

# Rapport RSE 2018

## INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

*Informations Bouygues Telecom extraites du Document de référence Bouygues 2018*

---

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, en conformité avec l'article L225-102-1 du Code de Commerce.

Les données traitées dans le cadre de ce rapport concernent Bouygues Telecom et ses filiales. Les périodes de *reporting* considérées vont du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2018 en ce qui concerne les engagements sociaux<sup>(a)</sup>, et du 1<sup>er</sup> octobre 2017 au 30 septembre 2018 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.

<sup>(a)</sup> hors données de formation : du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017, conformément au protocole du Groupe Bouygues.

---



## SOMMAIRE

<b>1. Informations sociales</b> .....	<b>3</b>
1.1 Les collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom.....	3
1.2 Organisation du travail adaptée et évolutive .....	4
1.3 Relations sociales.....	5
1.4 Santé et sécurité au travail.....	6
1.5 Développer le potentiel humain .....	6
1.6 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances .....	7
1.7 Promotion et Respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) .....	8
<b>2. Informations environnementales</b> .....	<b>9</b>
2.1 Politique générale en matière d'environnement.....	9
2.2 Pollution.....	9
2.3 Economie circulaire .....	10
2.4 Changement climatique.....	12
2.5 Protection de la biodiversité .....	12
<b>3. Informations sociétales en faveur du développement durable</b> .....	<b>13</b>
3.1 Impacts socio-économiques sur les territoires.....	13
3.2 Relations entretenues avec les parties prenantes de la société.....	14
3.3 Partenaires, fournisseurs et sous-traitants .....	15
3.4 Pratiques responsables.....	16
1.5 En faveur des Droits de l'Homme .....	17

# 1. INFORMATIONS SOCIALES

## 1.1 LES COLLABORATEURS, PREMIERE RICHESSE DE BOUYGUES TELECOM

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

Effectifs par zone géographique au 31/12/2018 <sup>(a)</sup>

**8 029** collaborateurs

7 686 en France  
343 à l'international

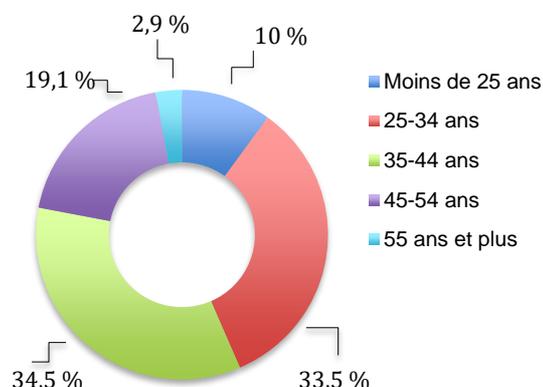
(a) Effectif inscrit, c'est-à-dire permanent et non permanent.

#### Répartition homme – femme

Femmes dans l'effectif	41,3%
Femmes managers <sup>(a)</sup>	27,5%

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

#### Répartition des effectifs par tranche d'âge



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 LES MOUVEMENTS : EMBAUCHES ET DEPARTS

#### Recrutements externes par statut

**2 110**

Recrutements externes en 2018 dont :

526 Cadres  
1584 Etam

Nombre de départs et licenciements (sur effectifs permanents)

**1 807**

Départs (tous types de contrat) en 2018

**264**

Licenciements en 2018

#### Attirer et recruter les talents de demain

Bouygues Telecom continue de mener une démarche dynamique d'accueil de stagiaires et d'alternants dans tous les métiers de l'entreprise. L'entreprise entretient des relations privilégiées avec ses écoles cibles et universités dont une vingtaine d'écoles d'ingénieurs, de commerce et de management.

En 2018, 4 événements ont été organisés par Bouygues Telecom :

- La « Summer Partner Days » avec l'accueil de nos prescripteurs (écoles) pour leur faire découvrir la diversité des métiers et missions proposées aux étudiants et jeunes diplômés.
- Le « Talent Day », journée consacrée au recrutement aux jeunes diplômés.
- Deux sessions de la « Job Fair », consacrées au recrutement des stagiaires et alternants.

Enfin, afin de professionnaliser le métier de recruteur et d'accompagner la montée en compétences de l'ensemble des RH opérationnels, un programme de formation de quatre jours et demi a été lancé fin 2017 et poursuivi en 2018. Il intègre un volet « recruter sans discriminer ».

#### Innover au service des candidats

Bouygues Telecom a consolidé sa marque employeur en argumentant fortement sa communication interne et externe, notamment sa communication digitale sur ses réseaux sociaux dédiés aux talents. Des contenus vidéo ont mis en valeur les collaborateurs, leurs métiers, leurs expériences, leurs conditions de travail (*life model*), ainsi que l'engagement de Bouygues Telecom dans une politique responsable et inclusive.

#### Intégrer les nouveaux collaborateurs en s'aidant d'outils digitaux

Bouygues Telecom a mis en place un certain nombre de dispositifs :

- Lancement des réseaux Alumni internes pour les collaborateurs : animations du réseau lors de petits-déjeuners et d'*afterworks* (rencontres après le travail), lancement de la plateforme digitale « Myjobglasses » (mise en relation d'étudiants avec les *managers* ambassadeurs, etc...)
- Animation de la communauté des stagiaires et apprentis : journées d'intégration spécifiques, des *afterworks* et des participations guidées aux événements clés de l'année.

- En 2018, Bouygues Telecom organise pour la deuxième année une journée « *On-Boarding* » à destination de ses stagiaires et alternants. Articulée autour d'un parcours de découverte ludique, les jeunes talents ont l'opportunité de rencontrer les Alumni et opérationnels afin de partager leurs expériences *in vivo*. A la fin de leurs missions de stage ou alternance, Bouygues Telecom organise également un événement de « *Off-Boarding* » pour accompagner la prochaine étape de leur vie professionnelle dans ou en-dehors de l'entreprise, en faire des prescripteurs de la marque employeur et constituer un vivier de talents.
- Parallèlement en 2018, Bouygues Telecom a lancé ses journées d'intégration à fréquence trimestrielle, première étape marquante du lancement de riches parcours d'intégration à destination de ses collaborateurs : plus de quarante opérationnels se sont mobilisés pour une découverte approfondie de l'entreprise.

### 1.1.3 REMUNERATION ET EVOLUTION

#### Salaires annuels bruts moyens en France, par statut (effectifs actifs permanents) en 2018 et évolution <sup>(a)</sup>



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

(b) Y compris conseillers de clientèle.

Bouygues Telecom dispose d'un système de rémunération pour l'ensemble de ses collaborateurs, composé notamment d'un salaire de base, d'une gratification de fin d'année dite 13<sup>ème</sup> mois, de primes variables (bonus annuel, autres primes liées à l'organisation du travail...). Ce dispositif de rémunération globale est complété par divers avantages sociaux (couvertures Retraite, Santé et Prévoyance, offre mobile collaborateur, indemnité transport...).

Depuis 2007, Bouygues Telecom adresse à ses collaborateurs en mai de chaque année, 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<sup>ème</sup> mois, prime de vacances, abondement PEE et Perco, CET, prévoyance, mutuelle, aide à la garde d'enfant, etc.).

Bouygues Telecom a également enrichi sa politique de rémunération ces dernières années avec des dispositifs diversifiés valorisant non seulement les contributions individuelles mais aussi collectives. Par exemple, en 2017, un supplément d'intéressement correspondant à une enveloppe de 0,5 % de la masse salariale de la population éligible à la revue, a été versé en plus de l'intéressement déclenché par l'accord d'intéressement.

De plus Bouygues Telecom valorise le professionnalisme et le sens du service Client de ses conseillers de clientèle à travers le « Cercle des chargés de clientèle », ainsi que la forte expertise de ses ingénieurs, membres cooptés et reconnus du « Club des experts Bouygues Telecom ».

En 2018, Bouygues Telecom a mis l'accent sur une communication transparente sur sa politique de rémunération globale et ses dispositifs diversifiés. A cet effet, des ateliers de sensibilisation des *managers* à la rémunération ont été lancés auprès des *managers* N-1 et N-2 CODG. Ils se sont accompagnés de la remise d'un « Guide de la rémunération *managers* ».

Ces formations seront également déclinées en 2019 auprès de l'ensemble des *managers* de proximité.

Bouygues Telecom a également participé à trois enquêtes de rémunération : marché et secteur High Tech avec Willis Tower Watson et l'HumApp et sur la population informatique avec Lee Hecht Harrison – Altedia, offrant différents niveaux d'analyse en entonnoir.

#### Favoriser l'évolution

Soucieuse de développer l'employabilité et la mobilité de ses collaborateurs, Bouygues Telecom renforce l'accompagnement de ses équipes avec la mise en ligne d'un portail dédié au développement professionnel. L'offre « Dev Pro » propose de multiples dispositifs collectifs et individuels (« Booster pro », Bloomer, entretien conseil, « @toutjob », mobilité volontaire sécurisée, etc.) afin d'accompagner la réflexion des collaborateurs dans la construction de leur projet professionnel.

Bouygues Telecom a fait de l'innovation interne une source permanente de motivation et de développement des collaborateurs avec l'organisation annuelle des « *Innovation Days* », la participation au concours « IOT Challenges Bouygues », la rencontre de collaborateurs et *managers* avec des start-up (programme Talent Bouygues Telecom Initiatives, immersion et training des 800 *managers* de proximité au sein de l'incubateur Makesense), les Hackathons permettant aux équipes digital et IT de libérer leur créativité.

## 1.2 ORGANISATION DU TRAVAIL ADAPTEE ET EVOLUTIVE

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 1 300 collaborateurs, soit plus de 40 % de l'effectif éligible), *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.

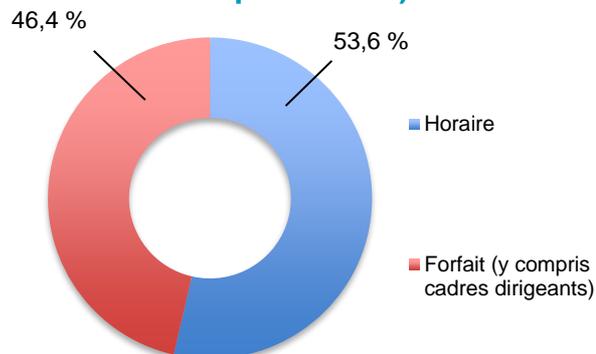
L'unicité de lieu, la qualité des services proposés et l'efficacité de l'environnement de travail proposés concourent fortement au développement de synergies, gains de temps, performance, proximité et convivialité entre les collaborateurs.

### 1.2.1 ADOPTER DE NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DE TRAVAIL

11 816 085

Nombre d'heures travaillées en 2018

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



Depuis 2000, Bouygues Telecom a mis un outil de gestion du temps à disposition des *managers* et collaborateurs.

Lorsque la situation médicale de collaborateurs l'exige, Bouygues Telecom peut adapter l'organisation de leur temps de travail, notamment pour les personnes en situation de handicap. De même, l'accord « Contrat de génération » prévoit un aménagement des horaires et du temps de travail pour les collaborateurs seniors de la Relation Clientèle.

Le thème de la charge de travail et de l'équilibre de vie au travail est abordé deux fois par an lors des entretiens annuels. Des dispositifs d'alerte (remontée des plaintes) ont également été mis en place. Dans les nouveaux entretiens de performance lancés en 2018, Bouygues Telecom a offert aux collaborateurs la possibilité de donner leur avis sur la qualité de vie au travail, en termes d'appréciation et de ressenti de la charge de travail. Une alerte est adressée aux ressources humaines si besoin.

En outre, en 2018, Bouygues a obtenu la certification « Top Employer 2018 » pour ses cinq métiers, dont Bouygues Telecom. Bouygues est le premier groupe en France à se voir décerner cette certification pour l'ensemble de ses activités sur le territoire national.

### 1.2.2 ABSENTEISME

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

**3 365**

**Taux d'absentéisme (effectif actif permanent)**

**4,8 %**

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 CSE <sup>(a)</sup>, CE <sup>(b)</sup> et DUP <sup>(c)</sup> (1<sup>er</sup> tour titulaires)**

**77 %**

Taux de participation aux dernières élections

(a) comité social et économique.

(b) Comité d'entreprise.

(c) Délégation unique du personnel.

Le taux de participation aux élections CSE, CE et DUP augmente en 2018 et témoigne de l'importance et de la confiance accordées par les collaborateurs au bon fonctionnement et au renouvellement des instances représentatives du personnel. Cet indicateur vient confirmer la qualité du climat social.

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.

Soucieuse de l'expérience Collaborateurs, Bouygues Telecom a lancé tous les deux ans et ce depuis 1996, des enquêtes de perception des collaborateurs pour recueillir leur avis sur différentes thématiques : vie quotidienne au travail, relation managériale, développement professionnel, stratégie, culture et valeurs, fonctionnement de l'entreprise, engagement. En 2017, les résultats en hausse se font le reflet de la transformation réussie de l'entreprise. Plus de neuf collaborateurs sur dix se disent fiers de travailler pour Bouygues Telecom et souhaitent donner le meilleur d'eux-mêmes pour contribuer à la réussite de l'entreprise.

### 1.3.2 BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

**Accords collectifs négociés**

**18**

Y compris NAO <sup>(a)</sup>

(a) Négociation annuelle obligatoire.

Outre la négociation annuelle obligatoire, Bouygues Telecom a notamment signé en 2017 un nouvel accord « Contrat de Génération ». Conclu pour une durée de deux ans, il porte les valeurs de Bouygues Telecom : l'insertion durable des jeunes dans l'entreprise, le recrutement et l'accompagnement dans l'emploi des seniors ainsi que la transmission des compétences et des savoir-faire entre les générations.

## 1.4 SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

### 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).

Dès leur entrée chez Bouygues Telecom, les nouveaux collaborateurs, alternants et stagiaires, sont invités à prendre connaissance, au moyen des modules de formation « en ligne », des règles et instructions à respecter au sein de l'entreprise en matière de sécurité. Ils peuvent ainsi prendre connaissances des règles s'appliquant à leur activité. Bouygues Telecom a également systématisé des commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) dans tous ses établissements, y compris dans ceux qui ne sont pas astreints à la nouvelle législation sur les instances représentatives du personnel.

### 1.4.2 BILAN DES ACCORDS SIGNES AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES OU LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL EN MATIERE DE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Non applicable en 2018.

### 1.4.3 LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, NOTAMMENT LEUR FREQUENCE ET LEUR GRAVITE, AINSI QUE LES MALADIES PROFESSIONNELLES

#### Accidents du travail

5,7

Taux de fréquence des accidents du travail des collaborateurs <sup>(a)</sup>

0,28

Taux de gravité des accidents du travail des collaborateurs <sup>(b)</sup>

(a) Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées. Il s'agit des accidents avec arrêt supérieur à un jour, déclarés et reconnus par la CPAM.

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

#### Préserver la santé au travail

Bouygues Telecom propose sur son site « Prévention et Santé » de nombreux dispositifs permettant de favoriser le bien-être au travail et l'équilibre de vie tels que la salle de détente (« *Cosy Room* »), une salle de sport, un dispositif d'écoute et d'accompagnement par un psychologue, l'observatoire médical du bien-être et du stress mis en place

en 1999 avec la société Préventis, des ateliers de sensibilisation aux rythmes du sommeil, de la relaxation, etc.

#### Maladies professionnelles

1

Maladie professionnelle reconnue

## 1.5 DEVELOPPER LE POTENTIEL HUMAIN

### 1.5.1 DEVELOPPER LES COMPETENCES EN PROPOSANT UNE OFFRE DE FORMATION DIVERSIFIEE

#### Existence d'un plan de formation formalisé

99,6 %

Des effectifs Bouygues Telecom sont couverts par un plan de formation formalisé

#### Accompagner les parcours professionnels

Depuis 2016, Bouygues Telecom a renforcé son investissement en formation en vue de développer l'employabilité de ses collaborateurs. Elle leur propose, au-delà du dispositif de plan de formation annuel, de suivre des parcours de formation aux métiers en vue de l'obtention de certifications, de titres ou de diplômes. Ainsi l'entreprise définit quatre grands axes de formation qui lui semblent prioritaires pour les trois prochaines années :

- développer les compétences clés et l'employabilité ;
- poursuivre la transformation ;
- accélérer l'acculturation digitale ;
- renforcer l'expérience et la satisfaction client.

Bouygues Telecom a également enrichi le modèle des validations des acquis de l'expérience (VAE) en y adjoignant des jours de formation afin de faciliter la réussite de ses collaborateurs (VAE collectives).

Fin 2016, Bouygues Telecom a lancé son parcours certifiant « Chargé de portefeuille client » de vingt jours de formation afin de permettre à plus de 210 conseillers de clientèle d'obtenir un titre de niveau bac+2. Aujourd'hui, Bouygues Telecom propose à ses collaborateurs 91 parcours certifiants au moyen du CPF (compte personnel de formation).

Les « Académies Clients » Grand Public, BtoB et Technologie permettent de professionnaliser les métiers de la relation et du commerce, ainsi que les métiers techniques.

Bouygues Telecom a lancé en juin 2018 deux « boutiques écoles » afin de former, avec de vrais clients, les collaborateurs travaillant en boutique.

Enfin, Bouygues Telecom sollicite ses hauts potentiels pour les faire participer aux ingénieries de formation dans le cadre de programmes de management et de transformation. De plus, Bouygues Telecom dispose d'experts référents métiers qui animent des communautés telles que le « Club des experts » (Réseau Télécom) ou le « Cercle des chargés de clientèle » (relation client).

## Gérer les talents

Bouygues Telecom a lancé la refonte de son écosystème de gestion des talents. Ceci a conduit à :

- Renforcer le management de la performance, avec la refonte de l'entretien Performance portant notamment sur l'évaluation des objectifs quantitatifs et qualitatifs, l'évaluation des compétences métiers et de 5 postures stratégiques communes à l'ensemble des collaborateurs, la demande de *feedback* par le *manager*, le suivi continu des objectifs ;
- Garantir le bon niveau de compétences – aujourd'hui et demain –, à travers le « *Workforce Planning métiers* » afin d'identifier les besoins en compétences cibles et les compétences distinctives ;
- Développer l'employabilité de ses collaborateurs avec la proposition de nombreux parcours de formation Métiers certifiants et diplômants ;
- Améliorer la productivité et l'efficacité de ses processus RH (simplification des outils et processus).

## Contrats en alternance

71

Nouveaux contrats d'apprentissage

295

Nouveaux contrats de professionnalisation

La politique de stages et d'alternance 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. Bouygues Telecom organise à l'attention de GenBYtel (le réseau des stagiaires et alternants) des journées d'intégration spécifiques, des *afterworks* (événements après le travail) et une participation guidée aux événements clés de l'entreprise.

En 2017, Bouygues Telecom a obtenu la 3<sup>ème</sup> place du classement français *Happy Trainees* des entreprises préférées des stagiaires et alternants.

## 1.5.2 LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

### Formation (effectif permanent)

4 556

Nombre de collaborateurs formés

18 118

Nombre de jours de formation

### Sensibiliser à la transformation numérique

Chez Bouygues Telecom, une nouvelle plateforme de *Learning Management System* a été lancée à la rentrée 2018. Elle offre la possibilité de suivre des modules de formation sur *smartphone* ou tablette, avec une interface plus conviviale et intuitive.

Afin de développer l'offre digitale, Bouygues Telecom a décidé de donner la possibilité d'accompagner ses collaborateurs dans la création de nouveaux contenus de formation, permettant de transmettre les savoir-faire des experts auprès des autres collaborateurs. Pour atteindre cet objectif, Bouygues Telecom a installé en fin d'année un studio internalisé de création de contenus de formation, le « *Rapidmooc* ». Cet outil est à disposition des collaborateurs souhaitant partager et transmettre leurs connaissances.

## 1.6 PROMOUVOIR LA DIVERSITE ET L'EGALITE DES CHANCES

*“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'EGALITE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Chez Bouygues Telecom, la représentation des femmes dans le comité de direction générale de l'entreprise est de 33% en 2017 et 31 % en 2019 avec la nouvelle organisation.

Bouygues Telecom a clôturé sa neuvième promotion de mentorat avec un programme intra-entreprise et des programmes de mentorat croisé avec TF1, Cisco et Ciena. Par ailleurs, une deuxième promotion de mentorat croisé avec les membres du comité de direction générale de Bouygues Telecom et de quinze jeunes talents de l'entreprise a été lancée en 2018.

Pour la 2<sup>ème</sup> année, Bouygues Telecom participe au programme Groupe de *Cross Mentoring* féminin.

Bouygt'elles, réseau féminin né en 2011 chez Bouygues Telecom, est l'un des dispositifs phares du programme « Femmes et management » lancé conjointement par la direction générale et la direction Ressources humaines pour augmenter la représentativité des femmes dans les instances les plus élevées de l'entreprise.

Afin de développer l'attractivité des filières technologiques auprès du public féminin et de favoriser l'égalité femmes-hommes dans le monde professionnel, Bouygues Telecom poursuit les journées *Girls@tec* depuis 5 ans. L'entreprise entame fin 2018 un partenariat avec l'association « Elles Bougent » afin d'encourager les filles de collèges (3<sup>e</sup>), lycées ou poursuivant des études supérieures, à s'orienter vers des métiers techniques, technologiques et scientifiques. Ainsi, une douzaine de mairaines Bouygues Telecom issues des filières techniques, participent à des événements tout au long de l'année.

## 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)

**286**

Collaborateurs en situation de handicap à fin 2018

**26**

Collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2018

**411 k€**

Chiffre d'affaires réalisé avec les Esat <sup>(a)</sup> ou EA <sup>(b)</sup> dans l'année

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

(b) Entreprises adaptées.

Bouygues Telecom favorise le maintien de l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par l'adaptation des postes de travail et des appareillages, et en favorisant le développement professionnel à travers des formations métiers. Elle a lancé une formation sur le handicap en *e-learning* fin 2017, rendue obligatoire en 2018 et ayant pour objectif de casser les idées reçues sur le handicap et d'informer les collaborateurs sur le rôle de la mission Handicap. La mission Handicap a réalisé un tour de France des centres de relation client avec, au programme, des animations de sensibilisation et des rencontres avec les collaborateurs en situation de handicap.

Enfin, lors de la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » (SEEPH), Bouygues Telecom s'est mobilisé au travers de différentes actions : découverte de l'association Chiens Guides Paris, participation à un atelier de sensibilisation au handicap en cuisinant (mené par l'organisme de formation Kialatok) et échanges avec le champion paralympique de tennis de table Florian Merrien.

Faire recours au secteur protégé est aussi un moyen de contribuer à l'emploi des travailleurs handicapés. Bouygues Telecom renouvelle chaque année son partenariat avec l'association Pas@Pas. Celle-ci met à disposition des acheteurs de l'entreprise les coordonnées de tous les fournisseurs ESAT et EA de France afin de faciliter le recours au secteur protégé.

## 1.6.3 LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Dans son Contrat Génération 2016-2018, Bouygues Telecom offre la possibilité aux collaborateurs de 58 ans et plus de recourir au temps partiel tout en bénéficiant du maintien de la cotisation retraite calculée sur la base du salaire à temps plein, à la charge de l'entreprise (dans la limite de quatre ans). De même, Bouygues Telecom organise des sessions de préparation à la « Transition Professionnelle » pour présenter les étapes-clés de la retraite avec l'intervention de la CNAV,

d'un cabinet de coaching émotionnel et la présence de start-up (la belle usine, les talents d'Alphonse...).

De manière générale, Bouygues Telecom invite ses collaborateurs à la transmission des savoir-faire intergénérationnels, en les questionnant à l'occasion de l'Entretien Professionnel 2017 sur leur souhait de partager leurs connaissances, mais aussi avec le lancement de la campagne « Et vous, vous faites quoi dans l'entreprise ? ». Chaque collaborateur est en mesure de décrire son périmètre d'activité et son métier, notamment avec des mots-clés qui remonteront dans le moteur de recherche de *l'intranet*, pour donner naissance à un annuaire inversé transversal et favoriser en un clic la recherche d'activité, d'un outil, d'une compétence...

Bouygues Telecom a rejoint l'opération « Tous en stage ! » lancée par la fondation d'entreprise de TF1. L'objectif est de faire découvrir des entreprises et des métiers aux élèves de collèges situés en zone prioritaire.

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

Bouygues Telecom assure la promotion des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation internationale du travail) et des Droits de l'Homme. Signé en 2003, le Pacte mondial de l'ONU inclut le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, ainsi que l'élimination des discriminations, du travail forcé et du travail des enfants. Chaque année, Bouygues Telecom reconferme l'adhésion à cette démarche.

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

Cf. rubrique 1.3 « Relations sociales ».

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

### 1.7.2 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 1.6 « Egalité de traitement ».

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

### 1.7.2 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. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH.

Au-delà du strict respect des recommandations de l'OIT, les sociétés du groupe Bouygues veillent également à ce que ces règles soient respectées par leurs partenaires grâce à la charte RSE Fournisseurs (cf. rubrique 3.3.1 « La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux »).

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

### 1.7.3 L'ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

---

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. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH.

Au-delà du strict respect des recommandations de l'OIT concernant le travail des enfants, les sociétés du groupe Bouygues veillent également à ce que ces règles soient respectées par leurs partenaires grâce à la charte RSE Fournisseurs (cf. rubrique 3.3.1 « La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux »).

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » 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 et RSE 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. En 2018, la structure Développement Durable et RSE a consulté ses parties prenantes internes et externes afin de mener une évaluation de ses enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux significatifs dans l'objectif de mettre à jour la feuille de route RSE et les objectifs associés.

La structure Développement Durable et RSE est par ailleurs 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 SENSIBILISATION EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

---

La Semaine européenne du développement durable (SEDD), la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD) ou la Semaine Européenne de la Mobilité constituent des temps forts en communication interne. À titre d'exemple, Bouygues Telecom a organisé en 2018, lors de la SEDD, une grande enquête auprès des collaborateurs sur ses enjeux de responsabilité sociétale. Plus de 300 d'entre eux ont répondu et participent ainsi à la priorisation des enjeux RSE.

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

### 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. Les risques majeurs sont intégrés au plan de vigilance.

### 2.1.4 LE MONTANT DES PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

---

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

---

Les rejets dans l'air, l'eau et le sol induits par les activités de Bouygues Telecom sont limités. Néanmoins, 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 DE TOUTE FORME DE POLLUTION SPECIFIQUE A L'ACTIVITE, NOTAMMENT SONORES ET LUMINEUSES

---

Les sites techniques de Bouygues Telecom ne génèrent pas de pollutions sonores et lumineuses, mais l'entreprise porte une attention particulière aux ondes liées à ses antennes. Par exemple, un périmètre de sécurité est défini pour tous les sites radioélectriques (antennes-relais). Il garantit le respect des limites d'exposition fixées par le décret du 3 mai 2002 à l'extérieur de ces périmètres dans toutes les zones accessibles librement. La pénétration à l'intérieur de ce périmètre est subordonnée à l'interruption préalable des émissions. Bouygues Telecom a également mis en œuvre les nouvelles

dispositions réglementaires relatives aux champs électromagnétiques définies par la première directive européenne en la matière qui impose aux entreprises d'évaluer l'exposition de ses salariés.

## 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

Les déchets les plus significatifs induits par l'activité de Bouygues Telecom sont les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Bouygues Telecom a mis en place une filière individuelle de revalorisation, ainsi qu'une politique de préemption de ses équipements télécoms et des *data centers* qui ne sont plus utilisés sur leur site d'origine. Ainsi, lorsque l'opérateur est amené à démanteler des sites, il réalise d'abord une analyse fine des équipements concernés afin de privilégier leur réutilisation. S'ils ne sont pas réutilisés, les équipements sont revendus après reconditionnement et s'ils n'ont plus de potentiel de revente, ils sont alors recyclés et dirigés vers des filières spécialisées en Europe. Cette politique de préemption s'applique en particulier dans le cadre des démantèlements induits par le projet de mise en commun des antennes-relais avec SFR (cf. paragraphe 2.3.6). Le taux moyen de valorisation des matières issues de l'ensemble des traitements (réutilisation ou recyclage) entre septembre 2017 et octobre 2018 est de près de 98 %.

Les DEEE liés au matériel bureautique (unités centrales, ordinateurs portables, écrans, imprimantes et serveurs informatiques), représentent un enjeu commun pour les métiers du Groupe Bouygues. En France, leur traitement est confié depuis 2010 à l'entreprise adaptée ATF Gaia et le Groupe a confié une partie de cette mission au prestataire Nodixia de manière à garantir une meilleure couverture du territoire dès la fin 2015. Depuis le début de ces contrats, le service de gestion de fin de vie des matériels a permis de collecter 120 811 équipements (dont 21 891 d'octobre 2017 à septembre 2018). Sur les 971 tonnes de déchets récupérés au total, 30 % des matériels ont été détruits et 70 % ont été réemployés.

Enfin, Bouygues Telecom a lancé en France, dès 2004, 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.

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

# 251 928

Mobiles collectés auprès des clients <sup>(a)</sup> en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2018

# 18 593

Mobiles collectés auprès du SAV <sup>(b)</sup> en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2018

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

(b) *Service après-vente.*

#### Bilan de l'opération nationale de collecte et de recyclage des vieux mobiles de Bouygues Telecom

En octobre 2017, Bouygues Telecom et ses partenaires WWF France, Suez, Samsung et la filière de reconditionnement Recommerce Solutions ont mené une opération nationale de collecte des téléphones portables usagés en vue de leur recyclage ou leur reconditionnement.

A travers cette opération, plus de 27 000 mobiles ont été collectés, dont 2 000 sur les sites administratifs du groupe Bouygues et des partenaires de l'opération. La grande majorité a été récoltée dans les 400 boutiques du Réseau Bouygues Telecom participantes, réparties sur tout le territoire.

Parmi les mobiles collectés :

- 8 300 ont été revendus par Recommerce, soit 250 tonnes eq CO<sub>2</sub> évitées (30 kilogrammes eq CO<sub>2</sub> par mobiles).
- 19 000 ont été recyclés par Suez. Les matériaux qu'ils contiennent ont été retraités et la matière valorisée pour être réutilisée dans la fabrication d'autres produits (des appareils électroménagers ou des voitures, par exemple). Les autres éléments, non recyclables, ont fait l'objet d'une valorisation énergétique.

#### 2.3.2 LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Etant donné la nature des activités de Bouygues Telecom, les enjeux de gaspillage alimentaire sont limités et concernent uniquement le périmètre de la restauration collective.

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 PRISE EN COMPTE DU CONTEXTE LOCAL

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 ECO-CONCEPTION

Bouygues Telecom prolonge la durée de vie des équipements Bbox qu'il produit en respectant des principes d'éco-conception (optimisation et fiabilité des matériaux, minimisation des composants, réduction de la consommation énergétique) et en menant une politique de réemploi de ces équipements via leur réparation. Ainsi, la durée de vie moyenne d'une Bbox est de huit à dix ans <sup>(a)</sup>.

Par ailleurs, l'empreinte environnementale de la Bbox Miami, commercialisée depuis 2015, a été amoindrie : son volume a diminué 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 la 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.

*(a) Sur la base des données du service après-vente, estimation de la durée de vie moyenne d'une box sur l'ensemble du parc.*

### 2.3.5 LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE, LES MESURES PRISES POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LE RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

#### Consommation d'électricité

# 555 GWh

Consommation totale d'électricité <sup>(a)</sup> en 2018

*(a) Sites télécoms, administratifs, data centers, boutiques.*

Bouygues Telecom a mis en place des systèmes de management de l'énergie et compte trois sites certifiés ISO 50001 : le site du Technôpole, le centre de relation client Printania et le *data center* de Montigny-le-Bretonneux (Yvelines).

Sur ce dernier, un système de *free cooling* avec une gestion autonome a été mis en place sur les unités de production de froid utilisant ainsi l'air frais extérieur sous une température inférieure à 9 °C. D'autres bonnes pratiques telles que le réglage de la climatisation et l'extinction d'une partie de certaines unités de climatisation en fonction des conditions météorologiques (cette dernière représentant 40 % de la consommation électrique globale d'un *data center*) sont mises en place.

De plus, Bouygues Telecom s'est doté d'une politique énergétique qui 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

- Des engagements et un système de management structuré.

Par ailleurs, Objenious, filiale de Bouygues Telecom spécialisée dans les objets communicants (technologie LoRa®), propose au travers de ses partenaires différentes solutions au service de l'optimisation énergétique, de la réduction de l'empreinte carbone et de la mobilité durable.

#### L'Internet des objets au service de la ville durable

Bouygues Telecom, à travers sa filiale Objenious dédiée à l'Internet des objets, a été le premier opérateur à déployer un réseau national pour les objets communicants basé sur la technologie LoRa® (pour *Long Range* ; en français, longue portée), avec 95 % de la population couverte grâce à ses 4 300 antennes.

Avec son écosystème de partenaires, Objenious propose de nombreuses solutions au service de la ville durable.

Les solutions connectées de réduction de consommation énergétique offrent un retour sur investissement immédiat et facilement chiffrable. La Communauté de communes du pays d'Apt a choisi, par exemple, de généraliser la télé-relève des compteurs d'eau sur l'ensemble de son territoire. Ce service gratuit pour les usagers leur permet de visualiser l'évolution de leur consommation et de paramétrer en toute autonomie les seuils d'alerte et le mode de notification.

La Cité intelligente de Montpellier a mis en place un dispositif de parking connecté afin d'améliorer l'accès au stationnement, de fluidifier le trafic automobile, de réduire l'empreinte carbone et de proposer de nouveaux services aux habitants. En proposant cette information en temps réel, de 20 % à 30 % de la consommation des voitures occasionnées par la recherche de stationnement peuvent être évitées, ainsi que les émissions de polluants et nuisances sonores qui leur sont liées. En équipant d'un boîtier connecté ses vélos en libre-service, la Ville de Montpellier récupère toutes les données de géolocalisation du vélo. Ces données, en identifiant les parcours les plus fréquentés, démontrent la nécessité de réaliser des infrastructures répondant aux usages réels des citoyens et propres à encourager les modes de déplacement doux.

À Bordeaux, Bouygues Telecom a, par ailleurs, réalisé le 3 juillet 2018 la première expérimentation 5G en conditions réelles en France. Deux antennes-relais équipées en 5G ont permis de tester de nouveaux usages rendus possibles par cette technologie : pilotage à distance de véhicules, télé-médecine, télé-maintenance, etc.

Afin de faire émerger de nouveaux usages, le groupe Bouygues a créé un « accélérateur 5G » qui regroupera toutes les initiatives du groupe Bouygues dans les domaines de *smart mobility*, *smart city*, *smart building* et *smart entertainment* <sup>(a)</sup>, domaines dans lesquels il est particulièrement actif.

*(a) mobilité intelligente, ville intelligente, bâtiment intelligent et divertissement intelligent*

### 2.3.6 EXPLOITATION DES SOLS

En 2018, 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 moins denses. 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, tout en améliorant la couverture réseau.

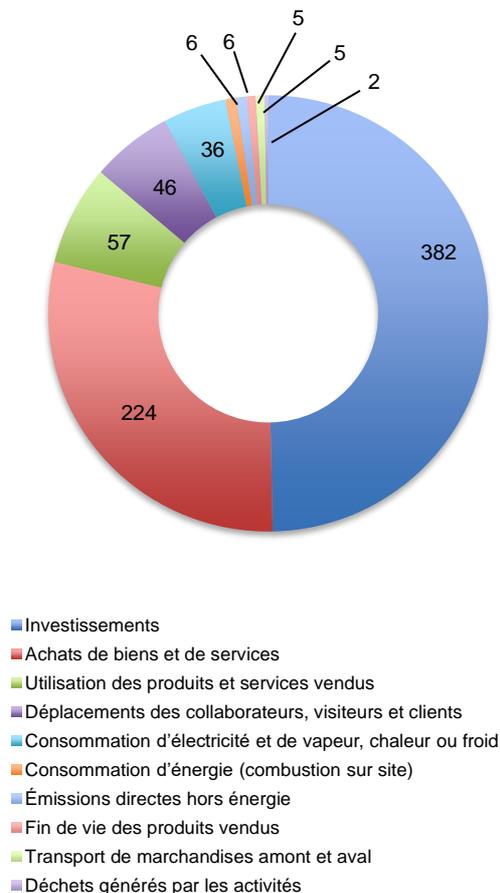
## 2.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

### 2.4.1 MESURE DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE (GES) ET DES IMPACTS SIGNIFICATIFS DES ACTIVITES ET DES PRODUITS SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Bouygues Telecom réalise le bilan carbone lié à ses activités conformément aux obligations de l'article 75 de la loi Grenelle II. L'entreprise a devancé la réglementation en étendant le périmètre au Scope 3, via la mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées aux biens et services de leurs sous-traitants et à l'utilisation de ses produits dès 2007.

En 2018, comme tous les quatre ans, 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](http://www.bouyguetelecom.fr).

#### Émissions de gaz à effet de serre par poste, en KTéq CO<sub>2</sub>



L'empreinte CO<sub>2</sub> de Bouygues Telecom (769 KTéq CO<sub>2</sub> en 2018) reste stable d'une année sur l'autre.

### Intensité carbone

**148 Tég CO<sub>2</sub> / million d'euros de chiffre d'affaires**

Soit -1,3% par rapport à 2017

### 2.4.2 REDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE

Pour l'entreprise, les trois postes d'émissions les plus significatifs sont, par ordre décroissant : les investissements, les achats de biens et de services et l'utilisation des produits et services vendus. Les équipements du réseau représentent près de 75% du poste des investissements, soit plus d'un tiers du bilan carbone total. L'action mise en œuvre consiste à mutualiser les sites télécoms avec d'autres acteurs, pour en optimiser les équipements.

Néanmoins, l'empreinte carbone directe et semi-directe (scopes 1 et 2) de Bouygues Telecom est principalement due à la consommation d'énergie et en particulier celle liée à l'exploitation des réseaux fixe et mobile. Même si la consommation énergétique par site croît régulièrement en valeur absolue, en raison notamment de l'augmentation des zones couvertes, du niveau de qualité exigé par les pouvoirs publics et des usages des consommateurs, elle décroît lorsqu'elle est ramenée au téraoctet transporté (le volume des data croissant de manière exponentielle).

Bouygues Telecom expérimente un système permettant de connaître à tout moment la consommation primaire et secondaire de ses sites, ce qui permettra d'identifier en 2019 des pistes d'optimisation. En parallèle, des bonnes pratiques sont mises en place telles que l'optimisation de l'aménagement des équipements dans les salles techniques afin de gérer les flux d'air et d'éviter les points chauds. Des solutions de confinement permettant une optimisation de l'efficacité énergétique de la climatisation se généralisent en corrélation avec les déploiements des nouveaux équipements. Cf. rubrique 2.3.5 « La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ».

### 2.4.3 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 afin de restaurer au plus vite les communications.

## 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 SOCIETALES EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 3.1 IMPACTS SOCIO-ECONOMIQUES SUR LES TERRITOIRES

### 3.1.1 EN MATIERE D'EMPLOI ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL

L'activité de Bouygues Telecom a un impact sur le développement local et régional à travers le développement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications, afin notamment de développer les moyens de communication. Le déploiement des technologies Très Haut Débits (la 4G et la Fibre) dans les grandes villes mais également dans les territoires moins denses contribue positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, y compris en zone rurale.

#### **Déploiement de la fibre optique**

En matière de développement de moyens de communication, le raccordement en fibre optique rend les régions et les villes plus attractives, et devient un facteur clé d'innovation des territoires. Grâce aux très hauts débits offerts et à la stabilité du signal, des pratiques sont en plein essor comme l'e-éducation, le télétravail ou l'e-santé. Pour accompagner la demande croissante des foyers en Très Haut Débit Fixe, Bouygues Telecom a annoncé un plan ambitieux d'investissement dans la fibre. En 2022, elle proposera 20 millions de prises commercialisables sur toutes les parties du territoire. À l'issue du troisième trimestre 2018, l'avancement de cette commercialisation a atteint un tiers de son objectif. Outre le déploiement dans les zones urbaines, Bouygues Telecom a annoncé qu'elle serait présente sur les réseaux d'initiative publique (RIP). Des accords officialisant l'arrivée de Bouygues Telecom sur les RIP d'Axione, de Covage, d'Altitude, de TDF et enfin d'Orange ont déjà été signés.

Les activités de Bouygues Telecom ont aussi un impact positif sur le développement et le maintien de l'emploi. L'entreprise est présente sur l'ensemble du territoire grâce à ses six centres de relation Clients internalisés et aux 500 boutiques du réseau de Bouygues Telecom. L'entreprise est ainsi au cœur de l'économie des territoires et favorise le recrutement local.

#### **L'enjeu de l'insertion professionnelle**

Suite à ses deux plans de départs volontaires, Bouygues Telecom s'est engagé vis-à-vis de l'État à lancer des actions de soutien à l'emploi sur les territoires fragilisés. Deux conventions nationales de revitalisation ont ainsi été signées. Dans ce cadre, Bouygues Telecom, avec la grande école HEC Paris et BPI group, a choisi de créer « L'université de l'Excellence », première formation en France réservée aux dirigeants d'entreprise du secteur adapté (EA<sup>a</sup> et Esat<sup>b</sup>). En 2018, la deuxième édition de « L'université de l'Excellence » a débuté, axée sur le thème « Innovation et digital », avec vingt-cinq dirigeants formés lors de la première édition et incluant une intervention sur le thème de l'innovation chez Bouygues Telecom.

(a) établissements et services d'aide par le travail

(b) entreprises adaptées

#### **Accompagnement des start-up et PME**

Bouygues Telecom soutient l'innovation ouverte depuis 2009.

En 2018, Bouygues Telecom Initiatives, l'accélérateur de start-up de Bouygues Telecom, a lancé des expérimentations avec :

- « Citodi », assistant d'optimisation qui permet aux techniciens d'adapter leurs tournées en temps réel en fonction des imprévus ;
- « Deepomatic », système utilisant l'intelligence artificielle pour vérifier la conformité des installations des sites réseau grâce à la reconnaissance d'images ;
- « Predictice », outil d'aide à la décision juridique ;
- « Assessfirst », solution prédictive permettant d'améliorer les procédures de recrutement.

### 3.1.2 SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

Cf. rubrique 2.2.2 « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonores et lumineuses ».

Cf. rubrique 3.1.1 « Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ».

Cf. rubrique 3.2.1 « Les conditions du dialogue ».

## 3.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ

### 3.2.1 LES CONDITIONS DU DIALOGUE

#### **Actions de concertation auprès des collectivités et dialogue local**

Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC), Bouygues Telecom s'engage depuis 2006, 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) n'étaient 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 « Effets des ondes » sur le site internet institutionnel de l'entreprise est consacrée à cette thématique.

En 2017, suite à la parution des décrets d'application de la loi Abeille, Bouygues Telecom a adapté et enrichi son dossier d'information Mairie (DIM), ainsi que son rapport de simulation d'exposition pour le rendre conforme à la trame indicative de l'ANFR. Bouygues Telecom a également fait évoluer sa méthodologie de calcul des expositions en se basant sur les lignes directrices nationales de l'ANFR <sup>(a)</sup> prévues par la loi Abeille.

(a) Agence nationale des fréquences.

#### **L'écoute et la satisfaction du client au cœur des préoccupations**

Un nouveau dispositif conçu pour optimiser les remontées des conseillers de clientèle ou de vente en contact direct avec les clients a été mis en place en juillet 2018 par Bouygues Telecom. « Be progress » va permettre de mieux contrôler la qualité de l'expérience client. Cet outil va permettre, en mutualisant et simplifiant les anciens dispositifs la remontée des insatisfactions et dysfonctionnements du parcours client, ainsi que le suivi de leur traitement de manière plus simple et collaborative.

Un autre projet axé sur l'amélioration de la satisfaction du client a vu le jour au sein de Bouygues Telecom. Il s'agit d'une interface permettant aux conseillers d'avoir en direct le retour satisfaction des clients qu'ils ont pris en charge. Cela leur permet d'améliorer encore la qualité du service rendu.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a organisé au sein de ses six centres de relation client une journée portes ouvertes baptisée « Rencontre clients ». Au cours de l'événement, une centaine de clients a pu découvrir le métier de conseiller de clientèle.

#### **Un dialogue permanent**

Les réseaux sociaux externes représentent des canaux privilégiés du dialogue avec les parties prenantes. Au travers de sa communauté « Les Experts », composée d'experts internes volontaires pouvant traiter les questions les plus pointues, Bouygues Telecom accompagne aussi ses clients dans leur vie numérique sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et sur son forum d'assistance qui compte près de 1,4

million de visiteurs mensuels. Bouygues Telecom anime également un blog participatif proposant des actualités : [blog.bouyguetelecom.fr](http://blog.bouyguetelecom.fr)

#### **Le « Comité-Clients » Bouygues Telecom pour faire progresser l'entreprise**

Depuis 2015, 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. Unique dans le secteur des télécoms, ce groupe de vingt personnes 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. L'objectif est de mettre la satisfaction du client au centre de toutes 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, etc. Chaque année, le comité-clients est également en charge d'élire, parmi dix projets associatifs sélectionnés par la Fondation Bouygues Telecom, ses trois « coups de cœur » qui bénéficieront d'un soutien technique et financier supplémentaire de la part de l'entreprise.

Courant 2018, les membres du comité-clients ont été sollicités sur la refonte de la documentation qui aide les nouveaux clients à brancher leur Bbox. Ils ont aussi participé à l'enquête sur les enjeux de la responsabilité sociétale de Bouygues Telecom.

Après bientôt quatre ans d'existence, le comité-clients dresse un bilan de ses échanges. Au total, 1 200 posts ont été publiés sur le forum privé et près de 14 000 commentaires ont été rédigés. Trois rencontres ont également eu lieu avec le comité de direction générale et son président

### 3.2.2 LES ACTIONS DE PARTENARIAT OU DE MECENAT

#### **Mécénat**

# 773 milliers d'euros

Dépenses de mécénat en 2018 <sup>(a)</sup>

(a) Inclut les dépenses en numéraire et les dépenses liées à des dons en nature (valorisation).

#### **Encourager l'implication des collaborateurs**

La Fondation d'entreprise Bouygues Telecom regroupe 1 302 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet à des 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 soutien d'association(s) parrainée(s) par les collaborateurs de l'entreprise. Le parrainage d'association(s) est également ouvert aux clients depuis 2011 par un appel à projets annuel

qui leur est exclusivement dédié. En 2018, la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom a soutenu financièrement dix projets parrainés par des clients et six projets parrainés par des collaborateurs dans deux domaines : la solidarité avec les personnes en difficulté sociale ou médicale et la protection de l'environnement.

### **Favoriser le mécénat de compétence et les dons en nature**

En 2018, plus de 500 collaborateurs de Bouygues Telecom ont participé, le temps d'une demi-journée offerte par l'entreprise, à la deuxième édition de « We Love Solidarity », semaine solidaire organisée par la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom. Au total, 49 associations ont bénéficié de 95 missions allant de l'accompagnement sur la stratégie de communication à la rénovation d'un lycée pour jeunes filles en difficulté.

En outre, depuis la promulgation de la loi pour une République numérique en 2016, Bouygues Telecom propose à ses abonnés Mobile de faire des dons aux associations par l'envoi d'un simple SMS au numéro court attribué à l'organisme. Depuis le lancement de cette opération, les clients Bouygues Telecom ont fait don de 300 000 euros.

### **Partenariats académiques**

Dans le cadre du « Spot » du groupe Bouygues, installé à l'école de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m<sup>2</sup> dédiés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), Bouygues Telecom organise des opérations d'Open Innovation (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.).

Bouygues Telecom collabore de différentes manières (journée portes ouvertes de l'innovation, jury, animation de projets de fin d'études, challenges, etc.) avec la *Webschool Factory*, l'Epitech, l'école d'ingénieurs ECE (Ecole centrale d'électronique) et l'Edhec (Ecole des hautes études commerciales).

## **3.3 PARTENAIRES, FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

### **3.3.1 INTEGRATION DE CRITERES RSE DANS LA POLITIQUE D'ACHATS**

Depuis 2003, Bouygues Telecom s'engage à respecter les principes de responsabilité sociétale définis dans le Pacte mondial des Nations unies et à les intégrer dans les processus d'achats de ses filiales, tant en France qu'à l'international.

#### **Comportement d'achats responsables (2018)**

<b>Dépenses</b> <i>(en millions d'euro)</i>	<b>4 491</b>
<b>Dépenses adressables avec des critères RSE</b> <i>(en millions d'euro)</i>	<b>2 810</b>
<b>Dépenses adressées avec des critères RSE</b> <i>(en millions d'euro)</i>	<b>2 810</b>
<b>Dépenses couvertes par des évaluations RSE</b> <i>(en millions d'euro)</i>	<b>2 411</b>
<b>Nombre de fournisseurs et/ou sous-traitants ayant fait l'objet d'une évaluation RSE</b>	<b>314</b> <i>(277 en 2017)</i>

Pour évaluer et suivre la performance sociale et environnementale de ses fournisseurs et sous-traitants, Bouygues Telecom utilise des outils d'évaluation externe. La cartographie des risques RSE par famille d'achats, mise à jour en 2017, est le point de départ de la démarche d'évaluation des fournisseurs. L'entreprise mène des audits documentaires pour les fournisseurs significatifs, ainsi que des audits sur site pour les fournisseurs des familles d'achats les plus à risque, en vérifiant notamment les conditions de fabrication des box portant la marque Bouygues Telecom.

Dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance, Bouygues Telecom a mis en œuvre en 2018 son plan de vigilance formalisé en 2017 destiné à prévenir les risques en matière de droits humains, santé-sécurité des personnes, environnement de sa chaîne d'approvisionnement. Un plan d'actions associé a été élaboré pour évaluer la maîtrise des risques et la performance RSE des fournisseurs. Ces éléments sont disponibles dans le Document de Référence du Groupe Bouygues :

<https://www.bouygues.com/finance/information-reglementee/>

Cette démarche concrétise les attentes du Groupe formalisées dans la charte RSE fournisseurs et sous-traitants systématiquement annexée aux contrats d'achat et de sous-traitance.

Enfin, en 2018, Bouygues Telecom a apporté une illustration de l'état d'esprit partenarial qui l'anime en rassemblant leurs fournisseurs à l'occasion de conventions spécifiques.

### **Le recours aux entreprises du secteur adapté et protégé**

Le recours aux entreprises du secteur adapté et protégé, couplé à un effort de diversification des activités qui leur sont confiées, est un des axes forts de la politique d'achat responsable du groupe Bouygues. En 2018, chez Bouygues Telecom, les acheteurs continuent de promouvoir le secteur auprès des collaborateurs et l'objectif fixé dans l'accord Handicap triennal a été dépassé.

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 <sup>(a)</sup> 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

(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 PRATIQUES RESPONSABLES

### 3.4.1 ETHIQUE ET ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

---

La loi dite Sapin 2 impose aux dirigeants des grandes entreprises de prendre des mesures destinées à prévenir et à détecter, en France et à l'étranger, la commission de faits de corruption ou de trafic d'influence.

Depuis 2011, Bouygues Telecom a formalisé une démarche éthique destinée à guider ses collaborateurs dans leurs actions et à prévenir les risques de pratiques contraires à l'éthique, comme la corruption et les pratiques anticoncurrentielles, notamment au travers d'un guide éthique (accessible à tous les collaborateurs). Bouygues Telecom a également inséré des engagements relatifs à l'éthique dans les délégations de pouvoir, les contrats et sa politique générale d'achats.

En 2018, Bouygues Telecom a poursuivi la diffusion de la culture éthique au sein de l'entreprise et a mis en place le dispositif de prévention contre la corruption tel que prévu par la loi Sapin 2. Bouygues Telecom a notamment travaillé à l'élaboration d'une cartographie des risques dédiée, renforcé le dispositif de formation et adapté le dispositif d'alerte professionnel, suite au lancement de la plateforme dédiée. S'agissant plus particulièrement des formations, les mesures suivantes ont été prises :

- Des formations consacrées à la corruption et aux infractions voisines se sont poursuivies et développées sur l'année 2018 :

Deux nouvelles sessions de formations présentielles ont été organisées. Dispensées par un avocat spécialisé en droit pénal, ces sessions visent tous les collaborateurs identifiés par les responsables comme étant les plus exposés à ces risques du fait de leurs fonctions. Ainsi, plus de 400 collaborateurs ont été formés sur l'année 2018 soit, au total, 587 collaborateurs depuis 2017.

Un nouveau module de formation à distance (*e-learning*) sur la lutte anti-corruption a été élaboré avec l'appui d'un concepteur externe. Alternant vidéos de mise en situation et quiz, ce module explique de façon fluide et synthétique les notions de corruption et autres infractions connexes, tout en exposant les situations à risques et les comportements à adopter. Cet *e-learning* est obligatoire pour tous les collaborateurs. Une large campagne de communication interne a ainsi été lancée et s'est déroulée pendant plusieurs jours :

- diffusion en continu d'un *teaser* sur les écrans de tous les sites Bouygues Telecom en France ;
- rédaction d'une note interne publiée sur l'*intranet*.

Bouygues Telecom comptabilise 2 623 collaborateurs l'ayant déjà suivi.

- Des formations ad hoc, réservées aux *managers*, ont été organisées pour les sensibiliser à la politique éthique de façon générale : à cette occasion, le dispositif de prévention anti-corruption a été abordé et détaillé pour donner des lignes directrices sur les comportements à adopter. Le public formé à date est celui de la direction Marché Entreprise, donc prioritairement des équipes commerciales, l'objectif étant que les messages soient ensuite diffusés auprès des équipes par les *managers* formés.

Ces formations vont se poursuivre et s'étendre notamment à d'autres directions et aux filiales de Bouygues Telecom.

### 3.3.4.2 ACCESSIBILITE DES OFFRES ET DES SERVICES

---

Le déploiement des technologies Très Haut Débit (la 4G et la Fibre), dans les grandes villes comme dans les territoires moins denses, contribue positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, y compris en zone rurale.

Pour continuer à réduire la facture numérique, le gouvernement et les opérateurs mobiles, dont Bouygues Telecom, ont signé en janvier 2018 un accord dénommé « New Deal Mobile ». L'objectif est d'accélérer le déploiement de la 4G dans les zones du territoire où la couverture mobile est insuffisante, notamment dans les zones dites blanches.

En complément de cet accord, Bouygues Telecom a réaffirmé en mai 2018 son engagement auprès de tous les territoires et notamment les plus ruraux du pays. Elle a signé un partenariat avec l'Association des maires ruraux de France (ce qui représente les communes de moins de 3500 habitants) dans l'objectif d'améliorer la couverture numérique. En zone rurale, Bouygues Telecom est classé, pour la première fois, numéro 1 en termes de qualité de service mobile et numéro 2 au niveau national, derrière Orange.

Également, depuis janvier 2017, Bouygues Telecom propose la 4G box, qui offre du très haut débit fixe dans la maison, grâce à la 4G, dans des zones où le débit ADSL est insuffisant. Cette solution innovante alternative totalise depuis son lancement plusieurs dizaines de milliers de clients.

Dans le cadre de sa stratégie de développement local, Bouygues Telecom teste depuis le mois de juin un nouveau dispositif visant à offrir un accès wifi gratuit dans les sites culturels de plusieurs communes des territoires ruraux.

Par ailleurs, depuis 2005, Bouygues Telecom 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 d'installer gratuitement des logiciels de vocalisation et d'agrandissement pour les personnes déficientes visuelles. Conformément à une loi votée en 2018, Bouygues Telecom et d'autres opérateurs membres de la Fédération française des télécoms (FFT) ont lancé le premier service de télécommunication accessible aux personnes sourdes, malentendantes, aveugles et aphasiques. Ce service apportera ainsi de l'autonomie aux 5 millions de Français sourds ou malentendants et aux 500 000 personnes ne pouvant téléphoner en toute autonomie.

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

---

#### *Champs électromagnétiques*

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 IFR<sup>(a)</sup>. Ces mesures sont réalisées selon le nouveau dispositif sur les mesures de champs électromagnétiques en vigueur depuis janvier 2014 (résultats accessibles sur [www.cartoradio.fr](http://www.cartoradio.fr)).

Par ailleurs, Bouygues Telecom a contribué en 2017 à la mise à jour du dépliant *Mon mobile et ma santé* de la Fédération française des télécoms (FFT) afin de prendre en compte le rapport de l'ANSES sur les radiofréquences et les enfants. La nouvelle version du dépliant est diffusée à l'ensemble des

nouveaux clients et en cas de changement de carte SIM. En outre, Bouygues Telecom a adapté ses règles de commercialisation des terminaux afin que chaque téléphone mobile distribué soit conforme à la nouvelle directive européenne relative aux équipements radioélectriques (dite directive Red).

Enfin, Bouygues Telecom a signé une nouvelle charte de téléphonie mobile avec la ville de Paris, qui a pour objet de définir un seuil maximum unique d'exposition de la téléphonie mobile sur la commune de Paris.

### **Sécurité des données personnelles et protection de la vie privée**

En tant qu'opérateur de télécommunications, Bouygues Telecom accorde une grande importance à la protection des données personnelles de ses clients. L'entreprise a mis en place depuis 2002 une entité chargée de l'application des dispositions de la loi Informatique et Liberté, et notamment du traitement des demandes (des personnes ou de la CNIL) pouvant être faites dans ce cadre. Par ailleurs, une gouvernance des données est mise en place, comportant une documentation des traitements et une classification des données, des procédures à appliquer, des comités de validation des projets et des sessions régulières de sensibilisation de collaborateurs et sous-traitants.

Un groupe de travail spécifiquement consacré à la mise en conformité de la nouvelle réglementation européenne a été mis en place en 2016. Les travaux ont porté, par exemple, sur les nouvelles informations que le règlement européen nous demande de porter à la connaissance du client. En 2018, des formations aux formats variés ont été dispensées aux collaborateurs (présentielles, vidéo) et un site concernant comment leur vie privée leur est consacré.

En 2017, Bouygues Telecom a complété ce dispositif avec une charte interne « Les dix principes du *Big Data* responsable », qui aborde avec plus de précision la question fondamentale des traitements *big data*. Celle-ci est signée par toute personne concernée par ces traitements.

Enfin, Bouygues Telecom a mis en ligne depuis 2016 sur son site internet des fiches d'assistance pour sensibiliser et aider ses clients à sécuriser leurs données et à protéger leur vie privée (protection des mots de passe, la gestion de ses informations personnelles confidentielles sur Internet ou encore la protection contre les menaces virales sur Internet...). Depuis mai, une politique de confidentialité et une rubrique informations légales à destination des clients sont également publiées sur le site internet de l'entreprise.

### **Protection des jeunes publics**

Bouygues Telecom adopte une position proactive pour garantir la protection des enfants et adolescents envers certains contenus internet jugés inadaptés. Le 6 septembre 2018, Bouygues Telecom avait organisé un débat de société dans un format original faisant le procès du portable, au cours duquel ont été évoqués les effets positifs et négatifs que le portable a sur les comportements des enfants. Pour cela, Bouygues Telecom a fait appel à la conférence-spectacle « Tribunal pour les Générations Futures » organisée par Usbek & Rica.

En 2018, après avoir publié deux Observatoires des pratiques numériques des Français réalisés par l'institut CSA, Bouygues Telecom a ainsi mis en place plusieurs actions pour promouvoir un usage responsable du numérique chez les plus jeunes :

- Une campagne média dans les quotidiens et hebdomadaires ;

- La distribution d'un guide des bonnes pratiques numériques pour les enfants et parents dans les boutiques Bouygues Telecom (complétée par un envoi aux 88 000 jeunes abonnés à la revue *Okapi*) ;
- Pendant un mois une offre spéciale pour les jeunes collégiens, assurant la maîtrise de leurs usages et de leur factures (forfait bloqué, un an de contrôle parental premium) ;
- Sur le site [bouyguetelecom.com](http://bouyguetelecom.com), un bouton « Spécial rentrée » donne aux parents de nombreux conseils et répond à des questions (« Faut-il prendre un forfait bloqué à mon ado ? », « faut-il un forfait avec beaucoup de *data* pour mon ado ? », etc.)

## **2.5 EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME**

Cf. rubrique 3.3.4.2 « Accessibilité des offres et des services »