



RAPPORT RSE 2019

# Informations sociales, environnementales et sociétales

**on est fait pour  
être ensemble**



# Sommaire

## Edito

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 2019 en ce qui concerne les engagements sociaux<sup>(a)</sup>, et du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.

(a) hors données de formation : du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018, conformément au protocole du Groupe Bouygues.

**Informations Bouygues Telecom extraites du Document d'Enregistrement Universel Bouygues 2019**

|                                                                                        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1. Informations sociales</b>                                                        | <b>  05</b> |
| Les collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom                              | 06          |
| Organisation du travail adaptée et évolutive                                           | 12          |
| Relations sociales                                                                     | 14          |
| Santé et sécurité au travail                                                           | 18          |
| Développer le potentiel humain                                                         | 22          |
| Promouvoir la diversité et l'égalité des chances                                       | 26          |
| Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) | 32          |
| <b>2. Informations environnementales</b>                                               | <b>  34</b> |
| Politique générale en matière d'environnement                                          | 36          |
| Pollution                                                                              | 38          |
| Economie circulaire                                                                    | 39          |
| Changement climatique                                                                  | 46          |
| Protection de la biodiversité                                                          | 49          |
| <b>3. Informations sociétales en faveur du développement durable</b>                   | <b>  50</b> |
| Impacts socio-économiques sur les territoires                                          | 52          |
| Relations entretenues avec les parties prenantes de la société                         | 55          |
| Partenaires, fournisseurs et sous-traitants                                            | 60          |
| Pratiques responsables                                                                 | 63          |
| En faveur des Droits de l'Homme                                                        | 70          |



# Les collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom

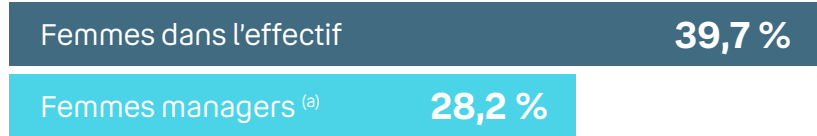


## Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

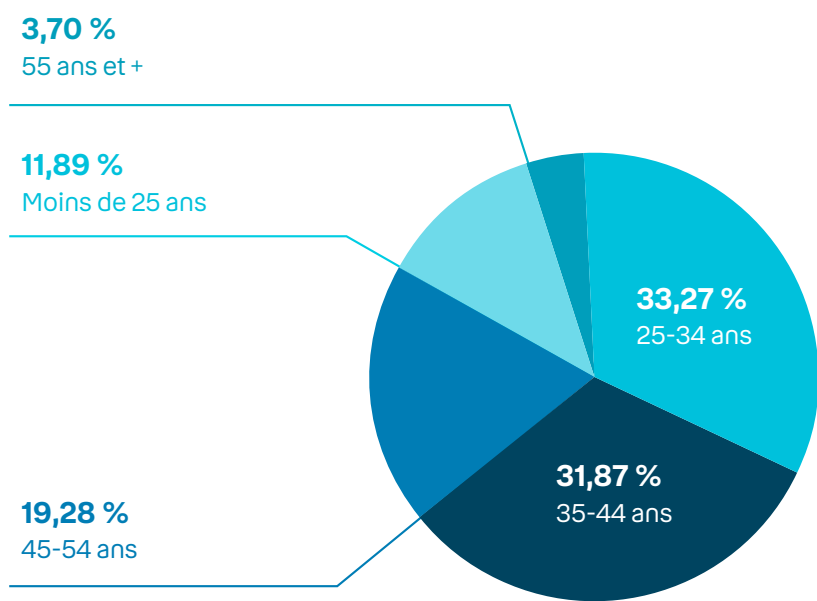
Effectifs par zone géographique au 31/12/2019<sup>(a)</sup>  
(a) Effectif inscrit, c'est-à-dire permanent et non permanent.



Répartition femme/homme  
(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.





Les effectifs de Bouygues Telecom sont en augmentation du fait de la croissance des activités Réseau, Systèmes d'information, B2B, Digital, de la montée en puissance de la société Tisséo Services (déploiement de la fibre) et du rachat des sociétés Keyyo et Nerim

## Les mouvements : embauches et départs

### Attirer et recruter les talents de demain

Bouygues Telecom connaît une accélération du recrutement externe qui concerne l'ensemble de ses structures. Le développement commercial, et notamment B2B, connaît une croissance des effectifs liée au déploiement des solutions fixes pour les entreprises. Afin d'accompagner cette évolution, sa structure de recrutement Talent Acquisition travaille, en appui des RH opérationnels, sur des compétences en situation de pénurie (sécurité, développement, architecture SI et réseau, radio et FTTH, plateformes de services, marketing et digital, etc.). Cette structure a mis en place des moyens importants de recherche (nouveaux Job Boards, campagnes spécifiques d'annonces sponsorisées "Indeed", "Talent Pipeline" de LinkedIn, opérations de cooptation, etc.).

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. Elle a renforcé des partenariats écoles historiques (parrainage d'une majeure IOT avec CentraleSupélec), mis en place la chaire d'enseignement "Architecture et intelligence pour les réseaux" avec Télécom Sud Paris et mené plusieurs challenges innovation étudiants avec l'EDHEC et l'EPITECH par exemple.

Bouygues Telecom a lancé un Graduate Program dédié Ingénieur consistant à proposer à de jeunes diplômés en dix-huit mois de réaliser des missions au sein de plusieurs entités de l'entreprise (première promotion intégrée en septembre 2019).

En 2019, Bouygues Telecom a également organisé en coopération avec le groupe Bouygues l'événement physique et virtuel « Opportunity Campus » visant à faire connaître l'étendue des métiers du groupe et de recruter des stagiaires & alternants via une jobfair et a mené des opérations spécifiques avec la communauté BYTECH (communauté IT et digitale du groupe Bouygues) pour promouvoir les métiers ingénieurs, notamment au féminin.

### Renforcer l'expérience digitale des collaborateurs et 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.

De multiples 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 via des campagnes ciblées.

Une campagne de prise de parole de nos collaborateurs a été initiée pour renforcer la prise de parole authentique de nos collaborateurs-ambassadeurs et faire connaître la culture de Bouygues Telecom, vu de l'intérieur de l'entreprise. Dans cette optique des ateliers de développement des compétences pour les ambassadeurs digitaux ont été lancés.

### Intégrer les nouveaux collaborateurs

Véritable signature de l'expérience collaborateur réussie, en 2019, Bouygues Telecom organise pour la troisième 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.

## Rémunération et évolution

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...).

### Salaires annuels bruts moyens en France, par statut (effectifs actifs permanents) en 2019 et évolution<sup>(a)</sup>



**61 756€**

Cadres

-0,5 % par rapport à 2018

**27 217€**

Etam<sup>(b)</sup>

-0,8 % par rapport à 2018

(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 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. En juin 2019, Bouygues Telecom a signé un nouvel accord d'intéressement pour une durée de 3 ans, avec toujours pour objectif d'associer les collaborateurs aux bonnes performances économiques de l'entreprise.

Depuis 2018, Bouygues Telecom a mis l'accent sur une communication transparente de sa politique de rémunération globale et de ses dispositifs diversifiés. Bouygues Telecom a décidé de renforcer l'accompagnement de ses managers dans la connaissance des dispositifs de rémunération. Durant le premier trimestre 2019, 230 managers de statut "Chef de service et plus" ont été formés. Au cours du dernier trimestre, la formation a été déclinée auprès des 700 managers de proximité. Ces formations se sont accompagnées de la remise d'un « Guide de la rémunération managers ».

Chaque année, Bouygues Telecom participe à des enquêtes de rémunération afin de tenir compte des évolutions du marché de l'emploi dans nos secteurs d'activité (High tec, Telecom, S.I...). En 2019, Bouygues Telecom a participé à 3 grandes enquêtes : marché du secteur High Tech et Général industry avec Willis Tower Watson, enquête Deloitte réalisée avec l'HumApp et une enquête spécifique sur la population informatique avec Lee Hecht Harrison – Altedia.

### Favoriser l'évolution

Pour Bouygues Telecom, la formation professionnelle participe grandement à l'épanouissement, mais aussi au développement des compétences des collaborateurs et permet à chacun de se positionner quant à son propre développement professionnel.

A ce titre, l'entreprise s'appuie et met en avant tous les dispositifs qui sont source de création de valeur pour ses collaborateurs (CPF, CPF de transition, VAE...).

Parallèlement au plan de développement des compétences, l'entreprise est soucieuse de développer l'employabilité et la mobilité de ses collaborateurs. Ainsi, Bouygues Telecom renforce l'accompagnement de ses équipes et de ses collaborateurs 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 rencontre de collaborateurs avec des start-up, les rencontres de l'Intelligence Artificielle, les Hackathons permettant notamment aux équipes digital et IT de libérer leur créativité.

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 ».



# Organisation du travail adaptée et évolutive

L'ensemble des collaborateurs de Bouygues Telecom travaille sur des sites proposant des conditions et des modes d'organisation du travail optimisés : télétravail (adopté par plus de 1850 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, espace médico-social, etc..

La qualité des locaux et des services proposés concourent fortement au développement de synergies, gains de temps, performance, proximité et convivialité entre les collaborateurs.

## Adopter de nouvelles formes d'organisation du travail

Depuis 2000, au fil des accords sur le temps de travail négociés avec les partenaires sociaux, Bouygues Telecom, a mis en place une organisation du travail adaptée à ses différentes activités et continuent de les faire évoluer en fonction des besoins.

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 « Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels » prévoit notamment un aménagement des horaires et du temps de travail pour les collaborateurs seniors de la Relation

Clientèle, ainsi qu'un dispositif de maintien des cotisations retraite pour les collaborateurs de plus de 58 ans passant à temps partiel, calculé sur la base du salaire à temps plein, à la charge de l'entreprise (dans la limite de quatre ans).

Le thème de la charge de travail et de l'équilibre de vie au travail est abordé lors d'entretiens annuels formalisés. Ainsi, les collaborateurs ont 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.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a mis en place un Observatoire Médical du Bien-Etre et du Stress (OMBES) afin de prévenir les Risques Psycho-Sociaux et leurs conséquences sur le vécu professionnel des collaborateurs.

En 2019, Bouygues Telecom a reçu pour la 9<sup>ème</sup> année le label « Top Employer », qui certifie la qualité des conditions de travail de ses collaborateurs. Une récompense qui confirme la qualité de la politique RH de l'entreprise en faveur de l'expérience des collaborateurs. Le groupe Bouygues a obtenu la certification « Top Employer 2019 » pour ses cinq métiers, dont Bouygues Telecom. Bouygues est le seul groupe en France à se voir décerner cette certification pour l'ensemble de ses activités sur le territoire national pendant trois années consécutives.

## Absentéisme

**4 126**  
Nombre de jours  
d'arrêts consécutifs  
à un accident du travail

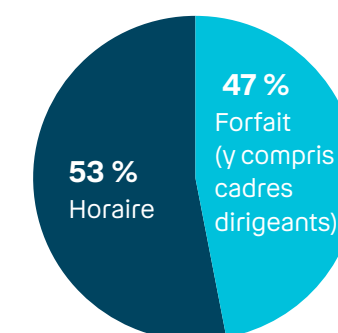
**4,5 %**  
Taux d'absentéisme  
(effectif actif permanent)

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].



**12 819 545**

Nombre d'heures  
travaillées en 2019



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

# Relations sociales



## Organisation du dialogue social, notamment procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Le taux de participation aux élections CSE, CE et DUP augmente en 2018 et 2019. Cela 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.

En France, en 2019, tous les CSE ont été mis en place dans l'ensemble des sociétés du groupe Bouygues Telecom après négociation et signature d'un accord. Il a été aussi décidé de systématiser les commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) afin de rester proche des problématiques de terrain. Chez Bouygues Telecom, les CSSCT sont maintenues dans tous les pôles d'implantation géographique, même sans obligation légale du fait d'effectifs inférieurs aux seuils pour certains d'entre eux.

Pour répondre aux enjeux de transparence, de qualité de dialogue et de bien-être au travail dans l'entreprise, Bouygues Telecom favorise la communication entre tous les collaborateurs. Pour ce faire, elle met en place différents moyens d'information et de communication, notamment à travers l'organisation de rencontres régulières et ponctuelles, en présentiel et via l'intranet de l'entreprise.

Tous les collaborateurs sont invités, plusieurs fois par an, à échanger librement et en direct avec la Direction Générale sur l'activité et les actualités de l'entreprise et du marché des télécommunications. A cette occasion, les collaborateurs sont invités à poser leurs questions en séance.

Par ailleurs, la Direction Générale réunit, plusieurs fois par an, les managers pour leur présenter la stratégie de l'entreprise, les principaux projets en cours et répondre à leurs questions. Les managers sont ensuite chargés de relayer ces présentations et informations au sein de leurs équipes.

Bouygues Telecom informe en continu les collaborateurs de l'actualité de l'entreprise sur la page d'accueil de son intranet.

  
**76,4 %**  
 Taux de participation aux dernières élections professionnelles CSE<sup>(a)</sup>, (1<sup>er</sup> tour titulaires)  
(a) Comité social et économique



Les collaborateurs ont la possibilité de commenter et de réagir de manière interactive à ces différentes informations.

En outre, cet intranet intègre un réseau social d'entreprise, qui permet de participer à des communautés par Direction ou thématiques dans lesquelles les membres peuvent s'exprimer directement, échanger entre eux et poser toutes les questions nécessaires.

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 2019, les résultats en hausse se font le reflet de la transformation réussie de l'entreprise. Dans l'enquête interne de perception réalisée en mai 2019, 97 % des collaborateurs affirmaient vouloir "donner le meilleur d'eux-mêmes" et 94 % ressentir une "fierté d'appartenance" à l'entreprise. Leur engagement constitue un atout majeur pour Bouygues Telecom.

## Bilan des accords collectifs

Outre la négociation annuelle obligatoire, chez Bouygues Telecom, plusieurs accords ont été signés en 2019, dont un accord sur la Gestion de l'emploi et des parcours professionnels (GEPP) et un accord sur l'Égalité professionnelle et la qualité de vie au travail, intégrant quatre grandes thématiques :

- | Santé et conditions de travail
- | Insertion et maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap
- | Équilibre vie professionnelle et vie personnelle (avec une partie sur le télétravail)
- | Égalité professionnelle.

 **12** Accords collectifs négociés y compris NAO<sup>(a)</sup>

(a) Négociation annuelle obligatoire

# Santé et sécurité au travail



## Les conditions de santé et de sécurité 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 connaissance 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.

## Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Bouygues Telecom a signé avec les organisations syndicales l'accord sur la Qualité de Vie au Travail et sur l'égalité professionnelle le 7 octobre 2019.

Cet accord s'inscrit dans le cadre de la politique proactive menée par Bouygues Telecom et les partenaires sociaux dans



5,46

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

0,32

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.

0

Maladie professionnelle reconnue

ces domaines, dont il vise à prolonger et renforcer la portée. Les risques psycho-sociaux (RPS) et la charge de travail font partie des principaux risques auxquels les collaborateurs peuvent être exposés, et que Bouygues Telecom, avec les partenaires sociaux, s'attachent à prévenir.

## Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

### Préserver la santé au travail

Bouygues Telecom prévient, au-delà de ses obligations, par sa politique proactive en matière de santé et de sécurité au travail les risques professionnels pour ses salariés.

Pour ce faire, elle s'appuie sur des partenaires tels que les médecins du travail, et maintient une activité médico-sociale avec présence d'infirmière en entreprise et d'assistant de service social sur tous ses sites de Relation Clients.

Bouygues Telecom propose sur son site intranet « 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.

Par ailleurs, Bouygues Telecom améliore l'ergonomie des outils informatiques des collaborateurs de la relation client. Ces outils intègrent désormais une intelligence artificielle notifiant des recommandations plus pertinentes, avec de nouvelles fonctionnalités pour faciliter la navigation. Cette évolution contribue à réduire des facteurs de risques psychosociaux tels que la charge cognitive, par exemple.

Enfin, le Plan de prévoyance du Groupe Bouygues assure la couverture des collaborateurs de Bouygues Telecom. Ce plan propose depuis 2018 de nouveaux services visant à faciliter :

- | la prévention (programmes de coaching contre le mal de dos, le tabagisme, le stress, etc.);
- | l'accès aux soins des salariés et de leur famille par un service de téléconsultation médicale accessible en France et à l'international, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (consultation gratuite);
- | l'accès à un service en ligne ([deuxiemeavis.fr](https://deuxiemeavis.fr)) permettant aux patients confrontés à une maladie grave, rare ou invalidante, d'obtenir un deuxième avis médical auprès de médecins qui ont un très haut niveau d'expertise dans leur domaine.

En 2019, le service Hospiway a été mis en place afin d'aider les collaborateurs à préparer leur hospitalisation en trouvant les meilleurs établissements, hôpitaux ou cliniques, et en maîtrisant leur budget.



# Développer le potentiel humain



## Développer les compétences en proposant une offre de formation diversifiée

### 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 développement des compétences annuel, de suivre des parcours de formation aux métiers en vue de l'obtention de certifications, de titres ou de diplômes.

L'entreprise bâtit son plan de développement des compétences en se basant sur les grands enjeux métiers qui viennent, de ce fait, alimenter les orientations stratégiques formation pour les 3 années à venir :

- | 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). Cette initiative s'est renforcée au fil des années et s'est étendue à l'ensemble des filières métiers de l'entreprise. Ainsi, depuis quatre ans, ce sont plusieurs milliers de collaborateurs qui ont pu suivre une formation certifiante en co-investissant avec leur CPF.

De plus, 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.



# 100%

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

# 112

Nouveaux  
contrats  
d'apprentissage

# 353

Nouveaux  
contrats de  
profession-  
nalisation

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).

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.

Bouygues Telecom figurent au classement 2019 "Happy Trainees" des entreprises où les stagiaires et les alternants sont les plus heureux.

## Le nombre total d'heures 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.

# 6 073

Nombre de  
collaborateurs formés

# 21 844

Nombre de jours  
de formation



# Promouvoir la diversité et l'égalité 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).*

## Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

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

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.

Bouygues Telecom, à travers sa politique Relation Écoles, veille à la représentativité des profils féminins dans ses viviers. Dans son nouvel accord QVT et égalité professionnelle, Bouygues Telecom s'engage également à recruter plus de femmes dans les métiers scientifiques et technologiques tels que l'informatique et les télécommunications.

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 deuxième année, Bouygues Telecom participe au programme Groupe de Cross Mentoring féminin.

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 marraines Bouygues Telecom issues des filières techniques, participent à des événements tout au long de l'année.

Afin de sensibiliser les collaborateurs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, l'entreprise organise chaque année une conférence lors de la journée internationale des femmes le 7 mars. Par ailleurs, Bouygues Telecom a lancé en 2019 les déjeuners mensuels de la mixité, qui réunissent un membre du comité de direction générale ainsi que 7 collaboratrices et 7 collaborateurs de tous les métiers.

Enfin, Bouygues Telecom a progressé de 15 points à son Index de l'égalité femmes-hommes, atteignant la note de 93/100.



## Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

En 2019, Bouygues Telecom a signé son 6<sup>ème</sup> accord handicap, pour une durée de 5 ans, renouvelant ainsi ses engagements en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Bouygues Telecom favorise le maintien de l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par l'adaptation des postes de travail et des outils, et en favorisant le développement professionnel à travers des formations métiers.

Bouygues Telecom favorise l'accès aux diplômes et certifications de ses collaborateurs en situation de handicap, notamment par la prise en charge de l'accompagnement permettant de suivre une VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

La mission handicap de Bouygues Telecom 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. Chaque année, la mission handicap réalise 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.

Lors de la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » (SEEPH), Bouygues Telecom s'est mobilisé au travers de différentes actions : organisation d'un escape game sur le thème du handicap (200 participants), animation d'une activité handisport, ou encore tenue d'un stand Mission Handicap pour informer les collaborateurs du rôle et des actions de cette mission.

Avoir recours au secteur protégé est aussi un moyen de contribuer à l'emploi des travailleurs handicapés. Bouygues Telecom

# 522 k€

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

Soit + 27 % par rapport à 2018

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



# 286

Collaborateurs en situation de handicap à fin 2019

# 9

Collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2019

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 (Etablissement et service d'aide par le travail) et EA (Entreprise adaptée) de France afin de faciliter le recours au secteur protégé. Par ailleurs, Bouygues Telecom organise la formation des acheteurs à la sous-traitance au secteur protégé et adapté dispensée par notre partenaire Handeco. Enfin, l'entreprise a organisé pour la 2<sup>ème</sup> année en 2019 un marché solidaire, où les collaborateurs ont pu acquérir des produits fabriqués par des ESAT et des Entreprises Adaptées.

## La politique de lutte contre les discriminations

Dans le cadre des nouvelles dispositions légales sur l'obligation de formation à la non-discrimination, Bouygues Telecom a mis en place la formation en e-learning "Vivre ensemble la diversité" accessible à tous, et obligatoire pour les managers de l'entreprise.

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 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 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 ainsi que des rendez-vous individuels avec notre complémentaire de retraite PRO BTP.

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. Un total de 3 journées « Tous en stage ! » ont été organisées en 2019.





# 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.

## Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

| **Cf. rubrique page 14** « Relations sociales ».

| **Cf. rubrique 3.2.1.2** « Veiller au respect des conventions de l'OIT » du Document d'Enregistrement Universel du Groupe Bouygues.

## L'élimination des discriminations en matière 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 ». De plus, l'équité dans le traitement et l'égalité des chances est un des principes fondateurs de la charte des ressources humaines du groupe Bouygues et couvre tous les champs du parcours professionnel du collaborateur (recrutement, formation, promotion, information et communication, etc.).

| **Cf. rubrique page 26** « Egalité de traitement ».

| **Cf. rubrique 3.2.1.2** « Veiller au respect des conventions de l'OIT » du Document d'Enregistrement Universel du Groupe Bouygues.

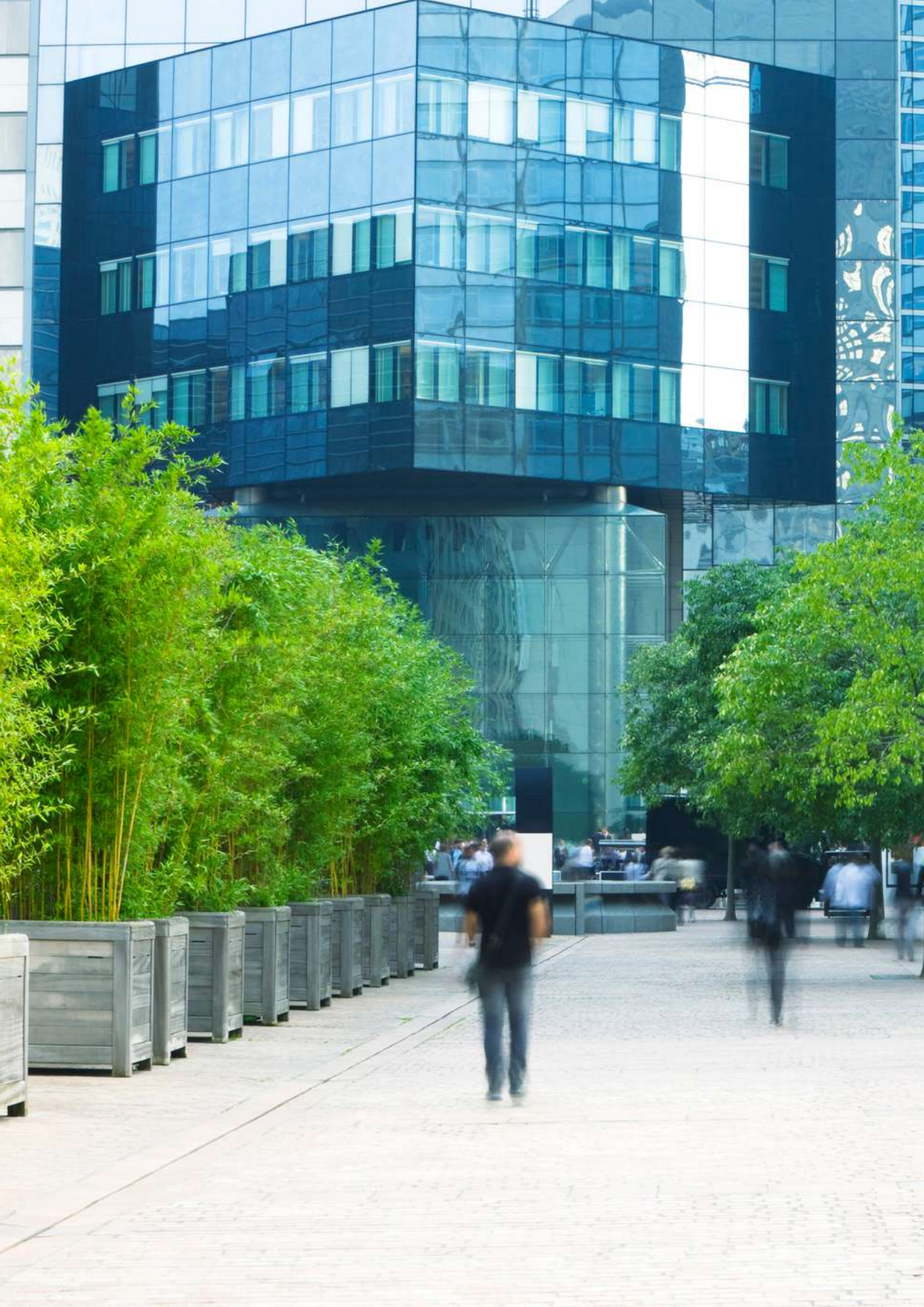
## L'élimination du travail forcé ou obligatoire et abolition effective du travail des enfants

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, 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 page 61** « La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux ».

| **Cf. rubrique 3.2.1.2** « Veiller au respect des conventions de l'OIT » du Document d'Enregistrement Universel du Groupe Bouygues.



2

# Informations environnementales

# Politique générale en matière d'environnement

## L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière 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. La structure Développement Durable et RSE a consulté ses parties prenantes internes et externes en 2018 afin de mener une évaluation de ses enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux significatifs. Son objectif est de mettre à jour ses ambitions pour les 2 prochaines années et sa feuille de route RSE.

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.

Dans le cadre de ses processus internes, Bouygues Telecom s'inscrit dans une démarche de certification Haute Qualité Environnementale® et de management de l'énergie de ces sites. 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®).

## Les actions de formation et sensibilisation en faveur de la protection de l'environnement

La Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) ou encore la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD) constituent des temps forts en communication interne. Bouygues Telecom mène des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs et clients pour en faire des acteurs directs. En 2019, l'accent a été mis sur la thématique du recyclage des mobiles accompagné d'un nouveau dispositif de collecte de mobiles et d'accessoires dans les boutiques.

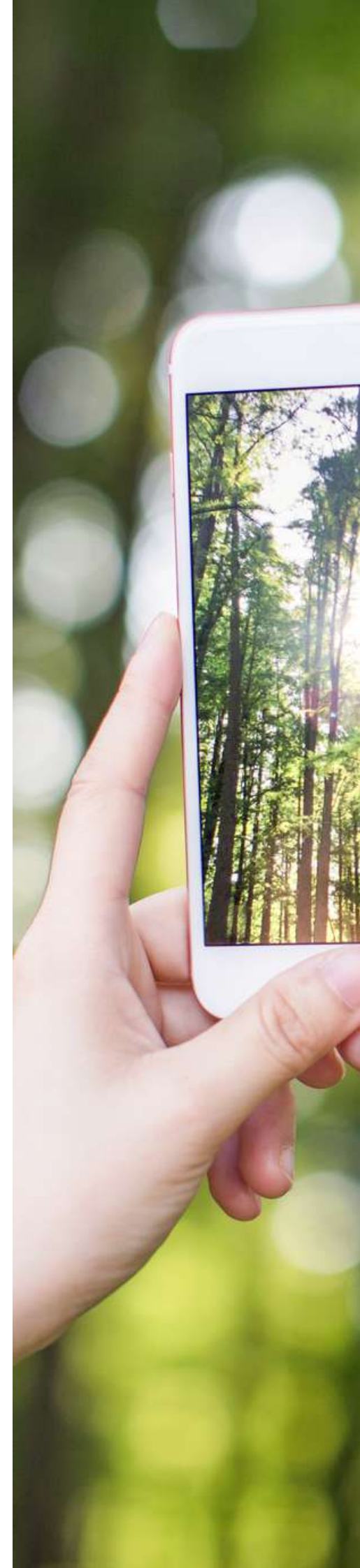
Enfin, chaque année, la mise à jour annuelle du référentiel des obligations environnementales et de RSE est l'occasion de procéder à une mise à niveau des opérationnels.

## Les moyens consacrés à la prévention 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.

## Le montant des provisions et garanties pour risques en matière 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.



# Pollution

## Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation 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.

## La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à l'activité, notamment sonore et lumineuse

Les sites techniques de Bouygues Telecom ne génèrent pas de pollutions sonores et lumineuses particulières, 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.

# Économie circulaire

## Prévention et gestion des déchets

## Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

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 un process pour allonger au maximum la durée de vie de ses équipements et pour améliorer leur valorisation en fin de vie, notamment par 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. page 45).

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



# 276 280

**Mobiles collectés en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2019**



# 253 230

**Mobiles collectés auprès des clients<sup>(a)</sup> en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2019**

# 23 050

**Mobiles collectés auprès du SAV<sup>(b)</sup> en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2019**

(a) Magasins Club Bouygues Telecom, sites internet grand public et entreprises, collaborateurs.  
(b) Service après-vente.

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 138 162 équipements (dont 17 351 d'octobre 2018 à septembre 2019). Sur les 1 083 tonnes de déchets récupérés au total depuis le début de l'initiative, environ 30 % des matériels ont été détruits et 70 % ont été réemployés.

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 2009, Bouygues Telecom propose un service de reprise des mobiles visant à favoriser la réutilisation des mobiles grâce à son partenariat avec la filière de reconditionnement Recommerce Solutions. Depuis 2011, ce service a été complété par la revente de mobiles reconditionnés d'abord sur son site internet puis en boutique. Le dispositif a été complété en 2019 par un partenariat avec WEFIX, permettant aux clients d'allonger la durée de vie de leur mobile, en leur offrant des conditions avantageuses pour le faire réparer dans un point de cette enseigne.

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.

## Mobiles : Bouygues Telecom s'engage pour l'économie circulaire

L'année 2019 est marquée par diverses actions menées par Bouygues Telecom en faveur de l'économie circulaire :

concernant la reprise mobile, 2019 marque les dix ans de partenariat avec Recommerce, acteur majeur du reconditionnement en France et désormais reconnu comme tel grâce

à son intégration dans le label French Tech Next 40. Ainsi, après dix ans, la proposition de reprise mobile est bien intégrée et maîtrisée dans les boutiques Bouygues Telecom. Elle s'appuie toute l'année sur la politique de Bouygues Telecom au travers du bonus Reprise. Les animations 1 pour 1, achat d'un nouveau terminal grâce à la reprise de l'ancien, sont mises en avant et se multiplient ;

après l'avoir proposé sur son site web, Bouygues Telecom a lancé fin 2018 la vente de mobiles reconditionnés en boutique, convaincu que le mobile reconditionné répond aux besoins exprimés par une partie de ses clients et prospects ;

au-delà, Bouygues Telecom permet désormais à ses clients d'allonger la durée de vie de leur mobile, en leur offrant des conditions avantageuses pour le faire réparer dans un point WeFix. Ce partenariat a été mis en place en 2019 pour un lancement durant le mois d'octobre, avec un développement progressif ;

enfin, pour les mobiles n'ayant plus de valeur, Bouygues Telecom a déployé fin 2019 un nouveau dispositif de collecte en boutique, tant pour les vieux mobiles que pour les vieux accessoires, destiné à offrir aux clients et prospects une solution de recyclage de leurs mobiles.

Toutes ces actions initiées courant 2019 devraient portées pleinement leurs effets sur 2020.

## 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, 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

### 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.

### Éco-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.

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.

### La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

#### Consommation d'électricité

La consommation d'énergie en valeur brute du réseau mobile est en augmentation mais ramenée au trafic (au téraoctet transporté) des données sur cette même période, celle-ci a diminué de 20 % entre 2018 et 2019.

De plus, Bouygues Telecom s'est doté d'une démarche 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.

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
- | 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.

Par ailleurs, Objenius, 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 Objenius 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.



**648 GWh**  
Consommation  
totale  
d'électricité<sup>(a)</sup>  
en 2019

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



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 évités, 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 en 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, télémaintenance, etc. Depuis octobre 2019, Bouygues Telecom a lancé quatre plateformes supplémentaires d'expérimentation de la 5G sur la bande 26 GHz pour imaginer les usages de demain. 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 la mobilité, la ville, le bâtiment et le divertissement intelligents, domaines dans lesquels il est particulièrement actif.

## Flexy Moov, nouvelle solution de véhicules électriques partagés pour les entreprises

Issue du programme d'intrapreneuriat "Innover comme une start-up" du groupe Bouygues, Flexy Moov, nouvelle filiale de Bouygues Telecom, propose des véhicules électriques en libre-service dans les parkings.

Depuis mai 2018, Flexy Moov propose aux entreprises de valoriser leurs espaces libres de parking en y ajoutant un service de mobilité destiné aux collaborateurs.

Un "Flexy Center" est d'abord installé dans les parkings de ces entreprises. Au moyen d'une application spécifique, les collaborateurs de l'entreprise choisissent parmi les modes de transport mis à leur disposition celui qui est le plus adapté à leur trajet : voiture, vélo, scooter ou trottinette électrique. Flexy Moov s'occupe de l'entretien des véhicules, de la maintenance et des assurances. Elle fournit aussi l'assistance et des kits de sécurité aux utilisateurs.

Les avantages pour les entreprises et les utilisateurs : économie de places de parking (car les collaborateurs n'éprouvent plus le besoin de venir quotidiennement avec leur véhicule), de frais liés aux déplacements et gain de temps.

Par l'utilisation de véhicules électriques, Flexy Moov contribue à la baisse de l'utilisation du véhicule thermique classique de plus en plus incompatible avec les enjeux associés à la qualité de l'air et au climat. Cette offre donne l'opportunité aux entreprises de mieux respecter l'environnement, de répondre aux différentes législations (plan de mobilité, loi LOM et norme WLTP), tout en améliorant leur image et la qualité de vie au travail des collaborateurs. L'offre a été déployée sur le site du Technopole à Meudon (Hauts-de-Seine).

## Exploitation des sols

En 2018, Bouygues Telecom a finalisé 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.

# Changement climatique

## Mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) et des impacts significatifs des activités 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.

Chaque année, Bouygues Telecom met à jour les postes d'émissions directes liés à ses activités, à savoir le scope 1 et 2. 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).

En 2019, l'empreinte CO<sub>2</sub> de Bouygues Telecom reste stable par rapport à 2018 et l'intensité carbone de ses activités est en baisse.

## Réduction 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

Intensité carbone

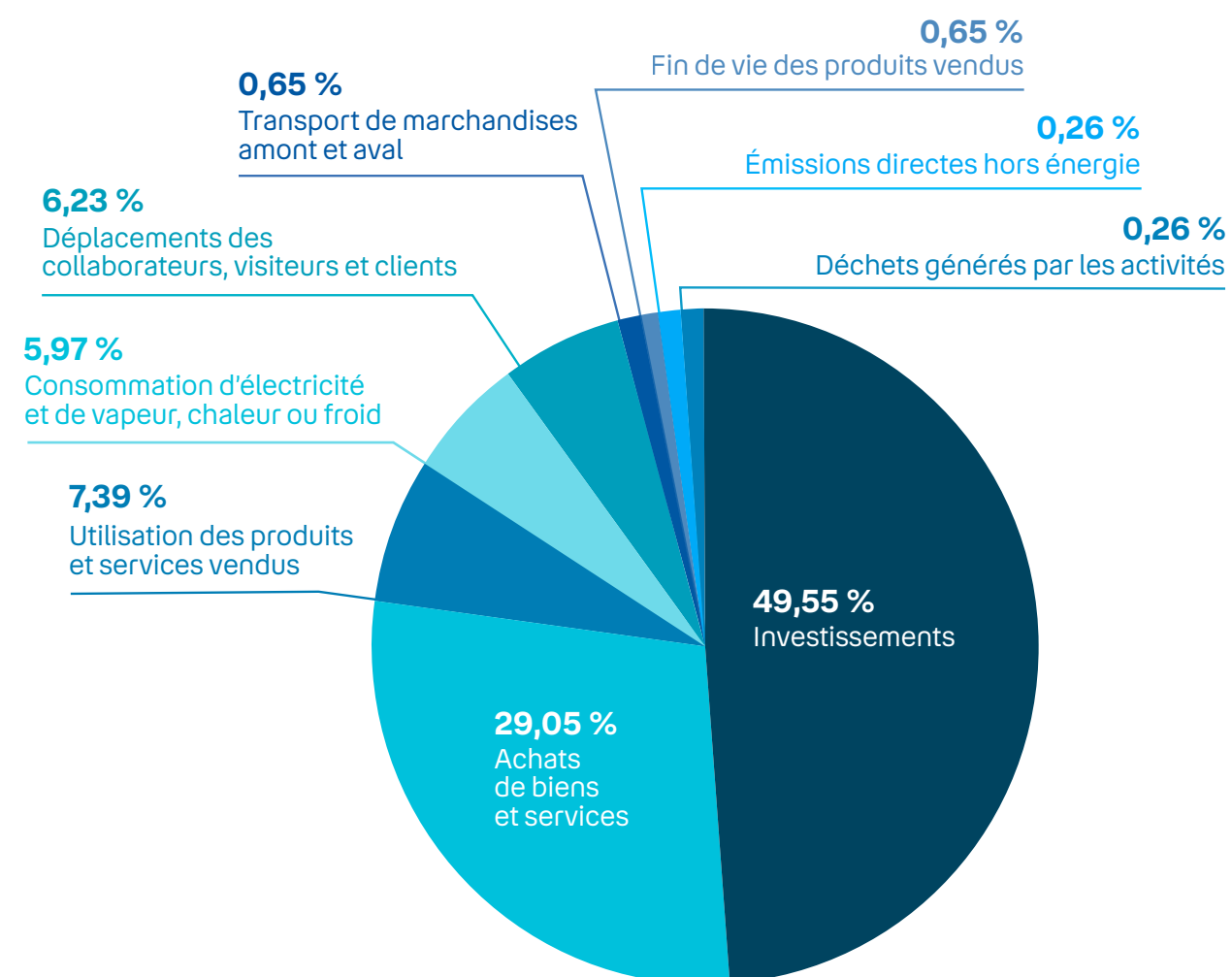
**117 Tég CO<sub>2</sub>**

/ million d'euros de chiffre d'affaires (scope 1, 2 et 3a)

Soit -13 % par rapport à 2018



Émissions de gaz à effet de serre par poste, en KTég CO<sub>2</sub> (Scope 1, 2, 3a et 3b)



de 75 % du poste des investissements, soit plus d'un tiers du bilan carbone total.

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). En effet, la consommation d'énergie ramenée au trafic (au téraoctet transporté) des données sur cette même période a diminué de 20 % entre 2018 et 2019.

Au moyen de l'installation de compteurs intelligents, Bouygues Telecom développe la mesure en temps réel de la consommation de ses sites. Plus de 4 000 sites sur les quelque 15 000 que compte le groupe sont équipés de tels compteurs. En parallèle, des bonnes pratiques sont mises en place telles que l'optimisation de l'aménagement des équipements dans les salles 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 page 42 « La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ».

## L'adaptation aux conséquences 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.

# Protection de la biodiversité

## Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

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 son partenaire majeur dans ce domaine : Surfrider Foundation.





3

**Informations  
sociétales  
en faveur du  
développement  
durable**

# Impacts socio-économiques sur les territoires

## En matière d'emploi et de développement 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 contribue à y favoriser l'innovation. 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 22 millions de prises commercialisables sur toutes les parties du territoire. Fin 2019, Bouygues Telecom possède près de 12 millions de prises FTTH commercialisées, ce qui représente une hausse de 4,6 millions de prises en un an. Outre le déploiement dans les zones urbaines, Bouygues Telecom commercialise également ses offres

sur les réseaux d'initiative publique (RIP). Des accords avec les RIP d'Axione, de Covage, d'Altitude Infrastructure, de TDF et d'Orange ont 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

Dans le cadre d'une convention de revitalisation nationale signée avec le Ministère du Travail (Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle - DGEFP), Bouygues Telecom, en partenariat 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>). L'objectif est d'apporter une réponse innovante au besoin de développement de la performance des entreprises adaptées, qui emploient 80 % de travailleurs handicapés dans leurs effectifs de production. En janvier 2019, la deuxième promotion de « L'université de l'Excellence » a été officiellement diplômée.

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

### Accompagnement des start-up et PME

Enfin, Bouygues Telecom soutient l'innovation ouverte depuis 2009. Bouygues Telecom Initiatives, son accélérateur de start-up qui a fêté ses dix ans, a réalisé une centaine de projets de start-up. La moitié s'est transformée en partenariats. Bouygues Telecom Initiatives permet ainsi le développement d'un esprit partenarial avec les fournisseurs de manière à favoriser la co-crédation de valeur et l'open innovation (innovation ouverte).

Bouygues Telecom Initiatives est également un fonds d'investissement en capital risque qui apporte à des start-up en phase d'amorçage des fonds propres et en leur facilitant l'obtention d'une première référence commerciale. Il a investi dans douze start-up, dont deux en 2019 :

- | Evina, spécialisée en cybersécurité;
- | Xaaly, première néo-banque pour adolescents, avec moyens de contrôle pour les parents.

## Sur les populations riveraines ou locales

- | **Cf. rubrique page 38** « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonore et lumineuse ».
- | **Cf. rubrique page 52** « Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ».
- | **Cf. rubrique page 55** « Les conditions du dialogue »

# Relations entretenues avec les parties prenantes de la société

## Les conditions du dialogue

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

Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC) depuis 2006, Bouygues Telecom a développé avec les collectivités territoriales des relations basées sur la transparence et la concertation. Ainsi, préalablement à l'implantation de ses antennes-relais, Bouygues Telecom s'inscrit dans une démarche de dialogue avec les élus locaux et d'information concernant ses déploiements auprès des riverains. En 2017, conformément aux décrets d'application de la loi Abeille, Bouygues Telecom a renforcé ses efforts de pédagogie dans son dossier d'information Mairie et a fait évoluer sa méthodologie de calcul des expositions en se basant sur les nouvelles lignes directrices nationales de l'ANFR<sup>(a)</sup>.

Dès l'instant qu'un programme de déploiement est envisagé dans leur territoire, Bouygues Telecom le présente aux élus locaux concernés. Il recueille leurs recommandations sur le choix des lieux d'implantation des futurs sites afin qu'ils soient acceptés au mieux par les riverains.

Enfin, dans l'objectif de répondre efficacement aux enjeux de l'aménagement numérique des territoires moins denses où le déploiement des infrastructures est rendu plus difficile du fait de

la spécificité des paysages, Bouygues Telecom a développé un partenariat avec l'Association nationale des élus de la montagne, d'une part, et l'Association des maires ruraux de France (AMRF), d'autre part.

(a) Agence Nationale des fréquences

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

L'attention portée aux clients et à la simplicité de leur expérience est au cœur de la stratégie de Bouygues Telecom. Afin de renforcer leur satisfaction, l'opérateur propose :

- | des services digitalisés intuitifs et efficaces ;
- | un accompagnement personnalisé grâce à 3 800 conseillers de clientèle et de vente.

Depuis 2018, un programme interne de plus de 200 chantiers permet de mieux répondre aux besoins continus de connectivité, de service et aussi de fluidifier le parcours client (par exemple, disponibilité du service client jusqu'à 22 heures, "Internet garanti" renforcé, rappel du client dans les 15 minutes, prise de RDV en boutique, etc.).

Un 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. Ce progress permet de mieux contrôler la qualité de l'expérience client. Cet outil, en mutualisant et simplifiant les anciens dispositifs, rend possibles la remontée des insatisfactions et dysfonctionnements du parcours client, ainsi que le suivi de leur traitement de manière plus simple et collaborative.

Par ailleurs, pour la deuxième année consécutive, 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 et participer à une séance de double-écoute.

En 2019, Bouygues Telecom a également renouvelé son comité-clients composé de vingt clients sélectionnés selon certains critères (respect de la parité, tous âges représentés, clients Mobile et/ou

box, anciennetés diverses, tous milieux sociaux-professionnels, toutes régions confondues).

## Un dialogue permanent

Les réseaux sociaux externes représentent des canaux privilégiés du dialogue avec les parties prenantes. Au travers de la 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 (plus de 1,7 million de visiteurs par mois). Bouygues Telecom anime également un blog participatif proposant des actualités [blog.bouyguestelecom.fr](http://blog.bouyguestelecom.fr).

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

Depuis 2015, les clients sont associés dans 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 les préoccupations de l'entreprise. 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 ».

### Sa mission :

- | identifier et prioriser les attentes ;
- | veiller à l'amélioration constante de la qualité des services ;
- | échanger avec les experts de tous les métiers et avec le comité de direction générale ;
- | élire trois "coups de cœur" parmi les dix projets associatifs sélectionnés chaque année par la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom, qui bénéficieront d'un soutien technique et financier supplémentaire de la part de l'entreprise.



**708 000€**  
**Dépenses**  
**de mécénat**  
**en 2019<sup>(a)</sup>**

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

## Les actions de partenariat ou de mécénat

### Encourager l'implication des collaborateurs

La Fondation d'entreprise Bouygues Telecom compte 1 165 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. Comme chaque année, la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom a soutenu financièrement en 2019 dix projets associatifs parrainés par des clients. Ceux-ci mettent le numérique au service de la solidarité. Parmi ces dix projets, le comité-clients de Bouygues Telecom a élu quatre projets "coups de cœur" dans le domaine de la solidarité avec les personnes en difficulté sociale ou médicale.

À la suite d'un hackathon organisé au profit de Surfrider Foundation Europe et mobilisant plusieurs équipes de Bouygues Telecom, les collaborateurs de Bouygues Telecom ont imaginé l'application Ocean's Zéro. Cette application aide l'utilisateur à apprendre les bons gestes pour réduire ses déchets au quotidien. Ocean's Zéro a notamment été récompensée par un prix "Netexplo Change 2019" en juin 2019 à Paris.

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

Bouygues Telecom organise des actions de volontariat avec les collaborateurs tout au long de l'année. Par exemple, fin 2019, 45 collaborateurs ont participé à des missions solidaires avec Pro Bono Lab au profit d'une dizaine d'associations.

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 de Bouygues Telecom ont fait don de 456 000 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> réservés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), TF1 et Bouygues Telecom organisent des opérations d'innovation ouverte (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.). Ainsi, Bouygues Telecom collabore de différentes manières (journées 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 et l'Edhec.

En juin 2019, Bouygues Telecom et l'école Télécom SudParis ont lancé, avec d'autres partenaires (CNS, Nokia, SNCF Réseau, Spie), la chaire d'enseignement "Les réseaux du futur pour les services de demain". L'objectif est de former des ingénieurs compétents et ouverts aux changements, capables de s'adapter à un environnement réseau en perpétuelle évolution, et de s'intégrer dans tous les secteurs d'activité.

# Partenaires, fournisseurs et sous-traitants



## Intégration de critères 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

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, 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.

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.

### Le devoir de vigilance

Dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance, le Groupe Bouygues a établi cette année son troisième plan de vigilance vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants, détaillant les mesures mises en œuvre au sein de ses filiales afin de prévenir et d'atténuer les principaux risques identifiés en matière de droits humains, de santé et sécurité des personnes et d'environnement, ainsi que le dispositif de suivi de ces mesures.

En 2019, Bouygues Telecom a poursuivi la mise en œuvre de son plan de vigilance et a mis à jour la cartographie des risques identifiés. Un plan d'action associé a été élaboré pour évaluer la maîtrise des risques et la performance RSE des fournisseurs.



**En 2019**

**4 714 M€**  
Total Dépenses

**3 440 M€**  
Dépenses  
adressables  
avec des  
critères RSE

**3 440 M€**  
Dépenses  
adressées  
avec des  
critères RSE  
Soit +9,3 % par  
rapport à 2018

**2 876 M€**  
Dépenses  
couvertes par  
des évaluations  
RSE

**330**  
(314 en 2018)

Nombre de  
fournisseurs  
et/ou sous-  
traitants  
ayant fait  
l'objet d'une  
évaluation RSE

Ces éléments sont disponibles dans le Document Unique d'Enregistrement du Groupe Bouygues :  
<https://www.bouygues.com/finance/information-reglementee/>  
**| cf. Document Unique d'Enregistrement du Groupe Bouygues**  
 chapitre 4, Risques et gestion des risques, section 4.3.

### 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 2019, 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 HandecoPas@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.

### L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementales

**| Cf. rubrique page 61** « La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux ».

# Pratiques responsables

## Ethique et actions engagées pour prévenir la corruption

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 2019, 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.

Tout au long de l'année 2019, différentes actions de sensibilisation ont été réalisées pour faire connaître le programme de conformité Anti-corruption et, plus particulièrement, la plateforme d'alerte professionnelle :

- | Des vidéos ont été conçues à cette fin et diffusées sur différents supports internes (au moyen d'un affichage dynamique sur tous les écrans présents dans tous les locaux des différents sites de l'entreprise). Des rediffusions régulières sont programmées par le service de communication interne. Le référencement de la plateforme d'alerte a, par ailleurs, été renforcé pour lui donner davantage de visibilité (augmentation du nombre de mots clés pour faciliter l'accès à la plateforme).
- | Des formations consacrées à la corruption et aux infractions voisines se sont poursuivies et développées.
- | 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.
- | 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 elearning est obligatoire pour tous les collaborateurs.
- | 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. L'objectif étant que les messages soient ensuite diffusés auprès des équipes par les managers formés.

## Accessibilité des offres et des services

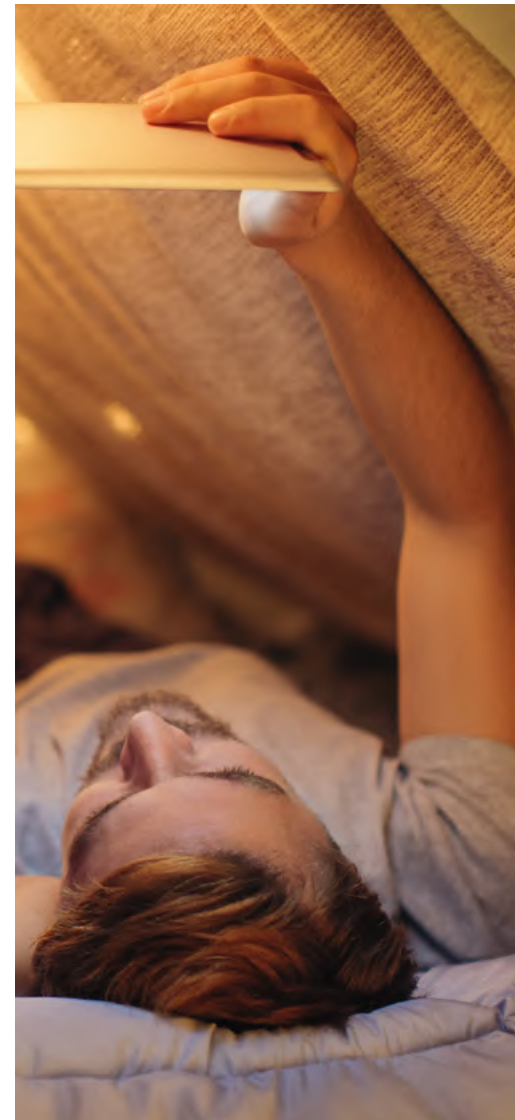
Le déploiement des technologies Très Haut Débit (la 4G et la Fibre), dans les grandes villes comme dans les territoires moins denses, contribue positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, y compris en zone rurale.

### Déployer un réseau télécom performant et accessible à tous

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. Dans ces zones, chacun des opérateurs doit construire au moins 5 000 nouveaux sites, dont certains seront mutualisés.

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 3 500 habitants) dans l'objectif d'améliorer la couverture numérique. Publiée le 22 octobre 2019, l'enquête sur la qualité des services mobiles de l'Arcep classe Bouygues Telecom numéro 1 en zones rurales (réseau mobile). Pour la deuxième année consécutive, Bouygues Telecom obtient les meilleurs résultats dans les villes et villages de moins de 10 000 habitants. Au niveau national, Bouygues Telecom se place deuxième du classement pour la qualité de son réseau dans les grandes villes, les axes de transports et les lieux touristiques.

Bouygues Telecom a reçu le CX Awards d'or le 18 juin 2019, pour son service Internet Garanti, dans la catégorie "Meilleure équipe Client Centric". Lancé en avril 2018, "Internet Garanti" est un service innovant qui garantit au client Bbox une connexion internet à tout moment, dès le lancement de son contrat. Une clé 4G remise en boutique au client lui permet de connecter immédiatement tous ses équipements en wifi.



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.

### Crozon : une mutualisation à impact positif

Crozon est le projet de mutualisation des réseaux d'accès mobile Bouygues Telecom et SFR en zones peu denses en France. Il a été lancé en 2015 et finalisé début 2019. Le but était d'améliorer significativement la qualité des réseaux mobiles 2G/3G/4G dans ces zones qui représentaient 57,2 % de la population française.

Le bilan du projet montre une meilleure couverture du réseau obtenue grâce à une mutualisation à impact positif :

- | la couverture nationale 4G Bouygues Telecom est passée de 70 % en 2014 à 99 % aujourd'hui. Le trafic data en zone rurale s'est vu multiplier par deux chaque année. Il a ainsi dépassé celui des clients en zones très denses ;
- | le nombre de sites radio a diminué de 33 %, ce qui réduit d'autant l'impact environnemental.

### Améliorer l'accessibilité de nos services

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 mise à disposition en braille et en caractères agrandis des documents d'information et de facturation.

Depuis octobre 2018, Bouygues Telecom assure l'accessibilité de ses services de téléphonie et de communications interpersonnelles aux personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou aphasiques. Grâce à l'application mobile RogerVoice, partenaire de Bouygues Telecom, ces personnes peuvent passer des appels téléphoniques traduits de manière adaptée à leur handicap vers leurs correspondants. Un crédit d'une heure de communication, renouvelé chaque mois,

est offert par Bouygues Telecom. Ce service permet d'apporter plus d'autonomie aux 5 millions de Français sourds ou malentendants et aux 500 000 personnes ne pouvant téléphoner en toute autonomie.

Dans une démarche d'amélioration, Bouygues Telecom dialogue avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap pour mieux comprendre leurs attentes et intégrer leurs besoins dès la conception des nouveaux services.

## Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

### Champs électromagnétiques

L'exposition aux ondes électromagnétiques est un sujet qui préoccupe les Français et mobilise différentes associations.

Bouygues Telecom a mis en place, dès son origine, une équipe spécifique sur ce sujet. Celle-ci a la responsabilité de faire appliquer rigoureusement la réglementation et de réaliser une évaluation consciencieuse du risque en s'appuyant sur l'expertise collective.

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<sup>(b)</sup> 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.

(a) Imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux.

(b) Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail.

## 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. Bouygues Telecom a mis en place, dès 2002, une entité consacrée au respect de la réglementation sur la protection des données personnelles, ainsi que des procédures internes permettant de répondre rapidement aux demandes des clients et, le cas échéant, de prendre des mesures adéquates en cas d'incident de sécurité.

L'entrée en vigueur du RGPD<sup>(a)</sup> a conduit Bouygues Telecom à compléter son dispositif, tant au sein de l'entreprise qu'avec ses clients. La documentation de l'entreprise a été mise à jour au regard des nouvelles exigences du RGPD et des formations aux formats variés ont été dispensées aux collaborateurs (présentielles, vidéo).

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. Depuis 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.

Bouygues a nommé, en mars 2018, un DPO<sup>(b)</sup>, chargé d'assurer la gouvernance transversale des traitements de données mis en place dans l'entreprise et d'en assurer la conformité continue. Le DPO travaille en étroite collaboration avec les équipes chargées d'assurer la sécurité des données, qui est l'une des préoccupations principales de l'entreprise.

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...). Les clients Grand public comme les clients Entreprises de Bouygues Telecom sont informés des traitements de données effectués par l'entreprise par le biais de deux politiques de confidentialité, accessibles sur les sites internet de l'entreprise. Enfin, Bouygues Telecom effectue par ailleurs des campagnes de sensibilisation de ses clients sur les risques d'hameçonnage ou l'importance de choisir des mots de passe robustes.

(a) Règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement dit "RGPD").

(b) Délégué à la protection des données.

## Protection des jeunes publics

Bouygues Telecom adopte une position proactive pour garantir la protection des enfants et adolescents envers certains contenus internet jugés inadaptés.

En février, Bouygues Telecom et son agence BETC Paris ont obtenu le Top/Com Grand Prix 2019 (catégorie "Campagne") pour l'opération "Les bonnes pratiques du numérique, on en fait une affaire de famille", réalisée en septembre 2018.

Après avoir publié deux "Observatoires des pratiques numériques des Français" effectués par l'institut CSA, Bouygues Telecom avait 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 les parents dans les boutiques Bouygues Telecom (complétée par un envoi aux 88 000 abonnés au magazine jeunesse Okapi) ;
- | pendant un mois, une offre spéciale pour les jeunes collégiens, assurant la maîtrise de leurs usages et de leur facture (forfait bloqué, un an de contrôle parental premium) ;
- | sur le site bouyguestelecom.fr, un bouton "Spécial rentrée" donnant aux parents de nombreux conseils et des réponses ("Faut-il prendre un forfait bloqué à mon ado ?", "Faut-il un forfait avec beaucoup de data pour mon ado ?", etc.)



## En faveur des droits de l'homme

Largement diffusés en interne et disponibles sur bouygues.com, le code d'éthique du groupe Bouygues et la charte des ressources humaines rappellent à tous les collaborateurs les exigences communes dans ce domaine. Dans des contextes parfois complexes, les responsables opérationnels sont appelés à prévenir toute atteinte aux droits de l'homme dans ce qui relève de leur activité. Le dispositif d'alerte défini par le code d'éthique du Groupe s'applique en cas de risques relatifs à des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales.

| **Cf. rubrique page 32** « Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) »

| **Cf. rubrique page 65** « Accessibilité des offres et des services »



**on est fait pour  
être ensemble**

