTRE APPROCHE 2 : AGIR POUR UNE ÉCONOMIE À FAIBLE EMPREINTE CARBONE

## 3.1 RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE GRÂCE AUX TIC

Les fournisseurs de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont une occasion unique de contribuer à la lutte contre le changement climatique. Bien que les TIC ne représentent que 2 % du total des émissions de GES, leur utilisation peut contribuer à réduire de 15 % les émissions de la planète d'ici 2020<sup>(1)</sup>.

**Voici quelques applications et solutions TIC dans lesquelles les technologies d'Alcatel-Lucent limitent l'impact environnemental d'autres secteurs :**

- les smart grids (réseaux de distribution d'électricité intelligents) pour les fournisseurs d'électricité ;
- les systèmes intelligents pour les entreprises de transport et de logistique ;
- la gestion de l'énergie et des bâtiments pour les villes intelligentes ;
- les soins et surveillance à distance du patient, les administrations locales

et nationales, la sécurité publique et les services *cloud* (dématerielisation) pour les villes intelligentes.

Le secteur des TIC élabore par ailleurs des normes et méthodologies pour évaluer la capacité de ses solutions à réduire l'empreinte carbone.

(1) Selon le rapport *Smart 2020* de la GeSI et du *Climate Group*.

## 3.2 DE NOUVELLES CAPACITÉS POUR LES SMART GRIDS

D'après les estimations, la production et la distribution d'électricité représentent un quart des émissions mondiales de GES. Afin d'aider à la réduction de ces émissions, Alcatel-Lucent met son expertise des systèmes de communication et son expérience des applications *smart grid* au service des distributeurs d'électricité pour les aider à :

### Améliorer leur efficacité opérationnelle

- La collecte, le regroupement et la mise en corrélation des mesures provenant des zones stratégiques du réseau permettent aux fournisseurs d'électricité de réduire le gaspillage par des actions telles que la surveillance des transformateurs et la réduction de leur nombre, la diminution des équipements sujets aux pertes de puissance, et le traitement des problèmes de perte et de vol d'électricité. Seuls 35 % de l'énergie produite dans le monde sont transformés en électricité utile. En Inde, par exemple, où la production d'électricité représente 57 % des émissions de GES, près d'un tiers de l'électricité produite est perdue durant

sa distribution. Une meilleure gestion et surveillance du réseau permettrait de réduire ces pertes de 30 %.

**S'engager auprès des utilisateurs finaux** – Le suivi en temps réel de la consommation d'électricité et l'application de tarifs modulables et avantageux incitent les usagers à réduire leur consommation d'énergie pendant les pics de production.

**Intégrer des sources d'énergies renouvelables** – L'intégration des sources d'énergies renouvelables dans la chaîne d'approvisionnement représente un défi technique, leur puissance étant généralement plus faible et moins régulière que les sources traditionnelles d'électricité (sauf pour l'énergie hydraulique). Grâce à nos solutions de communication stratégique, les fournisseurs d'électricité exploitent et supervisent ces sources d'énergie en même temps que les méthodes de production classiques.

Alcatel-Lucent assure la transformation de plus de 80 réseaux stratégiques et *smart grids* dans le monde. Nous avons épaulé des fournisseurs d'électricité en Australie (Energy Australia), en Autriche (Kelag), au Canada (AltaLink), en Chine (State Grid Corporation of China), au Danemark (EnergiMidt), en Égypte (EETC), en France (RTE), en Allemagne (Stadtwerke Pasewalk, Vodafone), en Nouvelle-Zélande (Transpower) et aux États-Unis (OG&E).

 [En savoir plus](#)

## PRIX DU PRODUIT SMART GRID DE L'ANNÉE

En août 2011, SmartGrid.TMCnet.com a annoncé les lauréats de la deuxième édition de ses *Smart Grid Excellence Awards* et a décerné le prix 2010 à Alcatel-Lucent pour son routeur d'agrégation de services 7705 SAR. Ce prix récompense les meilleurs fournisseurs du marché *smart grid*, ainsi que leur engagement en matière de qualité, d'excellence et de réponses aux besoins réels du marché.

## 170 000 CLIENTS COUVERTS PAR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ INTELLIGENT D'ELECTRIC POWER BOARD



CHATTANOOGA, TN,  
UNE VILLE INTELLIGENTE



[Voir la vidéo](#)

Pour moderniser son système de distribution d'électricité, la société EPB de Chattanooga déploie un *smart grid* couvrant 170 000 clients et comptant déjà plus de 90 000 compteurs intelligents installés. Ce réseau fibre, qui est à ce jour le plus rapide d'Amérique du Nord, fournit des informations sur la consommation électrique en temps réel, donnant ainsi aux usagers des niveaux de commodité et de contrôle inconnus jusqu'ici. Quand le système

Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :

1. Téléchargez l'application en visant le code QR
2. Visez l'image de la vidéo

[En savoir plus](#)

sera entièrement opérationnel, courant 2012, EPB compte réduire encore son empreinte carbone en remplaçant la lecture manuelle des compteurs par des fonctions de communication bidirectionnelle intégrées.

Une fois son *smart grid* en place, EPB pourra proposer à ses clients de payer moins cher lorsque la production d'électricité sera meilleure marché et plus cher dans le cas contraire. Grâce aux données fournies quasiment en temps réel par des compteurs intelligents, les clients gèrent leur consommation électrique et leur budget sans perte de confort. S'ils le souhaitent, EPB peut même éteindre des appareils inutilisés ou les allumer lorsque le prix de l'électricité est plus intéressant.

Le réseau d'EPB offre aux usagers une alimentation plus fiable, une plus grande efficacité opérationnelle et davantage d'outils de gestion, sans oublier une réduction de 40 % des coupures. Au vu de ces avantages, l'*Electric Power Research Institute* estime que les clients d'EPB économiseront 300 millions de dollars sur 10 ans. Plusieurs économistes de l'université du Tennessee à Chattanooga évaluent les avantages socioéconomiques du projet à 600 millions de dollars sur la même période - des résultats sur lesquels s'appuiera la proposition commerciale faite aux fournisseurs d'électricité au cours des prochaines années.

Alcatel-Lucent fournit à EPB des compteurs intelligents avec leur système de gestion. Les Bell Labs conçoivent et développent avec l'entreprise des outils et techniques analytiques pour exploiter les données des compteurs et d'autres sources, informations qui contribueront aux fonctions intelligentes du réseau et seront utilisées pour les activités de contrôle, d'exploitation et de planification. De nouveaux modèles seront élaborés pour prévoir la demande, détecter les problèmes de tension, mesurer la fiabilité des transformateurs et identifier les anomalies de consommation. Des spécifications détaillées pour la mise en œuvre de ces modèles ainsi que des prototypes sont également en développement. Le projet porte actuellement sur les premières phases d'exploration des données, le développement des modèles et la définition du cahier des charges du système d'analyse des données.

Le réseau fibre optique qui forme l'infrastructure du *smart grid* est également utilisé pour fournir des services Internet haut débit, de téléphonie et de télévision par câble favorisant le développement économique de la région. Chattanooga a ainsi conçu un système de contrôle et de gestion haut débit intégrant aussi bien l'éclairage public que la vidéosurveillance sur IP, ce qui s'est traduit par une réduction des délits, une sécurité publique accrue et la baisse des coûts d'exploitation (du fait d'un éclairage et de contrôles plus

### DES INNOVATIONS COMMUNES POUR TOUJOURS PLUS D'EFFICACITÉ

En 2011, Alcatel-Lucent a annoncé un partenariat avec *State Grid Information and Telecommunication Co.*, une division de la *State Grid Corporation of China (SGCC)*, dont l'objectif est de proposer une technologie capable de récupérer les données provenant de compteurs intelligents, par exemple, de les analyser puis de les transmettre au fournisseur d'électricité. Ce dernier pourra gérer plus efficacement les pics de demande d'électricité, identifier les possibilités d'économies et limiter la consommation. Les données collectées lui permettront notamment de surveiller les variations de la demande et de mieux gérer la distribution, en réduisant les coûts, les pannes et le gaspillage. Quant aux usagers, ils bénéficieront d'une alimentation électrique fiable et d'informations sur leur propre consommation qui les aideront à prendre les bonnes décisions en la matière (ex. adopter de nouvelles habitudes pour profiter des tarifs en heures creuses).

efficaces). À l'avenir, le réseau devrait permettre de réduire les émissions de GES en prenant en charge des services en ligne tels que la téléconference, la visioconférence, l'e-learning et l'e-santé.

### **3.3 VERS DES TRANSPORTS INTELLIGENTS**

Après le secteur de l'énergie, le transport représente la deuxième source d'émissions de GES. Un transport basé sur les TIC permettrait d'économiser 1,52 gigatonne d'équivalent CO<sub>2</sub> d'ici 2020. Alcatel-Lucent propose des solutions de gestion du trafic aux clients qui soutiennent cet objectif.

#### Système ferroviaire intelligent

Avec l'augmentation du prix du carburant, les embouteillages, l'urbanisation galopante et la volonté de limiter les émissions de CO<sub>2</sub>, le transport ferroviaire retrouve les faveurs des voyageurs et des transporteurs. Dans un compte rendu de juin 2011, la Commission européenne recommande que la moitié des transports de voyageurs et de marchandises soit reportée sur le rail ou les voies

navigables. Elle préconise également l'achèvement d'un réseau ferroviaire européen à grande vitesse d'ici 2050.

Compte tenu de l'accroissement du nombre de trains, de passagers et de kilomètres de voie, les opérateurs ferroviaires investissent dans des infrastructures de communication pour renforcer la sécurité et leur efficacité opérationnelle. Ils cherchent également à enrichir l'expérience des passagers en leur proposant des services de téléphonie, multimédias et Internet haut débit à bord des trains. Les professionnels souhaitent notamment des services haut débit comparables à ceux dont ils bénéficient à leur domicile ou au bureau. Fort de plus de 75 ans d'expérience en intégration de systèmes de transport, Alcatel-Lucent dispose de compétences éprouvées en matière de conception, déploiement, maintenance et exploitation des réseaux stratégiques.

 [En savoir plus](#)



#### ALPTRANSIT GOTTHARD, SUISSE : RÉDUCTION À HAUTE VITESSE DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

Le nouveau tunnel de base du Saint-Gothard, qui se compose de deux tubes parallèles de 57 km, permettra de transférer le transport routier transalpin sur voie ferroviaire. Les trains de voyageurs pourront également y circuler à une vitesse maximale de 250 km/h, ce qui se traduira par une amélioration considérable de l'efficacité et une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Le projet doit être livré au client en 2017. Alcatel-Lucent fournit une solution clé en mains garantissant la sécurité des installations et des personnes.

#### L'INNOVATION AU SERVICE DU MÉTRO DE L'AÉROPORT DE DELHI

Les transports collectifs sont encore souvent considérés comme une alternative médiocre, même si le trajet en voiture se révèle beaucoup plus long. Les récents progrès des communications interactives embarquées et de l'expérience des passagers pourraient bien changer les mentalités. Pour convaincre les clients de remplacer une heure de voiture par 18 minutes de métro, le *Delhi Airport Metro Express* a décidé d'opérer une amélioration spectaculaire de ses services. Les clients bénéficient d'informations en temps réel, d'équipements pour l'enregistrement auprès des compagnies aériennes, le dépôt des bagages dans deux stations, etc. Les passagers ont déjà exprimé leur satisfaction pour le niveau de ces services. La ligne transporte actuellement 20 000 passagers par jour et pourrait atteindre les 30 000 voire 40 000, contribuant ainsi à réduire encore les émissions de CO<sub>2</sub> dans l'une des villes les plus importantes et les plus actives du monde.

## Routes intelligentes

La rapide expansion des villes accentue souvent les problèmes de la vie urbaine, telles que la sécurité publique, la gestion des transports et de la circulation, l'entretien des infrastructures publiques, la gestion des déchets, la prestation des services publics, etc.

Les embouteillages augmentent dans les villes du monde entier, du fait des mouvements démographiques et d'une motorisation croissante. Les trajets plus longs, la pollution de l'air, la consommation de carburant et les dangers de la circulation sont autant de facteurs susceptibles de réduire l'attrait et la compétitivité des villes. Dans les pays industrialisés, le coût des embouteillages représente déjà 2 à 3 % du produit intérieur brut (PIB). L'objectif des transports intelligents est de réduire les temps de trajet.

En 2011, Alcatel-Lucent a lancé le système de gestion intelligente des temps de parcours ITTS (*Intelligent Travel Time System*) afin de réduire les émissions de carbone en surveillant et en mesurant le flux du trafic. Grâce à des capteurs Bluetooth répartis dans la ville et reliés entre eux, l'ITTS calcule précisément le temps de trajet d'un point à un autre. S'appuyant sur des algorithmes développés par les Bell Labs et faisant l'objet d'une demande de brevet, le système suggère des itinéraires alternatifs. Les autorités routières, les urbanistes, les services d'urgence et les conducteurs peuvent



### ITTS EN ACTION

L'allègement du trafic est devenu une priorité. En effet, l'engorgement des routes engendre des coûts représentant 1 à 2 % du PIB en Europe et il dépassait les 100 milliards de dollars aux États-Unis en 2010, soit un trajet qui revient en moyenne à 750 dollars en temps et en carburant dans la plupart des grandes métropoles du pays. En septembre 2011, la ville d'Orlando a testé le système ITTS. Un mois plus tard, il était la star du 18<sup>ème</sup> congrès mondial des systèmes de transport intelligents. Un deuxième pilote a également démarré en fin d'année à Vélizy-Villacoublay, un pôle d'affaires du sud-ouest parisien où le réseau routier est fréquemment saturé aux heures de pointe. Les deux systèmes surveillent la circulation pour fournir aux conducteurs des durées de trajet en temps réel, les avertir en cas d'embouteillages, leur donner des prévisions de trafic et leur indiquer des itinéraires alternatifs.

donc réagir rapidement et anticiper les conséquences de phénomènes climatiques extrêmes, de travaux ou d'événements particuliers. Outre la sécurité et la fluidité de la circulation, l'ITTS contribue également à la réduction des GES et de l'empreinte carbone des villes.

[En savoir plus](#)

### 3.4 VERS DES VILLES INTELLIGENTES

D'ici à 40 ans, les villes compteront 2,3 milliards d'habitants supplémentaires et abriteront 70 % de la population mondiale. Sur une planète confrontée au réchauffement climatique et à l'explosion démographique, elles consommeront 75 % de l'énergie mondiale et produiront 80 % des émissions de GES. La composition des populations évolue elle aussi : le nombre des plus de 60 ans augmente chaque année et devrait tripler d'ici 2050, dépassant ainsi le nombre des moins de 15 ans pour la première fois dans l'histoire de l'humanité.

**Le concept de ville intelligente dessine une vision de développement urbain moderne reconnaissant l'importance croissante des TIC – globalement caractérisées ici comme « réseaux » – dans la compétitivité économique, la responsabilité environnementale et la vie en général. Les villes intelligentes reposent sur un réseau haut débit reliant une multitude de terminaux utilisés pour partager des informations et faciliter le quotidien. En voici quelques applications concrètes :**

- Gestion intelligente du trafic : les citoyens peuvent éviter les embouteillages et se garer rapidement, ce qui raccourcit le temps de trajet des transports publics et facilite les interventions des services d'urgence.
- Réseaux de distribution d'électricité intelligents : les *smart grids* coordonnent la production et la consommation d'électricité, pour réduire la capacité nécessaire en périodes de pointe, adapter la distribution aux besoins et réduire le gaspillage.
- Bâtiments intelligents : des systèmes gèrent la température, l'éclairage, l'informatique ou les systèmes d'affichage, selon les besoins des occupants.
- Logistique intelligente et optimisation du transport multimodal : l'objectif est de réduire les besoins en transport, de combiner les modes de transport et de choisir la solution de bout en bout consommant le moins d'énergie.
- Applications environnementales intelligentes : des systèmes de gestion mesurent les émissions de carbone et autres indicateurs d'impact environnemental dans les villes, et aident à contrôler l'amélioration de l'efficacité.
- e-services, tels que la visioconférence (moins de déplacements), l'e-santé (disponibilité, rapidité et précision accrues des diagnostics) et l'e-learning (éducation plus facile d'accès, de meilleure qualité et moins coûteuse).

**SOLUTIONS DE GESTION DU TRAFIC URBAIN : SURVEILLER ET MESURER LES FLUX DE CIRCULATION POUR RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CARBONE**

En 2011, l'équipe en charge de la connaissance du marché et des clients d'Alcatel-Lucent a étudié 52 villes afin de mieux comprendre la dynamique des projets de développement de villes intelligentes et d'identifier les applications et solutions pouvant générer des bénéfices socioéconomiques et environnementaux.

L'étude montre que l'utilisation des TIC dans la création d'une ville intelligente varie d'un projet à l'autre. Néanmoins, elles servent généralement à améliorer divers services publics et privés avec des avantages environnementaux directs et indirects (comme indiqué dans les exemples ci-dessus).

Les villes intelligentes requièrent des plateformes ouvertes communes et une infrastructure TIC omniprésente avec des réseaux haut débit fixe et mobile. Elles ont également besoin d'applications et de services TIC, y compris des facilitateurs de services multimédias intelligents et un accès ouvert aux capteurs et activateurs à l'échelle de la ville.

**Chaque projet de développement de ville intelligente a des motivations différentes. L'analyse d'Alcatel-Lucent a mis en évidence trois d'entre elles :**

- La nécessité d'inventer un nouveau modèle économique (motif économique) : c'est le cas à Masdar (Abou Dhabi, Émirats arabes unis) qui cherche à passer d'un modèle d'activité basé sur le pétrole à un

modèle basé sur les sources d'énergies alternatives et renouvelables.

- La nécessité ou la volonté de réduire la consommation d'énergie (motif écologique) : exemple à Amsterdam (Pays-Bas), qui réalise un projet visant essentiellement à consommer moins d'énergie et à l'utiliser plus efficacement.
- La nécessité d'améliorer la qualité de vie en ville (motif social) : Suwon (Corée du Sud) illustre parfaitement ce cas de figure avec une volonté d'améliorer la vie et l'éducation des citoyens, ainsi que les services publics.

### Les grands projets de ville intelligente en 2011

#### Curitiba – Brésil

Alcatel-Lucent déploie un réseau haut débit pour fournir des services de meilleure qualité à Curitiba, la plus grande ville du sud du Brésil et la huitième du pays. Horizons Telecom a été fondé pour fournir une connectivité et des services TIC haut débit aux autorités locales et nationales, dans un premier temps via la technologie GPON.

Curitiba souhaite exploiter son infrastructure TIC pour gérer la circulation, désengorger les axes routiers en optimisant les trajets et diminuer son empreinte carbone.

La ville espère ainsi favoriser la croissance économique, améliorer la vie de ses habitants, créer des opportunités de développement et de rénovation,

soutenir des initiatives éco-responsables, améliorer le processus politique et démocratique, et donner accès à des services financiers sophistiqués. Les TIC influenceront l'évolution de la ville. Elles permettront de développer des bâtiments intelligents, des infrastructures intelligentes (eau, énergie, chauffage et transport) et des services intelligents (santé, divertissement).

#### Lusail – Qatar

Lusail imagine une ville intelligente homogène et intégrée qui propose des services de nouvelle génération innovants et préfigure un nouveau mode de vie. Elle s'est donné pour mission d'offrir à ses habitants les services les plus modernes en matière de télécommunications, notamment.

Comme Curitiba (Brésil), Lusail espère grâce aux TIC encourager la croissance économique, améliorer la qualité de vie, poursuivre le développement urbain et les initiatives éco-responsables, améliorer les processus politiques et démocratiques, et donner accès à des services financiers sophistiqués.

Alcatel-Lucent s'est associé à un fournisseur de services local pour concevoir des solutions complètes reposant sur des normes ouvertes et des produits multifournisseurs, en assurant une intégration parfaite des sous-systèmes dans une seule infrastructure de télécommunications. Alcatel-Lucent est chargé de l'ensemble de l'intégration.

Outre le déploiement d'un réseau haut débit, nous intégrerons différentes fonctionnalités pour rendre la ville « intelligente » : coordination des télécommunications, gestion de la circulation urbaine, automatisation des bâtiments, éclairage, gestion de l'énergie, réseaux d'accès et de sécurité.

#### En savoir plus

#### Applications intelligentes signées

##### Alcatel-Lucent

TeleConsult : application pour les prestations de santé qui utilise la visioconférence, les capteurs Bluetooth, la vidéo, la voix et le texte pour permettre aux citoyens de « consulter » un professionnel de santé à distance via un réseau haut débit, réduisant ainsi les besoins de transport. Les informations sont transférées au praticien électroniquement et en toute sécurité, ce qui réduit la consommation de papier pour les dossiers médicaux, les images et les comptes rendus.

Next Gen TV : application qui offre davantage d'options de connectivité et des services interactifs enrichis, comme la visiophonie, les services d'e-santé, la gestion de l'alimentation électrique du domicile avec la technologie RFID et l'interaction en temps réel avec des programmes de télévision (pour savoir où acheter une veste portée par un animateur, par exemple).



## BÂTIMENTS INTELLIGENTS : SHERATON WAIKIKI

Géré par Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc. et détenu par Kyo-ya Hotels & Resorts LP., l'hôtel Sheraton Waikiki a récemment modernisé son réseau avec des solutions Alcatel-Lucent pour offrir à sa clientèle des services haut de gamme. Relié aux 1 636 chambres et suites via les câbles cuivre existants, le nouveau réseau fournit un accès Internet haut débit fixe et mobile fiable dans l'ensemble du complexe. Grâce à sa grande expertise, Alcatel-Lucent a mis en place une solution rentable et plus éco-responsable, dont le déploiement est plus simple que le remplacement des câbles cuivre. En additionnant aux installations existantes des réseaux ultrahaut débit, le Sheraton Waikiki peut élargir ses offres de divertissement, contrôler davantage la consommation d'énergie, proposer d'autres services sophistiqués et mieux satisfaire ses clients.

Safe at Home : application qui utilise des terminaux et des routeurs (LTE) mobiles de nouvelle génération pour fournir à la « maison connectée » des services à valeur ajoutée tels que la sécurité, la gestion environnementale, la domotique, les soins à distance et la vidéo.

### Services d'e-santé

En mars 2011, Alcatel-Lucent et le centre médical de l'université de Pittsburgh ont signé un accord pour développer ensemble une nouvelle plateforme de télémédecine baptisée *Patient Centered Telemedicine* (PCT). Cette plateforme proposera un ensemble de services tels les consultations à distance sur rendez-vous et en temps réel, les services d'urgence et les procédures postopératoires. Grâce à PCT, un patient peut se rendre dans un centre médical local et consulter en ligne un spécialiste installé à 500 km de là. Il n'a donc plus à traverser le pays pour bénéficier des soins d'un spécialiste.

De plus, PCT prend en charge la collaboration multiparties sur n'importe quel terminal connecté (y compris les systèmes de visioconférence tiers), sans exiger de salles de téléprésence dédiées. La plateforme intègre également les processus cliniques.

## 4.0 NOTRE APPROCHE 3 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

### 4.1 SUIVI ET REPORTING DES ÉMISSIONS DE CARBONE

#### 4.1.1 Engagements et réalisations

Alcatel-Lucent s'est engagé à réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2020 (par rapport à 2008), c'est-à-dire toutes les émissions directement liées à son activité (périmètres 1 et 2 du protocole GHG<sup>(3)</sup>). De plus, Alcatel-Lucent mesure et consigne les émissions du périmètre 3. La transparence de l'entreprise dans ce domaine a été saluée par l'*Environmental Investment Organization* (EIO). Selon le rapport 2011 de l'EIO sur 800 entreprises internationales, seules trois autres sociétés ont publié davantage d'informations sur leurs émissions du périmètre 3.

#### En savoir plus sur l'EIO

(3) Le protocole *Greenhouse Gas Protocol* (GHG) est l'outil le plus utilisé par les gouvernements et les entreprises pour connaître, quantifier et gérer les émissions de gaz à effet de serre. Partenariat de plus de dix ans entre le *World Resources Institute* et le *World Business Council for Sustainable Development*, le protocole GHG collabore avec les entreprises, les pouvoirs publics et les groupes de protection de l'environnement pour bâtir une nouvelle génération de programmes efficaces et crédibles de lutte contre le changement climatique.

#### En savoir plus

Même si les activités du périmètre 3 ne sont pas incluses dans notre objectif de réduction de 50 %, nous avons une influence considérable sur les émissions liées à notre chaîne d'approvisionnement. Par exemple, la logistique des produits génère chaque année plus de 200 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. Nous réduisons ces émissions en adoptant un modèle de production régionalisé, en diminuant les distances de transport, et en préférant le transport de surface au transport aérien. L'installation de systèmes de visioconférence dans des établissements clés a en outre accéléré et amélioré la collaboration entre salariés, rendant inutiles bon nombre de déplacements.

### OBJECTIF 2020

1

Alcatel-Lucent s'est engagé à réduire de 50 % l'empreinte carbone absolue liée à ses activités<sup>(1)</sup> d'ici 2020 (par rapport à 2008).

(1) Nous avons clarifié la formulation de notre engagement « réduire de 50 % l'empreinte carbone absolue (équivalent CO<sub>2</sub>) d'ici 2020 par rapport au niveau de 2008 » en ajoutant la mention « liée à nos activités », pour y inclure uniquement les émissions des périmètres 1 et 2. En effet, nous ajoutons progressivement de nouveaux indicateurs au périmètre 3 et souhaitons conserver une référence de base stable pour le suivi de nos progrès. D'autre part, nous travaillons constamment à réduire ces émissions avec nos fournisseurs clés, même si elles ne font pas partie de notre objectif de réduction de 50 % (voir nos indicateurs environnementaux page 16).

## RÉALISATION 2011

En 2011, nous avons réduit de 11 % l'empreinte carbone liée à nos activités (périmètres 1 et 2). En parallèle, nous avons inclus davantage d'émissions du périmètre 3 dans le calcul de notre empreinte carbone.

Depuis 2008, nous avons réduit l'empreinte carbone liée à nos activités de plus de 22 %, soit plus de 185 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, ce qui représente près de la moitié de notre objectif fixé à 50 %.

## « Carbon Disclosure Project »

Alcatel-Lucent répond chaque année au questionnaire du *Carbon Disclosure Project* (CDP). En 2011, l'entreprise a obtenu la note de 89 sur 100 et est entrée dans le *Carbon Performance Leadership Index*. La note de performance CDP permet d'évaluer les actions menées par les entreprises et mises en évidence dans leurs réponses au questionnaire CDP. Cette distinction témoigne de notre capacité à mettre nos engagements en pratique. En 2011, nous avons également investi dans un outil de mesure des émissions carbone des entreprises qui rationalise et automatise la collecte des données relatives aux GES, identifie les nouvelles possibilités de réduction et indique les bonnes pratiques permettant de réduire les émissions liées à nos activités, tout en restant une référence en termes de mesure et de reporting.

## Étapes suivantes

Alcatel-Lucent a réduit ses émissions de carbone directes et indirectes grâce à un engagement fort de ses responsables et un ensemble d'initiatives impliquant toutes ses équipes, que ce soit au niveau des installations, de la logistique, de l'informatique ou des déplacements professionnels. Pour atteindre notre objectif de 2020, nous appliquons un plan en trois étapes.

### OBJECTIFS

#### 1

Réduire les émissions de carbone directement liées à nos activités, par la réduction de la consommation d'électricité, l'optimisation de la gestion du parc immobilier et la réduction de l'énergie utilisée par la chaîne d'approvisionnement. Nous renforçons par ailleurs l'efficacité du transport des produits et de notre logistique, et limitons les déplacements professionnels grâce à la technologie.

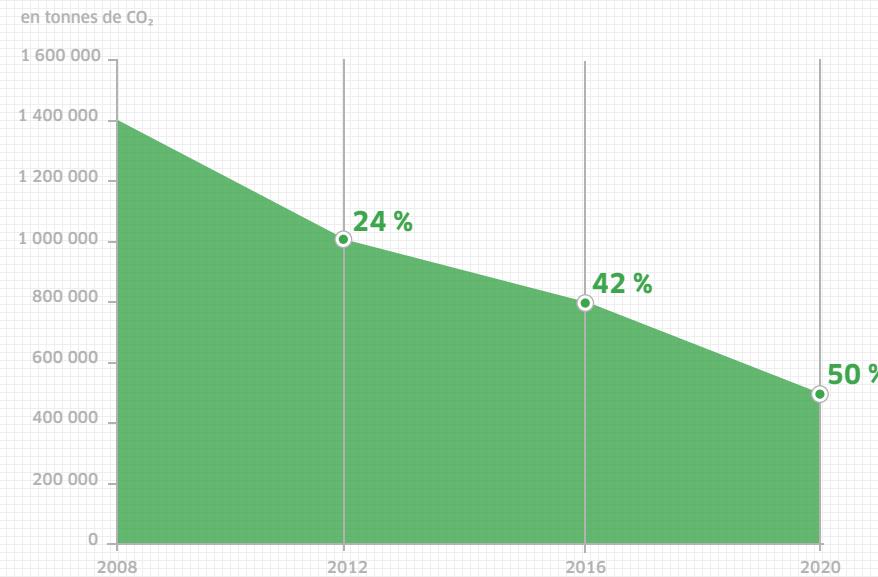
#### 2

Travailler avec les fournisseurs par le biais d'audits visant à s'assurer qu'ils respectent le Code de déontologie de l'Industrie Électronique et, le cas échéant, les aider à réduire leurs émissions de carbone.

#### 3

Utiliser davantage les sources d'énergies renouvelables, ainsi que des systèmes de crédits et de compensations, si nécessaire.

## PLAN EN TROIS ÉTAPES POUR RÉDUIRE DE 50 % L'EMPREINTE CARBONE D'ALCATEL-LUCENT D'ICI 2020



#### 1. AGIR EN INTERNE

Améliorer l'efficacité énergétique des sites  
Réduire le fret aérien  
Optimiser la gestion des sites  
Optimiser la gestion des serveurs informatiques  
Réduire les déplacements professionnels

#### 2. EN DEMANDER PLUS AUX FOURNISSEURS

Améliorer l'efficacité énergétique des sites  
Réduire le fret aérien  
Optimiser la gestion des sites  
Encourager l'implication des partenaires

#### 3. UTILISER DES ÉNERGIES RENOUVELABLES POUR TOUT LE RESTE

Utiliser des énergies renouvelables  
Utiliser des crédits d'énergie renouvelable

DEPUIS 2008, NOUS AVONS RÉDUIT NOTRE EMPREINTE CARBONE DE PLUS DE 22 %.

## ALCATEL-LUCENT CLASSÉ AU « CARBON PERFORMANCE LEADERSHIP INDEX »

En 2011, Alcatel-Lucent est entré dans le *Carbon Performance Leadership Index* du rapport Europe 300 du *Carbon Disclosure Project* (CDP). Organisme indépendant à but non lucratif, le CDP a créé la plus grande base mondiale de données d'entreprises sur le changement climatique. Représentant quelque 550 investisseurs signataires, gérant un total de plus de 71 000 milliards de dollars, le CDP a pour mission d'accélérer le développement de solutions au changement climatique en éclairant les décisions relatives aux activités commerciales, aux politiques et aux investissements par une information pertinente ».

Plus de 3000 entreprises communiquent volontairement leurs émissions de carbone au CDP. Pour son rapport Europe 300 de 2011, le CDP a analysé les données de 271 grandes entreprises européennes (90 % du FTSEurofirst 300 Index). Le CDP attribue une note et une catégorie de performance aux entreprises répondant aux critères requis. Outre une place dans le *Carbon Performance Leadership Index*, Alcatel-Lucent a obtenu la note « A » et amélioré son score de 10 % par rapport à l'année précédente.

Compte tenu de la visibilité de cette organisation non gouvernementale, nous considérons ce résultat comme une reconnaissance de notre programme relatif au changement climatique et au développement durable. De plus, cette récompense particulièrement gratifiante intervient après que nous avons été nommés « leader du secteur » par le DJSI en septembre 2011 et classés quatrième mondial en novembre 2011 par l'EIO pour notre approche globale, notre communication et nos vérifications en matière d'émissions, dans notre rapport Développement durable et en collaboration avec le CDP.



[En savoir plus](#)

**4.1.2. Émissions des périmètres 1, 2 et 3**  
Alcatel-Lucent communique la totalité des émissions directement liées à ses activités, notamment celles générées par ses installations, sa flotte, les sources de combustion mobile et toute autre source relevant des périmètres 1 et 2. Nous publions également les émissions du périmètre 3 résultant d'activités sous-traitées, telles que la location de véhicules et de navires, la logistique produit, les déplacements professionnels, la sous-traitance, les trajets des salariés pour se rendre à leur travail et l'achat de biens et services. Le Groupe suit les principes du protocole GHG qui détermine les données

à contrôler et à publier. Chaque année, grâce à l'amélioration de la collecte et de la publication des informations, nous ajoutons de nouveaux indicateurs. En 2011, nous avons introduit les indicateurs relatifs à l'empreinte carbone qui font désormais partie du périmètre 3 qui figure en synthèse au début de ce rapport.

Nous pensons qu'il est important de traiter autant de catégories d'émissions du périmètre 3 que possible. La publication des émissions de notre chaîne d'approvisionnement permet de mesurer notre impact sur le changement climatique pour le réduire en collaboration avec nos fournisseurs et partenaires. Nous communiquerons progressivement sur d'autres émissions du périmètre 3, suivant les données que nous pourrons collecter.

[Pour en savoir plus sur les catégories du périmètre 3, voir p. 16-18](#)

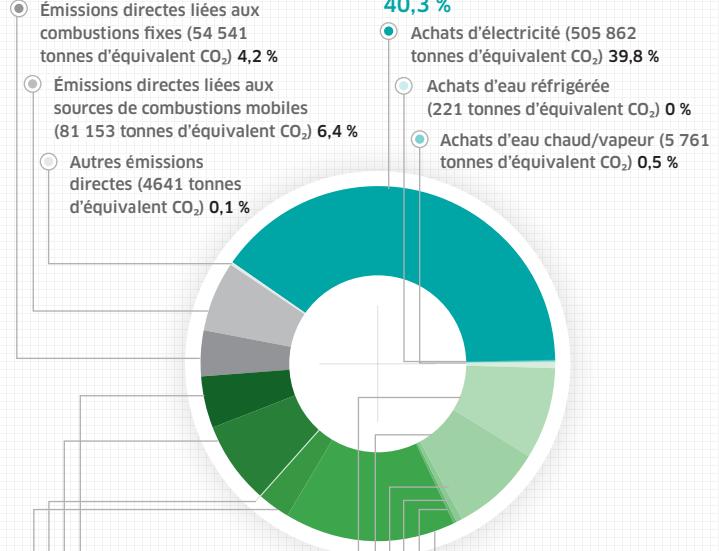
[En savoir plus sur le protocole GHG](#)

### 4.1.3 « Green Teams »

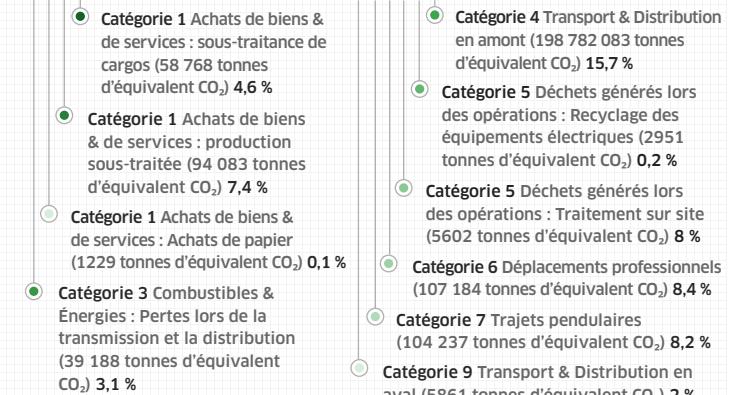
Les responsables des « Green Teams » et des établissements assurent la fiabilité et la régularité des données relatives à l'empreinte carbone des principaux sites d'Alcatel-Lucent. Ils veillent également à la mise en œuvre des plans d'action locaux visant à réduire l'impact environnemental. Organisées en trois régions, nos Green Teams travaillent avec la direction du Développement durable, qui définit un cadre, les orientations et l'accès aux bonnes pratiques, et facilite le partage des connaissances.

## ÉVALUATION 2011 DE L'EMPREINTE CARBONE

**PÉRIMÈTRE 1 (140 335 tCO<sub>2</sub>) 11 %** **PÉRIMÈTRE 2 (511 844 tCO<sub>2</sub>) 40,3 %**



**PÉRIMÈTRE 3 (617 885 tCO<sub>2</sub>) 48,6 %**



Outre la publication de données sur la consommation d'énergie, les *Green Teams* cherchent comment réduire les émissions et la consommation d'énergie, que ce soit par de simples changements de comportement, des initiatives à court terme (ex. l'éclairage) ou des mesures à plus longue échéance.

#### Projets d'optimisation de l'énergie

En 2011, l'entreprise a beaucoup investi pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de ses locaux. Plus de 115 projets ont été mis en œuvre dans 27 de nos grands sites : efficacité de l'éclairage, détecteurs de présence, réglages horaires et utilisation d'énergies alternatives.

**115 PROJETS D'OPTIMISATION DE L'ÉNERGIE DANS 27 GRANDS SITES ALCATEL-LUCENT**

#### FAIT MARQUANT

##### Réduction des émissions de nos établissements dans le monde

Alcatel-Lucent se donne comme priorité de réduire les émissions de GES de 677 de ses sites dans le monde, ce qui représente plus de deux tiers de ses émissions des périmètres 1 et 2. Depuis 2008, les émissions de ces sites ont diminué de plus de 20 % grâce aux actions menées par les responsables d'établissement et les « Green Teams » régionales.

#### 4.2 APPLICATION DES BONNES PRATIQUES

Actions mises en œuvre pour minimiser notre impact environnemental :

##### 4.2.1 Consommation d'électricité

L'électricité représente environ la moitié de l'empreinte carbone liée à nos activités. Entre 2010 et 2011, le Groupe a diminué de 12 % les émissions liées à sa consommation d'électricité et poursuivi ses efforts de réduction par des investissements et projets divers.

**EN 2011, NOTRE CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ A RECOLÉ DE 12 %.**

#### Pour un réseau plus respectueux de l'environnement

Au sein d'Alcatel-Lucent, la fonction Transformation des Processus & des Systèmes d'Information participe activement à l'effort de réduction de l'empreinte carbone, notamment en mesurant et en publiant chaque trimestre les progrès réalisés. Les programmes en cours concernent les ordinateurs, les imprimantes, les centres de traitement des données et les solutions de visioconférence.

#### Remplacement des ordinateurs

En 2011, 6500 ordinateurs portables ont été remplacés par des appareils offrant 85 % d'éco-efficacité en plus, dans le cadre d'un programme échelonné sur plusieurs années. Les anciens ordinateurs encore en état de marche ont été donnés à des œuvres caritatives.

#### Remplacement des imprimantes

La majorité des imprimantes ayant été remplacées en Amérique du Nord, le processus sera élargi à d'autres sites en 2012. L'ancien matériel laisse la place à des périphériques consommant moins d'énergie, imprimant en recto-verso, en noir et blanc et sur papier recyclé, et disposant d'un suivi intelligent du niveau d'encre pour réduire les déchets polluants. Les nouvelles imprimantes fonctionnent en réseau, ce qui permet de diminuer leur nombre : 324 imprimantes supprimées en 2011 ; 1737 suppressions prévues en 2012.

#### Remplacement des centres de traitement des données

En 2011, nous avons fermé trois centres de traitement des données (536 serveurs mis hors service et 127 reclassés). Nous poursuivons nos efforts et centralisons nos installations dans les centres HP. Ces centres nouvelle génération offrent des solutions exigeant moins d'électricité et de refroidissement. Les nouveaux matériels et la dématérialisation contribuent à la réduction de l'empreinte carbone de nos équipements informatiques.

#### Visioconférences

Les solutions de conférences audio et vidéo permettent d'éviter certains déplacements professionnels. Nous disposons dans le monde de plus de 300 salles de visioconférence - ce qui couvre la plupart des pays dans lesquels nous opérons - que nous améliorons sans cesse pour encourager l'utilisation. Les sites de Suffren (France), Plano (États-Unis) et Shanghai (Chine) sont dotés de salles de téléprésence Halo dernier cri. Lorsqu'une personne cherche à organiser un voyage entre deux sites équipés, le système de réservation lui signale qu'il existe une alternative moins coûteuse et plus écologique.

**300 SALLES DE VISIOCONFÉRENCE À TRAVERS LE MONDE**

## Autres initiatives d'économie d'énergie

### Argentine : succès des réglages horaires

En Amérique du Sud, sur l'un des sites clés d'Alcatel-Lucent, l'équipe en charge de la gestion du parc immobilier a collaboré avec les équipes du site pour modifier les heures d'éclairage et de chauffage et réduire ainsi la consommation d'électricité. Résultat : une réduction de 100 000 kWh en 2011, soit l'équivalent des émissions de GES de 11 voitures sur un an.

### Belgique : utilisation de notre technologie

L'Université Alcatel-Lucent dispense des formations techniques aux clients depuis un laboratoire situé à Anvers, où seul le formateur se trouve dans la classe. Ce dernier assure ses cours à distance, par visioconférence, via un réseau haut débit. Les répercussions sont multiples : moins de déplacements, une meilleure utilisation des équipements et des formations à faible impact environnemental. Les équipes d'Alcatel-Lucent ont en outre développé la base de données « Labman » pour le suivi des équipements des 770 laboratoires du Groupe. Cette base est combinée avec notre technologie Eco-Server afin de contrôler les équipements à distance. Ils sont par exemple éteints le soir et rallumés le matin, avant l'arrivée des salariés.

En 2012, les équipements élaborés de test et de surveillance d'Anvers, alimentés par énergies alternatives, seront mis à la disposition des Bell Labs et d'autres laboratoires d'Alcatel-Lucent 24h/24 via des réseaux de communication.

Nos chercheurs du monde entier pourront ainsi utiliser des équipements déjà opérationnels grâce à un accès Internet haut débit. Les technologies de communication, souvent inventées par les Bell Labs, permettent de travailler plus efficacement, de réduire notre dépendance aux énergies fossiles et de diminuer notre empreinte carbone.

### Chine : campagne en faveur des économies d'énergie

Au siège social d'Alcatel-Lucent Shanghai Bell, on encourage les efforts d'économie d'énergie : des conseils sont affichés dans tous les ascenseurs et un bureau est réservé aux salariés qui travaillent le week-end, la climatisation étant éteinte dans tous les autres bureaux. L'arrivée d'eau chaude est coupée pendant le week-end et la température réglée en fonction des saisons pour réduire la consommation d'électricité. Ces mesures ont permis d'économiser 1150 MWh d'énergie en 2011.

### France : mise hors tension

Un projet lancé fin 2010 vise à réduire la consommation d'énergie des laboratoires de R&D français en encourageant les utilisateurs à éteindre les équipements électriques inutilisés pendant et en dehors des heures de travail. En 2011, le projet a permis une économie d'énergie de 4,73 %, soit 485 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. D'autres mesures, comme l'installation de compteurs intelligents, ont été prises sur plusieurs sites afin d'assurer un meilleur suivi de notre consommation et des progrès réalisés.

### Inde : mode « veille » intelligent

Les informaticiens d'Alcatel-Lucent ont mis au point un mode de veille intelligent reflétant plus précisément les besoins en énergie de nos équipements de laboratoire. Ce nouveau mode a été testé avec nos systèmes de gestion des bâtiments et vérifié pour assurer un fonctionnement adéquat des équipements. Nos laboratoires de Bangalore ont enregistré une nette réduction de la consommation d'énergie et des émissions associées. Le mode de veille intelligent fait maintenant partie intégrante de notre gestion des bâtiments. Il illustre parfaitement comment l'informatique peut contribuer à la réduction des émissions de carbone.

### Suisse : pompe à chaleur réversible

Les services généraux ont mis en place un système de pompe à chaleur réversible qui réduit de 75 % les dépenses annuelles de fioul du site de Zurich, grâce au recyclage de la chaleur résiduelle des activités de test et de laboratoire. Avec les économies réalisées, le système sera amorti en cinq ans. Outre l'installation de la pompe, le projet comprenait un nouveau système de refroidissement et la rénovation de la chaudière, ce qui a permis de réaliser d'autres économies importantes.

**4.0 NOTRE APPROCHE - 3 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE**

4.1 SUIVI ET REPORTING DES ÉMISSIONS DE CARBONE

4.2 APPLICATION DES BONNES PRATIQUES

4.3 SENSIBILISATION DES SALARIÉS À L'ÉCO-RESPONSABILITÉ



la consommation d'électricité d'origine fossile et réduire les émissions de carbone d'environ 850 tonnes par an, ce qui reviendrait à planter près de 50 hectares d'arbres. Murray Hill a été choisi en raison des avantages offerts par le New Jersey en matière d'énergie solaire. Le site dispose aussi d'un espace suffisant pour accueillir les panneaux solaires (environ 2 hectares). Alcatel-Lucent consomme 100 % de l'électricité produite sur place.

**100 % DE L'ÉLECTRICITÉ QUE NOUS CONSOMMONS EN BELGIQUE, EN AUTRICHE ET EN SUISSE PROVIENT DE SOURCES D'ÉNERGIES RENOUVELABLES.**

À ce jour, moins de 5 % de notre consommation électrique proviennent d'énergies renouvelables, mais nous progressons. En Belgique, en Autriche et en Suisse, l'intégralité de l'électricité que nous consommons est produite à partir d'énergies renouvelables. Nous privilierons désormais ces dernières lorsqu'elles seront disponibles et que les conditions financières nous le permettront.

#### 4.2.2 Déplacements, trajets et télétravail

En 2011, le siège de la région Amériques et des Bell Labs à Murray Hill, New Jersey, a été équipé de panneaux photovoltaïques produisant 1,2 MW d'électricité, soit l'alimentation annuelle d'environ 120 foyers. Cela doit compenser



▲ Panneaux solaires sur le site de Murray Hill dans le New Jersey

#### Utilisation d'énergies alternatives

L'utilisation d'énergies alternatives chaque fois que cela est possible représente une part importante du plan de réduction de notre empreinte carbone.

En 2011, le siège de la région Amériques et des Bell Labs à Murray Hill, New Jersey, a été équipé de panneaux photovoltaïques produisant 1,2 MW d'électricité, soit l'alimentation annuelle d'environ 120 foyers. Cela doit compenser

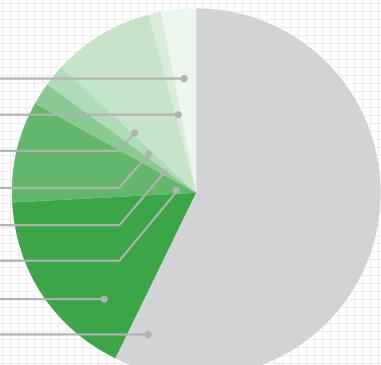
et d'ajouter une catégorie supplémentaire à notre *reporting* des émissions du périmètre 3. Nous avons ainsi déterminé que : les trajets pendulaires des salariés produisent 104 237 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> ; la distance moyenne domicile-travail est de 23 km ; la voiture est le moyen de transport privilégié par 59 % de nos salariés. Près de 20 % d'entre eux utilisent les transports en commun (bus ou train) et 7 % se rendent au travail à pied ou à vélo. L'enquête a également révélé que le télétravail est largement développé au sein du Groupe, avec 42 % de salariés travaillant à distance au moins un jour par semaine. Ce taux dépasse même 50 % dans certains pays, comme l'Espagne (75 %), le Royaume-Uni (72 %), la Belgique (71 %), les États-Unis (58 %) ou le Mexique (56 %).

#### FRANCE : TÉLÉTRAVAIL

En France, 47 % de nos salariés travaillent depuis leur domicile au moins un jour par semaine et économisent ainsi plus de 3000 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit l'équivalent d'environ 550 voitures en moins sur les routes. L'espace de travail flexible, qui optimise l'utilisation des ressources immobilières, génère des économies supplémentaires. Du fait des déplacements fréquents et du télétravail, l'entreprise prévoit de fournir environ 75 bureaux pour 100 salariés. Avec la mise en place d'un espace de travail flexible, la surface utilisée par les bureaux a diminué de 300 000 m<sup>2</sup>. Cette approche réduit également nos besoins immobiliers et notre empreinte carbone, et soutient nos efforts en matière de télétravail.

#### NOMBRE DE JOURS TÉLÉTRAVAILLÉS PAR SEMAINE

SEPT JOURS : 3 %	
SIX JOURS : 1 %	
CINQ JOURS : 9 %	
QUATRE JOURS : 2 %	
TROIS JOURS : 2 %	
DEUX JOURS : 9 %	
UN JOUR : 17 %	
AUCUN : 58 %	



## 4.2.3 Protection de la biodiversité

### Sur terre

Dans le cadre de l'examen de son parc immobilier, Alcatel-Lucent cherche à améliorer l'habitat naturel des sites dont il est propriétaire et à identifier des projets d'assainissement et de dépollution. Sur un total de 47 hectares, notre site de Naperville, dans l'Illinois (États-Unis), comprend 11 hectares de prairies naturelles et 22 hectares d'étendues nécessitant une tonte et un paillage toutes les deux semaines. Les prairies sont entretenues tous les ans sur un cycle de trois ans, et les jeunes arbres de plus de 60 cm de haut sont coupés pour faciliter le développement de l'environnement naturel.

À Murray Hill, nous avons créé une nouvelle prairie de quatre hectares abritant une faune et une flore toujours plus riches. Le site entre dans la troisième année du plan d'aménagement forestier qui comprend 23 hectares boisés.

D'autres sites présentent un intérêt en termes de biodiversité. C'est le cas à Plano, aux États-Unis, où nous plantons des espèces locales résistantes à la chaleur, et à Ottawa, au Canada, où nous avons transformé la pelouse en forêt. Les pesticides et herbicides ont été bannis surtout bon nombre de sites depuis plus de 10 ans.

### Sous la mer

Lorsque nous posons des câbles au fond des océans, nous veillons à obtenir toutes les autorisations officielles requises et à respecter les normes environnementales. Ces câbles de seulement 17 mm de diamètre sont prévus pour n'avoir aucune incidence sur l'environnement.



▲ Prairie et forêt de Murray Hill

### 4.2.4 Réduction du papier

En 2011, Alcatel-Lucent a réduit de 2 % ses émissions carbone liées à l'utilisation de papier. Pour réduire notre empreinte carbone, l'utilisation de papier recyclé est un axe majeur. D'ici 2013, nous souhaitons diminuer notre consommation de papier de 20 % par rapport à 2010. Alcatel-Lucent France est exemplaire en la matière, avec une réduction de 61 % de 2006 à 2011.

### 4.2.5 Conservation de l'eau

Alcatel-Lucent ne consomme pas beaucoup d'eau dans ses activités, qui consistent principalement à intégrer des

équipements plutôt qu'à les fabriquer. En surveillant sa consommation, l'entreprise a toutefois réussi à la diminuer de 20 % depuis 2007. L'objectif est d'atteindre une réduction de 20 % supplémentaires d'ici 2013 par rapport à 2010.

Chez Alcatel-Lucent, l'eau est réservée aux cafétérias, à l'arrosage, aux toilettes et au nettoyage, et au refroidissement des installations. Tous nos établissements respectent les réglementations locales en matière de rejet d'eau, notamment pour les rejets provenant d'opérations de dépollution. Les contaminants préoccupants, tels que les métaux et les composés organiques volatils, sont préalablement retirés.

#### RÉALISATION 2011

En 2011, la consommation d'eau a augmenté de moins de 1 %. Ceci s'explique par un été exceptionnellement chaud en Europe et par une meilleure communication de la part des sites.

#### OBJECTIF 2013

**1**

Réduire la consommation d'eau de 20 % d'ici 2013 (par rapport à 2010).



### ZÉRO PAPIER

#### UN TÉLÉPHONE ET RIEN D'AUTRE

Hormis les consignes de sécurité, tous les nouveaux téléphones de bureau commercialisés par la division Enterprise d'Alcatel-Lucent en 2011 sont livrés sans documentation papier. Tous les guides d'utilisation sont fournis sous format électronique.

La réduction de la taille de l'emballage se traduit par une consommation papier moindre, une expédition plus efficace et des émissions de GES liées au transport moins importantes.

À compter de 2012, les séries 8 et 9 seront livrées sans documentation papier.

#### FACTURES SANS PAPIER AVEC FRANCE TELECOM ET ORANGE

Depuis juillet 2011, dans le cadre de la transformation de son modèle PrOM (*Principal Operating Model*), Alcatel-Lucent a dématérialisé sa facturation pour France Telecom et Orange (FT Orange), étant le premier fournisseur télécoms à le faire. Cette décision est la suite logique de la transmission électronique des commandes et des factures mise en place en 2006 entre Alcatel-Lucent France et FT Orange via le système EDI (*Electronic Data Interchange*), qui simplifie et automatise les échanges d'informations, diminue les coûts, limite les ajustements manuels et réduit le risque d'erreurs.

Malgré la faible quantité de nos rejets d'eau, nous lançons des projets visant à réduire leur impact environnemental. C'est le cas de notre site de Murray Hill qui utilise du peroxyde d'hydrogène dans le circuit de refroidissement. Les alternatives au traitement chimique classique des eaux de refroidissement est à l'étude depuis 2007, en raison de l'augmentation des coûts des substances chimiques et des rejets d'eaux usées. L'utilisation du peroxyde d'hydrogène a été découverte et testée à Murray Hill, de même que sa sécurité et son efficacité. Le processus a pris fin en septembre 2007 et un système temporaire a été mis en place en combinaison avec d'autres mesures de réduction/recyclage de l'eau. Alcatel-Lucent a poursuivi ce programme jusqu'en 2011 et envisage de l'appliquer à d'autres sites, notamment pour les systèmes d'arrosage.

#### 4.2.6 Maîtrise des déversements

Alcatel-Lucent applique un processus de surveillance des déversements dans les pays où il opère. Aucun déversement au-dessus des limites légales n'est à déplorer pour 2011.

#### 4.3 SENSIBILISATION DES SALARIÉS À L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

Certes, bon nombre d'objectifs environnementaux sont atteints grâce à l'application rigoureuse des politiques de l'entreprise, mais les actions individuelles sont tout aussi utiles.

Pour Alcatel-Lucent, il est important de sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux et de les pousser à agir en conséquence. En France par exemple, dans le cadre de l'accord de répartition des bénéfices, l'entreprise prévoit deux critères : 1) la satisfaction des clients et 2) la performance énergétique d'Alcatel-Lucent France.

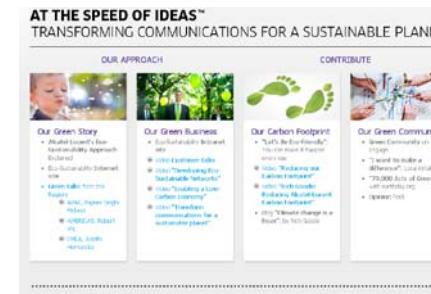
**CHACUN PEUT AGIR INDIVIDUELLEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT.**

#### 4.3.1 La Semaine de la Terre 2011

À l'occasion de cet événement, Alcatel-Lucent a lancé une campagne de communication pour sensibiliser ses équipes à sa stratégie de développement durable, partager les bonnes pratiques et

stimuler la participation. Élément central de cette campagne, un site intranet présente des témoignages sur notre approche éco-responsable, des vidéos sur notre engagement environnemental, les résultats d'initiatives majeures, des interviews de clients, les messages de trois dirigeants de l'entreprise, des vidéos et billets de blog de spécialistes internes, ainsi que des astuces écologiques telles que le covoiturage, les réunions en ligne, les économies d'eau, le tri des déchets, l'impression écologique, la surveillance des appareils et les économies d'éclairage.

Des salariés ont également pu partager des idées et initiatives locales sur Engage, notre réseau social interne, et nous avons retenu quelques exemples de bonnes pratiques.



▲ Semaine de la Terre 2011 – Campagne de communication interne d'Alcatel-Lucent

#### AU NIGERIA, ALCATEL-LUCENT CÉLÈBRE LE JOUR DE LA TERRE

Au Nigeria, les salariés d'Alcatel-Lucent ont célébré le Jour de la Terre en nettoyant les espaces entourant leurs bureaux. Dirigés par le directeur du pays, Cenk Kivilcim, ils ont nettoyé les rues de Muri-Okunola, déblayé les évacuations d'eau, ramassé les bouteilles et les sacs en plastique, coupé les herbes hautes en bordure de route, et trié les détritus selon leur capacité de recyclage. Tous les salariés ont participé. En leur absence, l'éclairage et la climatisation des bureaux ont été arrêtés pour réduire les émissions carbone.

**Ce projet a enthousiasmé les salariés, tissé des liens entre eux et montré ce qu'il est possible de faire au niveau individuel pour protéger l'environnement. L'équipe se concentre à présent sur les initiatives suivantes :**

1. l'utilisation au bureau de poubelles de tri sélectif ;
2. la réduction des impressions ;
3. l'utilisation de grandes bouteilles d'eau réutilisables pour réduire les déchets plastiques ;
4. l'arrêt de l'éclairage et des appareils électriques en fin de journée ;
5. l'envoi d'e-mails avec un message demandant aux destinataires d'éviter de les imprimer.

Certains salariés ont été invités à participer à la campagne *Billion Acts of Green* organisée par le réseau du Jour de la Terre. En Chine, pour la troisième année consécutive, des équipes Alcatel-Lucent se sont associées au *World Wildlife Fund* à l'occasion de la *Earth Hour* (une heure pour la planète) du 26 mars en éteignant les lumières, en promettant le don de 3 256 arbres, et en réduisant ainsi les émissions de carbone de 814 000 kg.

### 4.3.2 Des gestes qui font la différence

#### Économies d'énergie au Japon

L'été dernier, l'équipe japonaise a soutenu une initiative du gouvernement visant à réduire la consommation d'électricité de 15 % pour soulager le réseau électrique du pays mis à mal par le séisme et le tsunami de 2011. Une réduction de 20 % a été possible en augmentant de deux degrés la température intérieure, en autorisant le port de vêtements plus légers, en instaurant le télétravail tous les mercredis et en installant des minuteries pour l'éclairage. De nombreuses mesures, telles que le retrait d'ampoules, sont maintenues afin de diminuer encore la consommation d'énergie d'Alcatel-Lucent.

 [Écouter une interview de Martin Jordy \(Directeur d'Alcatel-Lucent Japon\)](#)

#### Des trajets plus écologiques en Californie

L'adoption de véhicules électriques se généralise aux États-Unis, y compris parmi les salariés d'Alcatel-Lucent qui réduisent ainsi l'impact des trajets



▲ Photo l'équipe japonaise de *Beat the Heat (& the Competition)!*, en partant de la gauche : Ryota Maeda (Immobilier), Junko Ngao (Genesys, Japon), Nozomi Endo (IT), Naoko Osawa (RH), Martin Jordy (DG), Hirofumi Tsuchida (responsable de BTH), Shin-ichi Sakamoto (Achats) et Masao Inouye (CAT). Absents : Patrick Consolla (Opérations) et Yukiko Yamazaki (Communication)

de leur domicile à leur lieu de travail. Durant l'été 2011, la division IP de Mountain View a négocié avec son fournisseur d'électricité l'installation de cinq stations de charge. Les retours étant positifs, l'entreprise prévoit de généraliser l'utilisation des stations de charge pour véhicules électriques, dès que cela se justifie au plan financier.

#### « Roots & Shoots » à Shanghai

En 2011, Alcatel-Lucent Shanghai Bell a parrainé le *Green Action Program* de Roots & Shoots, une organisation non gouvernementale de protection de l'environnement. Ce programme comprend trois initiatives : un audit sur les espaces de travail éco-responsables, la sélection d'un ambassadeur et la plantation d'un million d'arbres en

Mongolie intérieure. Des étudiants volontaires se sont chargés de la première initiative en juin 2011. Avec Roots & Shoots, nous avons mené une étude sur l'éco-efficacité des bureaux en évaluant, par exemple, l'éclairage, le chauffage, la climatisation, les cuisines, les salles d'eau, les équipements de bureau et le recyclage. Alcatel-Lucent a reçu la note de 91,89 et se classe premier sur 122 entreprises.

#### Site « vRideAlong » en Inde

L'année dernière, Ritu Sama et Parashar Shah, deux jeunes collaborateurs d'Alcatel-Lucent à Bangalore, ont développé le site de covoiturage « vRideAlong.org ». Ce site autofinancé à but non lucratif propose une application mobile de calcul d'empreinte carbone. Depuis son lancement en 2010, il a enregistré environ 430 utilisateurs et 1700 téléchargements en six mois. En octobre 2010, l'ONG Mumbai Meter Jam est devenue partenaire du site.

 [En savoir plus](#)



#### REBOISEMENT EN POLOGNE

Les salariés d'Alcatel-Lucent soutiennent l'organisme d'aménagement des forêts polonais dans un projet de reboisement d'un ancien camp militaire à Bydgoszcz, situé près du site d'Alcatel-Lucent. En quelques années, ce terrain à l'abandon fera place à une nouvelle forêt. Un sol organique et des espèces indigènes sont mis en place sur 74 hectares qui voient déjà pousser de jeunes bouleaux et des pins. Le 12 octobre 2011, 50 nouveaux arbres (tilleul, sorbier des oiseaux et rhamnacées) ont été plantés au nom des salariés d'Alcatel-Lucent.

#### COMMUNICATION NEUTRE EN CARBONE : LA LETTRE D'INFORMATION CLIENT D'ALCATEL-LUCENT

L'année dernière, l'entreprise a poursuivi la plantation d'arbres pour compenser les émissions de CO<sub>2</sub> générées par la production de sa lettre d'information client. L'initiative a démarré en 2010, lorsque l'entreprise a calculé pour la première fois la quantité de CO<sub>2</sub> produite et le nombre d'arbres nécessaires pour la compenser. 25 arbres ont été plantés en 2010. Les 50 arbres plantés en Pologne entrent dans le calcul de la compensation pour 2011. Afin de réduire encore l'impact de la lettre d'information, cette dernière est désormais publiée en ligne.



[En savoir plus](#)

# ET SI L'INNOVATION NAISSAIT HORS DES SENTIERS BATTUS ? **CAPITAL HUMAIN**

---

La diversité de nos équipes, de nos clients et des communautés dans lesquelles nous sommes présents nous permet d'avoir un regard innovant sur nos enjeux stratégiques et technologiques. L'innovation, qui doit ignorer les frontières et créer de nouveaux liens, est intimement liée à cette diversité. En encourageant la mixité, l'interculturalité et la diversité générationnelle au sein du Groupe, nous renforçons notre capacité d'innovation.

# 1.0 VALORISATION DES SALARIÉS



## NOTRE ENGAGEMENT

Investir dans notre capital humain et dans nos talents en reflétant la diversité des marchés et des communautés où nous sommes présents. Nous voulons pour nos salariés un environnement de travail stimulant et un accès à la formation continue. Pour favoriser la diversité et un dialogue ouvert, nous veillerons à mettre à leur disposition des outils innovants pour partager leurs connaissances et s'enrichir des différences.

L'Université Alcatel-Lucent a assuré 1,3 million d'heures de formation en 2011. Engage, notre réseau social interne primé, permet à nos salariés du monde entier de partager, de collaborer, d'échanger des bonnes pratiques, et de mettre leurs savoir-faire et leurs talents au service de toute l'entreprise.

Les pratiques et politiques relatives aux ressources humaines garantissent que la transformation d'Alcatel-Lucent est en phase avec l'évolution de ses clients, des marchés et du monde en général. À l'image de ces derniers, notre gestion des ressources humaines revêt une envergure internationale. Présent dans 130 pays, Alcatel-Lucent a tissé un vaste réseau de partenaires et de contacts locaux comprenant nos clients, bien sûr, mais également des fournisseurs, des sous-traitants, des communautés locales et des instituts d'enseignement.

### FAIT MARQUANT 2011

Plus de 76 000 collaborateurs dans plus de 130 pays, et plus de 100 nationalités représentées.

Fidèle à ses engagements d'entreprise responsable au niveau local, le Groupe encourage ses salariés à aider les communautés dans lesquelles ils vivent et travaillent en participant aux actions de bénévolat soutenues par la Fondation Alcatel-Lucent.

→ [Pour en savoir plus, voir p. 129](#)

Afin d'encourager une innovation sans frontières, nous employons de plus en plus d'outils développés en interne par nos spécialistes des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Alcatel-Lucent utilise par exemple les réseaux sociaux pour permettre une collaboration plus ouverte à travers l'entreprise. Nous avons créé un marché de l'emploi interne à l'échelle du Groupe qui ouvre les opportunités de carrière à tous les salariés. Des plateformes Web telles qu'Engage favorisent le développement des compétences et permettent d'identifier les besoins, de valoriser les talents et d'accompagner la formation.

Ces réseaux sociaux innovants établissent entre les salariés et la direction le dialogue riche et permanent que nous jugeons indispensable à notre réussite. Grâce à ces échanges,



« En favorisant la flexibilité de notre capital humain par la collaboration ouverte, la formation et le développement personnel, nous renforçons nos capacités d'innovation et notre aptitude à servir nos clients aujourd'hui et demain. »

CHRISTEL HEYDEMANN  
DIRECTRICE DES RESSOURCES  
HUMAINES & DE LA  
TRANSFORMATION  
ALCATEL-LUCENT



Voir la vidéo  
« Le pouvoir de la diversité »



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

En savoir plus

chacun peut mieux comprendre les objectifs stratégiques de l'entreprise et contribuer à leur réalisation.

#### OBJECTIFS 2012 EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES :

- Instaurer une culture de la performance pour soutenir l'**organisation**. Nous continuerons à développer et à renforcer l'efficacité de nos pratiques managériales. En insistant sur l'importance capitale d'un dialogue constant entre les responsables et les membres de leurs équipes, nous veillerons à ce que tous les salariés aient des objectifs clairs, conformes aux orientations de l'entreprise et contribuant à sa réussite.
- Mettre en œuvre la planification stratégique des effectifs et optimiser l'**emploi de nos talents**. Nous prenons des mesures pour mieux anticiper et planifier les besoins du Groupe en termes de capital humain.
- Développer les talents et actualiser les compétences. Nous lancerons l'initiative *Technical Ladder* pour faciliter l'évolution de carrière des personnels techniques. Nous poursuivrons également notre programme de développement des futurs dirigeants, en puisant dans notre réservoir de talents aussi exceptionnels que diversifiés.

 Pour en savoir plus sur nos engagements à l'égard de nos salariés, voir p. 10 et 21.

## 2.0 NOS VALEURS

### VALEURS DE L'ENTREPRISE

**Le client avant tout** – Servir nos clients est notre raison d'être. De leur satisfaction dépend notre réussite.

**Innovation** – Nous sommes intuitifs, curieux, inventifs, pragmatiques et audacieux. Encouragées et cultivées dans toute notre organisation, nos idées innovantes sont au service de nos clients, de nos activités et de nos salariés.

**Travail d'équipe** – La réussite exige un travail d'équipe. Nous savons collaborer et nous reconnaissons la contribution de chacun à la réussite de l'équipe.

**Respect** – Notre entreprise est internationale et multiculturelle. Nous respectons et accueillons des collaborateurs et des profils de tous horizons.

**Responsabilité** – Nous tenons parole. Nous sommes collectivement responsables envers nos clients, nos collaborateurs, les communautés et les actionnaires.



### 2.1 UN CANEVAIS D'EXCELLENCE

Les valeurs de l'entreprise sont en cours de redéfinition. Les nouveautés seront présentées dans le plan stratégique de l'entreprise, mi-2012. Pour l'heure, les valeurs de l'entreprise ci-contre restent applicables.

### 2.2 POLITIQUE RELATIVE AUX DROITS DE L'HOMME

Alcatel-Lucent respecte et adhère aux principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et au Pacte mondial.

Nous protégeons et renforçons la dignité humaine de toutes celles et tous ceux

qui travaillent au sein du Groupe ou avec lui. Nous sommes présents dans de nombreux pays et proposons des produits, des services et des emplois contribuant à une meilleure qualité de vie dans chacun d'entre eux.

### FAIT MARQUANT 2011

Notre politique relative aux droits de l'homme a été actualisée récemment. Elle s'articule autour de quatre grands axes au regard de nos activités internationales et de notre écosystème en tant qu'employeur, fournisseur d'infrastructure de télécommunications, partenaire commercial et entreprise citoyenne engagée.

## En tant qu'employeur

- Nous nous conformons à toutes les lois en vigueur dans les pays où nous sommes présents.
- Nous adhérons à un ensemble de principes, définis par le Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent, qui garantissent un niveau d'intégrité des plus stricts dans nos activités.
- Nous interdisons toute forme de discrimination à l'encontre de salariés ou de candidats à l'emploi en raison de l'âge, du handicap, de la race, du sexe, de la couleur de peau, de la religion, des croyances, des origines, de la nationalité, des orientations sexuelles, de l'identité sexuelle, des particularités, de la situation familiale, du statut d'ancien combattant ou de l'appartenance à toute autre catégorie protégée, et nous engageons à traiter chaque individu avec dignité, dans le respect total de sa vie privée.
- Nous nous assurons que tout emploi au sein d'Alcatel-Lucent est fondé sur la liberté de choix.
- Nous respectons la liberté d'association et le droit de chaque individu à être équitablement représenté par l'organisation syndicale de son choix, conformément aux réglementations locales.
- Nous offrons à nos salariés des rémunérations conformes ou supérieures aux seuils minimaux prévus par la loi.
- Nous respectons la durée quotidienne maximale du travail

définie par la législation locale et nous conformons aux dispositions légales relatives à la rémunération des heures supplémentaires.

- Nous veillons à l'élimination effective de toute forme de travail forcé et du travail des enfants et en faisons un critère pour la sélection et la gestion de nos fournisseurs et sous-traitants.
- Nous interdisons toute action susceptible de créer un environnement de travail intimidant ou hostile, incluant toute forme de châtiments corporels, de harcèlement, de violence verbale, écrite, physique ou psychologique, de menaces ou d'intimidation ; tous ces actes étant incompatibles avec le respect de la dignité humaine.
- Nous interdisons toute action qui constitue une menace ou insinue que l'acceptation ou le refus d'un salarié ou d'un candidat à l'emploi de se soumettre à des sollicitations d'ordre sexuel pourrait influencer une décision relative à son emploi, sa rémunération, sa promotion, ses fonctions ou toute autre condition d'emploi ou d'évolution de carrière.
- Nous interdisons toute forme de représailles ou d'actions malveillantes à l'encontre des personnes qui dénoncent, de bonne foi, une violation présumée de la loi ou de cette politique. Tout salarié qui pense avoir été victime de représailles doit immédiatement le signaler.

Toute infraction à cette politique doit être signalée à l'aide des méthodes de signalement des problèmes de conformité telles que décrites sur le site intranet de la direction de l'Intégrité & de la Conformité.

## En tant que fournisseur d'infrastructure de télécommunications

- Nous proposons des produits et des services conformes aux normes internationales en vigueur, et encourageons la transparence dans l'utilisation des télécommunications par les pays souverains.

## En tant que partenaire commercial

- Nous sommes fondamentalement attachés au respect des valeurs les plus strictes en matière de déontologie, d'intégrité personnelle et de conformité à l'égard de nos fournisseurs, sous-traitants et partenaires, et exigeons de ces derniers le même respect. Nous attendons également d'eux qu'ils se conforment à notre politique ainsi qu'à notre Code de bonne conduite.
- Nous exigeons de nos fournisseurs et sous-traitants qu'ils se conforment à l'ensemble des législations et réglementations en vigueur relatives aux droits de l'homme ainsi qu'au code de conduite des fournisseurs adopté par Alcatel-Lucent (Code de déontologie de l'EICC, révision 3), et qu'ils s'engagent à promouvoir l'ensemble de ces principes dans toute leur chaîne d'approvisionnement.

## En tant qu'entreprise citoyenne engagée dans les communautés locales

- Dans les pays où nous sommes implantés, nous adhérons et nous conformons à toutes les lois, réglementations et normes relatives aux droits de l'homme. Nous menons nos activités et transactions commerciales dans le strict respect des conventions internationales, et respectons également les droits ancestraux et des sociétés civiles. Nous agissons en tenant pleinement compte de nos responsabilités sociétales et environnementales.
- Nous sommes activement engagés, au travers de la Fondation Alcatel-Lucent, dans des activités philanthropiques, en accord avec notre engagement en matière de développement durable.

 [En savoir plus sur notre politique relative aux droits de l'homme](#)

 [Pour en savoir plus sur notre approche du respect des droits de l'homme, voir pages 31, 51, 67-68, 125, 144, 148.](#)

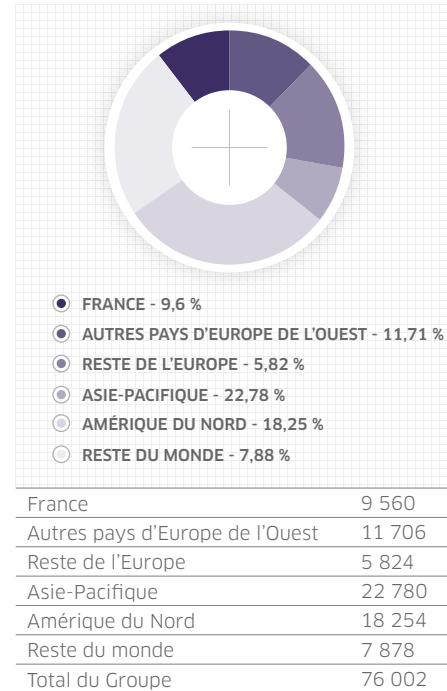
 [Pour en savoir plus sur la Fondation Alcatel-Lucent, voir p. 129](#)

À la suite de la révision de sa politique relative aux droits de l'homme cette année, Alcatel-Lucent élaborera pour 2013 un programme global de sensibilisation destiné à l'ensemble des salariés, conformément aux principes directeurs des Nations Unies énoncés par John Ruggie.

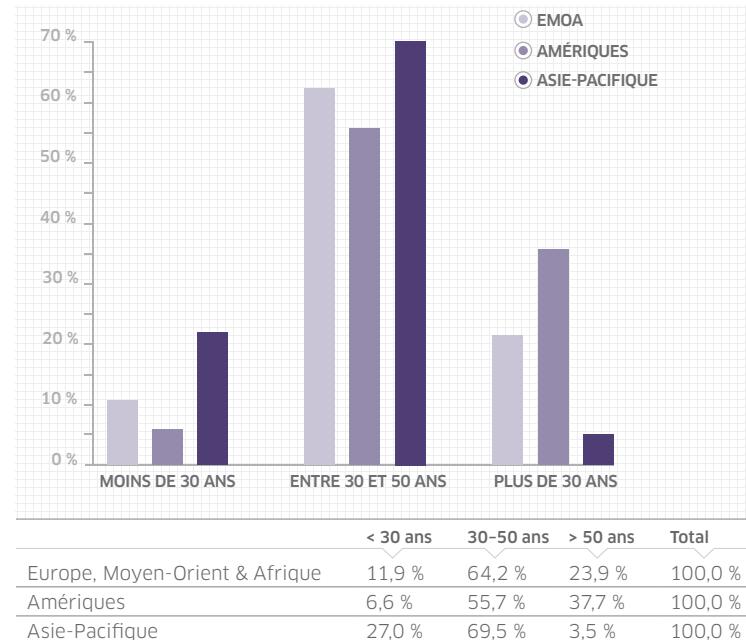
## 3.0 NOS COLLABORATEURS

**F**in 2011, Alcatel-Lucent comptait 76 002 salariés dans le monde. Avec une présence mondiale équilibrée, le Groupe s'engage à innover dans tous les domaines technologiques, en restant proche de ses clients.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SALARIÉS EN 2011



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SALARIÉS PAR TRANCHE D'ÂGE EN 2011



### NOMBRE TOTAL ET RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL

Les tableaux ci-dessous indiquent la répartition des salariés en CDI et en CDD par région (activités opérationnelles).

Les chiffres sont exprimés en pourcentage du total des effectifs du Groupe (tableau 1) puis en pourcentage du total des effectifs de chaque région (tableau 2).

### Nombre de CDI et de CDD en % des effectifs du Groupe

Région	Type de contrat		Total
	CDI	CDD	
Amériques	29,6 %	0,1 %	29,7 %
Asie-Pacifique	21,8 %	8,9 %	30,7 %
EMOA	39,4 %	0,3 %	39,7 %
Total	90,8 %	9,2 %	100,0 %

### Nombre de CDI et de CDD en % des effectifs de chaque région

Région	Type de contrat	
	CDI	CDD
Amériques	99,8 %	0,2 %
Asie-Pacifique	71,1 %	28,9 %
EMOA	99,2 %	0,8 %
Total	90,8 %	9,2 %

## NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS EN CDI ET RÉPARTITION PAR TYPE D'EMPLOI

Les tableaux ci-dessous indiquent la répartition des salariés en CDI à temps plein (TPI) et à temps partiel (TPa) dans les activités opérationnelles.

Les chiffres sont exprimés en pourcentage du total des effectifs du Groupe (tableau 1) puis en pourcentage du total des effectifs de chaque région (tableau 2).

### Nombre de salariés à temps plein et à temps partiel en % des effectifs du Groupe

Région	Type d'emploi		Total
	TPI	TPa	
Amériques	29,5 %	0,1 %	29,7 %
Asie-Pacifique	30,6 %	0,0 %	30,7 %
EMOA	38,4 %	1,2 %	39,7 %
Total	98,6 %	1,4 %	100,0 %

### Nombre de salariés à temps plein et à temps partiel en % des effectifs de chaque région

Région	Type d'emploi	
	TPI	TPa
Amériques	99,5 %	0,5 %
Asie-Pacifique	99,9 %	0,1 %
EMOA	96,9 %	3,1 %
Total	98,6 %	1,4 %

## ATTRITION\* PAR RÉGION ET PAR SEXE EN 2011

Attrition par région	Cumulée Employeur/Salarié/autre	Taux d'attrition
Amériques	2 309	10,11 %
Asie-Pacifique	3 651	15,36 %
EMOA	2 021	6,66 %
Total Alcatel-Lucent	7 981	10,37 %
Attrition par sexe	Cumulée employeur/salarié/autre	Taux d'attrition
<b>AMÉRIQUES</b>	<b>2 309</b>	<b>10,11 %</b>
Femmes	596	11,49 %
Hommes	1 708	9,68 %
Informations non disponibles	5	45,45 %
<b>ASIE-PACIFIQUE</b>	<b>3 651</b>	<b>15,36 %</b>
Femmes	583	11,69 %
Hommes	3 068	16,33 %
Informations non disponibles	0	0,00 %
<b>EMOA</b>	<b>2 021</b>	<b>6,66 %</b>
Femmes	363	6,16 %
Hommes	1 657	6,78 %
Informations non disponibles	1	76,47 %
<b>Total</b>	<b>7 981</b>	<b>10,37 %</b>
Femmes	1 542	9,60 %
Hommes	6 433	10,57 %
Informations non disponibles	6	48,45 %

\* L'attrition désigne toute cessation d'activité : démissions, retraites, décès, départs volontaires, externalisations, licenciements, sureffectifs, violation des règles ou tout autre motif. Dans certains pays, les politiques de confidentialité interdisent la diffusion d'informations relatives à la répartition de l'attrition par sexe.

## 4.0 DIALOGUE INTERNE

### 4.1 LA COMMUNICATION CHEZ ALCATEL-LUCENT

Le partage des idées nourrit l'innovation. Pour assurer la fluidité des informations, nous encourageons et facilitons la communication entre collaborateurs via différents supports : vidéos, podcasts audio, articles sur l'intranet du Groupe avec commentaires et notations, diffusion ciblée de courriers électroniques et *chat*. Mais la communication n'est pas uniquement descendante. Nous privilégions un dialogue ouvert entre collègues, sans frontières et sans censure, grâce à des plateformes collaboratives telles qu'Engage. À ce jour, 26 000 salariés se connectent à notre réseau social interne au moins une fois par mois. La direction l'utilise pour solliciter l'avis des salariés sur certaines décisions. En 2011, elle a ainsi collecté des suggestions en matière de réduction des coûts, qu'elle a exploitées comme base de discussion lors de la réunion annuelle des dirigeants. Entre 2010 et 2011, l'utilisation de la plateforme a augmenté de 80 %. Ambassadeur du réseau depuis sa création, Ben Verwaayen, directeur général, contribue activement sur Engage, notamment pour exposer ses idées et recueillir les commentaires des salariés sur son blog.

Le succès de notre service de partage vidéo et de la plateforme Engage nous a valu de nombreuses récompenses, preuve que ces deux outils de communication, et leur utilisation, sont parmi les meilleurs.

[En savoir plus sur Jive \(Engage\) en France](#)

[En savoir plus sur Engage \(Jive\) et sur le palmarès 2011 de la nuit numérique](#)

[En savoir plus sur les gagnants 2011 du prix de l'intranet](#)



**ALU TV** Post your videos in the Video Sharing Service

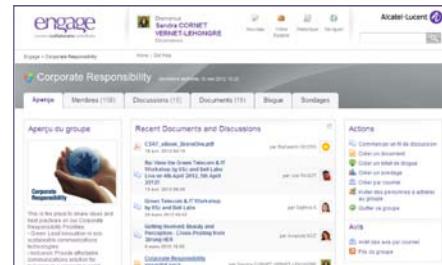


**engage** **Spotlight**  
Cafe Wiki is making a comeback!  
What do you want to see?

Les réunions en face-à-face restent le moyen de communication le plus efficace. C'est pourquoi nous encourageons toutes les formes d'échange personnel, qu'il s'agisse de réunions générales, de réunions d'information itinérantes ou de séances *coffee-and-connect* en petit comité. Leur fréquence varie selon les calendriers de déplacements et les sites. Dans le cadre de notre engagement à réduire notre empreinte carbone, nous exploitons la puissance de nos technologies, dont la visioconférence et la messagerie vidéo, pour favoriser les échanges interactifs entre collaborateurs et avec les dirigeants. Nous privilégions notamment la visioconférence car elle limite les déplacements professionnels et

facilite les communications en direct. Son utilisation en interne a progressé de 40 % depuis 2008, preuve que les salariés d'Alcatel-Lucent adhèrent parfaitement à sa démarche éco-responsable.

 Pour en savoir plus, voir p. 95



The screenshot shows the Alcatel-Lucent Engage intranet homepage. It features a top navigation bar with links for Home, Get Help, and various departmental pages. Below this is a main content area with several sections: 'Corporate Responsibility' (with a sub-section 'Aperçu du groupe'), 'Recent Documents and Discussions' (listing items like 'CSAT, above benchmark', 'Best Use of Green Telecoms & IT', and 'Global Business Awards 2011'), and 'Actions' (with options like 'Commenter un fil de discussion', 'Ajouter une note ou une réponse', 'Poster un message', 'Envoyer un sondage', 'Ajouter des personnes à l'équipe', 'Ajouter au groupe', 'Avis', 'Ajouter une note par journal', and 'Plus de groupes').

#### FAITS MARQUANTS

26 000 salariés utilisent la plateforme collaborative Engage au moins une fois par mois.

Le nombre d'utilisateurs actifs a progressé de 80 % entre 2010 et 2011.

#### 4.2 VALORISATION DU TRAVAIL DES SALARIÉS

##### Prix d'excellence du directeur général - Reconnaître le changement

Cette initiative à l'échelle mondiale vise à soutenir la transformation et à récompenser une contribution exceptionnelle aux efforts de transformation du Groupe. Ce prix est remis une fois par an à un salarié ou à une équipe sélectionnée(e) par le directeur général pour une contribution, innovation ou méthode de travail, pouvant être reproduite dans d'autres entités de l'entreprise. Le ou les lauréats choisissent un organisme caritatif auquel est versé un don. Les propositions de tous les candidats sont communiquées en interne afin de mettre en lumière la qualité du travail réalisé.

#### FAIT MARQUANT 2011

En 2011, 64 candidats des quatre coins du monde ont concouru pour le Prix d'excellence du directeur général.



▲ Michael Schabel et Jyoti Mahurkar-Thombore acceptant le prix d'excellence du directeur général 2011 au nom de leur équipe.

#### FAIT MARQUANT 2011

##### Engagement des salariés

En 2011, Alcatel-Lucent a entrepris une démarche axée sur l'engagement de ses salariés, activement parrainée par ses dirigeants partout dans le monde. Celle-ci s'articule autour de trois volets : une enquête en ligne détaillée, un processus d'identification et d'adoption des meilleures pratiques, et un réseau dynamique de responsables repérés comme champions de l'engagement. La combinaison de ces trois volets permettra d'évaluer les principales opportunités d'engagement et de définir un plan d'action durable. En attendant sa mise en place, plusieurs organisations internes ont déjà procédé à la mesure du niveau d'engagement de leurs équipes.



#### SRI LANKA/MALDIVES

Au Sri Lanka, de nombreuses activités sociales ont été menées localement grâce aux suggestions des salariés, notamment une campagne de don du sang, à Angoda en 2011. Outre la réunion mensuelle avec les salariés organisée l'après-midi par le responsable pays, des rencontres sportives ont lieu tous les trimestres. Une soirée est également organisée en fin d'année pour récompenser les salariés les plus performants. Par ailleurs, une boîte à idées les invite à déposer anonymement leurs suggestions et demandes d'améliorations.

### 4.3 DIALOGUE AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Nous informons et consultons les représentants des organisations syndicales avant tout changement important, dans le respect des législations locales et des règlements internes. Selon ce qu'elles impliquent, les questions affectant les salariés peuvent nécessiter jusqu'à six mois de discussions, notamment en cas de transfert d'activités vers un nouveau site ou de transfert de personnel.

En 2011, le Groupe a signé plusieurs accords collectifs, dont l'accord sur l'égalité professionnelle et l'accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) en France. En Bulgarie, une convention collective a été adoptée. Elle porte sur les salaires, les avantages sociaux et la rémunération globale, la formation et le développement personnel, et le partenariat social. En Italie, le Groupe a conclu trois accords, deux concernant les outils sociaux, le troisième portant sur le transfert de l'activité R&D du site de Bari. En Allemagne, l'entité légale

Alcatel-Lucent Network Systems GmbH a signé en décembre deux accords collectifs portant sur la réglementation des conditions de travail et la fusion de dix établissements en cinq.

En France, un comité de Groupe représentant les salariés (Comité de Groupe France) existe depuis 1981. Composé de 30 représentants syndicaux, ce comité se réunit au moins deux fois par an (généralement en juin et en décembre). Les membres de ce comité ont été reconduits pour deux ans en 2010. En 2011, le comité de Groupe s'est réuni trois fois.

Aux États-Unis, Alcatel-Lucent dialogue régulièrement avec les organisations syndicales, conformément à la législation locale du travail et aux engagements figurant dans nos conventions collectives. Parmi les accords importants signés en 2011, citons le renouvellement pour

un an de l'accord collectif passé avec le *Communications Workers of America* (CWA) concernant les salaires, les avantages sociaux et les conditions de travail. Nous avons par ailleurs signé un accord avec le CWA portant sur la santé et la sécurité et prévoyant la réunion du comité national syndical-patronal au moins trois fois par an.

En 2011, nous avons organisé des consultations avec les organisations syndicales européennes afin d'actualiser notre accord, en vigueur depuis 16 ans, et ainsi améliorer notre communication avec les syndicats au niveau du Groupe. La position officielle des organisations syndicales devraient nous être communiquée d'ici mai 2012.

#### FAIT MARQUANT Comité européen

Alcatel-Lucent s'est engagé à favoriser un dialogue ouvert avec ses salariés pour toute décision importante les touchant directement, ainsi qu'avec les syndicats ou tout autre organisme les représentant. Le Comité européen pour l'information et le dialogue (ECID), par exemple, encourage le dialogue entre l'équipe dirigeante et les représentants des salariés européens. Il a été reconduit pour deux ans en 2011, lors de l'arrivée de nouveaux membres représentant la Bulgarie. Ce comité est composé de 30 membres, dont cinq forment un comité de liaison réunissant des représentants de la Belgique, de la France, de l'Allemagne, de l'Italie et de la Roumanie. La France est également chargée du secrétariat du comité. L'ECID se réunit au moins deux fois par an en fonction de l'actualité d'Alcatel-Lucent. En 2011, il s'est réuni en mars et en octobre. Cinq réunions supplémentaires avec le comité de liaison ont été organisées. Une réunion extraordinaire s'est également tenue en décembre pour examiner la révision de l'accord actuel en vigueur depuis 16 ans et l'évolution de la législation au niveau européen.

## 5.0 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Chez Alcatel-Lucent, nous nous efforçons d'appliquer la devise « penser à la sécurité pour être en sécurité ». Comme le prévoit notre politique relative à l'environnement, à la santé et à la sécurité (EHS), nous nous engageons à mener nos activités de manière responsable pour préserver l'environnement ainsi que la santé et la sécurité de notre personnel, de nos clients, de nos sous-traitants et des populations locales. Le respect de cet engagement est une priorité pour la direction et une responsabilité collective et individuelle. Notre réseau mondial de correspondants EHS veille à ce que la sécurité s'inscrive dans notre ADN.

Tous les incidents graves et les accidents du travail doivent être signalés afin de permettre l'analyse et l'identification des tendances et causes premières et d'adapter les programmes de prévention en conséquence. Ces données sont utilisées en permanence pour améliorer nos performances en matière de sécurité et atteindre notre objectif : aucune absence pour cause de blessure et de maladie. Nous avons fixé des objectifs internes pour réduire les taux d'accidents et de maladies liés au travail. Selon l'analyse préliminaire des tendances 2011, les chutes, glissades, trébuchements, entorses, foulures et accidents de la route constituent les accidents les plus fréquents. Aussi le Groupe révise-t-il actuellement ses recommandations en matière d'ergonomie pour tenir compte des nouveaux modes de travail - par exemple l'utilisation accrue des ordinateurs portables au lieu des fixes. Les modules de sensibilisation à la sécurité routière sont également en cours d'évaluation dans toutes les régions.

En 2012, un programme de sensibilisation aux questions de sécurité et de santé est disponible sur notre portail de formation en ligne, dont le catalogue EHS via l'outil Skillport, qui propose notamment des modules en libre-service pour apprendre à réduire les chutes, glissades et trébuchements. Cela nous permet d'assurer plus rapidement la formation EHS.

Afin d'améliorer la disponibilité des informations relatives à la santé et à la sécurité, la direction EHS a mis en place une plateforme SharePoint commune qui permet aux coordinateurs EHS de publier, d'utiliser et de personnaliser le contenu de formation en fonction des besoins locaux spécifiques. Par ailleurs, Alcatel-Lucent informe les salariés des risques de maladies graves via son site de services de voyage. La prévention et le traitement de ces maladies sont gérés au niveau local. Changer les habitudes de travail des salariés pour intégrer la sécurité à leur mode de vie est un processus lent. Le Groupe est néanmoins confiant que les mesures prises réussiront à convaincre le personnel que la sécurité est une composante essentielle du travail bien fait.

### OBJECTIF 2012-2014

1

Obtenir la certification SA 8000 au Brésil et au Mexique d'ici fin 2012 ; étendre cet objectif aux autres pays remplissant déjà les exigences requises d'ici 2014.



### INITIATIVES LOCALES

L'année dernière, Alcatel-Lucent a lancé plusieurs initiatives EHS au niveau local :

**En Turquie**, l'adoption d'un dispositif GPS qui contrôle la vitesse des véhicules a permis de réduire la vitesse moyenne et les dépenses en carburant, des avantages pour l'environnement et la sécurité.

**En Inde**, la réunion EHS dans la ville de Gurgaon, a permis de sensibiliser le personnel aux activités EHS et a facilité la mise en œuvre d'un système de gestion EHS destiné aux salariés des départements Immobilier, Services, Ressources humaines, Opérations, Assurance Qualité et Achats.

**En Californie**, les départements Immobilier/EHS et Assurance du Groupe ont conjointement parrainé l'inspection technique d'un site critique d'Alcatel-Lucent afin d'évaluer sa résistance aux séismes. Cet exercice a permis d'identifier les améliorations à apporter pour garantir la sécurité du personnel et la protection contre les pertes. Une brochure a également été éditée pour informer les salariés sur la conduite à tenir en cas de séisme.

**Dans la région Asie-Pacifique**, l'équipe Alcatel-Lucent Hong Kong a reçu le prix *Hong Kong Electric Company Good Safety Performance*, et Alcatel-Lucent Singapour a obtenu la certification *BizSAFE* niveau 3 en décembre 2011.



Pour en savoir plus, voir p. 5

## 6.0 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

“

« Je suis un inconditionnel de la diversité. Nous prenons de bien meilleures décisions avec des expériences et des points de vue différents. La diversité hommes-femmes est un immense atout et les dirigeants doivent montrer l'exemple. »

**BEN VERWAAYEN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
D'ALCATEL-LUCENT

Alcatel-Lucent applique une politique d'égalité des chances en matière d'emploi et agit pour promouvoir la diversité, l'ouverture et l'intégration, qui, nous en sommes convaincus, constituent les grandes forces du Groupe. Nous reconnaissons la contribution unique que tout candidat potentiel peut apporter au titre de sa culture, origine ethnique, race, sexe, nationalité, âge, religion, handicap, orientation sexuelle ou choix philosophiques. Et nous attendons des salariés partout dans le monde qu'ils respectent et soutiennent un environnement multiculturel.

En 2011, afin de renforcer son engagement au niveau mondial, Alcatel-Lucent a désigné Paul Tufano, son directeur financier, parrain du programme Diversité. Un groupe chargé de diriger les actions en matière de diversité a également été mis en place. Sa mission : formuler les objectifs au niveau global, assurer leur suivi et développer une stratégie et des plans d'action visant à améliorer la diversité au sein du Groupe.

### 6.1 DIVERSITÉ HOMMES-FEMMES

La stratégie de diversité du Groupe consiste à appliquer les principes d'inclusion partout dans le monde, et vise en priorité la diversité hommes-femmes. Il est de la responsabilité des pays et des régions de définir leur politique de diversité en fonction de leur contexte local. Bien que les femmes représentent plus de 50 % de nos talents et une forte proportion des utilisateurs finaux, elles restent sous-représentées aux postes de direction. Il y a une mauvaise utilisation, voire une perte, de ces ressources. Il s'agit donc pour Alcatel-Lucent de faire respecter cet impératif opérationnel.

Fin 2011, le Groupe a mis en place une stratégie globale assortie d'un plan d'action définissant les responsabilités aux niveaux des organisations, du Groupe et des pays, et identifiant les cinq grands domaines à privilégier : sensibilisation, hauts potentiels, affectation des ressources/recrutement, équilibre vie professionnelle et vie privée, et égalité salariale.

Afin de sensibiliser les salariés des différentes organisations à ces questions, les ressources humaines et

les dirigeants ont été invités à identifier des objectifs mesurables ainsi que des plans d'action spécifiques, et à désigner leurs champions de la diversité. Les organisations devront mesurer et rendre compte des progrès chaque année.

Dans la région Asie-Pacifique, l'équipe dirigeante s'est engagée à parrainer les hauts potentiels féminins pour les préparer à des postes de direction. Elle soutient également la flexibilité des horaires de travail et s'attache à respecter la diversité dans les processus d'affectation des ressources et de développement professionnel, dans l'ensemble de la région. Le plan établi par le groupe Réseaux prévoit le parrainage des femmes, la sensibilisation des responsables et la création de programmes spécifiques visant à améliorer le développement des femmes. En décembre, l'équipe de direction du groupe Réseaux a participé à un atelier sur les stéréotypes de genre et leur impact sur le comportement des salariés des deux sexes sur le lieu de travail.

Plusieurs tables rondes réunissant des cadres dirigeants ont été organisées fin 2011. Au centre des discussions, les mesures à adopter pour favoriser la diversité au sein des équipes et des conseils pour faciliter la promotion des femmes. Ces cadres dirigeants y ont également présenté leurs engagements dans ce domaine.

 [En savoir plus sur la semaine de la diversité](#)



### FAIT MARQUANT 2011

Le Groupe s'était fixé pour objectif 2011 de faire passer le nombre de femmes à des postes de direction à 20 % du total des postes disponibles.

Si le nombre de femmes occupant de telles fonctions a effectivement augmenté de 6 %, elles ne représentent encore que 15 % des effectifs de direction, le nombre d'hommes à ces postes ayant aussi augmenté. La stratégie d'Alcatel-Lucent pour une meilleure répartition des postes entre hommes et femmes doit impliquer des mesures destinées aux deux sexes. Nous nous sommes engagés à renforcer notre réservoir de futurs responsables féminins via le parrainage, le tutorat et l'accompagnement, et à former les responsables d'équipe afin qu'ils reviennent leur attitude vis-à-vis des hommes et des femmes au travail et qu'ils comprennent mieux les différences en termes de style de management, de communication, de comportement et de cycles de carrière.

### OBJECTIFS 2012-2014

**1**

Au vu des mesures requises pour améliorer l'équilibre hommes-femmes, l'entreprise a reporté de 2012 à 2014 l'objectif d'augmentation de 20 % du nombre de femmes cadres supérieurs. Cette échéance réaliste permettra de déployer des plans d'action et de mesurer les progrès accomplis.

**Nous nous engageons également à :**

**2**

Développer des modules de sensibilisation à la diversité hommes-femmes et à les rendre accessibles à tous les responsables d'équipe d'ici 2012.

**3**

Étendre les accords existants sur l'égalité salariale :

- réduire d'ici 2014 les écarts de salaire de plus de 5 % basés sur le sexe
- établir d'ici fin 2012 un plan visant à combler les écarts de salaire de plus de 5 %.

## RÉSEAUX INTERNES AU FÉMININ : « STRONG'HER/WOMEN'S LEADERSHIP NETWORK »

Les réseaux de salariés contribuent à promouvoir la diversité hommes-femmes au sein d'Alcatel-Lucent. Sources de motivation et d'inspiration, ils permettent de partager expériences et idées sur la parité et les capacités de leadership des femmes.

- 1 STRONG'HER** - Ce groupe a été fondé par des collaboratrices d'Alcatel-Lucent en 2011 sur la plateforme collaborative Engage. Ce groupe de soutien et de mise en réseau organise des événements au niveau local dans ses antennes à travers le monde. Le réseau compte aujourd'hui près de 600 membres (dont 15 % d'hommes) dans plus de 22 pays.

- 2 LE GROUPE « WOMEN'S LEADERSHIP NETWORK » (WLN)** - Ce groupe est présent aux États-Unis, au Brésil, en Chine, en France, en Allemagne et en Inde. Il offre à toutes les femmes salariées d'Alcatel-Lucent les moyens de démontrer et de développer leurs capacités de leadership. Ces femmes peuvent ainsi devenir tutrices ou bénéficier d'un tutorat et apporter le meilleur d'elles-mêmes au Groupe et aux communautés dans lesquelles elles travaillent.

- ### **3 LE PROGRAMME « WOMEN IN CALA »**

Le programme Women in CALA est centré sur trois dimensions humaines : le corps, l'esprit et l'âme. Via des conférences et des ateliers, il offre



un large éventail d'outils de développement personnel afin d'atteindre un équilibre entre ces dimensions. Une quarantaine de femmes ont assisté à ces conférences, et 12 hauts potentiels féminins ont suivi la formation.

- 4 FORUM DE LA DIVERSITÉ EN ASIE-PACIFIQUE** – Afin de garantir une démarche cohérente et engagée en matière de diversité hommes-femmes dans la région Asie-Pacifique, un champion de la diversité a été désigné dans chaque pays. Ces champions se réunissent lors d'un forum mensuel afin de discuter des priorités du Groupe, des plans d'application au niveau national et des bonnes pratiques. Pour 2012, l'objectif du forum est de sensibiliser le personnel à l'équilibre hommes-femmes, et de constituer un réservoir de futurs leaders féminins dans la région.

- 5 DIVERSITÉ EN MALAISIE** - Une lettre d'information sur la diversité hommes-femmes est désormais publiée en ligne tous les trimestres. Dans chaque numéro, cinq femmes présentent

leurs aspirations professionnelles et leurs enjeux de carrière. Pour soutenir les mères qui travaillent, Alcatel-Lucent Malaisie a prolongé le congé maternité de 60 à 90 jours, bien au-delà de la durée légale prévue, et généralement accordée, en Malaisie. De plus, une salle d'allaitement est à la disposition des mères qui reprennent leur activité. Enfin, les salariées ont eu la possibilité de rencontrer des dirigeants tels que Ben Verwaayen et Rajeev Singh-Molares, en visite dans le pays.

- 6 COLLEGE@WORK** - Fin 2011, de nombreux sites d'Alcatel-Lucent France ont accueilli des collégiens pendant une semaine dans le cadre du programme College@work. Ce programme vise à encourager les jeunes défavorisés, et plus particulièrement les jeunes filles, à poursuivre leurs études dans les filières technologiques. Le projet connaît un tel succès depuis son lancement sur le site de Villarceaux, en 2010, qu'il a été élargi à 10 autres sites français en 2011.

Durant cette semaine, les élèves découvrent les activités et les métiers du Groupe en participant à divers ateliers animés par des salariés. L'occasion pour eux de rencontrer les opérationnels du site, d'apprendre à rédiger un CV, de passer un entretien, de pratiquer l'anglais.

 En savoir plus

- 7 LA VILLE DE VÉLIZY LANCE LE « CLUB PERSPECTIVE FEMMES »** – Ce groupe se réunit tous les deux mois afin de soutenir les femmes travaillant dans les entreprises du parc Inovel (Alcatel-Lucent, General Electric, Thales, Gunnebo, Schindler, Auchan, etc.). Il discute d'actions concrètes, menées principalement dans les écoles et les universités, visant à encourager les femmes à choisir des carrières technologiques ou scientifiques. Les membres assistent également à des conférences et ateliers sur l'évolution professionnelle et la diversité hommes-femmes en entreprise.

- 8 PRINCIPES D'AUTONOMISATION DES FEMMES** – Les Principes d'autonomisation des femmes (WEP) sont un ensemble de réflexions destinées à aider les entreprises à donner plus de pouvoir aux femmes sur le lieu de travail, le marché et au sein des communautés. Ils sont le fruit de la collaboration entre le Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM, une entité d'ONU Femmes) et le Pacte mondial des Nations Unies, auquel adhère Alcatel-Lucent. Signataire de ces Principes, le Groupe soutient également ses activités en proposant des situations réelles et en réfléchissant à la dimension hommes-femmes dans la conduite citoyenne des entreprises. Lors de la conférence WEP 2012, les représentants d'Alcatel-Lucent ont présenté les actions que le Groupe a lancées pour assurer la promotion de la femme sur le lieu de travail.

## 9 TABLE RONDE DES INDUSTRIELS : GROUPE DE TRAVAIL ALCATEL-LUENT SUR LES CHANGEMENTS

**SOCIÉTAUX** – Alcatel-Lucent a accepté de participer à une initiative de la Table ronde des industriels européens visant à promouvoir nos objectifs et nos actions pour améliorer la diversité hommes-femmes au niveau de l'encadrement. Notre démarche innovante et proactive en la matière constitue en effet un exemple pour les entreprises du DAX 30 en Europe. Deutsche Telekom, Vodafone, Siemens, TOTAL, GDF SUEZ et Royal Philips Electronics participent également à cette initiative.

 [En savoir plus sur](#)

## 6.2 UNE ENTREPRISE MULTICULTURELLE

Avec plus de 76 000 collaborateurs représentant plus de 100 nationalités, le Groupe réunit des personnes d'âges, d'origines et d'horizons très divers. Cette diversité est l'une des grandes forces d'Alcatel-Lucent. Elle nous permet d'aborder les choses différemment, elle est source d'idées nouvelles et elle contribue à notre créativité. Dans le contexte de la mondialisation, il est plus important que jamais de bien connaître les cultures, les coutumes et les besoins de nos salariés, de nos clients et de nos marchés. Alcatel-Lucent met tout en œuvre pour que son capital humain reflète la diversité de ses clients et de ses marchés.



**1 FORMATION DES SALARIÉS EN POLOGNE** – Un programme intensif de formation a été proposé à l'ensemble des salariés polonais. Son objectif : leur permettre d'accroître leurs compétences afin d'augmenter leurs chances de progression au sein du Groupe. Ses résultats : plus de certifications et de promotions.

### 2 PROGRAMMES D'ENRICHISSEMENT CULTUREL (ÉTATS-UNIS ET CANADA)

Ces programmes englobent diverses initiatives locales destinées à améliorer la vie des salariés par la formation, le volontariat et d'autres activités enrichissantes. Quelque 25 manifestations culturelles ont été organisées en 2011. Ouvertes à d'autres salariés, elles ont permis de découvrir différents groupes culturels travaillant chez Alcatel-Lucent.

 [En savoir plus](#)

### 3 ALCATEL-LUENT HONG KONG

Le 19 avril 2011, Alcatel-Lucent Hong Kong a reçu le prix *Caring Company* du *Hong Kong Council of Social Service*, pour son soutien et sa participation au programme *New Leaders* organisé par *Junior Achievement Hong Kong*. Cet organisme permet à quelque 2 500 collégiennes issues de milieux défavorisés



de participer à des projets afin d'acquérir la confiance et l'attitude positive nécessaires pour se construire un avenir meilleur. Alcatel-Lucent Hong Kong a démarré ce programme en 2010 et s'est engagé à le poursuivre jusqu'en novembre 2012. Par ailleurs, diverses initiatives sont en cours pour la diversité hommes-femmes, l'établissement d'une politique relative au télétravail et le volontariat des salariés.

 [Pour en savoir plus, voir p. 133](#)

### 6.3 NON-DISCRIMINATION

Notre engagement fort en faveur de l'égalité et notre politique de non-discrimination se traduisent par des initiatives spécifiques contre le harcèlement et la discrimination dans plusieurs pays (France, États-Unis).

Ben Verwaayen a été invité à participer en 2011-2012 au groupe Parité hommes-femmes du Forum économique mondial. Ce groupe réunit des personnalités influentes et engagées (50 % d'hommes et 50 % de femmes) issues de secteurs divers : affaires, politique, universités, médias et société civile. Sa mission consiste à identifier les actions les plus efficaces pour éliminer les inégalités entre hommes et femmes, et à formuler un cadre de parité reproductible à grande échelle. Le groupe se réunit à l'occasion du sommet annuel de Davos.

 [Pour en savoir plus, voir p. 32](#)

En juillet 2011, s'engageant à soutenir l'égalité des chances pour les femmes, Ben Verwaayen a signé avec d'autres PDG la Déclaration de soutien des dirigeants d'entreprises aux Principes d'autonomisation des femmes – pour l'entreprise aussi, l'égalité est une bonne affaire. Cette initiative d'envergure mondiale a été lancée par le Fonds de développement pour la femme et le Pacte mondial des Nations Unies. Les initiatives d'Alcatel-Lucent en faveur de l'égalité hommes-femmes figurent également dans la publication de l'ONU intitulée « *Les entreprises montrent la voie : mettre les Principes en pratique* », un recueil d'exemples mettant en exergue les actions et politiques menées dans ce domaine par les entreprises.

Enfin, Alcatel-Lucent a été invité à rejoindre le groupe de leadership récemment créé pour les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unis, et à prendre la parole lors de sa première réunion, le 8 mars 2012 à New York.

 En savoir plus



 Voir le planisphere page précédente

**4 « GENDER EQUALITY PROJECT EN INDE »** – Le *Gender Equality Project* (GEP) est une fondation suisse qui œuvre pour l'égalité hommes-femmes sur le lieu de travail.

En 2010, Alcatel-Lucent a signé un accord avec la fondation pour participer, avec d'autres entreprises, au lancement du *Global Gender Certification Label*. Le Groupe a choisi son entité juridique en Inde comme site pilote pour tester la méthodologie de certification et d'évaluation de l'égalité hommes-femmes développée par la GEP. Cette méthodologie compte cinq étapes : collecte des données de l'entreprise, collecte des documents associés, enquêtes auprès des salariés, entretiens structurés et analyse des écarts de salaire. Le cadre d'évaluation s'articule autour de cinq axes principaux : égalité salariale, recrutement et promotion, formation et tutorat, équilibre entre vie privée et vie professionnelle, et culture d'entreprise.

**5 LABEL ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE EN FRANCE** – Dans le cadre d'un accord signé avec les organisations syndicales en janvier 2011, le Groupe a financé un programme de trois ans visant à promouvoir l'égalité hommes-femmes, notamment en matière de salaire. Dès la première année, l'écart salarial a été ramené de 7 à 1 %.

Un programme de sensibilisation aux stéréotypes a également été élaboré. Il propose un modèle de développement professionnel, au sein de l'entreprise basé uniquement sur les compétences.

Grâce à cet accord et à d'autres initiatives visant à améliorer l'équilibre vie privée/vie professionnelle, Alcatel-Lucent a officiellement reçu le label Égalité professionnelle de l'AFNOR le 9 février 2012, des mains de Roselyne Bachelot, ministre française des Solidarités et de la Cohésion sociale.

**6 PREMIER EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ EN ESPAGNE** – Le ministre espagnol de la Santé, de la Politique sociale et de l'Égalité a remis la distinction « Égalité en entreprise » à Alcatel-Lucent, seul équipementier télécoms récompensé. Par ailleurs, une équipe Égalité & Transformation a été créée pour lancer un site Web dédié aux bonnes pratiques en matière de télétravail. De nouvelles politiques ont été définies pour encourager un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (club Alcatel-Lucent, inscription des horaires flexibles dans la convention collective) et promouvoir un programme de tutorat destiné aux femmes.

**7 POLITIQUE DE TRANSITION TRANSGENRE AUX ÉTATS-UNIS** – Des recommandations concernant la transition transgenre ont été émises, conformes aux politiques d'Alcatel-Lucent, qui pratique l'égalité de traitement à l'égard de tous les salariés, sans discrimination liée à l'appartenance sexuelle, notamment, mais sans s'y limiter, des salariés qui effectuent leur transition transgenre ou connaissent des problèmes d'identité sexuelle.

Certains salariés sont ouverts sur leur identité ou expression sexuelle, d'autres pas. Afin de pouvoir vivre pleinement leur nouvelle identité sexuelle, nombre de salariés effectuant leur transition en informeront leur employeur, les impliquant nécessairement dans cette transition.

Ces recommandations visent également à encourager le dialogue et à mieux comprendre les problèmes des transgenres sur le lieu de travail. Ce document s'adresse aux salariés, aux responsables d'équipe et aux ressources humaines, et leur livre des conseils pour offrir aux salariés en transition un environnement chaleureux et compréhensif au sein d'Alcatel-Lucent.

 En savoir plus

#### 6.4 ACCESSIBILITÉ ET INTÉGRATION

Alcatel-Lucent s'est engagé à faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap dans ses effectifs. Le Groupe a défini et mis en œuvre une politique générale et proactive visant à lutter contre toute forme de discrimination et à accroître la diversité au sein du Groupe.

##### INITIATIVES LOCALES MISSION HANDICAP EN FRANCE

Le programme Mission Handicap est chargé de l'intégration des personnes en situation de handicap au sein d'Alcatel-Lucent. Il prévoit un plan de formation destiné à tous les salariés impliqués dans l'insertion professionnelle des personnes handicapées au sein du Groupe afin de les sensibiliser aux besoins spécifiques de cette catégorie de personnel. Chaque année, des activités de sensibilisation sont organisées sur le campus Alcatel-Lucent, et des stagiaires handicapés sont régulièrement accueillis au sein des équipes. Entre 2009 et 2011, le programme a également financé l'aménagement des locaux d'Alcatel-Lucent, l'adaptation des postes de travail et le renforcement de l'accessibilité des outils informatiques.

**@talentEgal**

L'association à but non lucratif @talentEgal, créée récemment par Alcatel-Lucent en France, aide des étudiants en situation de handicap à préparer un diplôme de deuxième cycle, puis à obtenir un emploi chez Alcatel-Lucent. Les étudiants participants à ce programme ont accès à des stages ou d'autres types d'expériences professionnelles dans l'un des établissements d'Alcatel-Lucent, ainsi qu'à des formations spécifiques dispensées par le Groupe. @talentEgal permettra le recrutement de 60 personnes handicapées entre 2012 et 2014, ce qui contribue au respect de l'obligation légale d'employer des travailleurs handicapés dans une proportion d'au moins 6 % des effectifs (actuellement 2,5 % chez Alcatel-Lucent France). Autre objectif pour les trois prochaines années, créer un programme ambitieux baptisé « Handicap & Innovation » qui réunira des étudiants handicapés et des équipes R&D et Bell Labs pour travailler sur des projets d'e-accessibilité.



En savoir plus sur le programme **@talentEgal**

##### CAPITAL HUMAIN

#### 6.5 DIVERSITÉ GÉNÉRATIONNELLE

En 2011, plusieurs projets de diversité générationnelle ont été lancés dans les pays du Benelux ainsi qu'en France, en Allemagne et aux États-Unis, avec pour objectif de mieux comprendre les habitudes de travail et les attentes propres aux communautés dans lesquelles nous opérons.

##### FAIT MARQUANT 2011

Fin 2011, nous avons mis en place un groupe Génération Y via la plateforme Engage afin de faciliter le réseautage, l'échange d'idées et le partage de bonnes pratiques, et dynamiser les initiatives sur la diversité générationnelle chez Alcatel-Lucent. L'objectif est de pousser les initiatives locales et de permettre à la jeune génération de communiquer avec les dirigeants de l'entreprise dans un cadre favorisant l'engagement des jeunes salariés, leurs commentaires sur l'entreprise et l'apprentissage mutuel.



##### DES LOGEMENTS POUR LES SALARIÉS HANDICAPÉS AUX ÉTATS-UNIS

Alcatel-Lucent propose des logements abordables aux salariés handicapés éligibles. Ceux-ci peuvent en faire la demande auprès de leur responsable hiérarchique ou de leur partenaire RH, ou utiliser le formulaire en ligne disponible sur la page Diversité, Inclusion & Conformité de l'intranet. Dans les rares cas où la demande ne peut être satisfaite, d'autres options sont proposées au salarié ou à son responsable afin de trouver une solution. Dans les cas plus complexes, le dossier est examiné par un comité composé de représentants RH et des services de santé. Toutes les informations sur ce dispositif sont rassemblées dans le guide sur la politique RH d'Alcatel-Lucent en Amérique du Nord.



**1 GÉNÉRATIONS & TALENTS EN FRANCE** - Le programme Générations & Talents, développé en partenariat avec l'Association Pour l'Emploi des Cadres, vise à promouvoir la diversité générationnelle au sein d'Alcatel-Lucent et à accompagner la jeune génération tout au long des carrières technologiques et scientifiques.

En 2011, un programme complet a été proposé aux seniors, avec notamment des conférences sur la gestion de carrière et le tutorat. Un second volet prévoyait la mise en place d'un programme de tutorat visant à encourager le partage des savoir-faire entre les salariés. Il a permis de former 41 tuteurs.

**2 DIVERSITÉ GÉNÉRATIONNELLE EN AMÉRIQUE DU NORD** - En Amérique du Nord, le Groupe a chargé son service des relations avec les universités et des programmes étudiants de créer des postes étudiants pour un bénéfice commun. Les stagiaires ont ainsi la possibilité de mettre en pratique leurs connaissances, d'entrer en contact avec des responsables, de découvrir nos activités et de développer leurs qualités humaines en milieu professionnel. En contrepartie, ils apportent à l'entreprise un regard neuf et de nouvelles idées et libèrent le personnel plus expérimenté qui peut ainsi se consacrer davantage à ses missions critiques.



En 2011, ce dispositif a permis de recruter 338 stagiaires à travers l'entreprise. Aux États-Unis, 52 % des diplômés embauchés avaient suivi un stage chez Alcatel-Lucent.

**3 GÉNÉRATION Y EN AUTRICHE** - Ce projet vise à renforcer l'engagement des jeunes talents au sein d'Alcatel-Lucent. Il met l'accent sur la diversité culturelle, le développement des compétences et les activités commerciales. En 2011, le projet a réuni douze jeunes, originaires de huit pays, employés dans les fonctions Coordination de projet, Ressources humaines, Introduction de nouveaux produits, Avant-vente, Solutions spécialisées et Finance. L'équipe a participé à des démonstrations de produits et à des essais, rédigé des communiqués de presse et des études de cas, et animé des démos clients. En 2012, le projet sera reconduit et élargi au Moyen-Orient, à la Turquie et à l'Afrique.

**4 FORMATION PROFESSIONNELLE EN ALLEMAGNE** - En Allemagne, Alcatel-Lucent permet à une centaine d'étudiants d'acquérir, en alternance, une solide formation professionnelle. Durant leurs études universitaires, ils sont employés chez Alcatel-Lucent et peuvent effectuer près de la moitié de leur stage à l'étranger (en Chine ou aux États-Unis, par exemple). Ils apprennent en outre à développer des compétences généralistes (hiérarchisation des priorités, protocole commercial, etc.). Afin de mieux orienter les étudiants dans leur choix de carrière, Alcatel-Lucent coopère avec des écoles locales afin d'établir un dialogue gagnant-gagnant entre l'enseignement et notre industrie innovante.

**5 « BELL.Y » EN BELGIQUE** - L'initiative BELL.Y a été lancée par un groupe de jeunes talents d'Alcatel-Lucent Belgique. Elle regroupe plus de 100 jeunes collaborateurs, de nationalités, formations et domaines différents. Elle organise des conférences,

des sessions de partage de connaissances, des petits-déjeuners et des soirées entre collègues. En 2012, le groupe va étendre ses activités aux départements non techniques (Ventes et Marketing, notamment). En 2011, l'initiative a reçu le prix du public décerné par l'association des métiers de la formation Epsilon.

**6 FRANCE** - En 2009, Alcatel-Lucent France a lancé une initiative visant à renforcer notre image d'employeur, à recruter et à promouvoir notre politique RH via les réseaux sociaux (Facebook<sup>TM(1)</sup>, Twitter). Cette stratégie a permis l'embauche de 100 jeunes talents (Génération Y) en trois mois. Le programme initial comprend trois volets :

- un séminaire avec un atelier sur la stratégie d'Alcatel-Lucent, des discussions avec des membres du comité de direction et les commentaires sur l'entreprise des participants embauchés depuis trois ou six mois ;
- un programme spécifique baptisé *Innovation Break* : rencontres trimestrielles des jeunes salariés pour rechercher et développer des idées innovantes ;
- un atelier « Vis ma vie » où un jeune salarié suit un membre du comité de direction dans sa journée pour découvrir le métier de dirigeant, et vice versa.

Nous renouvelons cette initiative chaque année et invitons les participants à servir de tuteur aux jeunes embauchés des années suivantes.

(1) Facebook est une marque déposée de Facebook, Inc.

# 7.0 DÉVELOPPEMENT DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

## 7.1 PLANIFICATION DES EFFECTIFS

En 2011, nous avons renforcé notre capacité à nous projeter, en termes de capital humain, au-delà de la planification budgétaire sur un an. En accord avec notre stratégie à long terme et des prévisions de performances financières sur plusieurs années, nous avons fixé des objectifs de compétences et de talents nécessaires. Pour une réussite pérenne, il est indispensable de disposer du capital humain compétent et expérimenté requis par nos activités high-tech et d'aligner nos pratiques de recrutement - internes et externes - afin d'attirer les hauts potentiels et de les retenir grâce à des programmes de formation et de développement de carrière efficaces. Cet alignement des compétences essentielles sur l'orientation stratégique de l'entreprise, qui porte sur le portefeuille produits et les performances financières, est fondamental.

Le Groupe peut ainsi gérer son capital humain indépendamment de l'organisation, en répartissant tous les salariés et sous-traitants sur une centaine de profils standard. L'interchangeabilité et la cohérence de la cartographie des talents et compétences dans l'ensemble de l'entreprise se sont formidablement développées et ont permis une augmentation significative du recrutement interne par rapport au recrutement externe.

Outre l'objectif initial de 2011 d'établir un programme sur trois ans pour la planification stratégique à long terme des effectifs, Alcatel-Lucent applique désormais des processus de planification à court terme (cycle de recrutement trimestriel) et à moyen terme (cycle budgétaire/de recrutement annuel), ce qui permet une approche globale complète de la planification des ressources, à tous les niveaux.

### OBJECTIF 2012

**1**

Lancer un programme sur trois ans incluant des plans de développement et des mesures de la performance du capital humain. Capitaliser sur les réalisations 2011 pour améliorer la planification des effectifs à long et moyen termes.

## 7.2 FORMATION DES SALARIÉS

L'entité Formation & Accréditation des Ressources humaines est la principale organisation de formation du Groupe. Elle propose aux clients et aux salariés des formations sur mesure. En 2011, cette organisation a fourni en moyenne 16,25 heures de formation par salarié<sup>(1)</sup>. Environ 40 % de ces formations sont dispensées en ligne (*e-learning*).



### RÉALISATION 2011

1,3 million d'heures de formation en 2011

(1) La publication du nombre total d'heures de formation par genre ou catégorie de salarié n'est pas disponible, nos systèmes n'étant pas actuellement configurés pour collecter ces informations. Nous prévoyons d'améliorer notre système de reporting en 2012.



## JOURNÉE MONDIALE DU DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES

Premier événement du genre, cette journée a été organisée en octobre 2011 par l'Université Alcatel-Lucent pour sensibiliser tous les salariés du Groupe sur les nombreuses possibilités de formation à leur disposition. Tout au long de la journée, des sessions en direct, virtuelles et préenregistrées ont été proposées pour chacune des principales régions du Groupe (Asie-Pacifique, EMEA et Amériques).

Les intervenants invités, internes et externes à Alcatel-Lucent, ont expliqué l'importance stratégique de s'appuyer sur des effectifs hautement qualifiés et compétents pour renforcer la compétitivité de l'entreprise.

L'objectif de cet événement était de permettre aux salariés de mieux appréhender les importants investissements réalisés par l'entreprise pour leur développement professionnel ainsi que les ressources mises à leur disposition pour améliorer leurs performances et leur compétitivité sur le marché. La participation a été excellente et 97 % des salariés interrogés ont déclaré vouloir renouveler l'expérience en 2012.

### FAITS MARQUANTS :

PLUS DE 9200 INSCRITS  
 PLUS DE 4600 PARTICIPANTS VIRTUELS  
 PLUS DE 2000 PARTICIPANTS SUR LE CAMPUS  
 PLUS DE 3000 DEMANDES POUR UNE NOUVELLE ÉDITION

En 2011, l'organisation Formation & Accréditation a été entièrement réorganisée afin de mieux adapter les capacités de formation aux besoins actuels et futurs. Cette évolution doit permettre de gérer la formation comme une activité à part entière axée sur la croissance. Grâce à cette nouvelle approche, les clients et les salariés disposent d'une offre de formation innovante et compétitive.

#### FAIT MARQUANT

##### Formation et protection de l'environnement

L'initiative *Going Green* de l'Université Alcatel-Lucent préconise d'éliminer les impressions papier. Le principe consiste à réduire la consommation de papier en fournissant de la documentation sous forme de fichiers PDF. Fin 2011, 49 % des supports de cours étaient fournis électroniquement (contre 30 % en 2010).



#### OBJECTIFS 2012

##### 1

**Accréditations professionnelles :** doubler le nombre de nouvelles accréditations chez les salariés pour atteindre les 1000 fin 2012.

##### 2

**Formation communautaire :** lancer une formation *Community Learning* pour sept fonctions critiques (< profils stratégiques >) afin de tirer parti du savoir-faire des salariés les plus brillants de l'entreprise.

#### 7.3 UN CADRE GLOBAL

Pour soutenir le développement stratégique des salariés, l'organisation Formation & Accréditation gère le programme *People@Alcatel-Lucent*, un programme d'accréditation et de certification professionnelles axé sur la création de compétences et de talents. Son objectif ? Développer et déployer des programmes de formation à des postes prioritaires identifiés dans le plan de développement stratégique des effectifs. Cette initiative au niveau du Groupe concerne les services, l'avant-vente, la vente et la R&D. Ainsi, *People@Alcatel-Lucent* renforce les liens entre la formation et la planification des effectifs.

En 2011, 550 salariés dans le monde ont obtenu une accréditation professionnelle dans le cadre de 16 programmes de formation de ce type. Il s'agit de chefs de projets clients, d'architectes solutions, de chefs de projets techniques, de planificateurs réseau et de gestionnaires de projet.

#### 7.4 FORMATION EN LIGNE



#### RÉALISATIONS 2011

22 centres de formation dans le monde

40 % des formations internes suivis en ligne

Les collaborateurs ont accès à un vaste choix de formations : sur la plateforme *SkillPort*, pour l'acquisition de compétences en ligne ; via l'outil *Product and Solution Course Navigator*, pour mieux connaître les produits Alcatel-Lucent ;

et via l'outil *Learning2.g0*, qui propose des tutoriels vidéo. Par ailleurs, le système LMS de gestion des formations, géré par l'Université Alcatel-Lucent, est une plateforme mondiale regroupant l'ensemble des modules disponibles. De nouveaux modes d'apprentissage en ligne, tels le concept de *Community Learning*, sont en cours d'introduction, généralement via la plateforme Engage, le réseau social de l'entreprise. L'Université Alcatel-Lucent travaille également au développement d'un environnement d'apprentissage personnalisé, qui proposera à chaque collaborateur un catalogue de modules ciblés, dans les domaines de la conformité, de l'accompagnement professionnel et du développement de compétences d'excellence.

#### OBJECTIF 2013

##### 1

Bâtir une structure de formation au niveau du Groupe combinant l'offre existante et les nouvelles plateformes interactives de formation et de connaissances pour les salariés.

## 8.0 ATTRACTON ET FIDÉLISATION DES TALENTS

**E**n tant qu'entreprise spécialiste des technologies, il est essentiel de montrer l'importance que nous accordons au savoir-faire technique et de promouvoir les carrières de nos innovateurs et experts, plus particulièrement au sein de la R&D.

### 8.1 CARRIÈRES TECHNIQUES

En 2011, nous avons amorcé un programme pilote baptisé *Technical Ladder*. En 2012, nous l'élargissons aux communautés d'ingénieurs et de chercheurs afin de mieux le tester et d'en améliorer le concept et les processus. Nous visons son déploiement mondial d'ici fin 2013.

#### Le programme *Technical Ladder* offrira aux salariés :

- les moyens d'acquérir une véritable expertise dans leur domaine de spécialisation, avec plus de visibilité sur leur évolution de carrière au sein du Groupe ;
- des opportunités de carrière et de développement ;
- la reconnaissance de leur excellence technique et de leurs innovations.

#### OBJECTIF 2013

#### 1

*Technical Ladder* : déploiement de parcours professionnels destinés au personnel technique afin de valoriser les salariés les plus brillants en plus de l'identification des futurs responsables.

### 8.2 GESTION DE LA PERFORMANCE

Lancé en 2011, le dispositif de gestion de la performance, baptisé *OurTalent Dialogue*, repose sur l'instauration d'un dialogue permanent entre le salarié et son responsable hiérarchique afin de permettre :

- au responsable d'orienter, d'établir les priorités, de clarifier les objectifs et de fournir des conseils et des remarques ;
- au salarié de prendre en main son évolution professionnelle.

**En 2012, le dispositif sera axé sur la réalisation des objectifs des salariés, des responsables et de l'entreprise.**

- Sa mise en place est obligatoire dans chaque organisation. Le dialogue salarié/responsable doit être permanent, tout au long de l'année.
- En outre, nous allons renforcer le rôle de responsable d'équipe au sein du Groupe. En effet, s'il est essentiel que les responsables pratiquent les « fondamentaux » (orientation de leurs équipes, accompagnement, développement) pour gérer la performance, cela est également indispensable pour que le Groupe puisse tenir ses engagements.

### OURTALENT DIALOGUE



### OurTalent Dialogue

Fonctions Centrales | Ressources Humaines

A compter du 19 mai 2012, l'URL de l'outil OurTalent devient : [tas-aluperf.taleo.net](http://tas-aluperf.taleo.net)

Ce changement est nécessaire dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle fonctionnalité d'optimisation du réseau.  
 Tous les liens vers OurTalent sur l'intranet Alcatel Lucent seront mis à jour.  
 Si vous avez sauvégarde en signet l'ancienne URL de OurTalent, veuillez la remplacer par la nouvelle.  
 L'outil sera indisponible pendant environ 30 minutes le 19 mai 2012 à 7h00 (heure de Paris)

#### Bienvenue sur le site d'information OurTalent Dialogue

Un dialogue régulier entre salariés et managers sur la définition des objectifs, la performance et la planification du développement de carrière est la clé de notre réussite et de notre satisfaction professionnelle.

Ce site vous propose des conseils et des outils pour vous aider à tirer le meilleur parti de ces échanges constructifs et essentiels.



Quoi de neuf ?

Du nouveau pour OurTalent Dialogue



Présentation du module OurTalent Dialogue

Module de sensibilisation au dialogue entre salariés et managers



Présentation de l'outil en ligne OurTalent Dialogue

Tutoriels et conseils d'utilisation de l'outil en ligne



Portail de l'outil OurTalent Dialogue

Portail de l'outil OurTalent Dialogue.



Ressources didactiques

Ressources didactiques autour du dialogue entre salariés et managers



Processus à double sens

Interviews et vidéos autour du dialogue entre salariés et managers

## FAITS MARQUANTS

### AIESEC

Le partenariat entre Alcatel-Lucent et l'AIESEC, la plus grande organisation internationale gérée par des étudiants, traduit notre engagement à soutenir la formation professionnelle des jeunes. Les stages proposés chaque année au sein du Groupe permettent aux jeunes diplômés d'acquérir des compétences de responsable et une connaissance de l'entreprise. Ils peuvent intégrer les départements Marketing, Communication, Ressources humaines, Finance, Réseaux sous-marins et Réseaux optiques. Depuis le début de ce partenariat en 2004, plus de 300 membres de l'AIESEC ont suivi un stage. En 2011, nous avons proposé 67 stages en France, Belgique, Royaume-Uni, Autriche, Singapour, Thaïlande, Australie, Emirats arabes unis, Égypte, Chine, Italie et Allemagne.

### « YOUNG SCIENCE ACHIEVERS PROGRAM » (YSAP)

L'objectif du programme YSAP est de susciter des vocations chez les jeunes filles et les jeunes issus de minorités ethniques et de les encourager à choisir une carrière dans les domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques.

Durant l'année scolaire 2010-2011, quelque 200 lycéens, dans plus de 25 établissements des états de New York et du New Jersey ont participé au programme, ce qui leur a permis d'obtenir des bourses universitaires, d'être repérés par des entreprises ou de suivre des programmes d'étude reconnus.

### « JUNIOR ACHIEVEMENT » DANS LE NEW JERSEY

L'association Junior Achievement (JA) œuvre pour l'éducation des jeunes dans le domaine des affaires, de l'économie et de la libre entreprise. Dans le New Jersey, les salariés d'Alcatel-Lucent participent au réseau de volontaires JA, qui propose des interventions en milieu scolaire, de la maternelle à la terminale. Les programmes JA abordent sept grands thèmes : les affaires, la citoyenneté, l'économie, l'entrepreneuriat, l'éthique, la finance et le développement de carrière. Cette année, 46 000 élèves participeront à ces programmes dans le New Jersey.



En savoir plus sur Junior Achievement



Pour en savoir plus, voir p. 133

## 8.3 MOBILITÉ INTERNE

Donner à tous les salariés la possibilité de s'épanouir, d'évoluer et d'apporter leur contribution à l'entreprise de façon innovante et stimulante figure parmi les engagements d'Alcatel-Lucent. Le réseau d'opportunités de carrière interne permet aux salariés de publier leur CV et d'indiquer l'évolution professionnelle souhaitée. Tous les postes vacants y sont répertoriés dès leur annonce afin de garantir un marché de l'emploi interne transparent.

Lancé il y a un an, le réseau d'opportunités de carrière interne est un moteur de notre transformation et nous a permis de pourvoir la moitié des postes vacants en 2011. Il s'appuie sur une plateforme Web régulièrement mise à jour, des lettres d'information sur les opportunités d'emploi dans les régions du Groupe et une équipe de recrutement dédiée. Depuis son lancement, des salariés ont pu en bénéficier dans plus de 70 pays. La mobilité interne a augmenté de 48 % en 2010, soulignant l'excellence de ce nouveau service de recrutement. (En 2011, nous avons réalisé 4561 recrutements internes contre 4331 recrutements externes.<sup>(2)</sup>)

Nous améliorons l'expérience des candidats internes en établissant un réservoir de talents diversifié, dans lequel hommes et femmes sont représentés

(2) La publication de la proportion de cadres dirigeants recrutés au sein de la communauté locale n'est pas disponible, nos systèmes n'étant pas actuellement configurés pour collecter ces informations. Nous prévoyons d'améliorer notre système de reporting en 2012.

## OurTalent Recruiting

Fonctions Centrales | Ressources Humaines



### Bienvenue sur OurTalent Recruiting

OurTalent Recruiting vous permet de télécharger votre profil personnel et votre CV, mais aussi de rechercher des offres d'emploi internes aux quatre coins du monde pour relever de nouveaux défis et découvrir de nouveaux horizons.

Manager ou professionnel RH, vous y trouverez toutes les ressources nécessaires pour vous aider dans votre sélection du meilleur candidat.



Internal Job  
Opportunity Market  
(IJOM)

Le réseau d'opportunités de carrières internes est ouvert à tous



Portail de l'outil  
OurTalent Recruiting

↳ Portail Salarié  
Portail Manager  
Portail RH



Partagez vos commentaires et vos idées à propos du processus, de l'outil et des ressources



Comment trouver votre prochaine opportunité de carrière interne



Comment gérer votre processus de recrutement



Comment soutenir les besoins en recrutement du business

▲ Réseau d'opportunités de carrière interne : la plateforme OurTalent Recruiting

## RÉALISATIONS 2011

Déploiement réussi dans 72 pays

Mobilité interne en hausse de 48 %  
par rapport à 2010

à part égale, et en communiquant régulièrement sur les opportunités de développement interne pour favoriser l'évolution de carrière de nos salariés.

Alcatel-Lucent souhaite garantir le développement de carrière et l'accès à des postes à responsabilité à tous les salariés, partout où nous opérons. Le Groupe vise à attirer les leaders les plus talentueux tout en respectant ses politiques de diversité en matière de recrutement chaque fois qu'un recrutement externe est requis. Aussi prévoyons-nous de réduire notre programme d'expatriation et de transférer les compétences aux équipes locales afin de pouvoir rapatrier les expatriés et de renforcer les capacités globales du Groupe.

#### **8.4 RÉMUNÉRATION**

Nous avons renouvelé notre engagement visant à assurer à nos salariés des rémunérations qui soient, pour chaque pays, comparables à ce que proposent les autres grandes entreprises du secteur. Par ailleurs, notre politique de rémunération cherche à trouver un nouvel équilibre entre plusieurs éléments :

- Clarté : critères communs d'attribution de primes à l'échelle mondiale
- Simplicité : niveaux de réalisation des objectifs définis clairement pour tous les salariés concernés
- Approche globale : politique commune de stimulation des ventes, attribution annuelle d'actions et harmonisation des politiques à l'échelle mondiale

À l'aune de ces critères, notre structure de rémunération reflète à la fois les performances des individus et celles du Groupe. Notre politique consiste à rémunérer équitablement tous les collaborateurs, quel que soit leur sexe, leur origine ethnique ou leur handicap.

Alcatel-Lucent s'attache à anticiper et préparer le profil de son capital humain, à récompenser l'acquisition de compétences favorisant l'innovation et à assurer l'engagement sur le long terme. Pour ce faire, nous déployons des politiques, processus et outils de valorisation spécifiques et adaptés.

## **9.0 DÉVELOPPEMENT DES TALENTS**

### **9.1 DÉVELOPPEMENT PERSONNEL**

Alcatel-Lucent a défini un nouveau profil de leadership afin de préciser les compétences et qualités requises par les responsables. Nous avons également revu le processus d'identification des talents pour assurer les besoins actuels et futurs du Groupe. Il permettra d'identifier les hauts potentiels qui constitueront un réservoir solide et diversifié de futurs responsables et qui seront formés, de manière ciblée, à occuper les plus hauts postes.

Nous prévoyons de déployer de nouveaux programmes de développement du leadership. Ils reposeront sur les éléments les plus efficaces de nos programmes actuels et intégreront des nouveautés destinées à soutenir le développement d'une nouvelle génération de dirigeants. Ils s'articuleront autour des grands enjeux d'Alcatel-Lucent, des nouveaux profils de leadership et des valeurs de l'entreprise.

#### **9.1.1 Nouveau plan de gestion de la succession et des futurs dirigeants**

Alcatel-Lucent a toujours investi dans l'identification et le développement de ses futurs dirigeants. Après examen minutieux de l'ensemble de nos pratiques, nous avons établi en 2011 un nouveau plan de gestion des futurs dirigeants, baptisé *Leadership Pipeline*. Il vise l'excellence

et la diversité et repose sur trois volets : identifier les talents de manière cohérente à tous les niveaux du Groupe, permettre leur mobilité géographique et fonctionnelle, et accélérer leur développement. Les Ressources humaines assurent l'exécution de cette stratégie en accompagnant les responsables d'équipe et les talents, et en gérant le processus d'identification, de mobilité et de développement.

Le nouveau profil de leadership est l'une des principales composantes de cette stratégie. Il décrit les grandes qualités requises chez les dirigeants d'Alcatel-Lucent, et constitue la base d'une série de programmes et d'outils de développement, tels que le programme *360° Feedback*, un outil en ligne qui permet aux collaborateurs et aux responsables de découvrir comment ils sont perçus par leur équipe, par rapport au profil de leadership d'Alcatel-Lucent.

### **OBJECTIF 2012**

**1**

**Plan de gestion de la succession et des futurs dirigeants** – Poursuite des efforts 2011 avec le déploiement d'un processus d'excellence pour l'identification des hauts potentiels, la constitution d'un réservoir de « successeurs potentiels » et un nouveau programme pilote de développement du leadership.

### 9.1.2 Nouveau programme de développement du leadership pour les hauts potentiels

Des programmes de développement du leadership sont spécifiquement proposés à la population à haut potentiel. Ils visent à libérer les capacités de leadership et à renforcer l'efficacité au niveau organisationnel afin d'améliorer la performance du Groupe.

Cette offre personnalisée s'appuie sur trois dispositifs : un centre de développement, un séminaire d'une semaine sur l'identité et les défis personnels en matière de leadership, et une seconde semaine consacrée au leadership collectif.

### FAITS MARQUANTS 2011

En 2011, notre objectif était que 80 % des collaborateurs à haut potentiel aient changé de fonction au cours des trois dernières années. Nous avons fait d'importants progrès dans ce sens, les hauts potentiels ayant bénéficié de nouvelles opportunités lors de la réorganisation de la région EMOA et de la création de l'organisation Assurance Qualité & Livraisons Clients.

En 2011, 224 collaborateurs ont commencé le programme de développement du leadership.

Le plan de gestion de la succession et des futurs dirigeants a permis d'améliorer significativement nos bonnes pratiques. Nous poursuivrons cet objectif en 2012.

Alcatel-Lucent gère ses collaborateurs et ses dirigeants de façon unique. Nous les encourageons à mieux se connaître, à développer leurs points forts et leur motivation pour réussir dans leur mission. En tenons compte de notre nouveau processus d'identification des talents et des commentaires des cadres dirigeants, nous redéfinissons actuellement notre programme de développement du leadership pour renforcer l'efficacité des futurs dirigeants, notamment leur capacité collective à devenir chefs de file sur différents marchés, aujourd'hui et demain. Plusieurs séminaires pilotes seront organisés courant 2012.

### 9.2 TUTORAT

Pour la sixième année consécutive, Alcatel-Lucent participe au programme Passeport Avenir, un partenariat public/privé qui vise à aider les jeunes issus de quartiers défavorisés en France. Anciennement connu sous le nom de Cercle Passeport Télécoms, le programme rassemble 12 entreprises du secteur et instances du gouvernement français. À travers un système de parrainage et de tutorat, Passeport Avenir aide des jeunes à intégrer les meilleures universités et écoles de commerce et d'ingénieurs de France.

### 9.2.1 Premier forum Passeport Avenir à Suffren

Le 31 mars, 150 étudiants et les équipes RH des neuf entreprises partenaires (Alcatel-Lucent, Accenture, Cap Gemini, Atos Origin, France Telecom/Orange, SFR, Sagemcom, la SNCF et Gemalto) se sont réunis au siège d'Alcatel-Lucent à l'occasion du premier forum « Stage professionnel et contrat d'apprentissage » organisé par Passeport Avenir et soutenu par la Fondation Alcatel-Lucent. Pour nombre d'étudiants, il s'agissait d'un premier contact avec le monde de l'entreprise, l'occasion d'une découverte mutuelle avec les recruteurs. Pour l'année scolaire 2011-2012, Alcatel-Lucent mobilise plus de 200 bénévoles : 120 tuteurs en France et 80 aux États-Unis. Chaque tuteur supervise un ou deux étudiants dans le cadre d'un tutorat et d'un partage des connaissances. D'autre part, la Fondation Alcatel-Lucent encourage tous les participants à améliorer leur anglais en conversant avec des tuteurs américains.

 [En savoir plus sur le programme Passeport Avenir](#)



Voir la vidéo



Pour accéder à la réalité augmentée sur votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



[En savoir plus](#)

# 10.0 FLEXIBILITÉ DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

## 10.1 TÉLÉTRAVAIL

La flexibilité de l'organisation du travail est largement reconnue comme participant à une meilleure productivité. Elle contribue également à la réduction des coûts immobiliers, des dépenses d'exploitation et de l'impact environnemental.

Pour témoigner de son engagement en faveur d'un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le Groupe a mis en œuvre des politiques de télétravail dans l'ensemble des pays et régions où il emploie un nombre significatif de salariés.

### OBJECTIF 2012

1

Etendre le nombre de pays appliquant des politiques de télétravail et déployer des accords en Chine et en Inde d'ici fin 2012.

L'Université Alcatel-Lucent déploie actuellement un site Web dédié au télétravail. Il propose aux collaborateurs du Groupe des ressources destinées à améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, à augmenter leur efficacité et à améliorer leur gestion du temps.

### Télétravail en Europe

En 2008, un accord d'entreprise sur le télétravail a été mis au point en collaboration avec les principales organisations syndicales d'Alcatel-Lucent en Europe (ECID). Aujourd'hui, des programmes de télétravail sont opérationnels dans de nombreux établissements d'Alcatel-Lucent, en France, en Belgique, en Espagne, en Italie et en Allemagne. Ils concernent des salariés de différentes organisations et dont l'ancienneté est variable.

Tous les salariés peuvent travailler à distance, à condition que l'analyse des tâches liées à leur fonction y soit favorable et que le choix du télétravail ait fait l'objet d'un accord mutuel entre le salarié, son responsable et le service RH.

### Télétravail à Singapour

Alcatel-Lucent Singapour a officiellement annoncé sa politique de télétravail en septembre 2011. Elle offre un environnement de travail plus souple aux salariés afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'entreprise.

Selon l'accord, tout salarié peut demander à travailler depuis son domicile ou un autre lieu, le cas échéant. L'entreprise examine le dossier afin de déterminer si la fonction du salarié est compatible avec le télétravail et si le lieu choisi présente toutes les conditions de sécurité requises.

### Club social en Malaisie

Afin de renforcer le lien social et d'améliorer l'environnement de travail, Alcatel-Lucent Malaisie a créé un club social destiné aux salariés.

### INITIATIVES LOCALES

Au programme : bowling, tennis de table, football en salle, billard et fléchettes. Pour renforcer la communication et annoncer les manifestations internes, une lettre d'information est également diffusée tous les trimestres. Des déjeuners ont ainsi été organisés pour célébrer la diversité ethnique de l'entreprise, reflet de la population multiraciale de la Malaisie.

### Petite enfance en France

Dans le cadre du projet « Crèche », signé en 2007, la crèche « Les Lucioles » de Vélizy accueille 26 enfants de salariés d'Alcatel-Lucent. Depuis, le Groupe a adhéré au Club Crèches & Entreprises, et dispose de places réservées dans des établissements d'accueil de jeunes enfants à proximité de ses établissements d'Ormes, Saclay, Villarceaux et Colombes. Au total, en 2011, 69 enfants ont bénéficié de ces services. Les frais d'inscription sont assurés par le Groupe, les frais de garde étant à la charge des parents.

### Service de conciergerie en France

Afin de faciliter le quotidien des salariés, leur faire gagner du temps et les aider à mieux concilier vie privée et vie professionnelle, Alcatel-Lucent France a mis en place un service de conciergerie sur ses sites de Vélizy et Villarceaux. Ouvert à l'ensemble des salariés, ce service leur permet de déléguer de nombreuses tâches : nettoyage à sec, cordonnerie, travaux de couture, administration, réception de colis, lavage de voiture et services à domicile (ménage, petits travaux, etc.). L'adhésion est gratuite. En 2011, le service comptait 822 adhérents, dont 54 % d'hommes entre 30 et 49 ans, selon l'enquête de satisfaction réalisée.

## 10.2 SERVICES AUX SALARIÉS

Afin d'offrir à ses salariés les meilleures conditions de travail, le Groupe propose sur site des services permettant d'alléger les contraintes quotidiennes générées par l'activité professionnelle. Ceci se traduit par une multitude de services financés ou organisés par le Groupe.

# 11.0 RÉORGANISATION ET RESTRUCTURATION

En 2012, le Groupe va poursuivre les réorganisations et les restructurations. Afin de répartir au mieux les compétences et les talents des salariés au sein de l'entreprise, nous allons lancer un programme spécifique d'optimisation début 2012. Baptisé GROW (Grow Redeploy & Optimize our Workforce), il garantira le redéploiement des talents pour servir au mieux le marché.

# ET SI CHANGER LE MONDE ÉTAIT UNE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE ? SOCIÉTÉ

Alcatel-Lucent conçoit les réseaux qui fédèrent les peuples, les entreprises, les pays, les continents. Nous sommes engagés à créer des solutions plus durables, plus abordables et plus accessibles, avec une seule mission : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté**. Nos moyens d'action ? Notre architecture High Leverage Network™, nos travaux de recherche, nos partenariats pour l'éducation, nos relations institutionnelles, nos parties prenantes et nos programmes de philanthropie.

# 1.0 APPROCHE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



“

« Nous avons besoin d'une croissance intelligente : elle doit être inclusive, durable et aider les gens à vivre mieux. »

JEONG KIM  
PRÉSIDENT DES BELL LABS ET  
DIRECTEUR DE LA STRATÉGIE  
D'ALCATEL-LUCENT

## 1.1 DE L'IMPORTANCE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

En aspirant à révéler tout le potentiel d'un monde connecté, notre entreprise a un impact positif sur les communautés au sein desquelles elle est présente. Faire tomber les barrières grâce à des outils intelligents, donner au monde les moyens de communiquer et d'être connecté, tel est notre cœur de métier. Nos applications, solutions et produits innovants sont respectueux de l'environnement et contribuent à la croissance socioéconomique via l'inclusion numérique car ils offrent aux citoyens du monde un meilleur accès à l'information, à l'économie et à l'éducation.

L'inclusion numérique et l'accès à la connectivité sont étroitement liés à notre stratégie de portefeuille. Grâce à notre architecture High Leverage Network™ (HLN) et à notre offre d'applications, nous fournissons des solutions et des produits innovants et durables, qui favorisent une connectivité et un accès universels à l'information, ainsi que de nouvelles opportunités en termes d'économie et d'éducation.

Alcatel-Lucent est convaincu que le remède à la fracture numérique est une infrastructure fiable, abordable et durable. Mobile ou fixe, celle-ci doit permettre d'atteindre des populations clés et être suffisamment robuste pour prendre en charge un large choix d'applications à forte valeur ajoutée. Ces critères sont au centre de la stratégie HLN, de la recherche et du développement des produits, et sont illustrés par nos actions avec nos parties prenantes pour promouvoir les avantages de l'inclusion numérique.

Alcatel-Lucent étend l'impact positif de ses produits sur les populations grâce aux innovations mises au point avec les grandes universités ou les communautés dans les domaines de l'énergie, de l'éducation, de la santé et de la sécurité alimentaire. Nos activités à but philanthropique accompagnent nos efforts en faveur de l'égalité des chances, sans distinction d'origine ou de situation géographique, principe démocratique fondamental. Parce qu'elles offrent un accès universel à l'information et favorisent la liberté d'expression, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont un impact positif sur l'éducation et le développement socioéconomique des peuples et contribuent, à terme, au développement de la démocratie.



## NOTRE ENGAGEMENT

Révéler tout le potentiel d'un monde connecté en développant et en déployant des solutions de communication abordables et durables. Ces solutions doivent élargir l'accès à l'éducation et à l'information, tout en soutenant durablement le développement socioéconomique des pays et des citoyens du monde. Notre stratégie High Leverage Network et notre offre de produits, de solutions et d'applications favorisent l'inclusion numérique pour une connectivité à l'échelle mondiale. Les modes de vie et de travail de milliards d'individus se verront transformés, leur qualité de vie améliorée, et leurs opportunités multipliées.

En tant qu'entreprise et en tant qu'individus, nous souhaitons jouer notre rôle de citoyens, avec fierté et passion, au sein des communautés où nous sommes implantés partout dans le monde.

Pour en savoir plus sur l'innovation et les communautés, voir p. 126

Pour en savoir plus sur l'innovation sociale, voir p. 128

Pour en savoir plus sur l'inclusion numérique, voir p. 36

Pour en savoir plus sur l'accès à l'éducation, voir p. 129

En 2011, l'équipe en charge de la connaissance du marché et des clients d'Alcatel-Lucent a étudié 52 villes afin de mieux comprendre la dynamique des projets de développement de villes intelligentes et d'identifier les applications et solutions pouvant générer des bénéfices socioéconomiques et environnementaux.

 Pour en savoir plus, voir p. 88



CHATTANOOGA, TN,  
UNE VILLE INTELLIGENTE



Voir la vidéo



En savoir plus



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo



### Réseau High Leverage Network et accès universel

L'architecture High Leverage Network (HLN) d'Alcatel-Lucent offre une capacité haut débit à tous les utilisateurs, quels que soient le terminal et la localisation. La consommation énergétique est réduite et l'efficacité renforcée. Notre portefeuille de produits d'accès est un des éléments clés de cette architecture. Il permet un

En 2010, les Bell Labs ont réalisé une étude et conçu un modèle en partenariat avec le Forum économique mondial afin de comprendre l'impact d'un accès universel sur le développement économique et social.

 En savoir plus

En février 2012, Alcatel-Lucent et des acteurs néo-zélandais majeurs ont mis en application ce modèle pour renforcer les investissements dans le ultrahaut débit et la *Rural Broadband Initiative* à travers le pays.

Ce même modèle a également été appliqué au Kenya. Il a révélé qu'un accès universel peut améliorer de 1 % l'indice du développement humain, soit l'équivalent de 400 000 enfants kényans supplémentaires ayant accès à l'éducation et d'une accélération de 36 % de l'impact de la connectivité mobile, en valeur de PIB. Pour répondre à ce type de défis, le portefeuille d'Alcatel-Lucent propose une infrastructure d'accès universel dotée de services et d'applications à valeur ajoutée dans des domaines critiques, tels que la santé et l'éducation en ligne.

### Réseau High Leverage Network et accès universel

L'architecture High Leverage Network (HLN) d'Alcatel-Lucent offre une capacité haut débit à tous les utilisateurs, quels que soient le terminal et la localisation. La consommation énergétique est réduite et l'efficacité renforcée. Notre portefeuille de produits d'accès est un des éléments clés de cette architecture. Il permet un

“

« L'étude montre que les investissements dans le ultrahaut débit et la *Rural Broadband Initiative* sont amortis : cinq milliards d'augmentation du PIB sur les 20 ans d'existence de ce programme. Cette étude a porté sur des applications comme le télétravail, la visioconférence haute définition, la formation en ligne, les consultations médicales en ligne, le suivi des patients à distance, des cours à distance, la gestion en ligne du bétail et le *cloud computing*. Elle montre par ailleurs que les bénéfices du ultrahaut débit compensent largement l'impact du déploiement de ce type de réseaux sur le PIB. »

ANDREW MILLER  
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ALCATEL-  
LUCENT NOUVELLE-ZÉLANDE

des fonctions réseau intelligentes afin de fournir la meilleure qualité d'expérience possible, quels que soient le terminal utilisé et la situation géographique, dans les pays les plus avancés comme dans les pays émergents.

Tout en maximisant le retour sur investissement des réseaux actuels, l'approche convergée tout-IP de l'accès fixe et mobile, utilisée dans l'architecture HLN, ouvre la voie à la prochaine génération de réseaux d'accès ouvert. Ses avantages ? Plus de capacité et des débits plus rapides pour une consommation d'énergie, un besoin d'espace et des coûts d'exploitation revus à la baisse.

 En savoir plus sur l'infrastructure HLN et le réseau universel

Dans le cadre de notre stratégie HLN, nous développons des réseaux haut débit mobile

### CHIFFRE CLÉ

Les solutions basées sur  
l'architecture HLN représentent  
48 % des ventes réseau d'Alcatel-  
Lucent (4<sup>ème</sup> trimestre 2011).

pour la prochaine génération d'applications et d'utilisateurs. Notre solution lightRadio™ est la promesse de réseaux mobiles plus simples, plus éco-efficaces et plus économiques. En remplaçant un site cellulaire par une antenne miniaturisée et en tirant parti des avancées attendues du backhauling hertzien et de la compression, cette technologie permettra d'étendre

facilement la couverture haut débit et de combattre la fracture numérique.

La solution lightRadio représente une formidable opportunité dans un monde où la demande de communications mobiles explose : le marché mondial potentiel des équipements radio multi-technologies devrait s'élever à 12 milliards d'euros en 2014, soit plus de 55 % du marché RAN mobile total. Le marché potentiel cumulé devrait dépasser les 100 milliards d'euros pour la période 2011-2018. Cinq des principaux fournisseurs de services au monde, dont China Mobile, ont voulu tester notre solution lightRadio. Aux côtés de Telefónica, nous avons fait la démonstration d'un réseau 4G lightRadio lors du Mobile World Congress en février 2012.

#### En savoir plus sur lightRadio



Les solutions d'accès haut débit sur fibre et cuivre d'Alcatel-Lucent offrent des débits toujours plus rapides aux différents fournisseurs de services, entreprises de service public, gouvernements et particuliers. Elles répondent aux objectifs d'accès universel et permettent de réduire la fracture numérique. Notre solution fibre, ISAM FX, la plus performante du marché, accompagne les déploiements FTTH (*fiber to the home*) à grande échelle. En septembre 2011, nous avons commercialisé la première technologie de vectorisation VDSL2 autorisant 100 Mbit/s sur cuivre (sur 400 m).

#### En savoir plus sur notre portefeuille Fixe

Les microcellules (cellules Femto) sont des stations de base miniatures qui peuvent équiper le domicile d'un particulier ou une entreprise. Elles optimisent la couverture et la portée des services voix et données haut débit. Avec ses clients, Alcatel-Lucent mènent des pilotes en zones rurales afin d'étudier de nouveaux services et applications : nous testons les microcellules pour fournir aux abonnés des services qui ouvrent des opportunités en termes d'éducation et de revenus.

#### En savoir plus sur les microcellules

**Le portefeuille d'Alcatel-Lucent propose des produits et services innovants pour l'accès universel, comme en témoignent les exemples suivants :**

**AOÛT 2011** – Alcatel-Lucent signe un accord partenaire pour le développement de l'infrastructure haut débit en Pologne. Il s'agit du plus grand projet TIC européen.

**SEPTEMBRE 2011** – Alcatel-Lucent participe à l'extension du réseau de China Telecom afin de fournir des services haut débit mobile d'excellente qualité à 26 millions d'utilisateurs.

**OCTOBRE 2011** – La ville de Charlotte, en Caroline du Nord, signe un contrat avec Alcatel-Lucent pour le déploiement d'un réseau LTE de sécurité public dans le spectre de fréquences 700 MHz. Ce réseau haut débit dernier cri améliorera la fiabilité des données pour les équipes de premiers secours et permettra d'utiliser des outils ultramodernes tels que la vidéo mobile, les applications de reconnaissance faciale et digitale et les systèmes d'interopérabilité entre les équipes de premiers secours et les hôpitaux.

**OCTOBRE 2011** – Alcatel-Lucent aide Rostelecom à établir des connexions ultrarapides entre l'Europe et le Moyen-Orient en déployant la première technologie optique 100G cohérente en Russie et dans la Communauté des États indépendants.

**DÉCEMBRE 2011** – Alcatel-Lucent lance de nouvelles solutions optiques autorisant des transmissions à 100 Gbit/s sur des distances beaucoup plus longues et sur tous types de fibres. Grâce à elles, les fournisseurs de services peuvent ainsi mieux répondre à l'explosion de la demande pour les services haut débit comme la vidéo.

**FÉVRIER 2012** – América Móvil choisit Alcatel-Lucent pour assurer le déploiement du haut débit mobile de nouvelle génération et utilise la solution lightRadio dans le cadre de son projet de déploiement en Amérique latine basé sur la technologie LTE.

**MAI 2011** – Alcatel-Lucent inaugure un centre technologique de pointe au Brésil et présente la vidéo 4G LTE, les services *cloud* ou de géolocalisation.

**AOÛT 2011** – Alcatel-Lucent lance les services Femto dans le nord-ouest de la Russie et étend ainsi la capacité et la couverture du réseau 3G de VimpelCom aux bâtiments, bureaux et lieux à forte densité de trafic.

**SEPTEMBRE 2011** – Alcatel-Lucent lance la solution VDSL2, une solution ultrahaut débit qui permet aux opérateurs d'améliorer leurs réseaux cuivre avec la fibre pour fournir aujourd'hui les capacités haut débit de demain et favoriser l'accès universel.

**OCTOBRE 2011** – Alcatel-Lucent et Etisalat décident d'améliorer la fourniture de services haut débit mobile dans les Emirats arabes unis avec la solution lightRadio. Ensemble, ils définissent des solutions plus intelligentes, plus éco-efficaces et plus rentables afin de répondre à l'augmentation de la demande mondiale pour des services Internet mobile.

**NOVEMBRE 2011** – China Unicom et Alcatel-Lucent conçoivent l'un des plus grands réseaux d'accès sur fibre pour répondre à l'essor de la demande en services ultrahaut débit en Chine.

**FÉVRIER 2012** – Lors du Mobile World Congress, Alcatel-Lucent, en partenariat avec Telefónica, fait la démonstration live d'un réseau 4G utilisant la solution lightRadio, qui réduit de manière significative le coût total de possession et améliore la couverture et la capacité réseau.

**FÉVRIER 2012** – Alcatel-Lucent et China Mobile signent un accord de co-création d'une architecture lightRadio. Objectifs : accélérer et améliorer la fourniture de services ultrahaut débit mobile en Chine de façon durable et répondre à l'explosion de la demande.

## 1.2 IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS



BEN VERWAAYEN  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
DALCATEL-LUCENT



[Voir la vidéo](#)  
[« Réponse à une jeune fille nommée Kripi »](#)



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

[En savoir plus](#)



### NOTRE ENGAGEMENT

Alcatel-Lucent est un fournisseur mondial de solutions de communication. Nous sommes convaincus que l'amélioration des capacités de communication d'un pays a des répercussions positives sur l'ensemble de ses citoyens : elle crée des opportunités, participe au bien-être culturel et économique, et favorise la démocratie. Nous croyons fermement que des services de communication fiables, abordables et accessibles au plus grand nombre sont indispensables au développement socioéconomique.

Nos solutions et services sont conçus pour aider le monde à communiquer plus et plus facilement. Une infrastructure de télécommunications robuste favorise le progrès économique et social : elle encourage l'égalité grâce à la démocratisation des informations et incite au respect des droits de l'homme.

**Dans les pays où nous sommes présents, notre entreprise et nos produits respectent les normes, les lois et réglementations locales, particulièrement en matière de droits de l'homme. Dans sa sphère d'influence, Alcatel-Lucent respecte :**

- les principes des droits de l'homme tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme,
- les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme,
- les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies,
- la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail,
- les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques à l'intention des entreprises multinationales.

Notre entreprise a un impact positif sur les populations des pays où elle intervient. Alcatel-Lucent met en œuvre des procédures et des politiques qui prônent l'emploi de personnel local, l'évaluation des fournisseurs locaux, la réduction de l'impact environnemental et le développement de programmes visant à améliorer la qualité de vie dans les différentes communautés à travers le monde.

Nous utilisons des indicateurs environnementaux, sociaux et économiques pour évaluer l'impact de nos programmes dans les différentes communautés. Nous mesurons ainsi le succès de nos initiatives en matière d'inclusion numérique sur la base des éléments suivants :

- temps utilisateur dédié à l'utilisation de la technologie,
- amélioration de la qualité de vie utilisateur,
- changements sociaux et bénéfices environnementaux au sein de la communauté,
- bénéfices en termes d'image,
- revenus.



### 1.3 COMMUNAUTÉS ET INNOVATION

Une opportunité unique s'offre à Alcatel-Lucent de comprendre les dynamiques qui animent les différentes communautés, d'identifier les tendances émergentes des réseaux sociaux et, par conséquent, de déterminer les besoins technologiques des clients.

Alcatel-Lucent s'engage à fournir un accès universel et développe,



**SANDY PENTLAND**  
DIRECTEUR DE  
LABORATOIRE AU MIT




[Voir la vidéo](#)  
« Que faire avec cinq milliards de téléphones ? »



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :  
1. Téléchargez l'application  
en visant le code QR  
2. Visez l'image de la vidéo

[En savoir plus](#)



dans ce sens, de nouveaux produits, solutions et services. Nous participons également à des initiatives connexes et des études de marchés afin de mieux comprendre les besoins actuels.

**EN 2011, L'ÉQUIPE EN CHARGE DE LA CONNAISSANCE DU MARCHÉ ET DES CLIENTS A AINSI ÉTUĐÉ LE NOUVEAU PHÉNOMÈNE DIT DE « NÉO-URBANISATION ».**

La « néo-urbanisation » est une nouvelle grande tendance qui émerge dans le monde, notamment en Inde. Elle consiste à étendre aux communautés rurales et semi-rurales les bénéfices et opportunités des zones urbaines. Par exemple, les habitants des zones rurales gagnent l'accès à de nombreux services urbains tels que la banque, l'assurance, la santé, les loisirs et l'éducation. Ce phénomène est susceptible de transformer les besoins du marché en renforçant les moyens des populations.

L'étude de notre équipe a porté sur le rôle moteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le développement socioéconomique, l'effacement des frontières entre vie urbaine et vie rurale et le renforcement de la tendance à la néo-urbanisation. L'observation de ce phénomène, la façon dont il affecte la vie des populations concernées et les différents facteurs socioéconomiques qui l'influencent, a révélé un changement de paradigme qui concerne des milliards d'individus dans le monde.



“

Rajesh, cadre commercial dans une société qui produit des adhésifs industriels, vit dans le village de Kankrol dans la région de la capitale indienne. Il utilise son téléphone portable pour rechercher des informations locales et trouver des clients potentiels. Un gain de temps et d'énergie qui lui a permis de développer son activité et qui lui évite de toujours faire du porte-à-porte pour trouver de nouveaux prospects.

Rajesh identifie en amont des clients potentiels grâce aux TIC. Il a augmenté ses revenus et gère son temps plus efficacement.

Les zones « néo-urbanisées » sont une puissante alternative aux villes traditionnelles. Elles offrent des opportunités aux citoyens et leur permettent d'en créer. La démocratisation de l'information favorise la coopération et le développement socioéconomique partout dans le monde. Alcatel-Lucent va continuer à explorer ce phénomène et partagera ses découvertes avec ses clients au fil du temps. Son objectif est de proposer des solutions réseau qui libèrent le plein potentiel de tous et renforcent l'inclusion numérique à l'échelle mondiale.



▲ Les discussions avec les villageois ont permis de prendre conscience du potentiel des TIC dans les pays en développement

 [En savoir plus sur la néo-urbanisation](#)

 [Lire nos derniers billets de blog sur la néo-urbanisation](#)

**NÉO-URBANISATION,  
UN CHANGEMENT DE  
PARADIGME**



[Voir la vidéo](#)

**1.4 ACCÈS À L'ÉDUCATION**  
 L'an passé, plus de 90 millions d'étudiants dans le monde étaient inscrits à des programmes d'enseignement supérieur et ce chiffre devrait atteindre 150 millions d'ici 2025. De nouveaux outils et de nouvelles approches sont donc nécessaires pour permettre aux systèmes éducatifs d'assurer leur mission et pour donner accès à l'éducation.

Dans les communautés où l'entreprise est implantée, Alcatel-Lucent soutient diverses initiatives en faveur du progrès social et de la compétitivité : nous étudions de nouveaux types de partenariats et de modèles économiques avec nos clients et partenaires.

#### En 2011, nous avons notamment réalisé les démarches suivantes :

- Alcatel-Lucent a conclu des partenariats avec le gouvernement fédéral du Canada et le gouvernement de la province du Québec, les entreprises Eeyou Communications Network et Hydro-Québec et les communautés cries locales. Objectif du projet : fournir du haut débit aux régions rurales isolées du nord du Québec. Le réseau haut débit que nous avons déployé permet par ailleurs d'assurer un large choix de services : télémédecine, formation à distance, Internet haut débit, transfert massif de données, réseaux communautaires, visioconférence, services communautaires mobiles et fixes. Le projet avait également pour but de former les jeunes des communautés

cries aux technologies télécoms et de leur dispenser les notions d'informatique essentielles pour la gestion autonome de leur réseau. Au final, création d'emplois et valorisation des diverses compétences présentes au sein de la communauté sont venues couronner le projet.

#### FAIT MARQUANT 2011

L'un de nos engagements pour l'année 2011 a été la signature d'un protocole d'accord avec l'AMREF pour la formation du personnel de santé via des terminaux mobiles.

En étroite collaboration avec l'AMREF, nous avons étudié différentes solutions et stratégies visant à assurer, de façon pérenne, la formation sur mobiles. Un pilote et un déploiement sont prévus en 2012.

Nous avons poursuivi notre action pour que les adultes aient accès à la formation depuis des terminaux mobiles. En partenariat avec la Fondation Africaine de Recherche en Médecine (*African Medical and Research Foundation*, AMREF), nous tentons de répondre à l'un des défis majeurs de l'Afrique subsaharienne, à savoir son déficit en personnel de santé, estimé à 3,4 millions de personnes. Notre projet commun a pour objectif de faciliter l'accès à la formation version mobile (*mlearning*) pour que les personnes puissent acquérir des compétences professionnelles essentielles qui

profiteront à l'ensemble de la communauté.

- Conformément à notre engagement, nous avons continué à accompagner les gouvernements dans leur reconversion en « entreprises dynamiques ». Depuis son inauguration en mai 2011, le centre de traitement des données du gouvernement fidjien a pu améliorer son efficacité opérationnelle, réduire ses coûts et renforcer les interactions entre les citoyens et les entreprises. Cet accompagnement permet une plus grande transparence des systèmes et processus gouvernementaux et une productivité accrue.
- Au Laos, nous avons poursuivi la mise en œuvre d'un projet éducatif basé sur les TIC, ayant pour but de fournir un accès universel aux connaissances et d'étendre le portefeuille pédagogique du pays. Ce projet a permis de mettre en place de sessions de formation multimédias et de renforcer les compétences techniques des étudiants et des formateurs.
- En octobre 2011, nous avons soutenu le lancement du *mLearning* au Ghana, destiné à adapter le système éducatif au marché de l'emploi. Ce projet vise à accroître l'embauche des diplômés en tirant parti des TIC et à renforcer l'attrait du Ghana pour les investissements. L'initiative *mLearning* compte au nombre des activités 2011-2012 prévues par le *ICT Global Agenda Council* du Forum économique mondial.

▶ Pour en savoir plus sur l'initiative *mLearning*, voir p. 27, 36

- Dans le cadre de notre présidence du *ICT Global Agenda Council*, nous avons poursuivi l'étude du projet d'*« éducation pour tous »* à travers les innovations et applications de *mLearning*. À l'occasion du *Mobile World Congress* en février 2012, Alcatel-Lucent et le Forum économique mondial ont présenté un livre blanc sur la formation version mobile intitulé « *Accelerating the Adoption of mLearning: A Call for Collective and Collaborative Action* » [Accélérer l'adoption de la formation mobile : appel à une action collective et collaborative]. Ce document, publié en collaboration avec des experts du monde entier, examine la façon dont les TIC peuvent encourager l'adoption et le développement des projets de *mLearning*.

🔗 En savoir plus

↗ Pour en savoir plus sur le Forum économique mondial, voir p. 27, 32

- Les activités à but philanthropique de la Fondation Alcatel-Lucent sont centrées sur l'inclusion numérique, en particulier l'alphabétisation numérique des jeunes issus de communautés défavorisées dans le monde.

↗ Pour en savoir plus sur la Fondation Alcatel-Lucent, voir p. 129

↗ En savoir plus sur la Fondation Alcatel-Lucent



▲ AMREF – Pour une vie meilleure en Afrique

## 2.0 QUÊTE D'INNOVATION SOCIALE

**F**in 2011, les Bell Labs ont organisé un sommet mondial de deux jours pour étudier comment les Technologies de l'Information et de la Communication peuvent répondre aux défis et aux besoins sociaux. Cette rencontre fut l'occasion d'identifier les domaines dans lesquels nos solutions innovantes peuvent être bénéfiques à la société. Les domaines identifiés, dans lesquels Alcatel-Lucent s'est particulièrement investi, sont l'éducation, la santé, et l'énergie. En 2012, nous continuerons à étudier de nouvelles opportunités d'innovation pour générer de réels avantages pour la société et l'environnement.



### Quelques exemples d'innovation sociale en 2011 :

- En mars, Alcatel-Lucent et le centre médical de l'université de Pittsburgh ont formé un partenariat afin de développer une solution de télémédecine nouvelle génération. Celle-ci doit permettre de réduire les coûts et d'améliorer l'accès à des soins de qualité, y compris pour des patients éloignés des infrastructures médicales, grâce à des consultations sécurisées, en temps réel, dans des « salles d'examen » virtuelles. La solution permettra de mieux gérer la charge de travail du personnel médical et la mobilité des patients. Grâce à une interface Web sécurisée, ces derniers auront, à tout moment et où qu'ils se trouvent, accès aux soins d'urgence et aux consultations planifiées depuis leur terminal mobile. Cette interface offrira des communications audio et vidéo en temps réel, entre interlocuteurs multiples et à différents endroits. Elle proposera un système sécurisé pour générer, stocker et rechercher des dossiers médicaux. Cette solution, actuellement en test au centre médical de l'université de Pittsburgh, devrait être commercialisée début 2013.

### En savoir plus sur le centre médical de l'université de Pittsburgh

- En octobre 2011, la ville d'Orlando, en Floride, a annoncé qu'elle allait tester une nouvelle technologie Alcatel-Lucent pour gérer, contrôler et anticiper la circulation sur les autoroutes et routes secondaires. La solution utilise des techniques analytiques des Bell Labs et la technologie Bluetooth pour fournir en temps réel des informations précises sur les conditions de circulation : temps de trajet (en fonction de l'itinéraire choisi), ralentissements et autres informations personnalisées. En permettant de fluidifier le trafic, cette technologie contribue à la réduction de l'empreinte carbone et au respect de l'environnement.

### En savoir plus sur la ville d'Orlando

- Les Bell Labs ont conclu un partenariat avec l'université de Melbourne et le gouvernement de l'État de Victoria ; ils ont présidé le comité consultatif d'un programme de recherche du *Centre for Energy Efficient Telecommunications* (CEET). L'objectif est de réduire la consommation d'énergie des réseaux de télécommunications. En novembre 2011, le centre CEET et les Bell Labs ont fait breveter une technique permettant d'accroître l'efficacité énergétique des réseaux d'accès haut débit sur fibre optique.

### En savoir plus sur l'université de Melbourne et le gouvernement de l'État de Victoria

- Le partenariat entre le *Gachon Energy Research Institute* (GERI) et les Bell Labs entre dans sa troisième année. Celui-ci vise à élaborer des technologies de communication permettant une gestion et un contrôle intelligents dans les *smart grids* (réseaux de distribution d'électricité intelligents) et à développer des méthodes garantissant un flux d'informations sécurisé et fiable. Le projet Grid 2.0 s'appuie sur les éléments suivants : projets de recherche des Bell Labs sur les technologies réseau et la sécurité, expertise du GERI dans la conception d'applications et de systèmes *smart grid*, outils et méthodes issus de la recherche mathématique et informatique appliquée aux sciences économiques.

### En savoir plus sur le GERI

- Dans le cadre du consortium EARTH, les Bell Labs dirigent et coordonnent les activités destinées à répondre aux défis environnementaux mondiaux ; ils explorent et proposent des solutions pour réduire de façon significative la consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique des systèmes de communication haut débit mobile, sans faire de concessions sur les capacités et la qualité de service attendue par les utilisateurs.

### En savoir plus sur le consortium EARTH

## 3.0 PHILANTHROPIE ET BÉNÉVOLAT

### 3.1 L'ALPHABÉTISATION NUMÉRIQUE POUR TOUS

La Fondation Alcatel-Lucent gère les activités philanthropiques du Groupe. Elle soutient de nombreux programmes à l'intention des communautés défavorisées, notamment dans les domaines de l'éducation et de la formation élémentaire. Elle organise et encourage également le bénévolat parmi les salariés.

Alcatel-Lucent œuvre pleinement en faveur du développement durable, un engagement auquel tous les salariés adhèrent avec enthousiasme. En 2011, 47 500 heures ont ainsi été consacrées à des projets philanthropiques. La Fondation Alcatel-Lucent incarne la volonté du Groupe d'agir en citoyen, membre d'une communauté mondiale. En 2011, la Fondation a subventionné, à hauteur de 7,5 millions de dollars , des programmes soigneusement sélectionnés à travers le monde.

La Fondation a pour mission de s'assurer que l'entreprise respecte son engagement en faveur du développement durable en soutenant des programmes dans les communautés où vivent les salariés et les clients d'Alcatel-Lucent. Elle veille en outre à l'adéquation des programmes avec la vision d'Alcatel-Lucent : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté**.

En 2011, la Fondation a soutenu 46 programmes dans 23 pays, ainsi qu'un programme mondial intitulé *ConnectEd* mis en œuvre dans sept pays et bénéficiant à 45 338 jeunes. Dans le cadre des programmes soutenus par la Fondation, environ 6300 salariés d'Alcatel-Lucent ont consacré quelque 47 500 heures à plus de 175 projets bénévoles, dans 42 pays. Tous ces programmes concourent à la réalisation de l'objectif global d'Alcatel-Lucent en faveur de l'alphabétisation et de l'inclusion numériques.



▲ Formation aux outils numériques pour rapprocher le monde

#### NOTRE ENGAGEMENT MISSION DE LA FONDATION ALCATEL-LUCENT

La Fondation Alcatel-Lucent a pour vocation d'agir au sein des communautés dans lesquelles le Groupe et ses clients sont présents. Sa mission première est de répondre au défi mondial de l'inclusion numérique et du développement durable. Elle concentre ses efforts sur des programmes innovants destinés aux communautés défavorisées dans le monde. Au sein du Groupe, nous pensons que nous pouvons contribuer au changement en aidant la jeune génération à prendre conscience de son rôle de citoyen et d'acteur décisionnaire du monde numérique de demain.

**À travers les programmes de la Fondation, nous permettons à de nombreux jeunes (en particulier à des jeunes femmes) d'accéder à la scolarité et à la formation élémentaire.**

- Nous soutenons des programmes éducatifs élémentaires et permettons à des jeunes de milieux défavorisés de rester scolarisés.
- Nous aidons des jeunes de milieux défavorisés à reprendre leurs études.
- Nous proposons des formations professionnelles à des jeunes de communautés défavorisées.



“

« Depuis l'année dernière, je suis impliquée dans tous les programmes de la Fondation et je suis convaincue que nous avons le potentiel de bâtir une vision et un engagement encore plus forts pour renforcer notre action dans le monde. Il est question des personnes qui bénéficient de nos programmes, mais il est aussi question de « nous ». Le fait de travailler aux côtés des populations locales nous transforme. Nous prenons conscience de la réalité de personnes qui ont des parcours très différents du nôtre, et cela nous pousse à avoir un grand respect pour les défis auxquels elles doivent faire face et pour la dignité dont elles font preuve. Nous évoluons. Nous devenons de meilleurs collègues, de meilleurs managers, de meilleurs innovateurs, en d'autres termes, de meilleurs citoyens, fiers de ce que nous faisons. »

**BISHALAKHI GOSH**  
**DIRECTRICE DE LA FONDATION**  
**ALCATEL-LUCENT**

**Alcatel-Lucent** 

 [En savoir plus](#)

#### RÉALISATIONS 2011

- 46 programmes subventionnés dans 23 pays
- 1 programme phare mondial, *ConnectEd*, déployé dans sept pays
- 45 338 jeunes bénéficiaires du programme *ConnectEd*
- 6300 salariés d'Alcatel-Lucent ont consacré 47 500 heures à plus de 175 projets bénévoles dans 42 pays.

## OBJECTIF 2012

### 1

Au travers de la Fondation Alcatel-Lucent, nous définirons d'ici 2013 une stratégie visant à orienter et encadrer les activités philanthropiques de l'entreprise. Les priorités seront alignées sur celles du Groupe et un système sera mis en place pour mesurer les impacts et les résultats de tous les programmes.

Pour mieux juger de l'impact de ses projets et programmes, la Fondation est devenue membre du *London Benchmarking Group* (LBG) et applique ses processus et mécanismes d'évaluation d'activités philanthropiques.



### AVIS D'ERNST & YOUNG

**Outil de reporting de la Fondation**  
 En 2011, la Fondation Alcatel-Lucent a mis en place un projet visant à évaluer les contributions philanthropiques du Groupe et à mesurer leurs impacts. La Fondation utilise un modèle spécifique développé par le *London Benchmarking Guidelines*. Cette initiative renforce le suivi et le système d'évaluation existants, et permet à Alcatel-Lucent et à ses salariés d'établir une évaluation quantitative et qualitative des impacts économiques, sociétaux, environnementaux et sociaux des investissements réalisés dans le cadre d'actions philanthropiques. Ces impacts comprennent des éléments tels que la relation d'Alcatel-Lucent avec les communautés locales et les gouvernements, la contribution du Groupe à la protection de la faune et de la flore, ou le développement de nouvelles compétences pour ses salariés.



▲ Les couleurs de la vie - Afrique du Sud



▲ Les couleurs de la vie - Amérique du Nord



▲ Les couleurs de la vie - Chine



▲ Les couleurs de la vie - Inde



▲ Apprendre ensemble



▲ L'éducation permet aux jeunes mères de mieux subsister

## 3.2 GOUVERNANCE DE LA FONDATION

Crée par Alcatel-Lucent, la Fondation est une organisation privée non gouvernementale à but non lucratif. Juridiquement indépendante, elle est dotée de son propre conseil d'administration. Le conseil est composé de cadres dirigeants d'Alcatel-Lucent et de représentants d'organisations externes.

En 2011, le conseil d'administration, la mission, la gouvernance et les processus de la Fondation ont fait l'objet d'une restructuration. La mission et la stratégie ont été redéfinies afin de répondre aux besoins sociétaux en prise directe avec les objectifs stratégiques d'Alcatel-Lucent. La mission intègre l'inclusion numérique, qui est, avec l'éducation des jeunes de milieux défavorisés, une priorité, alignée sur la vision d'Alcatel-Lucent : **révéler tout le potentiel d'un monde connecté**. La Fondation s'engage également à promouvoir l'utilisation des technologies pour réduire la fracture numérique.

Le conseil d'administration de la Fondation comprend de nouveaux administrateurs et une nouvelle présidente. Janet Davidson, ex-membre du comité de direction, a quitté le Groupe en mai 2011 et a été nommée présidente de la Fondation Alcatel-Lucent, rejoignant ainsi les autres administrateurs du conseil, issus des différentes divisions et régions de l'entreprise. La Fondation a également réservé un siège de son conseil d'administration à un représentant des

salariés d'Alcatel-Lucent. Cette initiative a eu un très large écho parmi les équipes. À la suite d'un processus de sélection méticuleux, Marco Malfavon, membre de l'équipe Marketing & Communication de la zone Amérique centrale et latine, a rejoint le conseil d'administration de la Fondation en tant que représentant des salariés. Pour contribuer à la mise en œuvre de la mission de la Fondation, les administrateurs ont défini des rôles et des responsabilités alignés sur les défis mondiaux actuels et sur les besoins du Groupe.

Le conseil se réunit régulièrement pour prendre des décisions sur les programmes que la Fondation souhaite soutenir et sur le montant des subventions à accorder. Il supervise quatre sous-comités : le comité exécutif, le comité des subventions, le comité des finances et le comité des nominations. D'autres seront créés, en fonction des besoins, afin de permettre aux administrateurs de garantir le bon fonctionnement de la Fondation.

## 3.3 PROGRAMMES DE LA FONDATION

En 2011, le conseil d'administration de la Fondation Alcatel-Lucent a soutenu 46 projets pluriannuels dans le monde : des programmes locaux proposés par des salariés et soutenus par les responsables régionaux. Ces programmes répondent à des besoins fondamentaux en termes d'éducation dans les régions concernées. Tout au long de l'année, la Fondation a collaboré à leur mise en œuvre et

### FAIT MARQUANT

#### Conseil d'administration

Au 31 décembre 2011, le conseil d'administration de la Fondation Alcatel-Lucent comprenait huit cadres dirigeants de l'entreprise (dont un représentant des salariés et la directrice générale de la Fondation), ainsi que deux administrateurs externes, dont la présidente. Présidente : Janet Davidson Administrateur externe : William Reese (directeur général de la *International Youth Foundation*) Administrateurs Alcatel-Lucent : Stephan Vantomme (trésorier), Yohann Bernard (secrétaire), Gee Rittenhouse, Christine Diamente (membre de droit), Frédéric Chapelard, Mark Kassis et Marco Malfavon. Bishalakhi Ghosh est directrice générale de la Fondation.



[En savoir plus](#)

veillé à ce qu'ils génèrent des résultats positifs et encouragent l'engagement des communautés. Des progrès réguliers ont été observés : les salariés ont participé à différentes activités bénévoles et piloté d'importants projets au cours de l'année 2011. Le chapitre suivant détaille quelques-uns de ces projets.

### RÉALISATIONS 2011

- Nos 46 programmes ont enregistré des progrès significatifs, que nous pouvons aujourd'hui mesurer grâce à notre système de contrôle et d'évaluation.
- Nous collaborons étroitement avec les fonds d'aide pour mesurer l'impact des programmes subventionnés et aider nos partenaires à atteindre leurs objectifs. En 2011, nous avons rejoint le LBG (*London Benchmarking Group*) afin d'améliorer la qualité d'évaluation des projets et de mieux mesurer leur impact. Nous avons opté pour la méthode d'évaluation du groupe LBG car cet organisme est le leader mondial de l'évaluation de l'impact des investissements communautaires.
- Nous offrons également à nos salariés un accès à des formations sur la politique, les principes directeurs et les procédures relatifs aux contributions à but philanthropique.



▲ Cours de couture



◀ Des sourires en pagaille après une année de travail

Pour l'année 2012, la Fondation a encouragé le renouvellement des projets existants et a invité les salariés à faire de nouvelles propositions soutenues par les responsables régionaux. Le conseil d'administration, et notamment le comité des subventions, examine régulièrement les projets proposés. Ces derniers sont tenus de répondre à des critères spécifiques : ils doivent en particulier bénéficier aux communautés locales et être en accord avec la nouvelle mission de la Fondation et les objectifs de l'entreprise.

### 3.3.1 Programme « Bridging for Life » en Afrique du Sud

Déployé en 2010 dans le cadre du partenariat entre la Fondation Alcatel-Lucent et l'initiative *Valued Citizens Initiative*, le programme *Bridging for Life* permet aux étudiants d'acquérir des compétences professionnelles élémentaires. En proposant une infrastructure aux étudiants de six



établissements situés en zones rurales et dans les townships (180 lycéens et 120 étudiants en 2011), *Bridging for Life* encourage la jeune génération à faire preuve d'autodiscipline, de concentration et de responsabilité afin de réaliser ses rêves d'études universitaires et de carrière professionnelle. Depuis son introduction, 204 jeunes ont participé avec succès à ce programme soutenu par le ministère de l'Éducation de la République d'Afrique du Sud.

[En savoir plus sur le programme Bridging for Life](#)

### 3.3.2 Un impact durable en Ouganda

La Fondation Alcatel-Lucent a octroyé une subvention de trois ans à *Promise International*, une organisation ougandaise à but non lucratif, afin de soutenir un programme éducatif destiné à l'orphelinat *Gateway Mercy Orphanage*. Ce projet vise à améliorer les chances de réussite des enfants grâce à un programme éducatif spécifique et au soutien individuel permettant, entre autres choses, l'acquisition de compétences professionnelles. En outre, les salariés d'Alcatel-Lucent présents en Ouganda s'efforcent d'améliorer les programmes d'enseignement proposés par l'école. Raymond Matovu, responsable technique, effectue ainsi régulièrement le déplacement entre son bureau de Kampala et l'orphelinat, pour y animer des sessions informatiques à l'intention des

professeurs et du personnel administratif. Au second semestre 2012, ces sessions de formation seront consacrées aux élèves.

[En savoir plus sur le programme éducatif](#)

### 3.3.3 Promotion de l'esprit d'entreprise chez les femmes en Pologne

En Pologne, le programme *Women's Act* soutient les projets de création d'entreprise à l'initiative de femmes. Il renforce les compétences sociales, universitaires et professionnelles de jeunes femmes issues de communautés défavorisées. Il leur permet de vivre mieux, d'échapper à l'insécurité, de renforcer leurs qualités de chefs d'entreprise et de comprendre leurs droits en tant que femmes citoyennes et actives. Dans le cadre du programme *Women's Act*, la Fondation Alcatel-Lucent soutient également des *Women's Clubs* (clubs réservés aux femmes), lieux de dialogue ouvert où elles peuvent échanger librement sur des sujets comme le développement de carrière ou l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle/étudiante. Le concept a été développé par des salariés d'Alcatel-Lucent, qui ont également organisé une quinzaine de réunions au cours des deux dernières années.

[En savoir plus le Women's Club en Pologne](#)



PROMOTION DE L'ESPRIT  
D'ENTREPRISE CHEZ LES  
FEMMES EN POLOGNE



Voir la vidéo



Pour accéder  
à la réalité  
augmentée sur  
votre smartphone :

1. Téléchargez l'application en visant le code QR
2. Visez l'image de la vidéo

[En savoir plus](#)

### 3.3.4 Formation de nouveaux leaders à Hong Kong

Plus de 400 jeunes filles du secondaire ont pris part à un ensemble d'activités organisées par des bénévoles dans le cadre de l'atelier *Junior Achievement New Leaders Program*, en 2011. Cet atelier a marqué le début d'un vaste projet dont ont bénéficié un millier de jeunes femmes au cours de l'année scolaire 2010/2011. Plus d'une trentaine de cadres d'Alcatel-Lucent ont consacré une partie de leur temps à ce projet aux côtés des bénévoles du programme *Junior Achievement* et se sont prêtés aux jeux de rôles et simulations de situations professionnelles organisés pour les jeunes participantes.

Le *Hong Kong Council of Social Service* (HKCSS) a remis à Alcatel-Lucent le prix *Hong Kong Caring Company* pour le récompenser de ses extraordinaires travaux et réalisations dans le domaine du développement durable. Chaque année, le HKCSS décerne ce prix à des entreprises qui ont fait preuve d'un véritable engagement au sein de la communauté et d'un comportement citoyen exemplaire.

 [En savoir plus sur le programme de formation de nouveaux leaders à Hong Kong](#)

### 3.3.5 Programme « Junior Achievement » au Canada

Depuis plus de dix ans, Alcatel-Lucent Canada participe au programme *Junior Achievement* dans le Centre de l'Ontario.

Ce programme a eu un impact positif sur la vie de milliers d'étudiants : développement de connaissances financières, acquisition de compétences entrepreneuriales et préparation au marché du travail. Une récente étude du *Boston Consulting Group* indique que les participants à ce programme ont 50 % de chances supplémentaires de créer leur propre entreprise, de contribuer de manière positive à l'économie, d'obtenir de meilleurs niveaux de rémunération et de bénéficier d'une plus grande indépendance financière.

 [En savoir plus sur le programme Junior Achievement](#)

### 3.3.6 Promotion du tutorat aux États-Unis

Alcatel-Lucent soutient également des programmes *Junior Achievement* aux États-Unis. L'année dernière, à Newark (New Jersey), 39 salariés bénévoles ont participé à une journée événementielle au cours de laquelle des étudiants ont fait l'expérience de situations professionnelles simulées. Encadrés par les bénévoles, ils devaient prendre



des décisions financières et appliquer les principes acquis lors d'un cours d'économie interactif en 24 leçons. En 2011, toujours dans le New Jersey, 34 professionnels bénévoles d'Alcatel-Lucent ont participé à une deuxième journée événementielle dans le cadre des programmes *Junior Achievement*. Lors de cette manifestation, les étudiants de la *South Street School* de Newark ont été formés aux thèmes suivants : environnement financier, préparation au marché du travail et sensibilisation au concept de mondialisation liée aux notions de production et de philosophie entrepreneuriale.

 [En savoir plus sur le programme de tutorat](#)



2010-2011 –  
Annual Report

 Junior  
Achievement  
of New Jersey

▲ Mike Calderone, salarié d'Alcatel-Lucent, en couverture du rapport annuel 2010/2011 du programme *Junior Achievement* dans le New Jersey. Depuis longtemps, de nombreux salariés d'Alcatel-Lucent consacrent une partie de leur temps et de leurs compétences à ce programme, afin de transmettre à la jeune génération les clés de la réussite professionnelle au sein d'une économie mondialisée.

 [En savoir plus sur le programme Junior Achievement dans son rapport annuel 2010/2011](#)

### 3.4 PROGRAMME PHARE DE LA FONDATION



#### RÉALISATION 2011

Le programme phare de la Fondation Alcatel-Lucent, *ConnectEd*, a démarré en 2011. Le 31 mars 2012, il avait déjà permis de dispenser une formation aux outils numériques à 5338 jeunes (dont 60 % de filles) à travers le monde. Le planning pour la suite est en cours.

#### OBJECTIF 2012

**1**

Nous poursuivrons un engagement amorcé en 2011 : une formation aux outils numériques sera dispensée à 13 500 jeunes entre 2011 et 2014. Le planning 2012 est en cours.

#### 3.4.1 « ConnectEd » et les jeunes

En avril 2011, la Fondation a signé un partenariat avec *World Education* pour la création de *ConnectEd*, son programme phare à l'échelle mondiale. Ce dernier a été conçu pour contribuer aux Objectifs du Millénaire pour le développement définis par les Nations Unies (qui prévoient l'enseignement primaire universel pour tous d'ici 2015) et pour répondre à des problèmes majeurs dans certaines régions du monde. Il permet de lutter contre certains facteurs qui limitent les choix de vie et les possibilités d'emploi de jeunes défavorisés, particulièrement les filles et les femmes : il prépare ainsi au monde du travail 13 500 jeunes issus de communautés marginalisées, en Australie, au Brésil, au Cambodge, en Chine, en Egypte, en France et en Inde. Le programme a démarré en avril 2011 et se poursuivra jusqu'en mars 2014.

Le programme *ConnectEd* est destiné à la jeune génération ; il mise sur l'utilisation des technologies pour améliorer la scolarité, la vie professionnelle et la vie de ces jeunes personnes en général. La participation active des salariés d'Alcatel-Lucent est une composante essentielle de ce programme, qui s'appuie sur leur expertise pour la mise en œuvre des activités et les implique comme tuteurs et conseillers pour les jeunes participants dans le monde entier.

 [En savoir plus sur ConnectEd](#)

**L'année dernière, le programme *ConnectEd* a permis les réalisations suivantes :**

- un partenariat avec *l'Instituto Aliança com o Adolescente*, au Brésil, destiné aux jeunes de l'État du Ceará et de la ville de Rio de Janeiro ;
- un partenariat avec l'ONG *Action Beyond Help and Support*, en Inde, afin d'améliorer la vie des jeunes (et notamment des jeunes filles) vivant dans les bidonvilles de Delhi (Tughlakabad), Noida et Uttar Pradesh (Harola et Jhundpura) ;



- un travail auprès des enfants issus des communautés défavorisées de migrants dans la périphérie de Pékin et de Shanghai, souvent exclus du système scolaire officiel et des autres services gouvernementaux, et auprès des enfants de la province rurale du Henan que leurs parents ont quittée dans l'espoir de trouver du travail ;



- des opérations à l'intention des jeunes Cambodgiens de la province de Prey Veng, qui détient le triste record de pauvreté du pays et doit faire face à un faible taux d'éducation, une explosion de lémigration sauvage, de la traite et du travail des enfants ; et un partenariat avec l'école *Happy School* de Phnom Penh qui cible les jeunes migrants souffrant de discrimination, de mal-logement, d'extrême pauvreté, de précarité familiale et d'exclusion des services sociaux ;



- un partenariat avec l'association YWCA de Nouvelle-Galles du Sud, en Australie, destiné aux jeunes de l'agglomération de Sydney, de Sydney ouest et des régions de Shoalhaven et Northern Rivers, en Nouvelles-Galles du Sud ;



- un partenariat avec l'ONG française CPCV, qui s'engage activement auprès des jeunes de banlieues défavorisées, pour la mise en œuvre du programme ConnectEd dans les Yvelines.



▲ Heather, bénévole du programme YWCA

### 3.4.2 « ConnectEd » et les salariés

#### RÉALISATION 2011

Les salariés ont consacré quelque 2000 heures au programme ConnectEd

Les salariés d'Alcatel-Lucent sont une composante essentielle du programme ConnectEd : ils jouent le rôle de tuteurs pour les étudiants avec lesquels ils collaborent et partagent leurs compétences et leur expérience. Les salariés proposent aux étudiants un encadrement individuel, les accompagnent dans leur cursus et leur expliquent comment exploiter les technologies de communication pour améliorer la portée et l'efficacité globale du programme. L'organisation *World Education*, les partenaires de déploiement et les bénévoles du programme ConnectEd au sein d'Alcatel-Lucent ont défini différents modules d'engagement des salariés selon les pays.



### 3.5 SALARIÉS ET BÉNÉVOLAT

#### RÉALISATION 2011

Les salariés se sont impliqués dans plus de 175 projets bénévoles à travers 42 pays.

#### OBJECTIFS 2012

##### 1

En 2012, nous continuerons d'encourager le bénévolat au sein du Groupe. Nous avons édité un manuel du bénévolat afin d'informer les salariés des projets de la Fondation au sein de leurs communautés et à l'international. L'idée est de leur permettre de participer non seulement aux projets traditionnels/sur site mais également de contribuer à d'autres programmes dans le monde en s'appuyant sur les technologies.

##### 2

Pour l'année 2013, nous nous sommes engagés à mettre en œuvre un programme de bénévolat qui portera sur le développement des compétences et la formation au service des communautés.

La Fondation Alcatel-Lucent encourage les programmes bénévoles qui bénéficient aux communautés locales. En 2011, 5950 salariés dans 42 pays ont consacré 45 500 heures à la solidarité ; on estime à plus de 971 880 dollars la valeur de ces activités. Les salariés d'Alcatel-Lucent peuvent participer à des activités bénévoles sur leur temps libre ou sur leur temps de travail lorsque leurs engagements professionnels le permettent. Le bénévolat leur offre l'occasion de développer de nouvelles compétences et de partager leur expertise au sein de leur communauté. Participer aux programmes de la Fondation renforce le sentiment de fierté qu'éprouvent les salariés pour le Groupe et pour leur fonction au sein de l'entreprise ; cela permet également d'associer la marque Alcatel-Lucent aux activités des communautés locales.

[En savoir plus](#)



▲ Un PC pour étudier





### FAITS MARQUANTS 2011

Alcatel-Lucent Shanghai Bell a reçu de nombreuses récompenses pour son engagement bénévole et les services rendus à la communauté au cours de l'année passée :

- prix *Top Ten Charity Star* pour le secteur privé de Qingdao
- prix *Excellent Company for Social Responsibility Practices* (Commission de supervision et d'administration des actifs de l'État)
- prix *Shanghai CSR Promotion*.

En décembre 2011, à Pékin, lors du quatrième colloque international sur les rapports Développement durable en Chine, l'entreprise s'est également vu décerner le prix *Excellent Golden Bee CSR Report 2011*, première récompense pour son rapport Développement durable.

#### 3.5.1 Chine

##### **Une salle de classe à Jiangxi**

Alcatel-Lucent Shanghai Bell et Jiangxi Unicom ont conclu un partenariat pour la création d'une salle de classe multi-fonctionnelle dans la région en développement de Gannan. L'inauguration a eu lieu le 14 mars 2011.

##### **Saison 7 du programme « Warm Breeze »**

En Chine, le recrutement de bénévoles pour le programme *Warm Breeze* a redémarré début avril 2011. Des activités sont prévues dans quatre villes : Shanghai, Pékin, Qingdao et Nanjing. Le programme 2011 avait pour thème : « *Green City, Good Citizenship* » [ville verte, citoyens responsables]. Son objectif est de permettre aux élèves du primaire d'appréhender les fonctions municipales et les principes du développement durable afin de comprendre ce que signifie la responsabilité citoyenne.

##### **Le numérique à la portée des élèves**

En octobre 2011, Alcatel-Lucent a fait don d'ordinateurs à une école de Shanghai qui accueille des enfants de travailleurs migrants, ainsi qu'à trois écoles des villages de Guizhou et Jiangxi : 75 ordinateurs



remis à neuf ont permis d'équiper quatre classes informatiques, profitant à 2500 professeurs et élèves.

[En savoir plus](#)

#### 3.5.2 Brésil

##### **« AVAPE »**

L'association AVAPE (*Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência*) œuvre en faveur de l'intégration des jeunes femmes de 16 à 18 ans souffrant de handicap ou socialement vulnérables. Depuis 2010, l'AVAPE et la Fondation Alcatel-Lucent proposent des formations permettant aux participantes d'élargir leur domaine de compétences afin d'être plus compétitives sur le marché de l'emploi. En leur redonnant confiance en elles et en leur offrant les clés pour réussir sur leur lieu de travail, l'AVAPE espère améliorer la situation de ces jeunes femmes dans la société.

[En savoir plus](#)

#### 3.5.3 Portugal

##### **« Avós n@ Net »**

La septième édition d'*Avós n@ Net* (les grands-parents et Internet) a été lancée au Portugal, l'année dernière. Ce programme est destiné aux seniors qui n'ont pas de compétences en informatique mais qui souhaitent se former au monde numérique afin de garder le contact avec leurs proches.

[En savoir plus](#)



##### **Association GRACE – Projet G.I.R.O**

En tant que membre de l'association GRACE (groupe de réflexion et de soutien à la citoyenneté d'entreprise), Alcatel-Lucent a participé à la cinquième édition du G.I.R.O (*Grace, Intervene, Retrieving, Organizing*), le plus grand projet corporatif bénévole du Portugal. Le 21 octobre 2011, des centaines de bénévoles du secteur privé, d'organisations caritatives et d'institutions sociales se sont rassemblés pour soutenir différentes causes. À cette occasion, les bénévoles d'Alcatel-Lucent ont participé à une action en faveur de l'environnement consistant à ramasser des déchets le long des falaises entre Cascais et Guincho.

### 3.5.4 Espagne

#### « School of Digital Literacy » (Fondation Adsis)

Ce programme permet à de jeunes adultes de communautés défavorisées de Barcelone de définir leurs besoins au regard du marché de l'emploi, d'enrichir leurs compétences professionnelles et d'améliorer leur potentiel d'apprentissage. Il propose un tutorat individualisé à ces jeunes, victimes d'exclusion pour diverses raisons : échec scolaire, extrême pauvreté socioéconomique et culturelle, comportements à risque, discrimination sexuelle ou immigration. À Madrid, un projet similaire, *Digital Literacy Classroom and Public Access*, porte sur l'inclusion numérique pour un autre groupe de jeunes adultes défavorisés.



▲ Formation aux outils numériques

[En savoir plus](#)

### 3.5.5 Indonésie

#### Un accès aux études supérieures

En août 2011, Alcatel-Lucent Indonésie a lancé un programme de bourses pour soutenir de jeunes Indonésiens désireux de poursuivre des études dans les télécommunications. Ce programme est aligné sur les objectifs du gouvernement indonésien : améliorer l'enseignement, renforcer les compétences en télécommunications et développer l'accès à l'éducation pour les jeunes issus de communautés défavorisées.

[En savoir plus](#)

### 3.5.6 Corée

#### Une journée pas comme les autres

En août 2011, dix adolescents du foyer GyungSaengWon de Séoul, âgés de 11 à 18 ans, ont visité les bureaux d'Alcatel-Lucent Corée et découvert une entreprise d'envergure mondiale. Accompagnés des salariés d'Alcatel-Lucent, également bénévoles du club de lecture pour les jeunes du foyer, ils se sont rendus dans une librairie de Séoul. L'année dernière, les clubs d'Alcatel-Lucent ont lancé une série d'activités bénévoles à l'intention des enfants du foyer, qui accueille une soixantaine de jeunes dont les parents ne peuvent assurer l'éducation.

[En savoir plus](#)

### 3.5.7 Inde

#### « Club Empower » continue sur sa lancée

Le Club Empower est le fer de lance des programmes de philanthropie d'Alcatel-Lucent en Inde. Ses initiatives sont un modèle en matière de liens entre l'entreprise et la société indienne : l'année dernière, les nombreux appels aux dons de livres, de vêtements et d'articles de papeterie ont remporté un vif succès. La collecte, réalisée dans différentes régions, a permis de rassembler huit containers de livres, de vêtements, de jeux et d'articles de papeterie et a bénéficié aux établissements suivants : Prayatna School of Excellence, Sarthak Prayas et Protsahan dans la région de Delhi, Aruwe à Chennai, Special World et Baliya à Bangalore, et BECC à Mumbai. Toujours en Inde, l'année dernière, le gala « We Care » a été organisé sur le campus Manyata à Bangalore, en présence des représentants de cinq ONG locales. Ce gala s'est révélé un excellent moyen de lever des fonds en faveur de ces organisations, qui ont toutes pour objectif d'améliorer les conditions de vie des enfants et des femmes issus de milieux défavorisés. Grâce à la participation des salariés, le montant total des contributions a dépassé les 26 000 dollars.

[En savoir plus](#)

### 3.5.8 Cambodge

#### OUverture d'un centre informatique

Ne disposant pas d'ordinateurs, les élèves de Prey Thom Lower Secondary School, dans la province de Prey Veng, n'avaient encore jamais eu l'occasion d'acquérir de véritables compétences technologiques. En novembre 2011, plus de 400 personnes ont assisté à la cérémonie d'ouverture du nouveau centre informatique de Prey Thom créé par Alcatel-Lucent. L'inauguration du centre a suscité l'engouement des parents, des enseignants, des directeurs d'école, des représentants locaux et du gouvernement et des jeunes bénéficiaires. De nombreux parents ont demandé à voir les ordinateurs afin de pouvoir en parler à leurs proches une fois de retour dans leurs villages. Les centre collégien ont également reçu des dons et cadeaux : bicyclettes, uniformes et bourses d'études.



▲ Des salariés offrant des bicyclettes aux collégiens pour faire le chemin jusqu'à l'école.

### 3.5.9 Allemagne

#### Collecte de fonds pour enfants déscolarisés

L'année dernière, Monika Kugler et Nele Rubarton, de l'équipe Ressources humaines d'Alcatel-Lucent à Stuttgart, ont organisé une vente de livres au profit de l'association *Off Road Kids*, qui œuvre en faveur de la rescolarisation et de la réintégration sociale des enfants et des jeunes adultes vivant dans la rue en Allemagne.



#### « STAR CARE »

Le camion STAR CARE s'est temporairement installé sur le campus d'Alcatel-Lucent à Stuttgart, proposant du vin, de l'huile et des sucreries traditionnelles. Les salariés ont acheté pour 5000 euros de produits, une somme qui sera réinvestie par l'équipe STAR CARE dans une nouvelle unité mobile de soins néonataux intensifs.

#### « Karlshöhe Ludwigsburg »

En 2011, l'institution *Karlshöhe Ludwigsburg*, qui vient en aide à des personnes souffrant d'addiction ou de handicap, a été invitée sur le campus de l'entreprise à Stuttgart. Grâce à la vente de jouets en bois, de miel et d'objets d'artisanat, elle a réussi à récolter 2500 euros de dons.

#### Vœux de Noël

Pour Noël, les salariés d'Alcatel-Lucent à Stuttgart ont exaucé les vœux de 75 enfants issus d'institutions sociales locales. Comme l'année précédente, ce programme a suscité un vif intérêt : en moins d'une heure, chaque vœu formulé avait trouvé un salarié pour l'exaucer.

#### 3.6 DONS EN NATURE

Outre le bénévolat et les contributions financières directes, Alcatel-Lucent effectue des dons en nature aux ONG, dans le cadre de la politique relative aux actions caritatives d'Alcatel-Lucent.

En 2011, le service informatique d'Alcatel-Lucent a lancé un programme intitulé *PC Refresh* : 3500 ordinateurs portables, obsolètes mais toujours en état de marche, ont ainsi été remis à neuf et distribués à des œuvres caritatives. Les équipes pays ont également fourni du matériel scolaire, des vêtements, de la nourriture et d'autres articles de première nécessité à des ONG ou lors d'actions caritatives.

### 3.7 CATASTROPHES NATURELLES

À la suite des catastrophes naturelles survenues en 2011, la Fondation Alcatel-Lucent a créé deux programmes d'abondement des dons des salariés. Chaque fois, la Fondation a versé une somme équivalente aux dons versés par les salariés. Au total, 190 060 dollars ont été collectés. Un organisme tiers a été mandaté pour administrer les programmes, facilitant la collecte de fonds pour les organisations caritatives sélectionnées par la Fondation et permettant d'évaluer l'efficacité des programmes.

### CAMPAGNES DE DONS AU BRÉSIL

À Noël dernier, de nombreux présents ont été collectés à Santa Catarina en faveur de l'institution *Florianópolis Catarinense*.

À la suite des pluies diluviales qui se sont abattues sur Santa Catarina en juin 2011, une campagne a permis de collecter des vêtements pour les enfants de la région.

De plus, tous les ans, les salariés font don de vêtements, de produits alimentaires, de jouets et de fournitures scolaires à différentes organisations caritatives.

### 3.8 DONS À BUT PHILANTHROPIQUE

La politique relative aux actions caritatives d'Alcatel-Lucent permet aux unités et directions régionales de l'entreprise de verser des fonds pour soutenir les actions caritatives, souvent en partenariat avec des clients et fournisseurs. La politique exige le suivi minutieux et l'audit de l'ensemble des dons versés par la Fondation Alcatel-Lucent.

#### En savoir plus sur notre approche des actions caritatives

Depuis décembre 2010, toutes les demandes de contributions sont traitées via l'outil EZ Visit : plateforme informatique utilisée pour gérer les requêtes, les demandes de documentation et d'approbation légale.

En 2011, Alcatel-Lucent a versé plus de 2 millions de dollars pour soutenir divers projets dans le monde : santé des seniors, activités sportives pour le développement des communautés, éducation, logement,

maltraitance des enfants, droits des femmes, autisme, bourses technologiques, formation à l'emploi et soutien aux personnes en situation de handicap.

### RÉALISATIONS 2011

#### Des secours d'urgence à la suite des inondations

En février 2011, la Fondation Alcatel-Lucent a lancé un programme d'abondement pour porter assistance aux habitants des zones dévastées par les pluies en Australie et au Brésil ainsi qu'aux Néo-Zélandais victimes du tremblement de terre qui a frappé Christchurch début 2011.

#### Une main tendue à l'Afrique de l'Est

Alcatel-Lucent a lancé un programme d'abondement à la suite de la pénurie de nourriture au Kenya, où plus de trois millions de personnes souffrent des conséquences de la pire sécheresse connue par le pays depuis 60 ans. Cette situation perdurera s'il ne pleut pas suffisamment lors de la prochaine saison. Le programme d'abondement d'Alcatel-Lucent a fait suite à un appel d'urgence lancé par les Kényans ; le projet *Kenya Initiative* mis en œuvre par la Croix-Rouge kényane (KRCS) a ainsi permis de réunir 173 864 dollars. Les fonds octroyés par Alcatel-Lucent permettront d'aider la KRCS à lutter contre la crise humanitaire qui sévit en l'Afrique de l'Est.

#### FRANCE - @TALENTEGAL

50 % des Français sont concernés par le handicap, soit directement, soit au sein de leur cercle familial. La Fondation Alcatel-Lucent lutte pour l'intégration sociale et la reconnaissance administrative des personnes en situation de handicap.

Le programme @talentEgal accompagne des jeunes handicapés au cours de leurs études supérieures. Il leur donne accès à une première expérience professionnelle *via* des stages ou des contrats

d'apprentissage qui débouchent souvent sur un recrutement au sein de l'entreprise. Ce programme a été déployé sur 15 sites en France. Il permet à des personnes en situation de handicap de surmonter les barrières culturelles, de renforcer leur estime de soi et de poursuivre une carrière dans le domaine scientifique ou commercial. Il propose une passerelle entre le lycée, l'enseignement supérieur et l'emploi. Grâce à ce programme, les étudiants renforcent leurs connaissances et augmentent leurs chances de trouver un emploi en élargissant leur panel de compétences.

#### ESPAGNE - « ASOCIACIÓN DE FAMILIAS Y AMIGOS DE LA FUNDACIÓN GARCÍA GIL AFANDEM »

L'ADFPSE a pour but de créer et développer des centres et institutions à caractère pédagogique et professionnel, qui œuvrent pour la réinsertion de personnes souffrant de handicap mental, physique ou sensoriel.

L'ADFPSE accorde une attention particulière à la formation des jeunes. Cette association consacre la totalité de ses ressources à l'accomplissement de ses objectifs. À l'occasion du 30<sup>ème</sup> anniversaire du partenariat, Alcatel-Lucent a fourni une infrastructure informatique, du matériel et un soutien financier qui serviront au développement d'un nouveau centre ADFPSE à Arroyo Culebro.

#### RUSSIE - « CHILDREN'S HEART ET PODARI ZHIZN »

À l'occasion du Nouvel An, Alcatel-Lucent ZAO (Russie) a investi le budget 2011 initialement réservé aux cadeaux d'entreprise pour apporter son aide à deux fonds de soutien en Russie : *Children's Hearts*, qui lutte contre les cardiopathies congénitales, et *Podari Zhizn*, qui se bat contre le cancer et les maladies hématologiques.



◀ Travail d'équipe sur les projets



◀ Une main tendue

# ET SI UNE ENTREPRISE REPENSAIT SA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

## CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

---

Alcatel-Lucent s'engage à promouvoir la responsabilité sociétale et environnementale (RSE) dans toute sa chaîne d'approvisionnement, en particulier auprès de ses fournisseurs de composants, produits, logiciels et services.

# 1.0 APPROCHE RESPONSABLE

## NOTRE ENGAGEMENT

Collaborer exclusivement avec des partenaires (fournisseurs, prestataires et sous-traitants) partageant nos valeurs.

### PRIORITÉS 2012

**1**

Promouvoir de nouveaux outils pour les fournisseurs et intensifier notre collaboration en vue d'obtenir un niveau de performance RSE satisfaisant pour 80 % des fournisseurs évalués.

**2**

Insister sur les exigences RSE dans la sélection des fournisseurs afin de réunir dans notre chaîne d'approvisionnement des partenaires responsables.

**3**

Créer des programmes visant à satisfaire aux nouvelles exigences des autorités de régulation et autres parties prenantes (approvisionnement en minerais provenant de zones de conflit, diversité des fournisseurs, etc.).



[En savoir plus sur notre programme d'achats responsables](#)

### LA DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES D'ALCATEL-LUCENT REPOSE SUR TROIS PILIERS :

#### EXIGER

Définir des exigences RSE précises à destination des fournisseurs, intégrées dans les contrats d'achats et les spécifications des services et produits.

→ [Pour en savoir plus, voir p. 144](#)

#### ÉVALUER

Suivre les performances RSE de nos fournisseurs au moyen d'évaluations et d'audits sur site.

→ [Pour en savoir plus, voir p. 147](#)

#### AMÉLIORER

Collaborer avec les fournisseurs pour améliorer les faiblesses éventuelles.

→ [Pour en savoir plus, voir p. 150](#)

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

6.0 COLLABORATION

2.1 COLLABORATION ET COMMUNICATION | 2.2 AMÉLIORATION DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS | 2.3 RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

## 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPRO- VISIONNEMENT

### 2.1 COLLABORATION ET COMMUNICATION

Notre gestion de la chaîne d'approvisionnement se veut résolument collaborative. Nous nous associons aux efforts d'amélioration de nos fournisseurs et partageons avec eux des bonnes pratiques. Un dialogue ouvert est indispensable : ensemble, nous menons des revues d'activités régulières pour examiner leur performance au regard d'un large éventail de critères.

### 2.2 AMÉLIORATION DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Alcatel-Lucent a revu sa méthode d'évaluation des fournisseurs en 2011 afin de communiquer clairement ses exigences et ses priorités.

L'évaluation couvre les huit paramètres suivants :

- Respect des délais de livraison
- Service
- Flexibilité
- Coût
- Innovation technique
- Qualité
- Atouts business
- Performances en termes de responsabilité sociétale et environnementale

Nos évaluations se basent sur les revues régulières des performances fournisseurs auxquelles participent nos spécialistes des achats (acheteurs, experts techniques, responsables qualité fournisseurs) et d'autres observateurs (approvisionnements, responsables produits, utilisateurs finaux, etc.). Les évaluations RSE reposent sur l'outil EcoVadis et peuvent également intégrer des paramètres complémentaires, comme la performance en matière de diversité. Ces paramètres comptent pour 10 à 20 % de l'évaluation totale des fournisseurs (selon l'activité d'achat considérée).

Nous communiquons les résultats des évaluations à nos fournisseurs lors de nos revues d'activités conjointes. Le nouveau format d'évaluation permet de présenter simplement et efficacement les commentaires et résultats qui accompagnent les évaluations quantitatives, comparer les fournisseurs (de façon anonyme) et analyser les tendances.

### 2.3 RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

#### 2.3.1 Convention des fournisseurs 2011

Mi-avril 2011, la convention internationale des fournisseurs d'Alcatel-Lucent a réuni à Shanghai plus de 140 partenaires représentant environ 90 % de nos achats de production. Ces fournisseurs contribuent indiscutablement au progrès de notre propriété intellectuelle, à la différenciation de nos produits et à notre compétitivité.

Première étape d'un vaste programme visant à créer une réelle synergie entre nos organisations respectives, la convention a marqué une très belle avancée.

#### CHIFFRES CLÉS

Convention internationale des fournisseurs 2011

Plus de 140 fournisseurs réunis, représentant près de 90 % des achats de production.



▲ La convention 2011 avait pour thème l'« Engagement » afin d'illustrer notre volonté d'améliorer nos relations fournisseurs et de renforcer notre écosystème. En instaurant une collaboration toujours plus étroite, nous favorisons l'innovation et multiplions les avantages pour nos clients, nos fournisseurs et notre entreprise.



Avec cet événement, nous avons voulu permettre à nos partenaires de mieux cerner notre marché, les attentes de nos clients et notre stratégie. Au programme de cette année, différentes sessions sur les nouveautés en matière de tendances, d'innovations et de développements dans le secteur des Technologies de l'Information et de la Communication, sur le positionnement de notre portefeuille et sur nos alliances stratégiques. La deuxième journée, qui s'adressait plus spécialement aux fournisseurs chinois, a été axée sur la responsabilité sociétale et environnementale (RSE).

→ Pour en savoir plus, voir p. 151

▲ Parmi les temps forts de la convention, les présentations d'un client d'Alcatel-Lucent et du directeur général Ben Verwaayen. Certains cadres dirigeants du Groupe ont participé à des discussions ouvertes avec nos fournisseurs.

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

6.0 COLLABORATION

2.1 COLLABORATION ET COMMUNICATION | 2.2 AMÉLIORATION DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS | 2.3 RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

### 2.3.2 Alliances stratégiques

#### CHIFFRE CLÉ

54 projets d'innovation en partenariat avec nos fournisseurs ont vu le jour en 2011.

En 2011, Alcatel-Lucent a identifié les fournisseurs stratégiques de sa chaîne d'approvisionnement et a établi des relations d'un nouveau genre, fondées sur une collaboration et une confiance renforcées. Ce programme d'alliances stratégiques vise à faciliter, pour un intérêt mutuel, le développement et le partage des capacités de conception et de propriété intellectuelle, ainsi que la création d'un environnement favorisant l'innovation et la RSE : amélioration de la qualité, de la flexibilité, de la réactivité et de la gestion des stocks.

Moteur de transformation, ces alliances affichent déjà des résultats : en 2011, plus de 50 projets d'innovation ont vu le jour.

Nous avons également noué des liens étroits avec nos 140 fournisseurs clés, représentant 75 % de nos achats en composants, et renforcé notre partenariat par des accords d'achats d'entreprise. Au cours de l'année, nous avons organisé quatre revues formelles avec chacun de ces fournisseurs en vue d'analyser notre relation, leurs performances et les opportunités futures.



Pour en savoir plus sur la nouvelle méthode d'évaluation, voir p. 142



#### PARTENARIAT FREESCALE

Alcatel-Lucent s'est associé à Freescale, leader mondial des semi-conducteurs, pour le développement de deux projets liés au programme lightRadio™ (traitement numérique du signal et en bande de base). Les critères suivants ont déterminé le choix de Freescale : besoins techniques de nos groupes produits, activité et qualité des candidats, adéquation technique avec notre feuille de route, degré de confiance à l'égard du fournisseur et de sa direction.

Pour créer cette alliance, la relation a dû s'instaurer à tous les niveaux de nos structures respectives, avec un suivi quotidien, des réunions régulières et un comité de pilotage mensuel constitué de responsables des deux entreprises.

Ce partenariat s'est traduit par le partage de nos technologies et feuilles de route respectives, mais aussi par une communication efficace entre nos structures et nos dirigeants. Il a en outre ouvert la voie à d'autres projets communs, favorisant l'innovation de part et d'autre.

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

6.0 COLLABORATION

3.1 CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE ÉLECTRONIQUE | 3.2 NORMES INTERNATIONALES | 3.3 PERFORMANCES RSE DES PRODUITS ET SERVICES | 3.4 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

3.5 TRAÇABILITÉ DES PRODUITS ET MINERAIS EN PROVENANCE DE ZONES DE CONFLIT | 3.6 DIVERSITÉ

# 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

## FAIT MARQUANT 2011

Fin 2011, Alcatel-Lucent avait mis en place des exigences RSE spécifiques pour 59 % de ses domaines d'approvisionnement en services et produits destinés à son propre usage. Nous n'avons pas encore atteint notre objectif initial de 70 % car certaines exigences impliquant des clients internes et des tiers agissant en notre nom ne sont pas encore finalisées.

## OBJECTIF 2012

Au premier semestre 2012, 70 % de nos domaines d'approvisionnement en services et produits destinés à notre propre usage seront assortis d'exigences RSE spécifiques.

### 3.1 CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE ÉLECTRONIQUE

Début 2011, Alcatel-Lucent a imposé de nouvelles exigences aux acteurs de sa chaîne d'approvisionnement, notamment la révision 3 du Code de déontologie de l'*Electronic Industry Citizenship Coalition* (EICC), qui aborde des sujets RSE essentiels, et les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. La dernière version du Code est plus explicite et normative ; elle a été bien accueillie par les fournisseurs, qui ont accepté de s'engager pour des normes applicables à tout le secteur. Les normes industrielles sont en effet plus faciles à appliquer et plus intéressantes qu'une multitude d'exigences spécifiques émanant de divers clients.

Tous les fournisseurs en contrat avec Alcatel-Lucent s'engagent à respecter le Code de déontologie de l'EICC et à répercuter ses exigences au sein de leur propre chaîne d'approvisionnement.

### 3.2 NORMES INTERNATIONALES

Alcatel-Lucent encourage ses fournisseurs à obtenir des certifications internationales, telles l'ISO 14001 sur l'environnement, l'OHSAS 18001 sur la santé et la sécurité, et la SA 8000 sur les conditions de travail. La conformité à ces normes est prise en compte dans nos processus d'analyse des risques et d'évaluation fournisseurs. Nous invitons ces derniers à s'appuyer sur ces certifications pour renforcer leur démarche RSE.

### 3.3 PERFORMANCES RSE DES PRODUITS ET SERVICES

Depuis 2009, Alcatel-Lucent améliore les performances RSE des produits et services achetés. Nous nous sommes tout d'abord axés sur la protection de l'environnement en réduisant la consommation d'énergie, de papier et de produits chimiques et en intensifiant le recyclage des matières plastiques, aluminium et autres. En 2010-2011, nous avons élargi notre action à d'autres considérations RSE (impact social, santé, sécurité et déontologie) et à de nouveaux produits et services (utilisation interne ou projets clients), pour lesquels il est possible de mettre en œuvre des exigences spécifiques et d'obtenir des résultats.

**Alcatel-Lucent identifie les aspects RSE les plus importants de chaque produit et service, puis détermine les actions à mener en fonction du type et du contexte commercial :**

- Prise en compte d'aspects RSE supplémentaires dans les spécifications de produits/services ;
- Ajout de critères spécifiques dans le processus de sélection des fournisseurs (plutôt que dans les spécifications de produits/services), en particulier lorsque les problématiques RSE potentielles portent plus les pratiques de l'entreprise que sur les produits/services ;
- Modification de nos processus internes ;
- Adoption d'une approche « globale » basée sur des exigences contractuelles imposant l'adhésion au Code de déontologie de l'EICC

ainsi qu'une évaluation RSE EcoVadis, plutôt que sur des exigences liées aux produits et processus.

 [En savoir plus sur le Code de déontologie de l'EICC](#)

La diversité des approches possibles met en lumière la pluralité de nos fournisseurs et la nécessité pour nous d'impliquer d'autres acteurs tels que des utilisateurs ou des clients internes. Une telle démarche permet de mieux intégrer les considérations de coût total d'utilisation dans nos processus d'achats.

Dans le cadre de l'évolution de nos exigences, nous continuerons à prendre en compte de nouveaux aspects RSE et à couvrir davantage de produits et de services afin de respecter nos engagements et les exigences croissantes des parties prenantes.

### 3.4 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Nous veillons à ce que nos fournisseurs et sous-traitants produisent les biens qui nous sont destinés en respectant l'environnement. Nous effectuons un suivi systématique des statistiques et indicateurs sur leur impact environnemental. Nous mesurons l'efficacité énergétique, l'utilisation de matériaux et d'emballages non polluants, ainsi que l'efficacité de la distribution et du transport. Nous demandons à nos principaux fournisseurs un compte rendu sur les émissions polluantes liées aux activités d'Alcatel-Lucent et intégrons ces données au périmètre 3 de notre empreinte carbone.

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

6.0 COLLABORATION

3.1 CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE ÉLECTRONIQUE | 3.2 NORMES INTERNATIONALES | 3.3 PERFORMANCES RSE DES PRODUITS ET SERVICES | 3.4 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

3.5 TRAÇABILITÉ DES PRODUITS ET MINERAIS EN PROVENANCE DE ZONES DE CONFLIT | 3.6 DIVERSITÉ

Début 2012, nous avons déployé un nouvel outil de mesure d'empreinte carbone pour la collecte, l'analyse et le suivi des indicateurs environnementaux du Groupe et de ses fournisseurs clés. Grâce à cet outil, nous pourrons évaluer plus précisément les émissions de notre chaîne d'approvisionnement, définir des mesures et des indicateurs de performance plus concrets, et repérer plus aisément nos fournisseurs les plus efficaces d'un point de vue environnemental.

Les critères environnementaux jouent un rôle déterminant dans la sélection et la gestion de nos fournisseurs. Les récentes initiatives ci-dessous ont permis d'accroître notre efficacité et celle de nos fournisseurs, tout en réduisant notre impact environnemental global :

**1 Publication annuelle des émissions de carbone de nos sous-traitants** (part essentielle de nos volumes d'achats). Nous publions chaque année la liste de nos sites de fabrication et leur emplacement. Cette transparence témoigne de notre degré d'engagement environnemental et incite nos sous-traitants à faire de même.

**2 Publication des émissions polluantes liées au transport de produits entre nos différents sites et ceux de nos clients.** Nous sommes conscients de l'importance de ces émissions car nos équipements de communication sont livrés dans le monde entier. Nous nous efforçons d'optimiser notre logistique en trouvant le juste équilibre entre

coûts et besoins des clients. Nous avons opéré un virage stratégique en termes de production en améliorant la répartition géographique de nos sites de fabrication. Installés à proximité de nos clients, ils permettent de limiter le transport et notre empreinte carbone.

En 2011, l'*Environmental Investment Organization* (EIO) classait le programme de déclaration des gaz à effet de serre (périmètre 3) d'Alcatel-Lucent à la quatrième place de son *Global 800 Report* pour sa transparence et son exhaustivité. Ce classement est notamment dû au fait qu'Alcatel-Lucent déclare l'impact environnemental de sa chaîne d'approvisionnement à la fois dans son rapport Développement durable annuel et dans la publication de ses émissions du périmètre 3. Nous publions chaque année les chiffres concernant nos déplacements professionnels, nos équipements loués, notre production sous-traitée, notre consommation de papier, et nos services de collecte et de dépollution. Parallèlement à l'amélioration de nos systèmes d'information et de ceux de nos partenaires, nous créerons et communiquerons de nouveaux indicateurs. En 2012, nous publierons au moins dix indicateurs de périmètre 3, l'objectif étant de communiquer les chiffres des 15 catégories d'émissions du périmètre 3 d'ici 2013.

 [En savoir plus sur l'EIO](#)

 [Pour en savoir plus sur la déclaration de périmètre 3, voir p. 16, 18, 90, 91](#)

### **3.5 TRAÇABILITÉ DES PRODUITS ET MINERAIS EN PROVENANCE DE ZONES DE CONFLIT**

Les équipements électroniques et de télécommunications contiennent souvent des pièces et composants constitués de métaux tels que l'étain, le tantalum, le tungstène ou l'or. L'exploitation et le commerce des métaux issus d'une région située à l'est de la République démocratique du Congo et des pays voisins, servent parfois à financer directement ou non des groupes armés, ce qui a de graves conséquences sociétales et environnementales. Ces minéraux sont appelés « minéraux en provenance de zones de conflit ».

Ces dernières années, le secteur des TIC a lutté activement contre ce phénomène, en partenariat avec la *Global e-Sustainability Initiative* (GeSI) et l'EICC, en développant une stratégie et des outils performants pour améliorer la traçabilité des minéraux et garantir leur origine. Alcatel-Lucent se penche sur ce problème depuis plusieurs années, par exemple en investiguant sur l'origine du tantalum utilisé dans ses condensateurs.

En 2011, ce problème a inspiré la publication de la section 1502 du *Dodd-Frank Act* aux États-Unis et de plusieurs directives de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE). Alcatel-Lucent a accentué son action notamment en instaurant une politique sur les minéraux en provenance de zones de conflits, en participant à un atelier de l'OCDE, et en déployant un programme visant

à éliminer ces minéraux de sa chaîne d'approvisionnement basé sur les outils de l'EICC et de la GeSI. Alcatel-Lucent relève de la section 1502 du *Dodd-Frank Act* et se conformera à ses exigences dès leur entrée en vigueur.

Les réglementations telles que la directive européenne RoHS et sa refonte, le règlement REACH et le *Dodd-Frank Act* insistent de plus en plus sur la déclaration des matériaux utilisés. À l'instar des réglementations sur la gestion et la collecte des déchets, ces réglementations ont des répercussions considérables pour Alcatel-Lucent et ses fournisseurs. Dans le cadre de notre engagement à nous doter d'une chaîne d'approvisionnement responsable, nous introduisons des critères de développement durable dans nos contrats et mettons en place chaque fois que nécessaire des processus de collecte de données spécifiques.



 [En savoir plus sur la GeSI](#)

 [En savoir plus sur l'EICC](#)

 [En savoir plus sur les directives de l'OCDE](#)

 [En savoir plus sur les achats responsables et l'environnement](#)

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

6.0 COLLABORATION

3.1 CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE ÉLECTRONIQUE | 3.2 NORMES INTERNATIONALES | 3.3 PERFORMANCES RSE DES PRODUITS ET SERVICES | 3.4 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

3.5 TRAÇABILITÉ DES PRODUITS ET MINERAIS EN PROVENANCE DE ZONES DE CONFLIT | 3.6 DIVERSITÉ

### 3.6 DIVERSITÉ

Le programme « Diversité des fournisseurs » d'Alcatel-Lucent vise à favoriser la diversité des fournisseurs et leur intégration dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. Alcatel-Lucent travaille avec des fournisseurs issus de la diversité exclusivement sur la base du mérite.

Ce programme répond aux attentes des clients ; il est conforme à la législation américaine (*Small Business Act, Public Law 95-107, Federal Acquisition Regulations*). Le secteur des télécommunications nord-américain l'a élu « meilleur programme de sa catégorie ». Nous sommes dans une démarche d'amélioration constante de ce programme.

En 2010, 17 % des achats d'Alcatel-Lucent en Amérique du Nord ont été effectués auprès de sociétés appartenant à des membres de minorités ou à des femmes. En 2011, ce chiffre a atteint 17,6 % (la moyenne se situant autour de 10 %). Cette progression s'explique en partie par l'étendue de nos initiatives de diversité qui, outre l'achat de biens et de services, incluent également l'externalisation de certaines fonctions.

Aux États-Unis et au Canada, nous collaborons avec les conseils régionaux et nationaux œuvrant en faveur de la diversité. Nous utilisons leurs ressources

pour identifier des fournisseurs dans certaines régions ou étendre notre réseau lors de conférences ou d'événements divers. À ce jour, nous avons recensé 450 fournisseurs issus de la diversité dont la plupart travaillent régulièrement avec nous (d'autres n'intervenant que ponctuellement, pour des projets ou produits spécifiques).

La diversité est essentielle en tant que telle, mais aussi parce que 85 % de notre chiffre d'affaires en Amérique du Nord doit satisfaire à des exigences très strictes en la matière. Nous sommes sur le point d'atteindre nos objectifs et présentons à plus de 14 clients des rapports trimestriels et annuels sur nos performances en la matière.

#### Exemples d'engagements en faveur de la diversité :

- La société TelcoBuy, qui appartient à des membres d'une minorité, a repris la gestion de notre centre de distribution de Dallas. Elle gère les expéditions de matériaux dans le cadre d'un important contrat pluriannuel.
- La société Goodman Networks, qui appartient elle aussi à des membres d'une minorité, s'est vu confier l'ingénierie de déploiement et certains services techniques d'intégration. Elle supervise ainsi près de 500 salariés d'Alcatel-Lucent, là aussi dans le cadre d'un contrat pluriannuel important.

 [En savoir plus](#)

La réussite de notre programme repose sur l'engagement, l'innovation et la mobilisation des responsables des services Achats, Ventes, Ingénierie et des différentes unités du Groupe. Par ailleurs, nous savons que nos clients stratégiques d'Amérique du Nord souhaitent une chaîne d'approvisionnement plurielle et se montrent très exigeants en matière de diversité. Nous mettons tout en œuvre pour continuer à répondre à leurs attentes.

#### En 2011, le programme « Diversité des fournisseurs » d'Alcatel-Lucent a reçu plusieurs récompenses témoignant de l'influence et du savoir-faire de son équipe :

- Prix Top Corp attribué par le Women's Business Enterprise National Council.
- Prix Corporation of the Year décerné par le Dallas/Fort Worth Minority Supplier Development Council.
- Classement parmi les 50 meilleurs Corporate Supplier Diversity Programs for Hispanic Suppliers, par la maison d'édition Olive Tree Publishing.
- Mention d'honneur décernée par la National Veteran Owned Business Association aux dix meilleures entreprises de l'année 2011.

 [En savoir plus](#)

Plusieurs organisations ont tenu à saluer le travail de Lynn Scott, en charge du programme ces dernières années : le Women's Business Enterprise National Council, le WEConnect Canada Women's Council, le Women Business Council Southwest et le Dallas/Fort Worth Minority Council.

 [En savoir plus sur le WEConnect Canada Women's Council](#)

 [En savoir plus sur le Women Business Council Southwest](#)

En 2011, à l'instar d'American Airlines, d'Energy Future Holdings et d'Oncor, Alcatel-Lucent s'est vu remettre l'un des prestigieux Circle of Honor Awards de l'American Institute of Diversity in Commerce (AIDC). L'AIDC récompense des entreprises et des organismes à but non lucratif pour leurs actions en matière de diversité et d'inclusion. Cette distinction témoigne de leur succès en matière de diversité des fournisseurs et des ressources, et de responsabilité sociétale et environnementale.

 [En savoir plus sur l'AIDC](#)



▲ Lynn Scott, responsable du programme « Diversité des fournisseurs », et Marilyn Stewart, nommée « Bénévole de l'année », lors de la cérémonie de remise des prix du Women's Business Council.

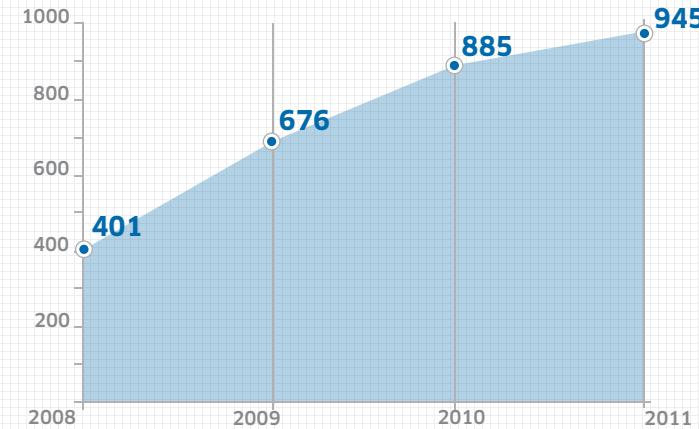
## 4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS

Alcatel-Lucent utilise une méthode totalement intégrée pour évaluer de façon cohérente les pratiques sociales, éthiques et environnementales de ses fournisseurs. Cette méthode inclut l'analyse des risques, l'évaluation des systèmes de gestion RSE et les évaluations RSE sur site.

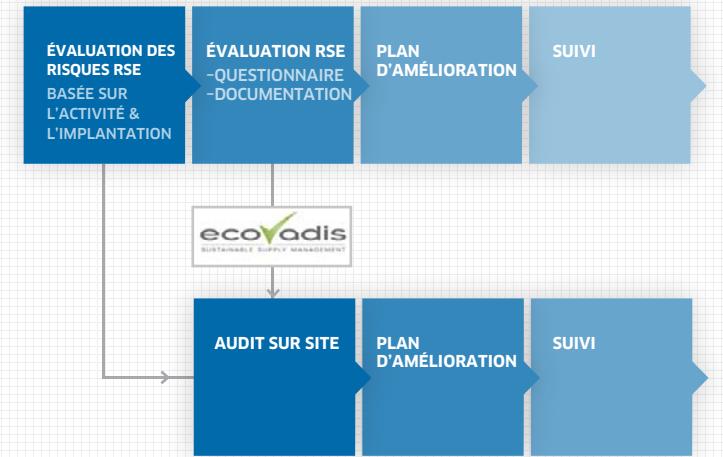
### 4.1 ANALYSE DES RISQUES FOURNISSEURS

Nous réalisons une évaluation des risques pour chaque nouveau fournisseur et réévaluons chaque année le niveau de risque de nos principaux fournisseurs. Ces évaluations visent à mesurer le niveau de risque notamment en fonction du type d'activité et de la situation géographique. Si celui-ci est trop élevé, le Groupe rejette le fournisseur ou lui impose certaines mesures, telles qu'une évaluation RSE, afin de vérifier la conformité de ses activités.

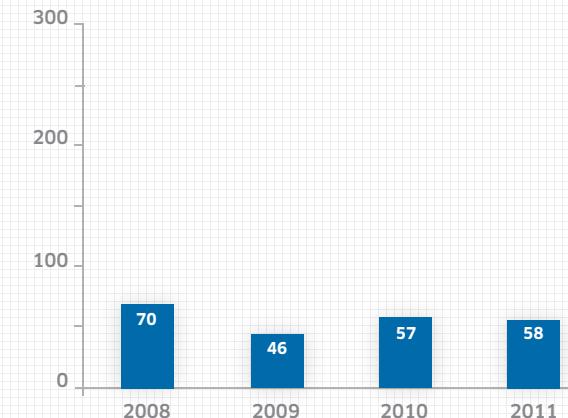
NOMBRE TOTAL D'ÉVALUATIONS RSE DES FOURNISSEURS



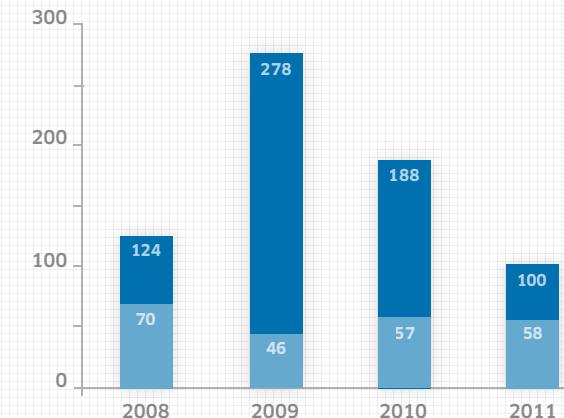
PROCESSUS D'ÉVALUATION RSE



NOMBRE DE FOURNISSEURS ÉVALUÉS



NOMBRE D'AUDITS QUALITÉ (INCLUANT LA RSE)



## 4.2 ÉVALUATIONS RSE D'ECOVADIS



Spécialiste des solutions de gestion d'approvisionnement durable, EcoVadis est chargé des évaluations RSE d'Alcatel-Lucent. Le système EcoVadis évalue les pratiques des fournisseurs en matière de responsabilité sociale, d'éthique, d'environnement, de santé, de sécurité et de gestion de chaîne d'approvisionnement interne.

Ces évaluations sont menées par une équipe d'experts RSE qui analysent les réponses des fournisseurs aux questionnaires, la documentation fournie, des informations obtenues de façon indépendante et les facteurs de risques liés au secteur d'activité et au pays d'implantation. Le système EcoVadis repose sur des normes internationales comme le Pacte mondial des Nations Unies et le *Global Reporting Initiative G3*.

En qualité d'expert indépendant, EcoVadis fournit à Alcatel-Lucent des évaluations RSE qui lui servent de cadre de référence externe objectif et précis. Sur demande, les résultats peuvent être partagés avec toutes les entreprises membres du réseau EcoVadis. Un fournisseur peut ainsi mettre son évaluation RSE à la disposition de ses différents clients et en optimiser l'utilisation.



## 4.3 EXPLOITATION DES ÉVALUATIONS RSE

Alcatel-Lucent continuera à évaluer ses fournisseurs clés et préférentiels, ainsi qu'à communiquer les résultats obtenus et les volumes d'achats, tout en s'employant à couvrir une part de plus en plus importante chaque année. Il ne serait toutefois pas pertinent de fixer des objectifs chiffrés car les portefeuilles de nos fournisseurs doivent fréquemment s'adapter aux changements des activités du Groupe ou de ses alliances stratégiques, qui sont difficiles à anticiper.

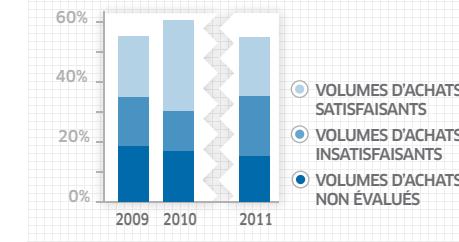
**FAIT MARQUANT**  
 En 2011, 65 % des volumes d'achats ont été soumis à une évaluation RSE, contre 71 % en 2010. Toutefois, la comparaison de ces chiffres est à relativiser car les outils et le périmètre de reporting ont évolué.

Le pourcentage de fournisseurs clés\* et préférentiels\*\* évalués est resté stable à 97 %.

\* Les fournisseurs clés sont les fournisseurs principaux et stratégiques.

\*\* Les fournisseurs préférentiels sont les fournisseurs recommandés en priorité pour une famille d'achats donnée, lors de nouveaux projets.

## ÉVALUATION RSE DES FOURNISSEURS : COUVERTURE DES VOLUMES D'ACHATS



<http://www.sgs.com>

## 4.4 AUDITS RSE

Alcatel-Lucent réalise des audits qualité intégrant des critères RSE, ainsi que des audits RSE spécifiques.

Les audits RSE sur site concernent généralement les fournisseurs dont l'évaluation EcoVadis a révélé des faiblesses significatives et un profil à risque lié à leur activité, leur situation géographique ou autre. Les audits qualité sont pris en compte dans la sélection des fournisseurs et réalisés par l'équipe Qualité fournisseurs d'Alcatel-Lucent chaque fois qu'ils deviennent nécessaires au plan opérationnel.

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

**4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS | 5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS | 6.0 COLLABORATION**

4.1 ANALYSE DES RISQUES FOURNISSEURS | 4.2 ÉVALUATIONS RSE D'ECOVADIS | 4.3 EXPLOITATION DES ÉVALUATIONS RSE | 4.4 AUDITS RSE

Depuis début 2011, SGS, leader mondial en inspection, vérification, test et certification, est chargé des audits RSE des fournisseurs d'Alcatel-Lucent. SGS est habilité à effectuer ce type d'audits dans le cadre d'initiatives internationales telles que la norme SA 8000. Par souci de cohérence, le référentiel des audits se base sur la structure des évaluations RSE d'EcoVadis. En 2011, des audits RSE ont été menés en Amérique latine, en Asie (y compris en Chine et en Inde) et en Europe de l'Est.

L'équipe en charge des achats responsables assure le suivi systématique de tous les résultats d'audits, conformément au processus décrit dans le système qualité des achats, et collabore directement avec les fournisseurs afin d'obtenir des résultats satisfaisants. Elle est épaulée par les acheteurs d'Alcatel-Lucent responsables des fournisseurs audités et par des spécialistes internes de la conformité, de la santé et de la sécurité environnementale, qui pourront être sollicités pour venir commenter les actions correctives proposées par le fournisseur ou faire de nouvelles suggestions.

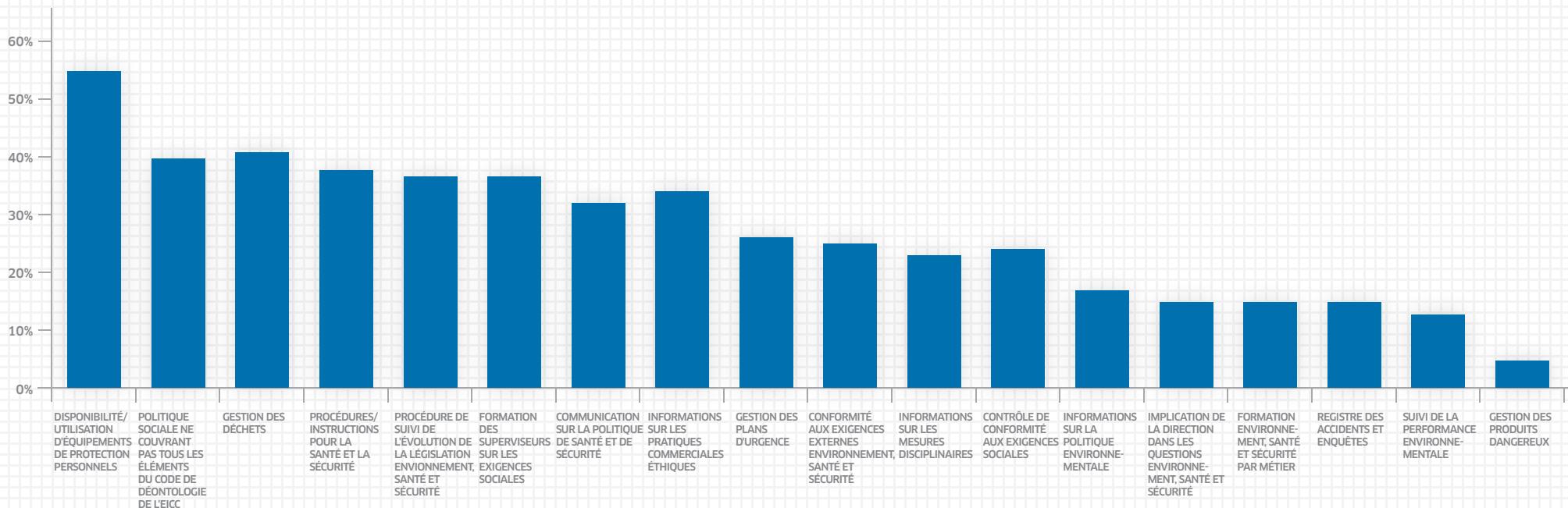
**En 2011, les points critiques suivants ont été identifiés lors des audits fournisseurs :**

- absence d'inventaires et de plans de réduction pour les émissions de gaz à effet de serre ;
- absence d'évaluations approfondies et systématiques des risques pour la santé et la sécurité ;
- nombre insuffisant de salariés formés aux premiers secours ;
- infraction aux lois et réglementations locales sur le temps de travail ;

- absence de politique et/ou de communication en matière de rémunération et d'avantages sociaux.

Nous constatons la nécessité de consacrer plus d'efforts à la mise en œuvre de systèmes de gestion couvrant les aspects sociaux et environnementaux. Nous nous engageons à collaborer avec nos fournisseurs sur l'ensemble des points identifiés.

**AUDITS QUALITÉ : NON-CONFORMITÉS AUX CRITÈRES RSE LES PLUS FRÉQUENTES**



# 5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

## RÉALISATION 2011

Fin 2011, 60 %  de nos fournisseurs présentaient des évaluations RSE satisfaisantes. Nous avons manqué de peu notre objectif de 63 % car nous avons dû demander des plans d'amélioration à plus de fournisseurs que prévu. Le pourcentage de résultats inférieurs ou égaux à 4/10 est passé de 35 % en 2008 (date à laquelle notre objectif avait été fixé) à 47 % fin 2011. Sur la même période, le nombre total de fournisseurs est passé de 400 à plus de 900. L'augmentation du nombre de petits fournisseurs évalués, qui ne peuvent pas encore satisfaire à l'ensemble de nos exigences RSE, implique que nous avons besoin de davantage de temps pour leur permettre d'atteindre un niveau satisfaisant.

Dans cette optique, nous avons développé de nouveaux outils pour soutenir les efforts d'amélioration des fournisseurs.

## OBJECTIF 2014

### 1

Nous maintenons notre objectif de 80 % de fournisseurs obtenant une évaluation RSE satisfaisante.

Toutefois, nous le reportons à l'année 2014 (au lieu de 2012) afin de garantir sa réalisation dans un délai réaliste, pour les fournisseurs comme pour Alcatel-Lucent.

Alcatel-Lucent a pour ambition d'aller plus loin qu'une simple « mise en conformité » de ses fournisseurs et de les aider à renforcer leurs systèmes de gestion RSE. En s'attaquant aux causes de non-conformité et en définissant les bases d'améliorations futures, cette approche garantit des performances RSE durables. Les deux piliers « exiger » et « évaluer » sous-tendent le pilier « améliorer » :

- le Code de déontologie de l'EICC souligne le rôle essentiel des systèmes de gestion RSE ;
- la méthodologie EcoVadis permet d'évaluer ces systèmes et d'identifier les points d'amélioration à court et long termes.

## 5.1 PROGRAMME D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS

Alcatel-Lucent demande aux fournisseurs dont les évaluations EcoVadis ne sont pas satisfaisantes de concevoir et de déployer des plans d'action pour remédier aux faiblesses identifiées.

Nous leur soumettons nos recommandations et jugeons de la consistance du plan dans sa globalité. L'équipe en charge des achats responsables assure le suivi systématique des plans, conformément au processus décrit dans le système qualité des achats.

## 5.2 DÉVELOPPEMENT D'OUTILS INNOVANTS

EcoVadis a conçu en 2011 un module d'actions correctives permettant à nos clients et à nos fournisseurs d'échanger des informations sur les démarches nécessaires pour remédier aux faiblesses identifiées lors des évaluations. Nous avons participé à la conception de cet outil, dont nous sommes l'un des premiers utilisateurs.

Nous avons renforcé notre rôle précurseur dans ce domaine en développant une « boîte à outils » pour aider nos partenaires dans l'élaboration de leurs plans d'amélioration. Cette boîte à outils détaille nos attentes en termes de RSE, explique la méthodologie EcoVadis et propose des suggestions d'amélioration ainsi qu'une liste de ressources utiles. Nous poursuivrons le développement de cette boîte à outils avec EcoVadis, qui la mettra à disposition sur son site Web, avec l'évaluation RSE et le module d'actions correctives. Le module a été achevé en décembre 2011 et tous les partenaires et fournisseurs d'EcoVadis pourront y accéder en 2012.



« Alcatel-Lucent dispose désormais d'un outil Web unique réunissant toutes les évaluations RSE des fournisseurs et d'une interface permettant de communiquer avec eux. Cet outil est également très utile pour définir le type d'actions à entreprendre. Il simplifie à l'extrême les échanges sur les questions de développement durable. »

**DEANN HARGIS  
DIRECTRICE DES ACHATS  
RESPONSABLES, ALCATEL-LUCENT**

« Depuis sa participation au lancement d'EcoVadis en 2007, Alcatel-Lucent a toujours été l'un de nos clients les plus avant-gardistes, nous incitant sans cesse à apporter des améliorations dont toute la chaîne d'approvisionnement des TIC peut bénéficier. Notre réceptivité et notre expérience nous ont permis de développer des services innovants et de les partager sur le Web avec l'ensemble de nos partenaires. »

**PIERRE-FRANÇOIS THALER  
PRÉSIDENT D'ECOVADIS**

**CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT > 1.0 APPROCHE RESPONSABLE | 2.0 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT | 3.0 EXIGENCES VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

4.0 ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DES FOURNISSEURS | **5.0 PLANS D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS | 6.0 COLLABORATION**

5.1 PROGRAMME D'AMÉLIORATION FOURNISSEURS | 5.2 DÉVELOPPEMENT D'OUTILS INNOVANTS | 5.3 SENSIBILISATION AUX ACHATS RESPONSABLES | 5.4 ACCOMPAGNEMENT DES FOURNISSEURS | 5.5 EXPÉRIENCES DE FOURNISSEURS

## 5.3 SENSIBILISATION AUX ACHATS RESPONSABLES

Lors de la convention internationale des fournisseurs d'Alcatel-Lucent en avril 2011, EcoVadis a exposé sa méthodologie et ses critères d'évaluation aux fournisseurs chinois dont les systèmes RSE ont été ou vont être évalués. Une cinquantaine de participants représentant vingt de nos fournisseurs se sont joints à nos acheteurs pour un atelier qui s'est achevé par une allocution de Jean-David Calvet, directeur des achats d'Alcatel-Lucent.



▲ Jean-David Calvet, atelier RSE, convention des fournisseurs 2011, Chine

La convention a été l'occasion d'insister sur la nécessité d'une coopération réelle et ouverte entre Alcatel-Lucent et ses fournisseurs, et de souligner l'importance stratégique de la RSE dans la gestion des approvisionnements et des relations. L'atelier RSE, auquel participaient EcoVadis et l'Institut chinois des affaires publiques et environnementales (organisation non gouvernementale), a permis d'aborder certains problèmes liés au développement

durable et de présenter notre approche et nos outils d'évaluation. Le message est clair : Alcatel-Lucent collaborera uniquement avec des fournisseurs répondant ou s'engageant à répondre à l'ensemble de ses exigences RSE.

Deux de nos fournisseurs ont présenté des programmes RSE adaptés à leurs activités et décris leurs effets positifs, preuves concrètes des améliorations obtenues. Ces exemples illustrent parfaitement tout ce qu'Alcatel-Lucent et ses fournisseurs peuvent tirer d'un système de gestion garantissant l'amélioration des performances RSE.

L'atelier a marqué une véritable étape pour Alcatel-Lucent, qui s'est engagé à ce que 80 % de ses fournisseurs obtiennent une évaluation RSE satisfaisante d'ici fin 2012.

## 5.4 ACCOMPAGNEMENT DES FOURNISSEURS

En novembre 2011, Alcatel-Lucent a organisé à Shanghai un deuxième atelier RSE destiné aux fournisseurs chinois dont les évaluations EcoVadis n'étaient pas satisfaisantes. Réunissant 20 participants de 15 entreprises différentes, l'événement a été dédié au développement de leurs capacités en matière de pratiques responsables et durables, ainsi qu'à l'échange d'idées concrètes pour les aider à remédier aux faiblesses révélées par les évaluations plus tôt dans l'année.



▲ Ma Jun, président de l'IPE, atelier RSE, convention des fournisseurs

### UNE ONG PRÉSENTE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES ACTIVITÉS INDUSTRIELLES

L'institut chinois des affaires publiques et environnementales (IPE) a participé à l'atelier RSE organisé lors de la convention des fournisseurs d'Alcatel-Lucent en 2011. Ma Jun, son président, a souligné les impacts des activités humaines et industrielles sur l'eau et la santé en Chine. Cette ONG détient une base de données répertoriant les émissions atmosphériques, le déversement d'eaux usées et la production de déchets par les entreprises dans le pays. Les données de l'IPE ont été intégrées dans nos évaluations RSE à l'intention des fournisseurs opérant en Chine.



En savoir plus sur l'IPE

“

### TÉMOIGNAGES DE NOS FOURNISSEURS :

« L'atelier m'a permis de mieux maîtriser le concept de RSE. »

« Grâce à cet atelier, nous comprenons mieux la RSE, les exigences d'Alcatel-Lucent et la méthode d'évaluation d'EcoVadis. »



“

« Cet atelier illustre parfaitement comment Alcatel-Lucent applique la RSE à sa chaîne d'approvisionnement. Le Groupe définit les exigences en fonction d'éléments objectifs et soutient les efforts de ses fournisseurs en partageant informations et savoir-faire, et en leur donnant l'opportunité d'apprendre les uns des autres. » .

**PIERRE-LOUIS FROUEIN  
RESPONSABLE DE PROGRAMME D'ACHATS RESPONSABLES, ALCATEL-LUCENT**

### ATELIER RSE, SHANGHAI, NOVEMBRE 2011

- 20 participants représentant 15 sociétés différentes.
- Nos fournisseurs ont jugé cet atelier très intéressant (73 %) ou intéressant (27 % restants).

Les participants disent avoir trouvé l'atelier très intéressant et très utile pour la conception de leurs plans d'amélioration RSE.

### 5.5 EXPÉRIENCES DE FOURNISSEURS

#### Le cas d'un prestataire de services européen

À la suite d'une évaluation EcoVadis insuffisante, Alcatel-Lucent avait demandé à un prestataire de services de conseil de concevoir un plan d'amélioration pour remédier aux faiblesses identifiées. Prenant conscience des avantages potentiels d'une telle démarche, le fournisseur a décidé de mettre en œuvre un programme RSE complet avec analyse de situation pour définir une stratégie RSE, nomination de responsables dans les domaines concernés, déploiement d'un vaste plan de communication et demande de réévaluation spontanée – pour laquelle le prestataire a obtenu cette fois des résultats satisfaisants.

Ce fournisseur considère Alcatel-Lucent comme un précurseur en matière de RSE.

Il le remercie pour son aide grâce à laquelle il se dit prêt à travailler pour d'autres clients exigeant eux aussi une démarche RSE concrète. Le fournisseur a par ailleurs souligné que la qualité des échanges lui a permis de progresser plus rapidement.

#### Le cas d'un fournisseur d'équipements électroniques chinois

Selon ce fournisseur chinois, la collaboration avec Alcatel-Lucent a non seulement été bénéfique financièrement, mais lui a également permis de découvrir un modèle de gestion avancé et convivial, et le développement d'activités durables. Alcatel-Lucent a partagé son savoir-faire, ses bonnes pratiques et ses ressources, amélioré le processus de collaboration et réduit le cycle d'approvisionnement, générant ainsi une croissance et une valeur ajoutée mutuelles.

Le système d'évaluation d'Alcatel-Lucent a fait forte impression à ce fournisseur qui, avant d'être évalué par EcoVadis, n'avait qu'une connaissance limitée de la RSE. Avec l'aide d'Alcatel-Lucent, il a pu analyser les faiblesses identifiées lors de son évaluation et envisager des améliorations. Il a en outre suivi une formation RSE spécifique, ce qu'il n'avait jamais fait auparavant. D'autre part, la découverte des outils de gestion et des systèmes d'évaluation d'Alcatel-Lucent l'a incité à évaluer et à auditer ses propres fournisseurs, afin de créer une chaîne d'approvisionnement plus stable et efficace.



▲ Peter Xu, responsable des achats pour la région Asie-Pacifique d'Alcatel-Lucent, atelier RSE à Shanghai, novembre 2011

## 6.0 COLLABORATION

### 6.1 COLLABORATION AVEC L'INDUSTRIE

Alcatel-Lucent a participé à différentes initiatives RSE en 2011. L'entreprise fait partie du groupe de travail sur la chaîne d'approvisionnement de la *Global e-Sustainability Initiative*, qui a pour mission de trouver des solutions à des problématiques telles que les minerais en provenance de zones de conflit et la formation à la chaîne d'approvisionnement. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec EcoVadis et d'autres partenaires industriels pour améliorer les outils RSE existants et en développer de nouveaux.

Pour en savoir plus, voir p. 148

### 6.2 COLLABORATION AVEC LES PME

Après avoir signé en 2010 la Charte de la Médiation du Crédit et de la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France, qui définit dix pratiques d'achats responsables, et dans le but d'améliorer ses relations avec les PME, Alcatel-Lucent a nommé un médiateur interne qui est l'interlocuteur des fournisseurs pour les questions relatives au contenu de la Charte. L'initiative a été saluée par le ministère français

de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Les rares réclamations faites par les fournisseurs concernent surtout des problèmes administratifs et non les principes de la Charte.

### 6.3 COLLABORATION AVEC LES ONG

Alcatel-Lucent et l'Institut chinois des affaires publiques et environnementales (IPE) ont commencé à collaborer sur la gestion des pratiques RSE en 2010. Ce travail a conduit à l'intégration des données de l'IPE dans le système EcoVadis, puis dans nos propres processus de gestion. Nous avons ainsi identifié tous les fournisseurs de la base de données IPE présentant des problèmes d'ordre environnemental et mis en place des actions de suivi personnalisé. Ceci est un exemple illustrant comment nous collaborons avec nos partenaires et intégrons des informations externes dans notre système de gestion des fournisseurs, pour les conjuguer ensuite avec des outils tels que les évaluations EcoVadis ou les audits.

En savoir plus sur l'IPE



# GLOBAL REPORTING INITIATIVE

## PLACER LA BARRE TOUJOURS PLUS HAUT

---

Pour la deuxième année, Alcatel-Lucent a élaboré son rapport Développement durable en observant le protocole de *reporting* environnemental G3 du *Global Reporting Initiative* (GRI).

Afin de remplir tous les critères d'obtention du niveau d'application A+, nous avons soumis le présent rapport à l'évaluation du GRI.

# 1.0 VÉRIFICATION DU NIVEAU D'APPLICATION A+ DU GRI

Nous avons élaboré le présent rapport selon le protocole de reporting G3 du GRI et l'avons soumis au GRI pour évaluation.

Nous avons reçu la déclaration de vérification du niveau d'application A+ du GRI.

*Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation internationale fonctionnant en réseau qui a mis au point le cadre de reporting du développement durable le plus utilisé dans le monde.*

Le GRI s'est engagé à poursuivre l'amélioration des lignes directrices de ce reporting et à encourager leur application à l'échelle internationale. Parmi ses principaux objectifs figure la généralisation de la diffusion des informations sur les performances environnementales, sociétales et de gouvernance.

Pour la deuxième année, notre rapport Développement durable a été élaboré suivant le protocole de reporting environnemental G3 du GRI, ainsi que les consignes du guide de rédaction du GRI - *Guidance on Defining Report Content* - et ses principes associés.

Dans une volonté d'améliorer en permanence notre reporting du développement durable, nous avons placé la barre encore plus haut cette année pour notre rapport, et ainsi obtenu de la part du GRI une déclaration de vérification du niveau d'application A+.

Le processus de vérification du niveau d'application du GRI évalue le degré d'application du protocole de reporting.

Le signe « + » indique que ce rapport a fait l'objet d'une vérification par un tiers. En effet, celui-ci a été soumis à un audit indépendant mené par les experts d'Ernst & Young. L'ensemble de leurs conclusions figure dans leur avis externe.

↗ Pour en savoir plus, voir p.173.

The image shows a formal declaration document from the Global Reporting Initiative (GRI). At the top is the GRI logo. Below it is the title "Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application". The text states that GRI certifies that Alcatel-Lucent has presented its report "Rapport Développement Durable 2011" and that it meets the criteria for Level A+. It details the GRI Content Standard application and the role of the auditor. The document is signed by Nelmaria Arbez, General Director of GRI, on April 10, 2012. A stamp from Ernst & Young (GRI REPORT GRI CHECKED) is also present. A note at the bottom explains the '+' symbol.

**Global Reporting Initiative™**

**Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application**

GRI certifie par la présente que **Alcatel-Lucent** a présenté son rapport "Rapport Développement Durable 2011" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application A+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3 ont été appliquées dans le rapport de développement durable soumis. La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3 du GRI.

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, le 10 avril 2012

Nelmaria Arbez  
Directrice générale adjointe  
Global Reporting Initiative

**GRI REPORT GRI CHECKED**

Le "+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car Alcatel-Lucent a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

*Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org*

*Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 4 avril 2012. GRI exclut explicitement tout changement qui ont été apporté à ce type de matériel ultérieurement.*

**AVIS ERNST & YOUNG**

Nous avons revu la table de correspondance communiquée au Global Reporting Initiative (GRI) et avons vérifié que :

- cette table renseignait le nombre ainsi que le type d'assertions exigés pour le niveau d'auto-évaluation A+
- la façon de renseigner ces assertions respectait les exigences correspondant à un niveau d'auto-évaluation A+

Sur la base des travaux réalisés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les conditions d'obtention du niveau d'auto-évaluation A+ définies dans les indications du GRI sont bien remplies.

## 2.0 TABLEAU DE CORRESPONDANCE GRI

### CONTENU G3

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>1. PREMIÈRE PARTIE - ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS : PROFIL STRATÉGIE ET ANALYSE</b>					
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	Intégral	RDD : Message du directeur général > 1 - Message de Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent / Développement durable > 3.3 - Engagements RSE pour 2012 et après ; 4.3 - Pacte mondial des Nations Unies ; 4.4 Forum économique mondial		RDD : 1, 21, 31, 32
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	Intégral	RDD : Développement durable > 2.1 - Le comité stratégique du développement durable ; 2.2 - Activités RSE ; 1.4.4 - Risques liés au changement climatique ; 1.2 - Priorités et valeurs ; 1.4 - Gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité ; 1.1 - Notre vision ; 1.3 - Évaluation de la « matérialité » ; 3.1 - Réalisations 2011 et progression ; 3.3 - Engagements RSE pour 2012 et après ; 4.5 - « Global eSustainability Initiative » ; 4 - Engagements auprès des parties prenantes / Gouvernement d'entreprise > 7 - Gestion des risques et gestion de crises		RDD : 7, 8, 6, 4, 5, 3, 9, 21, 34, 27, 51
<b>2. PROFIL DE L'ORGANISATION</b>					
2.1	Nom de l'organisation	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent		RDD : 39
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent / DDR > 5 - Description des activités du Groupe		DDR : 39/DDR : 27
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises	Intégral	DDR : 4 - Informations concernant le Groupe / RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent		DDR : 17/RDD : 39
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent		RDD : 39

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport se révèlent particulièrement pertinentes	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent		RDD : 39
2.6	Nature du capital et forme juridique	Intégral	DDR : 9 - Cotation et actionnariat		DDR : 141
2.7	Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent / RDD > 5 - Description des activités du Groupe		DDR : 27/RDD : 39
2.8	Taille de l'organisation	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 1 - À propos d'Alcatel-Lucent		RDD : 39
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting	Intégral	DDR : 5.1 - Organisation des activités		DDR : 27
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting	Intégral	RDD : Alcatel-Lucent en bref > 2.2 - Gestion de l'innovation / Développement durable > 3.4 - Palmarès 2011		RDD : 43, 23
<b>3. PARAMÈTRES DU RAPPORT</b>					
3.1	Période considérée (par exemple exercice comptable, année calendaire) pour les informations fournies	Intégral	RDD : À propos de ce rapport		RDD : i
3.2	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	Intégral	RDD : À propos de ce rapport		RDD : i
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.)	Intégral	RDD : À propos de ce rapport		RDD : i
3.4	Personne à contacter pour toute question concernant le rapport ou son contenu	Intégral	RDD : À propos de ce rapport		RDD : i
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	Intégral	RDD : À propos de ce rapport / Message du directeur général > 1 - Message de Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent / Développement durable > 1.2 - Priorités et valeurs ; 1.3 - Évaluation de la « matérialité » ; 1.1 - Notre vision		RDD : i, 1, 4, 3
3.6	Périmètre du rapport (ex. pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs). Pour en savoir plus voir le protocole GRI sur le périmètre	Intégral	RDD : À propos de ce rapport / DDR > 4 - Informations concernant le Groupe		RDD : i/DDR : 17
3.7	Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport (voir le principe d'exhaustivité pour la définition du champ d'étude)	Intégral	RDD : À propos de ce rapport		RDD : i

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre	Intégral	DDR : 4 - Informations concernant le Groupe		DDR : 17
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et techniques à l'origine des estimations appliquées au renseignement des indicateurs et autres informations figurant dans le rapport. Justifier toute décision de ne pas appliquer le Protocole des indicateurs GRI ou de s'en écarter de manière significative	Intégral	RDD : Environnement > 1.5 - Des normes communes d'évaluation de l'empreinte carbone / Développement durable > 3.2 - Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 72, 14
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs et des raisons de cette reformulation (par exemple fusions/acquisitions, modification de la période considérée, nature de l'activité, méthodes de mesure)	Intégral	Pas de reformulation		NA
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport	Intégral	RDD : À propos de ce rapport / Message du directeur général > 1 - Message de Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent / Développement durable > 1.1 - Notre vision		RDD : i, 1, 3
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	Intégral	Tableau de correspondance GRI		NA
3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation	Intégral	RDD : Avis externe > Rapport d'assurance indépendant d'Ernst & Young		NA
<b>4. GOVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE</b>					
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé), responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1 - Mode de gouvernance ; 1.5 - Compétences du conseil d'administration ; 2.2 - Information et travaux du conseil / Développement durable > 2 - Pilotage du développement durable / DDR : 7.1 - Rapport du président sur le gouvernement d'entreprise		RDD : 45, 46, 47, 48, 7/DDR : 81

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.1 – Séparation des fonctions / Développement durable > 2 – Pilotage du développement durable		RDD : 46, 7
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs	Intégral	DDR : 7.1 – Rapport du président sur le gouvernement d'entreprise ; 7.1.2 – Organes de direction de la société / RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.3 – Critères de sélection et indépendance des administrateurs ; 1.1 – Séparation des fonctions ; 1.2 – Échelonnement des mandats et diversité		DDR : 81,83 / RDD : 46, 47
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé)	Intégral	RDD : À propos de ce rapport / Développement durable > 4.1 – Dialogue et action / Capital humain > 4.1 – La communication chez Alcatel-Lucent ; 4.3 – Dialogue avec les organisations syndicales		RDD : 27, 104, 106
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration (ou assimilé), des cadres supérieurs et des cadres dirigeants (y compris les indemnités de départ) et la performance de l'organisation (y compris sociale et environnementale)	Intégral	DDR : 7.1.2 – Organes de direction de la société ; 7.2 – Rémunération et avantages à long terme / RDD : Gouvernement d'entreprise > 3 – Rémunérations des dirigeants		DDR : 83,106 / RDD : 49
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration (ou assimilé) pour éviter les conflits d'intérêt	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.4 – Déontologie et absence de conflits d'intérêts		RDD : 47
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration (ou assimilé) pour décider des orientations stratégiques de l'organisation sur les questions économiques, environnementales et sociales	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.3 – Critères de sélection et indépendance des administrateurs ; 1.4 – Déontologie et absence de conflits d'intérêts		RDD : 47, 47
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale, et état de leur mise en pratique	Intégral	RDD : Éthique, Conformité et Déontologie > 1 – Approche de l'éthique et de la conformité ; 2.2 – Rôle du conseil d'administration ; 8.2 – Communication interne ; 4 – hotline Conformité / Gouvernement d'entreprise > 1.3 – Critères de sélection et indépendance des administrateurs / Environnement > 1.1 – Approche de la responsabilité environnementale ; 4.3 – Sensibilisation des salariés à l'éco-responsabilité / Développement durable > 1.2 – Priorités et valeurs ; 3.3 – Engagements RSE pour 2012 et après / Alcatel-Lucent en bref > 1.1 – L'entreprise en bref		RDD : 55, 57, 66, 60, 47, 70, 97, 4, 21, 39

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration (ou assimilé) pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, et notamment les risques, opportunités, ainsi que le respect des normes internationales, des codes de bonne conduite et des principes	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.1 – Séparation des fonctions ; 1.2 – Échelonnement des mandats et diversité ; 1.4 – Déontologie et absence de conflits d'intérêts ; 1.5 – Compétences du conseil d'administration ; 2 – Transparence du conseil ; 4 – responsabilité sociale ; 7 – Gestion des risques et gestion de crises / Développement durable > 1 – Approche du développement durable ; 2 – Pilotage du développement durable / Alcatel-Lucent en bref > 1 – À propos d'Alcatel-Lucent / Éthique, conformité et déontologie > 2 – Mode de gouvernance		RDD : 46, 46, 47, 47, 47, 48, 50, 51, 3, 7, 39, 57
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration (ou assimilé), notamment du point de vue économique, environnemental et social	Intégral	DDR : 7.1.3 – Compétences et travaux du conseil d'administration / RDD : Développement durable > 2 – Pilotage du développement durable		DDR : 95/RDD : 18
4.11	Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 7 – Gestion des risques et gestion de crises		RDD : 51
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise / À propos de ce rapport / Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes		RDD : 46, i, 27
4.13	Affiliation à des associations (associations professionnelles) ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation : - occupe des postes au sein des organes de gouvernance ; - participe à des projets ou à des comités ; - apporte des financements dépassant la simple cotisation ; - ou considère sa participation comme stratégique	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes / Environnement > 1.3 – Un engagement aux côtés des parties prenantes / Éthique, conformité et déontologie > 9.2 – Associations sectorielles et professionnelles / Alcatel-Lucent en bref > 2.1 – Les Bell Labs en bref		RDD : 27, 71, 67, 41
4.14	Liste des groupes de parties prenantes impliqués par l'organisation	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes		RDD : 27
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes		RDD : 27

PROFIL	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
4.16	Démarche de ce dialogue et, notamment, fréquence par type et par groupe de parties prenantes	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes / Environnement > 1.3 – Un engagement aux côtés des parties prenantes ; 2.2.3 – Consortium GreenTouch ; 4.3 – Sensibilisation des salariés à l'éco-responsabilité		RDD : 27, 71, 76, 97
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment lors de l'établissement de son rapport	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagement auprès des parties prenantes ; 1.3 – Évaluation de la « matérialité »		RDD : 27, 4

G3 DMA	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>DEUXIÈME PARTIE – ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS : APPROCHE MANAGÉRIALE (DMA)</b>					
<b>DMA EC</b> <b>APPROCHE MANAGÉRIALE – ÉCONOMIE M</b>					
Aspects	Performance économique	Intégral	DDR : 6 – Examen de la situation financière et tendances		DDR : 43
	Présence sur le marché	Intégral	DDR : 5 – Description des activités du Groupe		DDR : 27
	Impacts économiques indirects	Intégral	RDD : Société > 1 – Approche de l'inclusion numérique ; 2 – Quête d'innovation sociale ; 3 – Philanthropie et bénévolat		RDD : 122, 128, 129
<b>DMA EN</b> <b>APPROCHE MANAGÉRIALE – ENVIRONNEMENT M</b>					
Aspects	Matières	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.1 – Gestion des matériaux / Chaîne d'approvisionnement > 3.5 – Traçabilité des produits et minéraux en provenance de zones de conflit		RDD : 79, 145
	Énergie	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.4 – Efficacité énergétique lors de l'utilisation des produits / Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 81, 14
	Eau	Intégral	RDD : Environnement > 4.2.5 – Conservation de l'eau		RDD : 96
	Biodiversité	Non	Non pertinent pour Alcatel-Lucent. Voir RDD : Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	Non pertinent Voir Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	RDD : 96
	Émissions, effluents et déchets	Intégral	RDD : Environnement > 4 – Notre approche – 3 : réduire notre empreinte carbone ; 2.3.5 – Collecte, reconditionnement et recyclage ; 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux ; 4.2.6 – Maîtrise des déversements		RDD : 90, 85, 85, 14, 97

G3 DMA	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
Produits et services	Intégral	RDD : Environnement > 2.3 - Réduction de l'impact de nos produits et solutions ; 2.3.3 - Emballage et distribution			RDD : 79, 80
Respect des textes	Intégral	RDD : Développement durable > 1.4.3 Programme d'audit de conformité EHS			RDD : 6
Transport	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.3 - Emballage et distribution			RDD : 80
Généralités	Intégral	RDD : Environnement > 1.1 - Approche de la responsabilité environnementale			RDD : 70
<b>DMA LA</b>	<b>APPROCHE MANAGÉRIALE - SOCIAL / EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET TRAVAIL DÉCENT M (LA)</b>				
Aspects	Emploi	Intégral	RDD : Capital humain > 1 - Valorisation des salariés ; 7 - Développement de notre capital humain ; 8 - Attraction et fidélisation des talents ; 9 - Développement des talents		RDD : 100, 114, 116, 118
	Relations entre la direction et les salariés	Intégral	RDD : Capital humain > 4 - Dialogue interne		RDD : 104
	Santé et sécurité au travail	Intégral	RDD : Capital humain > 5 - Santé et sécurité / Développement durable > 1.4 - Gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité		RDD : 107, 5
	Formation et éducation	Intégral	RDD : Capital humain > 7 - Développement de notre capital humain		RDD : 114
	Diversité et égalité des chances	Intégral	RDD : Capital humain > 6 - Diversité et égalité des chances		RDD : 108
<b>DMA HR</b>	<b>APPROCHE MANAGÉRIALE - DROITS DE L'HOMME M (HR)</b>				
Aspects	Pratiques d'investissement et d'achat	Intégral	RDD : Chaîne d'approvisionnement > 1 - Approche responsable ; 2 - Gestion de la chaîne d'approvisionnement		RDD : 141, 142
	Non-discrimination	Intégral	RDD : Capital humain > 2.2 - Politique relative aux droits de l'homme		RDD : 101
	Liberté syndicale et droit de négociation collective	Intégral	RDD : Capital humain > 2.2 - Politique relative aux droits de l'homme		RDD : 101
	Interdiction du travail des enfants	Intégral	RDD : Capital humain > 2.2 - Politique relative aux droits de l'homme		RDD : 101
	Abolition du travail forcé ou obligatoire	Intégral	RDD : Capital humain > 2.2 - Politique relative aux droits de l'homme		RDD : 101
	Pratiques de sécurité	Intégral	RDD : Capital humain > 5 - Santé et sécurité		RDD : 107
	Droits des populations autochtones	Intégral	RDD : Capital humain > 2.2 - Politique relative aux droits de l'homme		RDD : 101

G3 DMA	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>DMA SO APPROCHE MANAGÉRIALE - SOCIÉTÉ (SO)</b>					
Aspects	Communauté	Intégral	RDD : Société > 1.2 – Impact sur les communautés ; 3 – Philanthropie et bénévolat		RDD : 125, 129
	Corruption	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 1.1 – Communication ; 1.2 – Politique de tolérance zéro		RDD : 56, 56
	Politiques publiques	Intégral	RDD : Développement durable > 4 – Engagements auprès des parties prenantes / Message du directeur général > Message de Ben Verwaayen, directeur général d'Alcatel-Lucent		RDD : 27, 1
	Comportement anti-concurrentiel	Intégral	DDR: 6.10 – Questions juridiques		DDR : 74
	Respect des textes	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 1.1 Communication ; 1.2 – politique de tolérance zéro		RDD : 56, 56
<b>DMA PR APPROCHE MANAGÉRIALE - RESPONSABILITÉ DU FAIT DES PRODUITS M (PR)</b>					
Aspects	Santé et sécurité des consommateurs	Intégral	RDD : Développement durable > 1.4 – Gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité		RDD : 5
	Étiquetage des produits et des services	Intégral	RDD : Environnement > 2.1 – Évaluation de l'impact global		RDD : 74
	Communication marketing	Intégral	RDD : Développement durable > 1.5 – Marketing et communication		RDD : 72
	Respect de la vie privée	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 5 – Protection de la vie privée et des données personnelles DDD		RDD : 57, 61
	Respect des textes	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 2.1 – Structure de gouvernance ; 2.2 – Rôle du conseil d'administration		RDD : 57, 57

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>TROISIÈME PARTIE - ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS : INDICATEURS DE PERFORMANCE</b>					
<b>ÉCONOMIE</b>					
	<b>Performance économique</b>				
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux États	Intégral	DDR : 1.2 – Comptes de résultat et états de la situation financière consolidés simplifiés		DDR : 175
EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique	Intégral	RDD : Développement durable > 1.2 – Priorités et valeurs ; 1.4.4 – Risques liés au changement climatique / Environnement > 1.2 – Un engagement au plus haut niveau ; 2.2.1 – Innovation hautement écologique		RDD : 4, 6, 4, 76
EC3	Étendue de la couverture des retraites avec des plans de retraite à prestations définies	Intégral	DDR : 1.2 – Comptes de résultat et états de la situation financière consolidés simplifiés		DDR : 175
EC4	Subventions et aides publiques significatives reçues	Intégral	DDR : 1.2 – Comptes de résultat et états de la situation financière consolidés simplifiés		DDR : 175
	<b>Présence sur le marché</b>				
EC5	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimal local sur les principaux sites opérationnels	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EC6	Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Nos pratiques de reporting actuelles ne nous permettent pas de communiquer sur les dépenses locales ; nous cherchons des solutions pour l'année 2013. Ces informations seront communiquées d'ici 2013.	NA
EC7	Pertinence d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels	Intégral	RDD : Capital humain > 8.3 – Mobilité interne et note de référence page 136		RDD : 117
	<b>Impacts économiques indirects</b>				
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit	Intégral	RDD : Société > 3.6 – Dons en nature		RDD : 138

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>ENVIRONNEMENT</b>					
<b>Matières</b>					
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.5 – Collecte, reconditionnement et recyclage		RDD : 84
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.5 – Collecte, reconditionnement et recyclage		RDD : 84
<b>Énergie</b>					
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 14
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 14
EN5	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues à la suite de ces initiatives	Non	Voir motif d'omission et explication	Information non disponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Eau</b>					
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux / Environnement > 4.2.6 – Maîtrise des déversements		RDD : 14, 97
EN9	Sources d'approvisionnement en eau significativement touchées par les prélèvements	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>Biodiversité</b>					
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	Non	Non pertinent pour Alcatel-Lucent. Voir RDD : Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	Non pertinent Voir Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	RDD : 96
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	Non	Non pertinent pour Alcatel-Lucent. Voir RDD : Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	Non pertinent Voir Environnement > 4.2.3 – Protection de la biodiversité	RDD : 96
EN13	Habitats protégés ou restaurés	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN14	Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN15	Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'IUCN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Émissions, effluents, déchets</b>					
EN16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (teq CO <sub>2</sub> )	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux ; 4.1 – Suivi et reporting des émissions de carbone		RDD : 14, 27
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 14
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues	Intégral	RDD : Environnement > 4 – Notre approche – 3 : réduire notre empreinte carbone		RDD : 90, 85
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 – Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 14

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
EN20	Émissions de NOx, SOx et autres émissions significatives dans l'air, par type et par poids	Non	Non pertinent pour Alcatel-Lucent Voir RDD : Développement durable > 3.2.2 - Indicateurs environnementaux	Non pertinent Nous avons calculé les émissions de NOx et SOx. Le résultat indique 103 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> . Au regard de la référence d'un million de tonnes métriques, ce chiffre indique un total d'émissions non significatif et nous semble donc négligeable.	RDD : 46
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination	Non	Les rejets dans l'eau ne sont pas pertinents pour Alcatel-Lucent Voir RDD : Environnement > 4.2.5 - Conservation de l'eau	Non pertinent Pour Alcatel-Lucent, le total des rejets dans l'eau est non significatif. Voir la section 4.2.5 Conservation de l'eau du chapitre Environnement	RDD : 96
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 - Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 14
EN23	Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs	Intégral	RDD : Environnement > 4.2.6 - Maîtrise des déversements		RDD : 97
EN24	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII ; pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
EN25	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe significativement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'organisation	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Produits et services</b>					
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci	Intégral	RDD : Environnement > 2.3 - Réduction de l'impact de nos produits et solutions ; 4.2.5 - Conservation de l'eau ; 4.1 - Suivi et reporting des émissions de carbone ; 4.2.6 - Maîtrise des déversements		RDD : 79, 96, 90, 97
EN27	Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie	Intégral	RDD : Environnement > 2.3.5 - Collecte, reconditionnement et recyclage		RDD : 84
<b>Respect des textes</b>					
EN28	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pénales pour non-respect des législations et des réglementations en matière d'environnement	Intégral	Pour l'année 2011, Alcatel-Lucent n'a identifié aucune non-conformité aux législations et réglementations relatives à la fourniture et à l'utilisation de ses produits et services et n'a donc fait l'objet d'aucune amende (majeure ou mineure).		NA

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>Transports</b>					
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité et du transport des membres de son personnel	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Généralités</b>					
EN30	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>SOCIAL : EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET TRAVAIL DÉCENT</b>					
<b>Emploi</b>					
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	Intégral	RDD : Capital humain > 3 - Nos collaborateurs / Développement durable 3.2 - Indicateurs sociaux et environnementaux		RDD : 103, 14
LA2	Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	Intégral	RDD : Capital humain > 3 - Nos collaborateurs		RDD : 103
LA3	Prestations versées aux salariés à temps plein qui ne sont pas versées aux intérimaires, ni aux salariés en contrat à durée déterminée, ni aux salariés à temps partiel, par activités majeures	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Relations entre la direction et les salariés</b>					
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	Non	Cette information est la propriété d'Alcatel-Lucent	Information propriétaire Alcatel-Lucent	NA
LA5	Délai minimal de notification préalable à toute modification d'organisation, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective	Intégral	RDD : Capital humain > 4.3 - Dialogue avec les organisations syndicales		RDD : 106
<b>Santé et sécurité au travail</b>					
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes direction-salariés d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	Intégral	RDD : Développement durable > 3.2 - Indicateurs sociaux et environnementaux / DDR : Informations complémentaires > 10.4 - Données sociales et environnementales		RDD : 14/ DDR Addl : 45
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave	Intégral	RDD : Capital humain > 5 - Santé et sécurité		RDD : 107
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Formation et éducation</b>					
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	Partiel	Le nombre total d'heures de formation est disponible dans le RDD : Développement durable > 3.2 - Indicateurs sociaux et environnementaux / DRR : Informations complémentaires > 10.4 - Données sociales et environnementales	Information indisponible La publication du nombre total d'heures de formation par genre ou catégorie de salarié n'est pas disponible, nos systèmes n'étant pas actuellement configurés pour collecter ces informations. Nous prévoyons d'améliorer notre système de reporting en 2012. Ces informations seront communiquées en 2012.	RDD : 14/ DDR Addl : 45
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Diversité et égalité des chances</b>					
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des salariés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	Intégral	RDD : Gouvernement d'entreprise > 1.2 - Échelonnement des mandats et diversité / Capital humain > 3 - Nos collaborateurs / Développement durable > 3.2 Indicateurs sociaux et environnementaux / DDR : 7.1 - Rapport du président sur le gouvernement d'entreprise		RDD : 46, 103, 14/ DDR : 81
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	Non		Information propriétaire Alcatel-Lucent	NA

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>SOCIAL : DROITS DE L'HOMME</b>					
<b>Pratiques d'investissement et d'achat</b>					
HR1	Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'Homme ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Les données pour 2011 ne sont pas disponibles car nous ne réalisons pas de reporting sur ces informations. À la suite de la révision de sa politique relative aux droits de l'homme en 2011, afin qu'elle reflète les principes directeurs des Nations Unies énoncés par John Ruggie, Alcatel-Lucent prévoit de définir pour 2013 des exigences de diligence pour de futures propositions d'accords d'investissements significatifs. Ces informations seront communiquées d'ici 2013.	NA
HR2	Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'Homme a fait l'objet d'un contrôle ; mesures prises	Intégral	RDD : Chaîne d'approvisionnement > 4.2 – Évaluations RSE d'EcoVadis ; 4.3 – Exploitation des évaluations RSE		RDD : 148, 148
HR3	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques et procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité ; pourcentage de salariés formés	Non	À la suite de la révision de sa politique relative aux droits de l'homme en 2011, afin qu'elle reflète les principes directeurs des Nations Unies énoncés par John Ruggie, Alcatel-Lucent prévoit de définir pour 2013 un programme de formation aux principes des droits de l'homme à l'intention des salariés. Ce type de formation n'était pas disponible en 2011	Information indisponible « À la suite de la révision, cette année, de notre Politique relative aux droits de l'homme afin qu'elle reflète les principes Ruggie des Nations-Unies, Alcatel-Lucent prévoit de définir pour l'année 2013 un programme de formation corporate aux principes des droits de l'homme à l'intention des salariés. Aucune formation n'était disponible en 2011. »	NA
<b>Non-discrimination</b>					
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 4.1 – Données statistiques sur les infractions au Code de bonne conduite		RDD : 60
<b>Liberté syndicale et droit de négociation</b>					
HR5	Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé ; mesures prises pour assurer ce droit	Partiel	Voir motif d'omission et explication et RDD : Éthique, conformité et déontologie > 9.2.1 – Dialogue inter-entreprises sur les droits de l'homme / Développement durable > 3.1 – Réalisations 2011 et progression	Information indisponible En 2011, nous avons organisé des consultations avec les organisations syndicales européennes afin d'actualiser notre accord, en vigueur depuis 16 ans, et ainsi améliorer notre communication avec les syndicats au niveau du Groupe. La position officielle des organisations syndicales devraient nous être communiquée d'ici mai 2012.	RDD : 68, 9

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>Interdiction du travail des enfants</b>					
HR6	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail d'enfants ; mesures prises pour contribuer à interdire ce type de travail .	Intégral	RDD : Chaîne d'approvisionnement > 3.1 – Code de déontologie de l'industrie électronique ; 3.2 – Normes internationales ; 4.2 – Évaluations RSE d'EcoVadis	RDD : 144, 144, 148	
<b>Abolition du travail forcé et obligatoire</b>					
HR7	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire ; mesures prises pour contribuer à abolir ce type de travail	Intégral	RDD : Chaîne d'approvisionnement > 3.1 – Code de déontologie de l'industrie électronique ; 3.2 – Normes internationales ; 4.2 – Évaluations RSE d'EcoVadis	RDD : 144, 144, 148	
<b>Pratiques de sécurité</b>					
HR8	Pourcentage d'agents en charge de la sécurité ayant été formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Droits des populations autochtones</b>					
HR9	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones ; mesures prises	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>SOCIAL : SOCIÉTÉ</b>					
<b>Communautés</b>					
S01	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	Intégral	RDD : Société > 1.1 – De l'importance de l'inclusion numérique	RDD : 122	
<b>Corruption</b>					
S02	Pourcentage et nombre total de domaines d'activité stratégique soumis à des analyses de risques en matière de corruption	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 3.1 – Programme de lutte contre la corruption	RDD : 58	
S03	Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption de l'organisation	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 8.1 – Sensibilisation à la lutte contre la corruption	RDD : 65	
S04	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Intégral	DDR : 6.10 – Questions juridiques / RDD : Éthique, conformité et déontologie > 4.1 – Données statistiques sur les infractions au Code de bonne conduite ; 4.2 – Gestion des incidents signalés via la hotline Conformité	DDR : 74/ RDD : 60, 60	

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
<b>Politiques publiques</b>					
S05	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying	Intégral	RDD : Développement durable > 4 - Engagement auprès des parties prenantes ; 4.6 - Relations institutionnelles		RDD : 27, 35
S06	Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Comportement anti-concurrentiel</b>					
S07	Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques ; résultats de ces actions	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Respect des textes</b>					
S08	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non financières pour non-respect des lois et des réglementations	Intégral	DDR : 6.10 - Questions juridiques		DDR : 74
<b>SOCIAL : RESPONSABILITÉ DU FAIT DES PRODUITS</b>					
<b>Santé et sécurité des consommateurs</b>					
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatifs soumises à ces procédures	Intégral	RDD : Développement durable > 1.4 - Gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité		RDD : 5
PR2	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Étiquetage des produits et des services</b>					
PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures, et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information	Intégral	RDD : Environnement > 2.1 - Évaluation de l'impact global		RDD : 74

INDICATEUR DE PERFORMANCE	DESCRIPTION	RAPPORT	RÉFÉRENCE CROISÉE / RÉPONSE DIRECTE	MOTIF D'OMISSION ET EXPLICATION	PAGES DE DÉBUT DE CHAPITRE
PR4	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client	Intégral	RDD : Développement durable > 4.2 – Relations avec les clients		RDD : 28
<b>Communication marketing</b>					
PR6	Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages	Intégral	RDD : Développement durable > 1.5 – Marketing et communication		RDD : 6
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Respect de la vie privée</b>					
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et de perte de données relatives aux clients	Non	Voir motif d'omission et explication	Information indisponible Il s'agit d'un indicateur « supplémentaire » que nous envisageons de renseigner ultérieurement	NA
<b>Compliance</b>					
PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services	Intégral	RDD : Éthique, conformité et déontologie > 1.2 – Politique de tolérance zéro		RDD : 56

# AVIS EXTERNE

---

Alcatel-Lucent  
Exercice clos le 31 décembre 2011

Rapport d'assurance indépendant sur une  
sélection d'informations et d'indicateurs  
relatifs au développement durable

**ERNST & YOUNG** et Autres

## RAPPORT D'ASSURANCE INDÉPENDANT

**A** la demande d'Alcatel-Lucent, nous avons revu une sélection d'informations publiées dans le rapport Développement durable du Groupe pour l'exercice 2011. Nos travaux ont concerné à la fois des indicateurs<sup>1</sup> quantitatifs (« les Indicateurs ») et des assertions<sup>2</sup> qualitatives (« les Assertions »), désignés par le symbole  dans le présent rapport.



Nous avons procédé aux contrôles visant à nous permettre d'exprimer l'assurance modérée<sup>3</sup> que :

- les Indicateurs ont été établis conformément aux critères de reporting applicables en 2011 (le « Référentiel ») contenant les instructions, procédures et guides Alcatel-Lucent spécifiques à chaque indicateur ;
- les Assertions ont été établies conformément aux principes de fiabilité, neutralité et clarté.

Il est de la responsabilité d'Alcatel-Lucent d'établir un Référentiel, de le mettre à jour, d'assurer sa diffusion et de préparer les Indicateurs et Assertions en accord avec ce Référentiel.

Il nous appartient, sur la base de nos contrôles, d'exprimer une conclusion sur ces Indicateurs et Assertions. Nos contrôles ont été conduits conformément aux normes professionnelles applicables en France et au standard international ISAE 3000 publié en décembre 2003. Notre indépendance est définie par les textes législatifs et réglementaires français ainsi que le code de déontologie de la profession.

Nous avons par ailleurs mené les diligences permettant de vérifier l'attribution de la note A+ selon les standards du référentiel GRI 3.1. Les conclusions de nos travaux sont présentées dans la section Tableau de correspondance GRI du présent rapport.

#### NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Pour nous permettre d'exprimer notre conclusion, nous avons conduit les contrôles suivants :

- Nous avons apprécié le Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité.
- Nous avons revu les indicateurs environnementaux pour un ensemble de 5 sites, sélectionnés en fonction de leur emplacement géographique, leur contribution à la campagne de reporting des Indicateurs et le risque d'anomalies préalablement identifiées.
- Des entretiens ont été conduits avec les salariés en charge du reporting sur ces sites, ainsi que des tests, sur un échantillon donné. Les taux de couverture<sup>5</sup> correspondant à la sélection des sites audités sont détaillés pour chaque indicateur dans le tableau ci-dessous :

#### INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

	TAUX DE COUVERTURE
Consommation d'électricité	20 %
Consommation d'énergie fossile	7 %
Consommation totale d'énergie	18 %
Consommation d'eau	20 %
Production totale de déchets dangereux	5 %
Production totale de déchets non dangereux	7 %
Emissions de CO <sub>2</sub> des sites	22 %
Nombre de journées d'absence en raison d'accident sur le lieu de travail, par salarié	7 %

- Au niveau du Groupe, nous avons mené des entretiens avec les personnes en charge des Indicateurs afin d'évaluer l'application du Référentiel.
- Au niveau du Groupe, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des Indicateurs.
- Nous avons identifié et collecté les pièces justificatives soutenant les Assertions.
- Nous avons revu la présentation des Indicateurs et des Assertions ainsi que les notes méthodologiques associées dans le présent rapport.

(1) Empreinte carbone (Périmètres 1, 2 et une partie du périmètre 3) ; Emissions de CO<sub>2</sub> des sites ; Consommation totale d'énergie et répartition entre la consommation d'électricité et la consommation d'énergie fossile ; Consommation d'eau ; Production de déchets dangereux ; Production de déchets non dangereux ; Nombre de jours d'absence en raison d'accident sur le lieu de travail, par salarié ; Quantité de DEEE collectée en 2011 ; Pourcentage de salariés ayant consulté et pris connaissance du Code de bonne conduite d'Alcatel-Lucent ; Pourcentage de fournisseurs dont les pratiques RSE ont été évaluées à minima satisfaisantes fin 2011 ; Montant des contributions philanthropiques basées sur les contributions financières, le bénévolat des salariés et les dons en nature ; Nombre d'heures de formation délivrées par l'Université Alcatel-Lucent pour l'ensemble des salariés en 2011 ; Pourcentage de femmes au sein du Groupe ; Nombre d'opportunités d'emploi interne par rapport aux embauches externes.

(2) Cinq assertions qualitatives ont été revues, sur les thèmes suivants : Alcatel-Lucent et le Développement durable, Environnement et Notre capital humain.

(3) Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

(4) Sur site pour Anvers (Belgique) et Naperville (États-Unis), et à distance pour Bydgoszcz (Pologne), NingQiao Road (Chine) et Velizy (France).

(5) Contribution aux données consolidées Groupe.

## RAPPORT D'ASSURANCE INDÉPENDANT

### LIMITES DE NOS TRAVAUX

Nos contrôles se sont limités aux Assertions et Indicateurs identifiés ci-dessus et n'ont pas couvert d'autres éléments du rapport Développement durable.

### INFORMATIONS ET EXPLICATIONS SUR LE PROCESSUS DE REPORTING

#### Pertinence

Le reporting de développement durable d'Alcatel-Lucent comprend un large panel d'indicateurs, permettant ainsi de couvrir les problématiques développement durable clés du secteur.

Concernant l'indicateur portant sur l'empreinte carbone, Alcatel-Lucent a décidé de poursuivre l'extension du périmètre de reporting en incluant certaines émissions de gaz à effet de serre du périmètre 3. Néanmoins, les émissions de gaz à effet de serre liées aux sources suivantes ne sont pas encore incluses : matériaux entrants ; transport routier de matériaux sous contrat ; fin de vie.

#### Exhaustivité

Le périmètre de reporting des Indicateurs vise à couvrir toutes les activités pertinentes d'Alcatel-Lucent. Néanmoins, pour certains indicateurs, toutes les entités n'ont pas été en mesure de reporter les données correspondantes. En l'absence d'indicateur reporté pour un site donné, des extrapolations ont

INDICATEURS	TAUX DE REPORTING GROUPE
Consommation d'électricité, consommation d'énergie fossile, consommation totale d'énergie et émissions de CO <sub>2</sub> des sites <sup>(6)</sup>	85 %
Consommation d'eau	65 %
Production de déchets dangereux	48 %
Production de déchets non dangereux	54 %

(6) Les seules sources d'énergie pour lesquelles des estimations sont faites, afin d'atteindre 100 % du périmètre, sont l'électricité et le gaz naturel. Pour les autres sources, le taux de reporting est de 100 %.

été réalisées de façon à couvrir 100 % des impacts environnementaux et des sites du Groupe. Une description des méthodologies d'extrapolations utilisées figure dans la section Indicateurs sociaux et environnementaux du présent rapport. Les taux de reporting obtenus pour les indicateurs environnementaux sont détaillés dans le tableau ci-dessus.

#### Fiabilité

Le processus de reporting d'Alcatel-Lucent s'appuie sur un nouvel outil en ligne dédié, mis en place en 2011 et utilisé pour la collecte, le reporting et l'analyse des informations et données relatives au développement durable. Cet outil, suppléé par un processus interne assez structuré, contribue au pilotage de la performance environnement, santé et sécurité au niveau de chaque site, et accroît la fiabilité des données d'Alcatel-Lucent.

Les processus de reporting sont formalisés au sein de protocoles écrits pour la plupart des Indicateurs. Cependant, ces protocoles devraient fournir des indications plus détaillées sur les contrôles internes et les méthodologies d'extrapolation à utiliser.

L'ensemble des sources d'information, des calculs et contrôles internes devrait être documenté et archivé de façon plus systématique, de façon à accroître la traçabilité et la fiabilité des informations.

#### Neutralité et clarté

Un effort pédagogique est effectué de façon à garantir une compréhension harmonisée des Indicateurs, de leurs définitions et calculs, grâce aux protocoles en place. Néanmoins, les définitions devraient être clarifiées et des exemples fournis afin de s'assurer de l'obtention de résultats robustes et reproductibles. Cela concerne en particulier l'indicateur portant sur le nombre de jours d'absence en raison d'accident sur le lieu de travail.

#### Conclusion

**Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que :**

- les Indicateurs ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel ;
- les Assertions ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux principes de fiabilité, neutralité et clarté comme définis par les standards internationaux.

Paris-La Défense, France, le 16 avril 2012

Le Commissaire aux Comptes  
**ERNST & YOUNG** et Autres

**Jean-François Ginies**

Avec le concours de **ERNST & YOUNG**  
Cleantech & Sustainability

**Eric Mugnier**

**ALCATEL-LUCENT  
RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011**

3, avenue Octave Gréard  
75007 Paris, France  
Tél. +33 (0) 1 40 76 10 10

 [www.alcatel-lucent.fr](http://www.alcatel-lucent.fr)

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

Certaines des photos présentes dans ce rapport et sur notre site Web « L'essentiel 2011 » ont été prises par des salariés d'Alcatel-Lucent qui ont eu la générosité d'autoriser leur utilisation. Nous tenons à les remercier d'avoir partagé leur talent de photographe et leurs clichés.

Photos © 2012 Shai Tharkrar, Ramesh Saravanakumar, Simon Mansour, Denise Panyik-Dale, Shixin Jiang, Arnibab Dolai, Jie Cmd Zhang, Martin Bohm, Chuck Swierad, Sandra Cornet Vernet-Lehongre, Binaya Parida, Ruth Zafian, Joel Pagot, Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.

Pour chaque photo sélectionnée, un don a été versé au programme phare de la Fondation Alcatel-Lucent, *ConnectEd*, qui aide des milliers de jeunes à travers le monde à développer les capacités nécessaires pour réussir dans un monde connecté.

 [En savoir plus : http://www.alcatel-lucent.com/csr/htm/fr/notreFondation.html](http://www.alcatel-lucent.com/csr/htm/fr/notreFondation.html)

Conception et réalisation :  
SAS | 6 Salem Road, London, W2 4BU  
T: +44 (0)20 7243 3232  
F: +44 (0)20 7243 3216

 <http://www.saslondon.com>