

RAPPORT DE VALIDATION

ORANGE BUSINESS

Norme de référence : ISO 14026:2017

Date de début de la validation : 04/09/2023

Référence organisme : 42329241

SOMMAIRE

1. Objectifs	3
2. Principes et constatations	3
3. Points marquants	4
4. Synthèse	4
5. Assurance raisonnable	5

ORGANISME AUDITÉ

NOM	Orange Business
ADRESSE DU SIÈGE	1-5 RUE NELSON MANDELA 94745 ARCUEIL
CONTACT PRINCIPAL	Nicolas HERY
TÉLÉPHONE	+33 6 77 11 28 22
E-MAIL	nicolas.hery@orange.com

ABRÉVIATIONS

ACV	Analyse de cycle de vie
OB	Orange Business
B2B	"Business to business" (commerce interentreprise)
CP	Communiqué de Presse

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

CONCLUSIONS

1. OBJECTIFS

Orange Business souhaite proposer à ses clients entreprises « B2B » une nouvelle offre « Circular Mobility » destinée à réduire l'impact carbone d'une offre de smartphones d'entreprise en comparaison avec les offres et pratiques actuelles.

Cette innovation s'inscrit dans le cadre du programme « Re: Recyclage, Reconditionné, Reprise » d'Orange Business et vise à soutenir ses clients qui s'engagent dans un mode de consommation plus éco-responsable. L'offre « Circular Mobility » comprend des mobiles durables composée de terminaux reconditionnés ou neufs avec une empreinte carbone réduite, la location de flottes mobiles, la collecte et la reprise de l'ancienne flotte mobile.

« Orange Innovation » a évalué les impacts sur le changement climatique de l'offre « Circular Mobility » et de l'offre de référence « Business As Usual ». Les résultats comparent donc l'offre « Circular Mobility » avec une offre de référence basée sur les pratiques et contrats actuels dans le domaine des marchés B2B (année de référence 2022).

Orange Business a souhaité faire valider ses résultats avant de rendre public son offre afin de s'assurer de la solidité de l'étude (cohérence entre les objectifs, la collecte des données, les hypothèses et les résultats de l'étude) ainsi que des allégations faites à partir de cette étude (communication exacte, vérifiable et non trompeuse).

L'objectif de l'audit est la validation selon ISO 14026:2017 d'une communication d'empreinte carbone comparative.

2. PRINCIPES ET CONSTATATIONS

Tous les principes généraux établis dans l'ISO 14020, 4 ont été respectés. Les principes de communication d'empreinte selon ISO 14026 ont aussi été respectés :

Crédibilité et fiabilité : Oui, les résultats de l'étude interne sont hautement crédibles et fiables. De plus la communication faite se base sur des informations pertinentes et non trompeuses.

Perspective de cycle de vie : Oui, toutes les étapes du cycle de vie sont prises en compte et lorsque des exclusions ont été faites, elles ont été correctement justifiées et documentées.

Comparabilité : Oui, les deux produits étudiés sont comparables en cycles de vies, unité fonctionnelle et sujet de préoccupation.

Transparence : Oui, les équipes d'Orange ont toujours partagés leurs données (même confidentielles) et expliquer leurs méthodes de calcul.

Régionalité : Oui, cette communication d'empreinte s'applique aux entreprises de la France hexagonale.

De plus, certaines exigences spécifiques à la norme ISO 14044 ont été respectés :

Qualité des données : La qualité de l'étude a su s'améliorer pendant l'audit afin de refléter les exigences nécessaires. Toutes les données sources ont été caractérisées et évaluées. Les méthodes de calculs ont été revus, corrigés et analysés pour estimer leurs sensibilités.

Documentation : Une documentation simple mais suffisante a été mise en place pour l'étude. Elle a permis de répondre aux questions pendant l'audit et ne s'est pas montré défailante.

Rapport destiné aux tiers : Les 49 pages du rapport interne pour partie tierce répondent précisément à toutes les exigences tels que demandé par la norme et montrent le sérieux de l'étude interne.

De façon générale, toutes les constatations d'audit sont basées sur les documents liés à l'étude (« étude d'impact », « rapport d'étude ») et à la communication (« programme », « CP », « site web », « présentation aux clients », « présentation aux vendeurs »).

Toutes les non-conformités découvertes pendant l'audit ont été closes avant l'écriture de ce rapport.

3. POINTS MARQUANTS

Dans cette partie du rapport, nous souhaitons porter à l'attention de l'organisme, la synthèse des forces et des faiblesses.

La méthodologie et sources de données

Forces

- L'équipe responsable de l'étude interne possède de grandes connaissances et compétences concernant les ACV des télécoms. Elle a su réagir aux exigences et fournir un rapport d'étude digne d'une ACV internationale.
- Les analyses de sensibilités détaillées prouvent la pertinence des hypothèses choisies.
- Le résultat final de l'étude (« de -26% à -40% ») utilise certes une hypothèse discutable (le « carbone évité ») mais permet d'obtenir une comparaison d'empreinte conservatrice (gain minimisé comparé à la formule de référence).

Améliorations

- Il serait utile de mieux se préparer à un audit externe et à toutes les exigences que cela implique.
- Les données liées à la connectivité représentent la deuxième source d'émissions (15-30% du total) et mériterait d'être calculées plus finement.
- Il serait utile de suivre les indicateurs de pertes et réparation pendant le leasing pour vérifier l'impact réel a posteriori.
- La source utilisée pour calculer le facteur d'émission du transport de smartphone (Chronopost) se base sur les données disponibles pendant le mois de Décembre 2022 et devrait utiliser les données de toute l'année 2022 pour améliorer la précision.
- Il serait utile de prévoir une documentation adaptée à un audit externe pour faciliter la prochaine validation.

Le programme de communication d'empreinte

Forces

- L'équipe responsable de la communication a montré sa détermination à éviter un greenwashing et à toujours ajuster les termes employés aux exigences pertinentes.

Améliorations

- Un programme de communication comme prévu au §8.3.1 devra être élaboré dès le début du prochain cycle de communication d'empreinte, comme un élément central du projet. De plus, il serait utile de mieux détailler certains aspects ou de mentionner ceux qui ne sont pas directement pertinent par transparence (ex: relation aux PCR).
- Il serait utile de mieux se préparer à un audit externe et à toutes les exigences que cela implique.

4. SYNTHÈSE

La communication « Circular Mobility permet de réduire de 26 à 40% l'empreinte carbone d'un mobile par an et par terminal » est conservatrice et est conforme aux résultats de l'étude interne. Tous les éléments constituant la communication d'empreinte ont pu être retracés et confirmés comme exactes, vérifiables et non trompeurs.

Aucune non-conformité n'est restée ouverte avant l'écriture de ce rapport. Les limites du système ont été mises en œuvre en tenant compte des normes actuelles et des besoins d'une comparaison d'empreinte. Les déclarations quantitatives contiennent les clarifications nécessaires à la collecte et à l'interprétation des données. Les facteurs d'émission utilisés pour le calcul proviennent d'informations publiées ou de sources crédibles. L'adéquation et la plausibilité de la méthode de collecte ont été vérifiées.

Le modèle de calcul mis en place par Orange Business constitue une base solide pour déterminer les empreintes carbone des offres et permettre de les comparer entre elles. Le cheminement des données depuis la source primaire jusqu'au résultat final a pu être suivi et vérifié de manière fiable. Il sera important d'utiliser cette bonne base méthodologique pour mettre à jour les résultats de la comparaison d'empreinte avec des valeurs réelles lorsque l'offre « circular mobility » sera suffisamment mature.

5. ASSURANCE RAISONNABLE

Après avoir contrôlé les données relatives aux impacts carbone des offres de références et circular mobility, le résultat indiqué par Orange Business est validé. Les données et informations sous-jacentes sont cohérentes, conservatrices et ont été collectées conformément aux exigences des normes ISO 14026 et ISO 14044.

Lors de l'examen des documents de la communication d'empreinte, aucun fait contredisant les conclusions de l'étude d'impact n'a été constaté. La communication d'empreinte est exacte, vérifiable et non trompeuse.

Il est important de noter que tous les documents prévus dans les communications d'empreinte l'étaient à l'état prévisionnel car la communication d'empreinte ne doit commencer qu'après ce rapport de validation. Ces documents étaient satisfaisants, toutefois certaines exigences n'ont pu être vérifiées directement sur des documents mais validées par entretiens (ex : « page <https://showroom-mobile.orange.fr/circular-mobility/> », « liens entre pages web », « lien vers rapport d'étude », « lien vers le programme de communication »). Les dernières modifications nécessaires et le résultat final devront donc refléter les promesses faites pendant l'audit.

Des activités de vérification et de validation ont été réalisées pendant cet audit car certains impacts se basent sur des empreintes réelles de 2022 (vérification) et certaines sur des projections futures (validation). La méthode de validation utilisée est conforme aux critères de la norme ISO 17029 expliquant les protocoles de validation et de vérification de l'Organisme de Certification.

Il est recommandé de confirmer la validité.

Date de rédaction du rapport : 05/01/2024

Preuves d'audit

Liste des principales interviews conduites pendant cet audit :

- Sandy GIUSTINIANI : Responsable du pôle Financement et Economie Circulaire au sein de l'équipe Marketing Terminaux, Orange Business
- Nicolas HERY : Chef de produit Mobile Leasing au sein de l'équipe Marketing Terminaux, Orange Business
- Jérôme Fournier : Chercheur au sein de la direction IT et Services, Orange Innovation
- Sébastien BERTRAND : Directeur de projets stratégiques au sein de la direction Terminaux et Partenariats, Orange Innovation

Liste des principaux documents revus pendant cet audit :

- « Etude Impact Environnemental Smartphones Reconditionnés », versions du 22/06/23 au 20/12/2023
- « Circular Mobility - Showroom Mobile », screenshot de la page web, V4 20/12/2023
- « Circular Mobility, Programme de communication », 20/12/2023
- « Communiqué de presse », 20/12/2023
- Présentation aux vendeurs « Une proposition de valeur complète pour limiter l'impact environnemental des usages télécom de nos clients », 20/12/2023
- Présentation aux clients « Une proposition de valeur complète pour limiter l'impact environnemental de vos usages télécom », 20/12/2023
- ACV de différents smartphones (iPhone 11, 13, Fairphone 3, 4, Honor...)
- « Évaluation de l'impact environnemental d'un ensemble de produits reconditionnés », ademe 2022
- Emails internes et de fournisseurs
- Données confidentielles de volumes de ventes et de connectivité
- Base Empreinte ADEME

Bases d'audit

Liste des principales normes et textes utilisés pendant cet audit :

- ISO 14020:2022, « Déclarations environnementales et programmes pour les produits - Principes et exigences générales »
- ISO 14025:2006, « Marquages et déclarations environnementaux - Déclarations environnementales de Type III - Principes et modes opératoires »
- ISO 14026:2017, « Marquages et déclarations environnementaux – Principes, exigences et lignes directrices pour la communication des informations d'empreinte »
- ISO 17029:2019, « Évaluation de la conformité - Principes généraux et exigences pour les organismes de validation et de vérification »
- ISO 14040:2006, « Management Environnemental – Analyse du Cycle de Vie – Principes et cadres »
- ISO 14044:2006, « Management Environnemental – Analyse du Cycle de Vie – Exigences et lignes directrices »
- ISO 14071:2014, « Management environnemental — Analyse du cycle de vie — Processus de revue critique et compétences des vérificateurs : Exigences et lignes directrices supplémentaires à l'ISO 14044:2006 »