

Rapport RSE 2016

INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

(Informations Bouygues Telecom extraites du Document de référence Bouygues 2016)

Lancée en 2003, la démarche Développement durable de Bouygues Telecom est structurée pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité de l'entreprise. Le présent document a pour objectif de présenter les engagements de Bouygues Telecom à travers les rubriques du Décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle II.

Les périodes de *reporting* considérées vont du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016 en ce qui concerne les engagements sociaux, et du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.



SOMMAIRE

1. Informations sociales	3
1.1 Emploi.....	3
1.2 Organisation du travail.....	3
1.3 Relations sociales.....	4
1.4 Santé et sécurité	4
1.5 Formation	5
1.6 Égalité de traitement.....	6
1.7 Promotion et Respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).....	7
2. Informations environnementales	7
2.1 Politique générale en matière d'environnement	7
2.2 Pollution.....	8
2.3 Economie circulaire	8
2.4 Changement climatique.....	10
2.5 Protection de la biodiversité	10
3. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable.....	10
3.1 Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	10
3.2 Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	11
3.3 Sous-traitance et fournisseurs	12
3.4 Loyauté des pratiques	12
3.5 Les autres actions engagées, au titre des informations relatives aux engagements sociétaux, en faveur des Droits de l'homme	13

1. INFORMATIONS SOCIALES

Les informations concernent l'ensemble des structures du groupe Bouygues Telecom

1.1 EMPLOI

1.1.1 EFFECTIF TOTAL ET REPARTITION DES SALAIRES PAR SEXE, PAR AGE ET PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Effectifs par zone géographique au 31/12/2016 ^(a)

7 334 collaborateurs

7 331 en France
3 à l'international

(a) Effectif inscrit, c'est-à-dire permanent et non permanent.

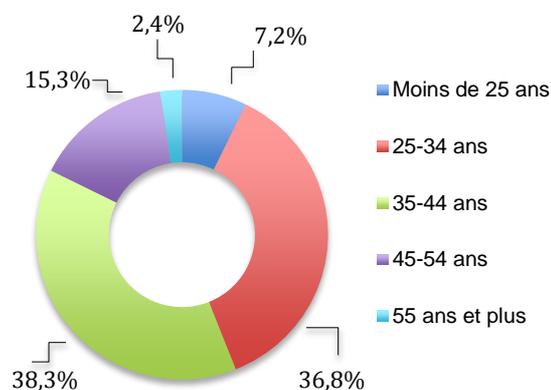
Répartition homme – femme ^(a)

Femmes dans l'effectif France	42,2%
Femmes managers ^(b)	23,7%

(a) Effectif inscrit permanent et non permanent.

(b) Sont managers les collaboratrices à partir du niveau chef de service et plus.

Répartition des effectifs par tranche d'âge ^(a)



(a) Effectif permanent et non permanent.

Le faible pourcentage des effectifs de plus de 55 ans chez Bouygues Telecom est essentiellement lié au caractère récent de l'entreprise.

1.1.2 EMBauchES ET LICENCIEMENTS

Recrutements externes par statut

1 249

Recrutements externes en 2016 dont :

292 Cadres
957 Etam

En 2016, Bouygues Telecom a relancé la réflexion sur sa marque employeur en cohérence avec la nouvelle identité de marque commerciale et la communication institutionnelle. Elle sera déclinée début 2017 via un nouveau site Carrières accessible sur tous les supports (*smartphones, etc.*) et une communication digitale active sur les réseaux sociaux.

Les RH ont été formés pour développer leurs compétences en techniques de recrutement et en recherche de profils via les outils numériques tels que les réseaux sociaux, et d'autres applications plus innovantes (qualification des candidats via des entretiens en vidéo différée et entretiens *live*, tablette d'interaction pour postuler sur les forums recrutement, etc.).

Nombre de licenciements (sur effectifs permanents)

351

Licenciements en 2016

1.1.3 REMUNERATION ET EVOLUTION

Salaires annuels bruts moyens par statut (effectifs actifs permanents) en 2016 et évolution ^(a)

Cadres

60 645 €

+1,1% par rapport à 2015

Etam ^(b)

26 877 €

+2,2% par rapport à 2015

(a) Évolution calculée sur la base des salaires moyens de l'année précédente.

(b) Y compris conseillers de clientèle.

Depuis 2007, Bouygues Telecom adresse à ses collaborateurs un Bilan de Rémunération Globale qui synthétise pour chacun l'ensemble des sources de revenu directes ou indirectes et prestations mises en œuvre par Bouygues Telecom ou le Groupe (13^{ème} mois, prime de vacances, abondement PEE et Perco, CET, prévoyance, mutuelle, aide à la garde d'enfant, etc.).

1.2 ORGANISATION DU TRAVAIL

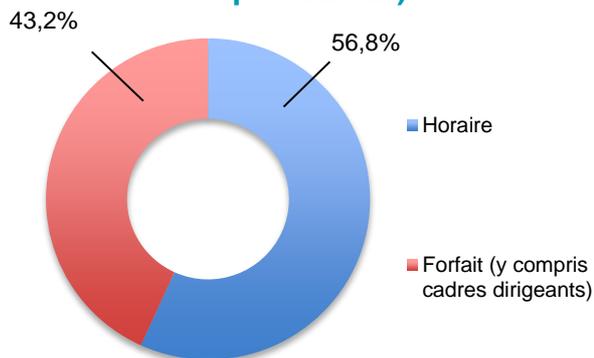
L'ensemble des collaborateurs de Bouygues Telecom d'Île-de-France est regroupé sur un site unique proposant des conditions et des modes d'organisation de travail optimisés : télétravail (adopté par 1 200 collaborateurs, soit 20% de l'effectif), *flex-office*, communautés collaboratives et réseaux sociaux d'entreprise, outils bureautiques digitaux systématisés, wifi généralisé, espaces de détente, points de restauration diversifiés, espace de sport, conciergerie, etc. L'unicité de lieu, la qualité et l'efficacité de l'environnement de travail proposés concourent fortement au développement de synergies, gains de temps, performance, proximité et convivialité entre les collaborateurs.

1.2.1 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

13 207 522

Nombre d'heures travaillées en 2016

Régime de temps de travail des collaborateurs (effectif permanent et non permanent)



Bouygues Telecom a modifié en 2016 la répartition hebdomadaire du temps de travail. Avec ce nouvel accord, la durée annuelle du travail reste la même pour la majorité des Etam, mais la durée hebdomadaire est désormais plus courte, entraînant mécaniquement la diminution du nombre de JRTT. Pour les cadres, la durée annuelle de travail augmente de deux jours. Cette nouvelle organisation s'appliquera directement aux futurs embauchés, et uniquement aux volontaires pour les collaborateurs déjà présents dans l'entreprise qui bénéficieront alors d'une valorisation salariale.

1.2.2 ABSENTEISME

Nombre de jours d'arrêts consécutifs à un accident du travail

2 691

Taux d'absentéisme (effectif actif permanent)

5,2 %

Le taux d'absentéisme est défini comme le décompte en jours calendaires des arrêts consécutifs aux accidents de travail, de trajets, aux maladies professionnelles et aux maladies, rapporté à [l'effectif CDI moyen x 365].

1.3 RELATIONS SOCIALES

1.3.1 ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT PROCEDURES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU PERSONNEL ET DE NEGOCIATION AVEC CELUI-CI

Participation aux élections CE ^(a) et DUP ^(b) (1^{er} tour titulaires)

69 %

Taux de participation aux dernières élections du comité d'entreprise

(a) Comité d'entreprise.

(b) Délégation unique du personnel.

Bouygues Telecom organise tous les trimestres des rendez-vous d'information réunissant plus de 500 managers autour des orientations stratégiques et les grands projets en cours. Ils sont l'occasion d'échanges avec la direction générale. Par ailleurs, tous les deux mois, une interview vidéo du président-directeur général, « Prise directe », est diffusée sur l'Intranet de l'entreprise afin de répondre aux questions que les collaborateurs ont soumises en amont.

1.3.2 BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

Accords collectifs négociés

17

Y compris NAO ^(a)

(a) Négociation annuelle obligatoire.

Après la négociation annuelle obligatoire de Bouygues Telecom qui a été signée par toutes les organisations syndicales représentatives, plusieurs accords ont été signés, notamment les accords sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, sur l'organisation du temps de travail et sur le télétravail, et également sur l'organisation de la relation client digitale, sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et un nouvel accord d'intéressement pour 2016-2017-2018.

1.4 SANTE ET SECURITE

1.4.1 LES CONDITIONS DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL

“Veiller à la santé et à la sécurité de soi-même et de ceux qui nous entourent est un devoir moral qui nous concerne tous, quels que soient notre mission ou notre niveau de responsabilité. La garantie de l'intégrité physique est la condition indispensable au respect. Il existe à ce sujet un droit et un devoir d'alerte” (extrait de la Charte des ressources humaines du groupe Bouygues).

Chez Bouygues Telecom, les équipes médico-sociales ont retenu comme thème de l'année 2016 la prévention des addictions aux substances psychoactives. Des actions variées visent notamment à sensibiliser, outre les collaborateurs, tous les acteurs de la prévention : CHSCT, Ressources humaines, équipes Santé au travail. Les cent quatre-vingt techniciens du réseau télécom ont consacré une journée aux engagements de sécurité avec comme sujet d'information et d'échange « prendre soin de sa santé, de sa sécurité et de celle des autres ». Depuis plusieurs années, un observatoire médical du bien-être et du stress a été mis en place.

1.4.2 BILAN DES ACCORDS SIGNÉS AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES OU LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Cf. rubrique 1.4.1 "Les conditions de santé et de sécurité au travail".

1.4.3 LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, NOTAMMENT LEUR FRÉQUENCE ET LEUR GRAVITÉ, AINSI QUE LES MALADIES PROFESSIONNELLES

Accidents du travail

5,5%

Taux de fréquence des accidents du travail des collaborateurs ^(a)

0,20%

Taux de gravité des accidents du travail des collaborateurs ^(b)

^(a) Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

^(b) Nombre de jours d'arrêt consécutif à un accident du travail x 1 000 / nombre d'heures travaillées.

Maladies professionnelles

0

Maladie professionnelle reconnue

1.5 FORMATION

1.5.1 LES POLITIQUES MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE FORMATION

Existence d'un plan de formation formalisé

80%

Des sociétés Bouygues Telecom sont couvertes par un plan de formation formalisé

Bouygues Telecom investit fortement dans le développement professionnel de ses collaborateurs en développant, d'une part, une démarche de certification au sein de l'entreprise permettant à plusieurs centaines de ses collaborateurs, via la mobilisation de leur Compte Personnel de Formation, de suivre des parcours de formation certifiant dans des domaines variés, notamment la relation client. D'autre part, elle propose des offres de validation des acquis en entreprise (pour les comptables, les chargés de recouvrement, les conseillers de clientèle Support, etc.). Au total, les 100 collaborateurs ayant adhéré à cette démarche vont obtenir des diplômes Bac+2 ou Bac+3.

Par ailleurs, afin de renforcer les compétences sur les métiers de Relation client, des plateaux d'entraînement ont été installés sur chaque centre de Relation client de Bouygues Telecom pour organiser en continu des training/coaching de conseillers de clientèle, sous la supervision de responsables d'équipe « coach ».

La politique de stages menée par Bouygues Telecom avec les écoles et universités permet aux étudiants et jeunes diplômés d'accéder à de riches expériences d'apprentissage et à des opportunités d'embauche. Ainsi, Bouygues Telecom a été distinguée par le classement français Happy Trainees des entreprises préférées des stagiaires (en septième position). En outre, le recrutement de jeunes en contrat d'alternance s'est généralisé à l'ensemble des fonctions de l'entreprise, notamment via des opérations de chat en live avec les candidats. Une journée d'intégration globale Bouygues Telecom a permis, lors de sa première édition, de développer l'engagement de l'ensemble des jeunes talents alternants et stagiaires, notamment via la découverte de l'entreprise et le développement de leur réseau.

Contrats en alternance

74

Nouveaux contrats d'apprentissage

70

Nouveaux contrats de professionnalisation

1.5.2 LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

Formation (effectif permanent)

4 327

Nombre de collaborateurs formés

11 479

Nombre de jours de formation

Bouygues Telecom dispose d'une plateforme digitale d'apprentissage en continu (e-campus). La digitalisation des modalités d'apprentissage permet de favoriser un accès plus large aux contenus et de proposer des parcours de formation adaptés aux contraintes opérationnelles des collaborateurs. Des techniques pédagogiques innovantes (*serious games*, MOOC, SPOC, etc.) favorisent l'appropriation de nouveaux contenus.

1.6 ÉGALITE DE TRAITEMENT

“L'équité dans le traitement de tous, sans distinction de sexe, origine ethnique, religion ou convictions, handicaps, âge, orientation sexuelle ou nationalité est une obligation morale universelle et une priorité pour les collaborateurs du Groupe. Chacun doit considérer l'autre dans sa dignité d'être humain. Le succès de nos activités repose sur notre créativité, fruit de la pluralité des sensibilités au sein de nos équipes. La diversité est donc une richesse pour l'entreprise” (extrait de la charte des ressources humaines du groupe Bouygues, élaborée en 2008).

1.6.1 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Au travers du programme « Femmes et Management », Bouygues Telecom poursuit ses réalisations de promotion, de solidarité et de développement auprès des femmes à travers plusieurs dispositifs.

En 2016, la promotion de *mentoring* croisé a ainsi accueilli soixante-six hommes et femmes de Bouygues Telecom, TF1 et Cisco, qui ont bénéficié d'ateliers de préparation et de suivi pour appréhender les facteurs clés de succès de la démarche (postures, bonnes pratiques, retours d'expérience, partages, etc.) en tant que mentors et « mentorés ».

En complément au plan de formation annuel, des ateliers de développement personnel (128 participantes en 2016) et des conférences sont proposés aux femmes par le réseau féminin Bouygt'Elles qui vient de fêter ses 5 ans. Une réflexion et un partage de pratiques (sur le marketing personnel, le "réseautage", l'affirmation de soi, les femmes entrepreneuses du monde digital, etc.), sont proposés dans ce cadre.

La promotion des métiers techniques et d'ingénieurs auprès des jeunes lycéennes est réalisée chaque année au travers de l'opération « Girls@tec ».

Bouygues Telecom s'est maintenant fixé l'ambition d'atteindre 30 % de femmes parmi les cadres supérieurs d'ici à fin 2018.

1.6.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Collaborateurs en situation de handicap (effectif permanent et non permanent)

277

Collaborateurs en situation de handicap à fin 2016

15

Collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2016

1 079 000 €

Chiffre d'affaires réalisé avec les Esat ^(a) ou EA ^(b)

(a) Entreprises spécialisées d'aide par le travail.

(b) Entreprises adaptées.

Bouygues Telecom a atteint un taux d'emploi de 4%. L'accent a été mis avec la mission handicap sur le maintien dans l'emploi et sur l'alternance afin d'accompagner des travailleurs handicapés vers les niveaux de diplôme (Bac+4/5) et ses métiers, et de constituer un vivier de recrues potentielles. En partenariat avec CapEmploi, Bouygues Telecom s'est associée aux autres métiers du Groupe Bouygues pour la troisième édition de l'opération de recrutement d'alternants en situation de handicap et a accueilli l'événement. Les équipes Achats ont aussi été formées afin de développer le recours au secteur adapté et protégé.

1.6.3 LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Un partenariat entre Bouygues Telecom et Mozaic RH a été initié afin de favoriser l'accès à l'emploi de jeunes femmes issues de la Diversité. La promotion « Mentoring 2016 » s'est enrichie d'un volet solidaire : onze jeunes femmes, issues de la diversité et en recherche d'un premier emploi, sont accompagnées par onze femmes du réseau féminin de Bouygues Telecom. Cette opération est réalisée en partenariat avec Mozaic RH dans le cadre du programme Passerelles.

Bouygues Telecom termine son premier Accord Générations (2014-2016) et entend négocier le suivant dès 2017. L'entreprise se concentre notamment sur l'alternance, l'accueil et l'intégration des jeunes ; ainsi que sur l'accompagnement des seniors, leur maintien dans l'emploi, leur mobilité interne ou externe et la transmission des savoirs.

1.7 PROMOTION ET RESPECT DES CONVENTIONS DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (OIT)

1.7.1 RESPECT DE LA LIBERTE D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NEGOCIATION COLLECTIVE

Cf. rubrique 1.3 Relations sociales

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 À L'ELIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIERE D'EMPLOI ET DE PROFESSION

Le code d'éthique du groupe Bouygues précise que « *le Groupe entend appliquer une politique de ressources humaines équitable et conforme aux lois. Il s'interdit notamment toute discrimination fondée sur un motif illicite* ». L'équité dans le traitement et l'égalité des chances est un des principes fondateurs de la charte des ressources humaines et couvre tous les champs du parcours professionnel du collaborateur (recrutement, formation, promotion, information et communication, etc.).

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 À L'ELIMINATION DU TRAVAIL FORCE OU OBLIGATOIRE

Le respect des valeurs et des principes fondateurs en matière des droits de l'homme est un fil directeur de l'action du groupe Bouygues, en France comme à l'international. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH. La charte RSE fournisseurs intègre l'interdiction du recours au travail forcé ou obligatoire.

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.3 À L'ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

2.1 POLITIQUE GENERALE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

2.1.1 L'ORGANISATION DE LA SOCIETE POUR PRENDRE EN COMPTE LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES ET, LE CAS ECHEANT, LES DEMARCHES D'EVALUATION OU DE CERTIFICATION EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

Intégrée à la direction Innovation, la structure Développement durable de Bouygues Telecom coordonne chaque année une feuille de route détaillant ses objectifs et priorités dans les domaines environnemental, social et sociétal, en s'appuyant sur un réseau de correspondants dans les directions opérationnelles et sur les huit sites de l'entreprise. La structure Développement durable est responsable du pilotage de la politique environnementale dont les enjeux principaux portent sur la performance énergétique, l'éco-conception et la gestion des déchets.

Les démarches de certification HQE® et de management de l'énergie se poursuivent. Trois sites majeurs de Bouygues Telecom sont actuellement certifiés : le data center de Montigny-le-Bretonneux (ISO 50001), le site administratif du Technopôle et le centre de relation client Printania (tous deux ISO 50001 et HQE®).

2.1.2 LES ACTIONS DE FORMATION ET D'INFORMATION DES SALARIES MENEES EN MATIERE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Comme chaque année, la mise à jour annuelle du référentiel des obligations environnementales et de RSE a été l'occasion de procéder à une mise à niveau des opérationnels.

La Semaine du développement durable constitue également un temps fort de communication interne. Ainsi, en 2016 les collaborateurs de Bouygues Telecom ont été sensibilisés aux enjeux de l'innovation durable, avec des démonstrations autour du Fairphone (premier smartphone éthique au monde) et des animations sur l'éco-conception et l'accessibilité de la Bbox Miami.

2.1.3 LES MOYENS CONSACRES A LA PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET DES POLLUTIONS

Bouygues Telecom a élaboré une cartographie des risques environnementaux liés à ses activités. Associée au guide des obligations de l'entreprise en matière environnementale et de reporting RSE, elle est mise à jour annuellement et donne lieu à des plans d'action.

2.1.4 LE MONTANT DES PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT, SOUS RESERVE QUE CETTE INFORMATION NE SOIT PAS DE NATURE A CAUSER UN PREJUDICE SERIEUX A LA SOCIETE DANS UN LITIGE EN COURS

Il n'existe pas de risque identifié en matière d'environnement lié à l'activité de Bouygues Telecom de nature à justifier des provisions.

2.2 POLLUTION

2.2.1 LES MESURES DE PREVENTION, DE REDUCTION OU DE REPARATION DE REJETS DANS L'AIR, L'EAU ET LE SOL AFFECTANT GRAVEMENT L'ENVIRONNEMENT

Au-delà des contrôles réalisés dans le cadre des ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement) sur les climatisations et groupes électrogènes de ses bâtiments tertiaires, Bouygues Telecom fait effectuer des mesures propres à la démarche HQE® par un bureau indépendant, notamment sur la qualité de l'eau et de l'air de ses sites administratifs.

2.2.2 LA PRISE EN COMPTE DES NUISANCES SONORES ET DE TOUTE AUTRE FORME DE POLLUTION SPECIFIQUE A UNE ACTIVITE

Les sites techniques de Bouygues Telecom ne génèrent pas de nuisances sonores. Bouygues Telecom porte une attention particulière aux ondes liées à ses antennes. Les sites techniques respectent les normes réglementaires en matière de radiofréquences. Par exemple, pour tous les sites radioélectriques, un périmètre de sécurité est défini, garantissant à l'extérieur de ces périmètres le respect des limites d'exposition fixées par le décret du 3 mai 2002 dans toutes les zones accessibles librement. La pénétration à l'intérieur de ce périmètre est subordonnée à l'extinction préalable des émissions.

2.3 ECONOMIE CIRCULAIRE

PREVENTION ET GESTION DES DECHETS

2.3.1 LES MESURES DE PREVENTION, DE RECYCLAGE, DE REUTILISATION, D'AUTRES FORMES DE VALORISATION ET D'ELIMINATION DES DECHETS

159 106

Mobiles collectés auprès des clients ^(a) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2016

36 409

Mobiles collectés auprès du SAV ^(b) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2016

(a) *Magasins Club Bouygues Telecom, sites internet grand public et entreprises, collaborateurs.*

(b) *Service après-vente.*

Bouygues Telecom est le premier opérateur à avoir lancé en France, dès 2005, un service permettant la collecte et le recyclage des mobiles d'abord dans ses boutiques, puis sur tous ses canaux de distribution, quel que soit l'opérateur ou la marque du téléphone. Depuis 2011, ce service a été complété par la revente de mobiles d'occasion sur le site internet de Bouygues Telecom, grâce à son partenariat avec la filière de reconditionnement Recommerce Solutions.

Bouygues Telecom met en œuvre des opérations de doublement du prix de reprise pour inciter les utilisateurs et accélérer la prise de conscience écologique et économique liée à la reprise de mobile. Les terminaux non fonctionnels sont destinés à être recyclés via des filières spécialisées, tandis que les autres sont reconditionnés et revendus.

En 2016, la collecte a été fortement impulsée via plusieurs opérations d'abondement qui ont permis d'augmenter le nombre de mobiles collectés. En outre, l'animation dans les points de vente du Réseau Clubs Bouygues Telecom a été renforcée par l'organisation d'un challenge auprès des vendeurs qui a permis d'améliorer la qualité de la collecte. Durant l'année, Bouygues Telecom a ainsi collecté 195 515 mobiles, dont 159 106 auprès de ses clients.

Enfin, lancé en 2015 par la fédération des acteurs de la Réduction, du Réemploi et de la Réutilisation, le label RCube propose une garantie supplémentaire de qualité à toute personne déposant son mobile usagé ou achetant un mobile d'occasion sur le site spécifique de Bouygues Telecom. La labellisation est réalisée par RCube sur la base de soixante-dix critères, et tout le processus de labellisation est vérifié par un organisme tiers indépendant.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a mis en place des filières de recyclage et de réutilisation de ses équipements de réseau télécom et des data centres en fin de vie. La politique de préemption des équipements (remise en état pour réutilisation) est appliquée dans le cadre des démantèlements induits par l'accord de partage d'antennes-relais, signé en 2014 avec SFR dans les zones les moins denses du territoire. Les équipements démontés qui ne sont pas réutilisés ou revendus sont recyclés, avec un taux de valorisation des matières premières issues de ces traitements de 87%.

2.3.2 LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Afin de limiter le gaspillage alimentaire au sein de ses points de restauration collective, Bouygues Telecom a initié des actions spécifiques auprès de ses prestataires.

Par exemple, sur l'ensemble des sites administratifs, il a été demandé de rendre le deuxième pain payant, ce qui a eu pour effet de limiter le gaspillage de cette denrée spécifique. Egalement, les prestataires de restauration ont l'obligation de fournir les huiles utilisées en cuisine à des sociétés qui les réemploient dans des préparations non-alimentaires. Enfin, sur le site administratif du Technopôle, un broyeur permet de

compacter les restes alimentaires qui sont ensuite réutilisés en compost.

UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

2.3.3 LA CONSOMMATION D'EAU ET L'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN FONCTION DES CONTRAINTES LOCALES

Bouygues Telecom a un impact direct limité sur la consommation d'eau et traite ce sujet dans le cadre de la démarche HQE® en exploitation de ses sites administratifs.

2.3.4 LA CONSOMMATION DE MATIERES PREMIERES ET LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE DANS LEUR UTILISATION

Bouygues Telecom a réduit l'empreinte environnementale de sa Bbox Miami commercialisée depuis 2015 : son volume a été réduit de 80 % par rapport à la génération précédente de box, réduisant de fait la taille de son emballage. En plus d'afficher des dimensions optimisées, l'emballage de Bbox Miami est certifié FSC, et la notice d'utilisation y est directement imprimée en monochrome, ce qui permet des économies de papier et d'encre.

2.3.5 LA CONSOMMATION D'ENERGIE, LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE ENERGETIQUE ET LE RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES

Consommation d'électricité

499 GWh

Consommation totale d'électricité ^(a) en 2016

(a) sites télécoms, administratifs, data centers.

La politique d'efficacité énergétique de Bouygues Telecom s'articule autour de deux axes :

- Un pilotage des besoins et des consommations à travers les achats, l'écoconception et le pilotage opérationnel des équipements :
 - intégration des critères liés à la performance énergétique dans le choix de solutions techniques, le référencement de nouveaux équipements et produits ;
 - pilotage et suivi opérationnel des équipements et sites, en interne et avec les prestataires (extinctions des équipements dormants...).
- Des engagements et un système de management structuré :
 - certification ISO 50001 des principaux sites administratifs et du data center ;
 - certification HQE Exploitation sur la plupart des autres sites et extension des bonnes pratiques ISO 50001 en complément ;
 - adhésion au code de conduite européen sur la réduction de la consommation énergétique des data centers.

Enfin, Bouygues Telecom est un des premiers opérateurs à déployer un réseau pour les objets communicants basé sur la technologie LoRa (pour Long Range ou « longue portée »). Appelé à devenir un standard mondial, ce réseau couvre déjà tout le territoire national et apporte de nombreuses applications pour réduire l'empreinte environnementale de la ville.

Objenious : l'Internet des objets au service de la ville durable

Un à deux milliards d'objets seront connectés en France en 2020. L'Internet des objets (ou IoT) offre de nouvelles possibilités pour le développement durable aux villes et aux entreprises.

Objenious, filiale de Bouygues Telecom créée en 2015, a déjà commercialisé plusieurs solutions, dont une solution de places de parking connectées à des capteurs LoRa permettant aux automobilistes d'être avertis lorsque des places de stationnement sont disponibles. Dans la mesure où 25 % du trafic automobile en centre-ville est lié à la recherche d'un stationnement à Paris, cela a pour effet de diminuer la consommation de carburant et la pollution associée, en plus de fluidifier la circulation.

Par ailleurs, l'installation de capteurs sur les bennes des points d'apports volontaires des villes permet de mesurer leur niveau de remplissage afin d'optimiser la gestion de tournées des camions. Ce dispositif offre également la possibilité de diminuer la consommation de carburant, la pollution et les émissions de gaz à effet de serre tout en désengorgeant les routes.

Enfin, Objenious propose d'économiser jusqu'à 30 % d'énergie en maîtrisant les consommations des bâtiments industriels ou des collectivités par la visualisation des dépenses énergétiques, la programmation d'alertes en cas de surconsommation et l'optimisation des coûts.

La filiale travaille sur de nouveaux cas d'usages au service des collectivités et des entreprises pour réduire leur empreinte carbone.

2.3.6 L'UTILISATION DES SOLS

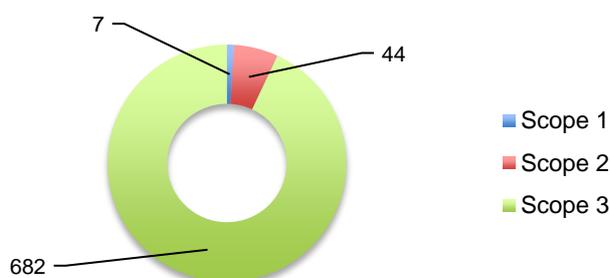
En 2016, Bouygues Telecom a poursuivi son programme de mise en commun de près de 12 000 antennes-relais suite à l'accord de partage signé en 2014 avec SFR dans les zones les moins denses du territoire. Sur le plan environnemental, cette mutualisation contribue à diminuer le recours aux nouveaux équipements et à limiter l'impact au sol des sites de télécommunications.

2.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

2.4.1 LES POSTES SIGNIFICATIFS D'EMISSION DE GAZ A EFFET DE SERRE GENERES DU FAIT DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE, NOTAMMENT PAR L'USAGE DES BIENS ET SERVICES QU'ELLE PRODUIT

Intensité carbone

Emissions de gaz à effet de serre Scopes 1, 2 et 3 (KT éq.CO₂)



**157 T_{éq} CO₂ / million
d'euros de chiffre
d'affaires**

Depuis 2007 Bouygues Telecom mesure les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes de ses activités et les publie depuis 2011. En 2014, comme tous les trois ans ^(a), l'ensemble des postes du bilan carbone, y compris ceux du Scope 3, ont été mis à jour. La publication est en ligne sur www.bouyguetelecom.fr.

Pour Bouygues Telecom, les trois postes d'émissions les plus significatifs sont des émissions indirectes : (i) les investissements dans les équipements du réseau, (ii) les achats de mobiles et (iii) les achats de boxes (émissions dues aux phases de fabrication et d'installation de ces équipements et produits). A titre d'exemple, l'action mise en œuvre concernant la réduction du premier poste mentionné (près de la moitié du bilan carbone de Bouygues Telecom), consiste à mutualiser les équipements avec d'autres acteurs et à favoriser leur réutilisation.

L'usage des produits vendus par la société n'est pas un poste majeur d'émission de gaz à effet de serre : les émissions induites par l'utilisation des mobiles et des boxes représentent respectivement 3% et 2% de la totalité du bilan carbone de Bouygues Telecom. Toutefois l'entreprise poursuit des actions de réduction également sur ces postes, telles que la solution de réemploi des mobiles et l'éco-conception de ses boxes.

(a) Tous les quatre ans dorénavant, conformément à la réglementation.

2.4.2 L'ADAPTATION AUX CONSEQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Bouygues Telecom a mis en place une procédure de secours pour réagir en cas de dégradations éventuelles des infrastructures de réseau, consécutives à des événements météorologiques.

2.5 PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

2.5.1 LES MESURES PRISES POUR PRESERVER OU DEVELOPPER LA BIODIVERSITE

Bouygues Telecom a un impact direct limité sur la biodiversité et traite notamment ce sujet dans le cadre des projets associatifs parrainés par les collaborateurs et les clients, avec ses deux partenaires majeurs dans ce domaine : Surfrider Foundation Europe et la Fondation Nicolas Hulot.

3. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIETAUX EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

3.1 IMPACT TERRITORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

3.1.1 EN MATIERE D'EMPLOI ET DE DEVELOPPEMENT REGIONAL

Les activités de Bouygues Telecom ont un impact sur le développement local et régional à travers le développement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications. Par exemple, le déploiement de la 4G, les investissements engagés suite à l'accord de partage des antennes mobile de Bouygues Telecom avec SFR, ainsi que le déploiement de la Fibre contribuent positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, notamment en zone rurale. Bouygues Telecom veille à ce propos à fournir à ses clients un réseau mobile de qualité. Ainsi, en 2016, Bouygues Telecom est à nouveau reconnu par l'observatoire de l'Arcep (à travers le baromètre nPerf) pour la qualité de son réseau 4G, et se classe en 2^{ème} position, après Orange, en termes de performance des débits 4G et de couverture du territoire.

En outre, Bouygues Telecom assure une présence sur l'ensemble du territoire français grâce à ses six centres de relation clients internalisés et aux 520 magasins du réseau Clubs Bouygues Telecom. L'entreprise est ainsi au cœur de l'économie locale et favorise le recrutement local.

Dans sa politique d'achats, l'entreprise soutient le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Celle-ci s'applique aux achats directs et au choix de fournisseurs du secteur ordinaire générant eux-mêmes des emplois protégés (déchets d'équipements électriques et électroniques, espaces verts, etc.).

Egalement, Bouygues Telecom soutient l'open innovation depuis 2010. Depuis sa création, l'incubateur de start-up de

Bouygues Telecom, Bouygues Telecom Initiatives (BTI), a étudié 1 300 projets, réalisé 36 projets de co-développement entre un département opérationnel « parrain » de Bouygues Telecom et une jeune start-up innovante, effectué neufs prises de participation (dont quatre ont réalisé deux ou plusieurs tours successifs d'augmentations de capital), et réuni et animé un réseau de plusieurs dizaines de partenaires incubateurs et fonds. L'une de ses dernières prises de participation a été réalisée dans la startup iFeelSmart, qui développe et déploie des interfaces utilisateurs avancées pour smartTV. Elle a notamment réalisé l'interface de la Bbox Miami commercialisée par Bouygues Telecom. BTI anime son propre blog (www.btinitatives.fr), et est actif sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter).

3.1.2 SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

Cf. rubrique 2.2.2 "La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité".

Cf. rubrique 3.1.1 "Impact territorial économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional".

Cf. rubrique 3.2.1 "Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations".

3.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU LES ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

3.2.1 LES CONDITIONS DU DIALOGUE AVEC CES PERSONNES OU ORGANISATIONS

Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC) depuis 2006, Bouygues Telecom s'engage, lors de l'implantation de ses antennes relais, à renforcer le dialogue avec les élus locaux et la transparence des informations concernant ses déploiements auprès des riverains. Au-delà des obligations réglementaires en matière d'urbanisme, et alors que les dispositions de la loi du 9 février 2015 relative à la sobriété, à la transparence, à l'information et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques (dite loi Abeille) ne sont pas encore toutes entrées en vigueur, Bouygues Telecom adresse un Dossier d'Information aux Mairies, accessible aux habitants de la commune, présentant le projet et sa vocation. Des estimations de champs électromagnétiques pour les équipements projetés sont, par ailleurs, réalisées à la demande des élus locaux. La rubrique « Effet des ondes » sur le site internet institutionnel de l'entreprise est consacrée à cette thématique.

Les réseaux sociaux représentent également des canaux privilégiés du dialogue avec les parties prenantes. Au travers de sa communauté de 250 experts internes volontaires pour traiter les questions les plus pointues, nommés « les Experts », Bouygues Telecom accompagne ses clients dans leur vie numérique sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et sur son Forum d'Assistance qui compte près d'un million de visiteurs mensuels.

Depuis 2014, Bouygues Telecom associe ses clients à l'amélioration continue de ses offres et services, en leur

donnant la parole dans le cadre du Comité-Clients. Ce groupe de 20 personnes, unique dans le secteur des télécoms, est chargé d'aider les équipes de Bouygues Telecom à améliorer l'expérience client en travaillant sur les offres et les produits, et en proposant de nouvelles idées avec comme objectif de mettre la satisfaction client au centre de toutes les préoccupations de l'entreprise. Bouygues Telecom les sollicite sur de nombreux sujets : la refonte de l'espace client, le contrôle parental sur la Bbox, la présentation et la clarté des factures...

En septembre 2016, le Comité-Clients s'est réuni sur le site de Bordeaux, l'un des six centres de relation clients de Bouygues Telecom, afin d'échanger en direct avec les dirigeants de l'entreprise. À cette occasion, les membres du Comité-Clients ont pu découvrir la manière dont est gérée la relation client et rencontrer les conseillers clientèle du site, en particulier les équipes digitales en charge de l'assistance sur Twitter, Facebook ou le Forum d'Assistance. Lors de cette journée, ils ont également pu échanger avec les dirigeants autour de nombreux sujets d'actualité, parmi lesquels l'avenir et le développement des réseaux haut débit Fixe et Mobile. Ils ont également abordé des problématiques plus commerciales (stratégie tarifaire, SAV, délai d'activation des boxes...).

3.2.2 LES ACTIONS DE PARTENARIAT OU DE MECENAT

Mécénat

555 milliers d'euros

Dépenses de mécénat en 2016

La Fondation Bouygues Telecom regroupe plus de 600 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet aux collaborateurs de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail, à raison de quatorze heures par an et par personne. La Fondation propose également un dispositif de parrainage d'associations aux collaborateurs de l'entreprise. Ceux-ci peuvent présenter le projet d'une association qui leur tient à cœur dans le cadre de l'appel à projets qui leur est réservé. Le parrainage d'associations est également ouvert aux clients depuis 2011, via un appel à projets annuel qui leur est exclusivement dédié. Entre octobre 2015 et septembre 2016, la Fondation a soutenu financièrement 30 projets parrainés par des clients et 25 projets parrainés par des collaborateurs.

Afin de favoriser le mécénat de compétence et les dons en nature conformément à la volonté du Groupe Bouygues, depuis 2013, la Fondation Bouygues Telecom organise en outre deux fois par an une journée baptisée pro-bono avec l'association Pro Bono Lab. L'objectif est de permettre à des associations de proposer aux collaborateurs volontaires les problématiques liées à leurs activités, et de bénéficier ainsi de leurs compétences dans les domaines du marketing, stratégie, finance, web, communication, ressources humaines, etc.

Dans le cadre de son mécénat culturel, la Fondation Bouygues Telecom organise le concours littéraire du Prix Nouveau Talent Fondation Bouygues Telecom – Metronews, qui offre l'opportunité à un auteur en herbe de publier son premier roman littéraire.

Partenariats académiques

Dans le cadre du « spot » du groupe Bouygues, installé à l'école de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m² dédiés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), Bouygues Telecom organise des opérations d'Open Innovation (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.).

3.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

3.3.1 LA PRISE EN COMPTE DANS LA POLITIQUE D'ACHAT DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Achats responsables

	2016
Dépenses (en millions d'euro)	4222
Dépenses adressables avec des critères RSE (en millions d'euro)	2610
Dépenses adressées avec des critères RSE (en millions d'euro)	2600
Dépenses couvertes par des évaluations RSE (en millions d'euro)	1954
Nombre de fournisseurs et/ou sous-traitants ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	265 (268 en 2015)

Bouygues Telecom a recours à des outils d'évaluation externe pour l'évaluation et le suivi de la performance sociale et environnementale des fournisseurs et sous-traitants. Pour être considérée comme valable l'analyse réalisée doit être reconduite tous les trois ans. Par ailleurs, Bouygues Telecom mène des audits sur site pour les familles d'achats les plus à risques et vérifie notamment les conditions de fabrication des boxes portant la marque Bouygues Telecom. En 2016, les fournisseurs identifiés comme les plus à risques ont été soumis à au moins un audit sur site (soit dix fournisseurs).

Les acheteurs de Bouygues Telecom interrogent les fournisseurs sur leur capacité à travailler en cotraitance avec le secteur adapté et protégé et en font un critère différenciant. L'entreprise est également membre de l'association Handeco-Pas@Pas, créée à l'initiative de la CDAF ^(a) et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

Enfin, Bouygues Telecom défend un comportement d'achat responsable conformément aux engagements du programme de conformité « Conflits d'intérêts » de Bouygues. La déclinaison de ces principes dans des codes de bonne conduite à destination des acheteurs permet de concrétiser et de diffuser cet engagement.

(a) Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France.

3.3.2 L'IMPORTANCE DE LA SOUS-TRAITANCE ET LA PRISE EN COMPTE DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS DE LEUR RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Cf. rubrique 3.3.1 "La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux".

3.4 LOYAUTE DES PRATIQUES

3.4.1 LES ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

Bouygues Telecom a développé une démarche éthique destinée à guider ses collaborateurs sur des problématiques propres à son activité, dont notamment la corruption, au travers d'un code de bonne conduite, d'un guide sur l'éthique (accessibles à tous les collaborateurs sur un Intranet dédié à l'éthique) et d'une formation en e-learning. En parallèle, elle a inséré des alertes sur la lutte contre la corruption dans les délégations et mandats, les contrats, les processus d'audit d'acquisition et sa politique générale d'achats.

3.3.4.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS

Bouygues Telecom contribue au financement des mesures de champs électromagnétiques par des laboratoires accrédités Cofrac (Comité français d'accréditation) au travers de la taxe additionnelle IFER ^(a), selon le nouveau dispositif sur les mesures de champs électromagnétiques en vigueur depuis janvier 2014 (résultats accessibles sur www.cartoradio.fr).

En outre, pour l'information de ses clients et prospects, Bouygues Telecom a poursuivi la diffusion du dépliant d'information Mon mobile et ma santé édité par la Fédération Française des Télécoms (FFT). Il a développé son dispositif d'information dans les boutiques, sur les sites internet et dans les brochures, en particulier sur les débits d'absorption spécifiques (DAS) des terminaux et sur les recommandations en faveur de l'usage des kits piétons fournis avec les mobiles. Enfin, une série d'animations didactiques sur des questions des ondes et de la santé concernant les équipements de téléphonie mobile et les antennes-relais font l'objet d'une diffusion sur les réseaux sociaux. La rubrique « Effet des ondes » sur le site internet institutionnel de l'entreprise est consacré à cette thématique.

Egalement, la protection des données personnelles ^(b) est apparue comme un enjeu de RSE croissant depuis 2013. Bouygues Telecom consacre une partie de son code interne de bonne conduite aux problématiques de confidentialité et d'information. Celui-ci énonce que Bouygues Telecom s'engage à :

- respecter les principes et règles applicables en matière de protection des données, notamment par l'utilisation des systèmes d'habilitation et de contrôle d'accès individualisés ;
- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la protection des données, leur conservation, ainsi que les traitements et échanges de ces données, conformément

à sa politique de sécurité, en particulier la Politique générale de sécurité des données.

Ainsi, l'accessibilité des données clients doit être limitée dans leur nature et leur usage aux personnes expressément habilitées au regard de leurs missions. Les échanges externes de données des clients sont protégés par chiffrement. Bouygues Telecom participe, en outre, à la sécurisation des données personnelles des clients en veillant au respect de la finalité de leur traitement au sens de la loi de 1978 sur la protection des données personnelles. Elle veille contractuellement à ce que cet engagement soit aussi respecté par des prestataires ou partenaires à qui pourraient être transmises des données personnelles de clients.

Bouygues Telecom a mis en place sur son site internet des fiches d'assistance pour sensibiliser et aider ses clients à sécuriser leurs données et à protéger leur vie privée. A titre d'exemple, en 2016, de nouvelles fiches ont été mises en ligne sur les sujets de la protection des mots de passe, la gestion de ses informations personnelles confidentielles sur internet ou encore la protection contre les menaces virales.

Enfin, Bouygues Telecom adopte une position proactive pour garantir la protection des enfants et adolescents envers certains contenus sur internet jugés inadaptés et propose une solution de contrôle parental disponible gratuitement sur mobile, ordinateur et télévision.

- (a) *Imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux.*
- (b) « *Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.* » Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, article 2.

3.5 LES AUTRES ACTIONS ENGAGEES, AU TITRE DES INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIETAUX, EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

L'un des axes fondateurs du positionnement de Bouygues Telecom est de faire bénéficier au plus grand nombre du meilleur de la vie numérique. Cet engagement se traduit notamment par la pratique de tarifs d'entrée de gamme sans sacrifier la qualité de service : ainsi, Bouygues Telecom propose la Bbox au meilleur prix du marché. Par ailleurs, Bouygues Telecom offre des solutions pour permettre à tous de suivre les évolutions technologiques et de s'équiper de smartphones (facilités de paiement, reprise des anciens mobiles, etc.).

En ce qui concerne l'accessibilité au réseau télécom, Bouygues Telecom participe aux programmes de couverture partagée avec les autres opérateurs afin de lutter contre la fracture numérique. L'opérateur améliore ainsi sa couverture des communes dites « zones blanches ^(a) ». Il intensifie également le développement de son réseau mobile grâce à l'accord de partage d'antennes conclu en 2014 avec SFR : l'entreprise accélère le déploiement de la 4G sur l'ensemble du

territoire en s'engageant publiquement à couvrir 99 % de la population en 4G à fin 2018.

D'autre part, depuis 2005, l'entreprise se mobilise pour favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux services de communications électroniques, à travers notamment un service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes, et la proposition, gratuitement, d'installation de logiciels de vocalisation et d'agrandissement pour les personnes déficientes visuelles. En 2015, l'entreprise recensait 97 % de boutiques accessibles aux personnes en situation de handicap. En 2016, elle fait paraître ses guides d'installation et d'utilisation de la Bbox Miami en braille en plus de ses autres documents commerciaux et factures clients.

- (a) *Les zones blanches correspondent aux communes non couvertes par un opérateur en 2G.*