

Projekt

Spotkanie z **Międzynarodowym Związkiem UNI**

z dnia 10.04.2018 r.

Brigitte DUMONT – Dyrektor ds. CSR Grupy

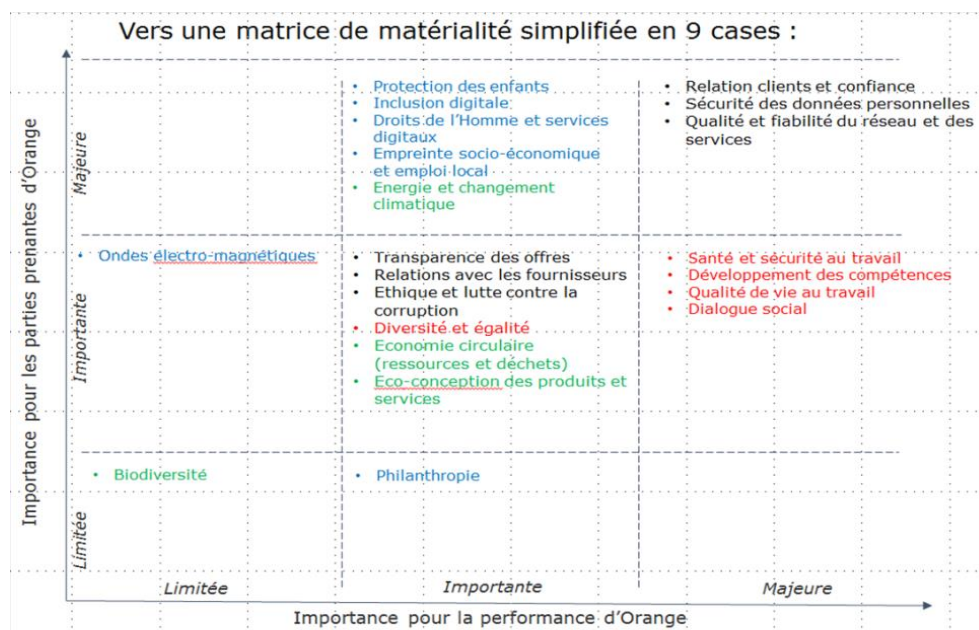
PLAN DOTYCZĄCY OBOWIĄZKU CZUJNOŚCI

Niniejszy plan został opracowany w oparciu o 5 najważniejszych wymogów, wymienionych w ustawie o obowiązku czujności. Każdy obowiązek wynikający z ustawy został ujęty w planie poniżej.

W celu opracowania tego planu dotyczącego obowiązku czujności, stosowanego we wszystkich spółkach Grupy Orange, powołano kilka grup roboczych, w skład których weszli przedstawiciele następujących dyrekcji: CSR, Zakupy, Zasoby Ludzkie, Zarządzanie Ryzykiem, Prawo, Zgodność z prawem, strefy: MEA i Europa.

Projekt planu przedstawiono różnym stronom: Komitetowi zarządzającemu CSR (KZCSR) w ramach Zarządu Orange (listopad 2017 oraz luty 2018), organizacjom związkowym firmy (luty 2018), związkowi UNI (Union Network International) (kwiecień 2018).

Zresztą od sześciu lat przeprowadzono wiele rozmów ze stronami zaangażowanymi we wszystkich spółkach zależnych, odnośnie do działań wpisujących się w strategiczne osie rozwoju Grupy. Ustalenia poczynione w tych rozmowach pozwoliły na opracowanie matrycy stanu faktycznego, która widnieje poniżej. Pokazuje ona, że firma już uwzględniła dziedziny objęte ustawą.



Rysunek 1: Matryca stanu faktycznego na luty 2018

Należy uściślić, że chodzi o syntezę wyników pochodzących z różnych źródeł oraz różnych narzędzi dialogu ze stronami zaangażowanymi.
 Legenda matrycy stanu faktycznego na luty 2018: Wyzwania przedstawione w załączonej matrycy mają kolor odpowiadający konkretnej dziedzinie Kolor zielony: Środowisko Kolor czerwony: Kwestie społeczne Kolor niebieski: Odpowiedzialność społeczna Kolor czarny: Etyka i relacje z klientem

Firma Orange przyjęła politykę zarządzania przyczyniającą się do poszanowania kwestii takich jak prawa człowieka i fundamentalne swobody obywatelskie, zdrowie

i bezpieczeństwo osób oraz ochrona środowiska. W tym celu w listopadzie 2017 r. Grupa opublikowała raport o prawach człowieka, opierający się na głównych założeniach ONZ odnoszących się do przedsiębiorstw, praw człowieka oraz oczekiwań stron zaangażowanych w tych kwestiach.

Grupa stara się, aby każde wdrożone i opisane poniżej narzędzie uwzględniało wszystkie te dziedziny.

1. Mapa zagrożeń: identyfikacja i ocena zagrożeń powodowanych działalnością Orange

Jeśli chodzi o obszary regulowane ustawą o obowiązku czujności, tj. prawa człowieka i fundamentalne swobody obywatelskie, zdrowie, zabezpieczenie i bezpieczeństwo osób oraz ochronę środowiska, Grupa wprowadziła **metodę zarządzania zagrożeniami** (cf.: *metodologia opisana w Dokumencie Referencyjnym 2017, w części Ramy kontrolowania działalności oraz zagrożeń*).

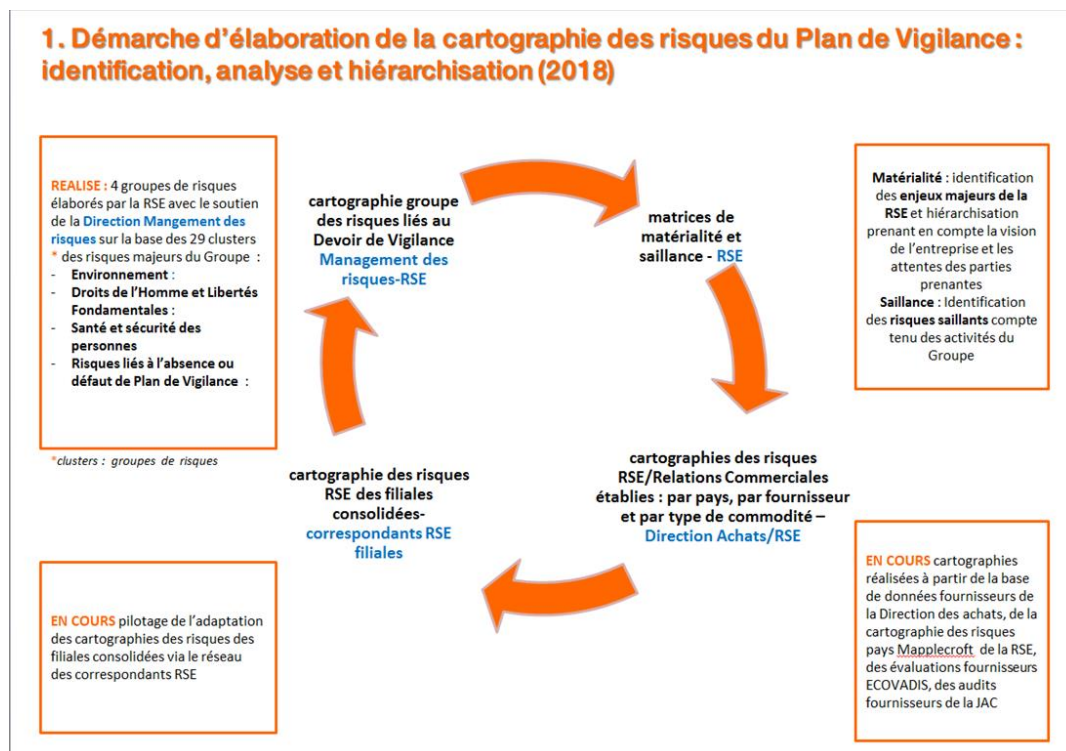
Mapa zagrożeń została sporządzona na podstawie informacji wymaganych na mocy przepisów dyrektywy 2014/95/UE na temat publikowania danych pozafinansowych oraz informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże przedsiębiorstwa oraz niektóre grupy¹, dla każdego z trzech obszarów objętych ustawą.

Kluczowe elementy zostały wybrane na podstawie informacji omówionych powyżej i zagrożeń zidentyfikowanych w przypadku działalności Orange.

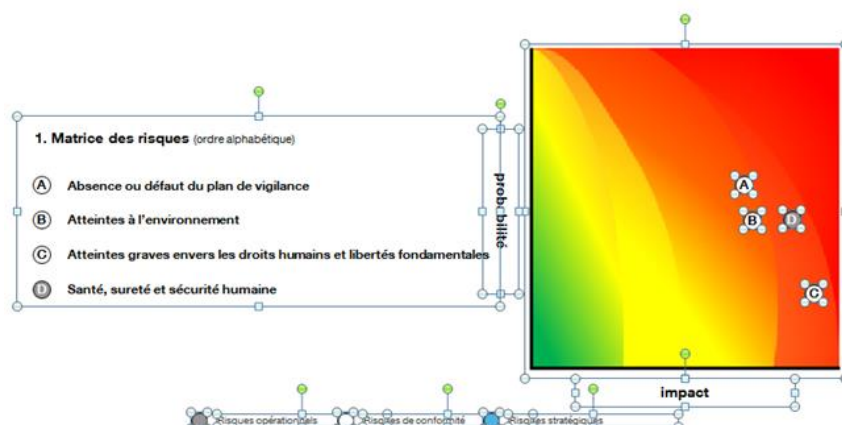
W ten sposób można było zdefiniować klaster (grupy zagrożeń), a nowe zagrożenia ująć w ogólnej, wcześniej opracowanej mapie zagrożeń w firmie.

Następnie przeprowadzono analizę tych zagrożeń pod kątem działalności spółek kontrolowanych oraz dostawców.

¹ Przetransponowana na grunt prawa francuskiego postanowieniem z dnia 19 lipca 2017 r.



Rysunek 1: Schemat opracowania mapy zagrożeń w ramach planu dotyczącego obowiązku czujności



Rysunek 2: Matryca zagrożeń dotycząca kwestii poruszonych w ustawie o obowiązku czujności

Obecnie mapa zagrożeń Grupy odzwierciedla oczywiście wyzwania zidentyfikowane przez strony zaangażowane w sprawę oraz wymogi o charakterze prawnym. Podjęto refleksję w celu ściślejszego połączenia omawianej matrycy z mapą zagrożeń, która będzie coraz dokładniejsza w miarę dostosowywania tego konceptu w poszczególnych jednostkach Grupy.

2. Procedury regularnej oceny sytuacji spółek zależnych, podwykonawców lub dostawców, z którymi utrzymywane są stosunki handlowe

W stosunku do swoich spółek zależnych, dostawców oraz podwykonawców Orange prowadzi politykę opartą na współpracy, dobrowolności i konstruktywnych rozwiązaniach. Przy opracowywaniu tego planu firma Orange uwzględniła spółki zależne, których rachunki objęte są konsolidacją na poziomie Grupy.

SPÓŁKI ZALEŻNE

Orange dysponuje metodą oceniania swoich spółek zależnych, która została uaktualniona pod kątem wymogów wynikających z ustawy o obowiązku czujności.

➤ Kwestionariusz samooceny CSR

Ta metoda wdrożona przez dział kontroli wewnętrznej Orange opiera się na samoocenie spółek zależnych, którą wykonują one na podstawie przygotowanego **kwestionariusza** dotyczącego oczekiwań Orange w zakresie CSR.

Ten kwestionariusz przekazywany jest spółkom zależnym co roku. Ich odpowiedzi są następnie analizowane przez dyrekcję ds. kontroli wewnętrznej, która dokonuje ich syntezy i przedstawia je dyrekcji ds. CSR. Dyrekcja ds. CSR może poprosić o doprecyzowanie lub elementy poświadczające, jak również plany działań naprawczych (jeśli jest taka konieczność).

Przeprowadzone oceny mogą być poddane audytom wewnętrznym i/lub prowadzonym przez biegłych rewidentów księgowych, skutkować dogłębными analizami oraz być powiązane z audytami, które już wcześniej zaplanowano dla niektórych spółek zależnych.

Ta metoda pozwala również na propagowanie dobrych praktyk wewnątrz grupy i stanowi odpowiedź na koncepcję ciągłego doskonalenia, w którą zaangażowała się Grupa Orange.

➤ Audyt w ramach ISO 14001

W celu ograniczenia wywoływanych zagrożeń i wpływu na środowisko, dysponowania ramami procesów służącymi do zagwarantowania zgodności z przepisami prawnymi o charakterze wykonawczym oraz z oczekiwaniami zaangażowanych stron, firma Orange wprowadziła Systemy zarządzania środowiskowego (SME) zgodne z międzynarodową normą **ISO 14001**, która jest ważnym wyznacznikiem w tej dziedzinie. Norma ta pozwala na uzyskanie oznaczenia (certyfikacji) przyznawanego przez niezależną instytucję na okres trzech lat po zakończeniu audytu; następnie instytucja co roku przeprowadza częściowe kontrole w celu utrzymania certyfikacji. Główne organizacje Grupy posiadają certyfikację ISO14001; obejmuje ona ponad 2/3 aktywności. Mówiąc dokładniej: na koniec 2017 roku certyfikaty posiadały następujące organizacje:

- Orange Francja (w całości)
- Orange Marine (w całości)
- Orange Hiszpania (w całości)
- Orange Polska (dla aktywności mobilnych)
- Orange Senegal (w całości)
- Orange Mali (w całości)
- Orange Egipt (w całości)
- Orange Słowacja (w całości)
- Orange Rumunia (w całości)
- Orange Mołdawia (10% aktywności)
- Orange Business Services dla 3 zakładów i 4 procesów
- Siedziba Grupy Orange również posiada certyfikację ISO14001.

DOSTAWCY I PODWYKONAWCY

Ocena w chwili wybierania dostawców

Kiedy nowy dostawca bierze udział w przetargu, zarówno Orange, jak i wszystkie spółki zależne Grupy dysponują listą kontrolną pozwalającą określić, czy istnieje zagrożenie związane z CSR (np. jeśli chodzi o zakup produktu lub miejsce produkcji). Jeśli zidentyfikowano takie zagrożenie, przeprowadza się wówczas proces oceny dostawców. Ta ocena może być dokonywana na dwa sposoby: albo przy pomocy **kwestionariusza** przygotowanego przez Orange, albo na specjalnej platformie do oceny wyników w zakresie CSR (**EcoVadis**).

➤ Kwestionariusz Orange

Grupa Orange wprowadziła kwestionariusz poruszający wszystkie zagadnienia społeczne oraz te związane z odpowiedzialnością społeczną i ochroną środowiska; w momencie wybierania dostawców pozwala on kupującemu ocenić zagrożenie w obszarze CSR.

➤ EcoVadis

Platforma **EcoVadis** stanowi narzędzie do samooceny zaangażowania dostawców w dziedzinie CSR, zgodnie z normą ISO 26 000. Główne tematy poruszane w tym kwestionariuszu to: środowisko, etyka, sprawy społeczne, odpowiedzialne zakupy. Wszyscy znaczący dostawcy Orange są oceniani w tym narzędziu.

Te oceny są dostępne dla Orange i BuyIn, czyli spółki joint venture utworzonej w 2011 r. z Deutsche Telekom w celu wspólnego dokonywania zakupów dla obu grup w niektórych branżach.

Ocena dostawców w trakcie istnienia trwałego stosunku handlowego

➤ QREDIC

Dostawcy są poddawani regularnym ocenom przy pomocy wewnętrznego narzędzia sondażowego o nazwie **QREDIC** (skrót od pierwszych liter w słowach w j. francuskim: **Jakość, Reaktywność, Środowisko-Etyka-Odpowiedzialność Społeczna, Terminy Dostaw, Innowacje, Koszty**), które oferuje metodologiczne ramy do oceny i ciągłego poprawiania wyników dostawców. Te sondaże pozwalają dowiedzieć się, jak strony zaangażowane wewnątrz firmy (zleceńdawcy) postrzegają dostawców. Wyniki są udostępniane kupującym na stronie Zakupy Orange w Intranecie.

Uzyskane oceny są poddawane rygorystycznemu monitoringowi podczas specjalnych spotkań Grupy Orange z jej dostawcami. Podczas tych zebrań prezentuje się i komentuje oceny dostawców, jak również zaobserwowane tendencje. W razie potrzeby, w ramach współpracy, określa się i planuje razem z konkretnym dostawcą działania korygujące i doskonalące, które pozwolą mu na poprawę tych wyników.

Audyty

Orange przeprowadza weryfikacje w postaci audytów w zakładzie i przez telefon.

➤ Audyty przeprowadzana przez JAC (Joint Audit Cooperation)

JAC to organizacja utworzona w grudniu 2009 r. i skupiająca 13 operatorów telekomunikacyjnych z całego świata. Ta współpraca między operatorami ma na celu weryfikowanie, ocenianie i rozwijanie na całym świecie, a zwłaszcza w Azji, stopnia wdrożenia zasad CSR w centrach produkcji u najważniejszych międzynarodowych dostawców z branży technologii informatycznych oraz komunikacyjnych. Operatorzy będący członkami JAC łączą posiadane zasoby w celu promowania zasad CSR wśród dostawców dla branży, opierając się przy tym na wspólnych standardach określających najważniejsze zasady (guidelines) oraz wspólną metodologię przeprowadzania audytów.

Najważniejsze zasady opracowane przez JAC mają na celu ułatwienie dostawcom przystosowywania się do wspólnych wymagań w zakresie CSR oraz dostarczenie im wsparcia przy ich wdrażaniu w trakcie całego procesu prowadzenia audytu i późniejszego monitorowania.

Audyty prowadzone według wspólnej metodologii umożliwiają ocenę zgodności działalności dostawców ze standardami społecznymi i środowiskowymi (SA8000, ISO 14001...) oraz opracowanie planów działań naprawczych w razie takiej potrzeby.

Uzyskane wyniki, oraz ewentualnie plany środków naprawczych wdrażanych po tych audytach, są udostępniane członkom JAC głównie przy okazji corocznej konferencji.

Od 2015 roku dostawcy połączyli siły, jeśli chodzi o przeprowadzanie audytów w zakładach ich podwykonawców rangi 1, 2 i 3.

W celu wzmocnienia wpływu audytów, JAC wprowadziła w 2016 pilotażowy audyt telefoniczny, przy wsparciu jednej OPP. Ta niezwykła metoda, stanowiąca dopełnienie

klasycznych audytów, zbiera w sposób anonimowy i w pełni transparentny opinie pracowników na temat różnych kwestii (wynagrodzenia, dyskryminacja, praca dzieci itp.)

➤ **Audyty w strefie MEA**

W oparciu o model zainicjowany w audytach przeprowadzanych w ramach JAC w poszczególnych zakładach, Grupa Orange postanowiła w 2018 r. przeprowadzić audyty w zakładach dostawców zlokalizowanych w Afryce, korzystając z usług zewnętrznej firmy. Audyty te pozwolą poprawnie zmierzyć poziom dojrzałości w zakresie CSR u tychże dostawców.

3. Działania neutralizujące zagrożenia lub prewencja poważnych naruszeń

SPÓŁKI ZALEŻNE

➤ **Szkolenie**

Od 2016 Orange prowadzi program e-learningowy, tj. „szkolenie on-line”, dopracowywane w ramach członkostwa w stowarzyszeniu Przedsiębiorstwa na rzecz praw człowieka [fr. Entreprises pour les Droits de l'Homme]. To e-szkolenie, dostępne w Intranecie w języku angielskim i francuskim, pozwala pracownikom określić wyzwania dotyczące praw człowieka, napotykanego w ich codziennej działalności, jak również obszary i aktywności obarczone największym ryzykiem, a także nauczyć się prawidłowych reakcji.

Pod koniec 2016 r. program wprowadzono w ponad 90% krajów, w których zlokalizowana jest Grupa. Przygotowano również e-szkolenie na temat etyki.

Bardziej specjalistyczne szkolenia stacjonarne są prowadzone dla pracowników, których dany problem dotyczy bezpośrednio (np. CSR, etyka, zgodność, personel ds. zakupów oraz logistyki). Krzewieniu w firmie kultury szanującej prawa człowieka służy również program uwrażliwiający na zasady działania i zasady indywidualnego zachowania, będący częścią karty etyki zawodowej i bazujący głównie na e-szkoleniu z etyki.

Wspomniane szkolenia są dostępne głównie w języku francuskim, angielskim oraz polskim.

➤ **Seminaria działu CSR oraz ochrony środowiska / Sieci korespondentów ds. CSR oraz ochrony środowiska w każdym kraju, w którym jest obecna firma Orange**

Coroczne seminarium grupy ds. CSR oraz coroczne seminarium dot. ochrony środowiska w Grupie są organizowane każdego roku i gromadzą wszystkich korespondentów ds. CSR oraz ochrony środowiska ze spółek zależnych i innych jednostek Grupy Orange. Przy okazji tych seminariów omawiane są dobre praktyki oraz różne wyzwania i problemy, na które

napotyka Grupa w trakcie swej działalności. Wspomniani korespondenci ds. CSR oraz ochrony środowiska przekazują następnie te informacje w swoich spółkach zależnych.

Oprócz tego każdego roku organizowane jest seminarium dotyczące CSR dla obszaru **Europa**.

Z kolei **co 3 miesiące odbywa się globalna sesja** korespondentów menedżerów ds. CSR z poszczególnych krajów oraz dyrekcji ds. CSR w Grupie.

- Odpowiedzi na sytuacje kryzysowe – przykłady działań przeprowadzonych przez Orange:

- Pogwałcenie fundamentalnych praw, a konkretnie wolności słowa -

Dla operatora telekomunikacyjnego ważnymi wydarzeniami są pojedyncze wytyczne rządu wpływające na raz na dużą liczbę klientów. Takie wydarzenia mogą wiązać się z problemami z siecią, np. przerwami w łączności internetowej lub SMS-owej; niedostępnością usług, np. przerwami w dostępie do sieci społecznościowych; lub masową wysyłką SMS (z informacjami rządowymi) oraz wnioskami o podanie danych dotyczących wszystkich naszych klientów.

W przypadku takich znaczących wydarzeń, procedury Orange zakładają przyjęcie formalnego, identyfikowalnego wniosku tj. pisemnego nakazu, opatrzonego podpisem właściwego organu państwowego, popartego konkretnym tekstem prawnym o charakterze wykonawczym.

Zresztą jeśli te formalne zasady nie są przestrzegane, Orange w niektórych przypadkach może zawiadomić wspólnotę międzynarodową i organy władzy ponadnarodowej.

DOSTAWCY I PODWYKONAWCY

Orange przyjmuje politykę woluntarystyczną, która przejawia się zwłaszcza poprzez włączenie do umów **klauzuli CSR** oraz **kodeksu postępowania**.

- **Klauzula CRS**

Ta klauzula zawarta jest we wszystkich umowach dotyczących zakupów i dostępna jest w wersji angielsko- i francuskojęzycznej.

- **Kodeks postępowania dostawcy**

Kodeks **postępowania dostawcy** określa zaangażowanie w kwestie społeczne, odpowiedzialności społecznej oraz ochrony środowiska, które jest wymagane przez Grupę i obejmuje następujące aspekty:

- etyka handlowa i walka z korupcją,
- **fundamentalne prawa człowieka (przestrzeganie podstawowych konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy)**

- dotyczących pracy przymusowej, pracy dzieci, swobody stowarzyszania się oraz walki
- z wszelką dyskryminacją);
- warunki pracy (godziny pracy, wynagrodzenie, praktyki dyscyplinujące);
- zdrowie i bezpieczeństwo w pracy;
- prewencja wpływu na środowisko

Dostawcy są proszeni o zaakceptowanie tych zasad i ich dostosowanie w obrębie własnych łańcuchów zaopatrzenia.

Kodeks ten został gruntownie zmieniony w 2017 r. i zostanie dołączony do wszystkich nowych umów od 2018 r., stanie się więc rzeczywistym zobowiązaniem umownym i tym samym zyska obowiązkowy charakter.

Poza tym w sieci zakupowej Grupy Orange i Buyln będzie prowadzone szkolenie z kodeksu postępowania dostawcy.

➤ **JAC Academy**

W kontekście ciągłego doskonalenia i w celu rozwinięcia tych samych standardów dot. CSR w poszczególnych łańcuchach zaopatrzenia, w 2018 r. zostanie wprowadzona **JAC Academy**.

Jej celem jest uwrażliwienie i szkolenie dostawców w zakresie metodologii audytów JAC, którą opisano powyżej. Po szkoleniu dostawcy sami będą musieli przeprowadzić audyty w swoich zakładach produkcyjnych i przekazać ich wyniki do JAC. Aby zmierzyć wyniki zakładów produkcyjnych w zakresie CSR, dostawcy muszą wdrożyć odpowiednie wskaźniki.

Wskaźniki i raporty z audytów zebrane przez JAC będą analizowane w celu wyszukania głównych problemów i będą przedmiotem rozmów nt. dobrych praktyk podczas kwartalnych seminariów tematycznych organizowanych przez JAC.

Ta procedura powinna spowodować, że współpraca z dostawcami oparta będzie na wspólnym i ciągłym doskonaleniu się w zakresie CSR.

Metoda będzie testowana w 2018 r. przez pięciu znaczących dostawców.

➤ **Forum dostawców dotyczące CSR**

Podjęto liczne działania uwrażliwiające i szkoleniowe, zwłaszcza na **corocznym forum dostawców CSR**, zainicjowanym przez Orange, które to forum gromadzi głównych dostawców chcących porozmawiać o dobrych praktykach w zakresie CSR.

➤ **Forum JAC**

Od kilku lat, w ramach JAC odbywa się **coroczne forum w Chinach**, w którym udział biorą podmioty z branży (dostawcy i podwykonawcy), OPP (IPE, ICO), instytucje (Uniwersytet w Nanjing, Global Compact), biura audytorskie i inni operatorzy telekomunikacyjni.

➤ **Komitet nadzoru ds. CSR i zakupów**

Komitet ten gromadzi się 2 razy do roku w celu pogodzenia najważniejszych zagadnień z zakresu CSR ze strategią dot. zakupów. W takim kontekście główne kwestie CSR są poruszane na poziomie Grupy, Europy i MEA.

4. Mechanizm alarmowania oraz zbierania zgłoszeń

Dyrekcja ds. CSR Grupy połączyła się z grupą roboczą Dyrekcji ds. zgodności z prawem (powołaną w ramach ustawy Sapin 2 o korupcji) w celu rozszerzenia narzędzia Grupy służącego do alarmowania o przestępstwach dotyczących praw człowieka, fundamentalnych swobód obywatelskich, zdrowia i bezpieczeństwa osób oraz ochrony środowiska. Celem jest dysponowanie w Grupie tylko jednym narzędziem do alarmowania.

Ten wdrożony mechanizm alarmowania istnieje w Grupie od kilku lat. Został on zmieniony, a procedura alarmowania została lepiej sformalizowana i opracowana bardziej szczegółowo pod kątem przepisów ustawy Sapin 2 oraz ustawy o obowiązku czujności. Opis tego mechanizmu udostępniony został pracownikom w Intranecie.

Celem wdrożonego narzędzia alarmowania jest zachęcenie pracowników do dzielenia się tym, co ich martwi, jeśli chodzi o wszelkie zachowania nieetyczne lub naruszenia praw człowieka czy zasad ochrony środowiska.

Alarmy będą odbierane pod specjalnym adresem e-mail, który zostanie podany pracownikom. W niektórych krajach istnieją już procedury alarmowania, a pracownicy, którzy chcą dokonać zgłoszenia, będą mogli wybrać narzędzie, które wyda im się bardziej właściwe w konkretnej sytuacji.

Zgodnie z ustawą Sapin 2, Grupa Orange uwzględniła w swoim narzędziu to, że po zgłoszeniu pracownicy nie będą przedmiotem sankcji, ani środków dyskryminujących. Firma wprowadziła też wszelkie środki służące zapewnieniu ochrony danych osobowych oraz utajnieniu tożsamości osób zgłaszających oraz samej treści alarmów.

Zaplanowano, że w dalszej kolejności mechanizm alarmowania Grupy zostanie udostępniony podmiotom zewnętrznym.

5. Narzędzie monitorowania wdrożonych środków i oceny ich skuteczności

Co do zasady ta część powinna zostać podana przy opracowywaniu planu dotyczącego roku obrachunkowego 2018, ale zajmiemy się nią tutaj.

- Istnieją już pewne wskaźniki, pozwalające ocenić skuteczność środków. Obecnie analizowane są nowe wskaźniki, które mają służyć do monitorowania tego narzędzia i spełniać wymóg ciągłego doskonalenia.
- **Znak jakości dot. relacji z dostawcami, odpowiedzialnych zakupów i samoocena zgodnie z międzynarodową normą**

Ten **znak** przyznano Dyrekcji ds. Zakupów w Orange Francja w 2011 roku. W roku 2017 zakres certyfikacji się zmienił i zaczął uwzględniać nowe zalecenia normy ISO 20400, tj. pierwszej międzynarodowej normy dotyczącej odpowiedzialnych zakupów.

W uzupełnieniu tego podejścia i znaku otrzymanego przez Dyrekcję ds. Zakupów we Francji, firma Orange zapragnęła, by różne Dyrekcje ds. Zakupów w Grupie uwzględniły nowe zalecenia tej międzynarodowej normy. W tym celu Dyrekcja ds. CSR Grupy Orange stworzyła metodologię pozwalającą Dyrekcjom ds. Zakupów w Grupie (przedsiębiorstwa i kraj) na dokonywanie samooceny pod kątem zaleceń ISO 20400. Ta metodologia umożliwia ocenę poziomu przestrzegania zaleceń normy ISO20400 oraz zasięgu ich wdrożenia według 5 obszarów tematycznych oraz 30 najważniejszych wytycznych.