



RAPPORT RSE 2020

Informations sociales, environnementales et sociétales

**on est fait pour
être ensemble**



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^{er} janvier au 31 décembre 2020 en ce qui concerne les engagements sociaux^(a), et du 1^{er} octobre 2019 au 30 septembre 2020 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.

Les indicateurs environnementaux et sociétaux relèvent par défaut du périmètre « Bouygues Telecom Groupe » selon les règles de consolidation. En cas d'exception, le périmètre « Bouygues Telecom SA » correspond à Bouygues Telecom hors filiales.

(a) hors données de formation : du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, conformément au protocole du Groupe Bouygues.

Informations Bouygues Telecom extraites du Document d'Enregistrement Universel Bouygues 2020

Sommaire

1. Informations sociales	 05
Les collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom	 06
Organisation du travail adaptée et évolutive	 14
Relations sociales	 17
Santé et sécurité au travail	 20
Développer le potentiel humain	 26
Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	 30
Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	 36
 2. Informations environnementales	 39
Politique générale en matière d'environnement	 40
Pollution	 44
Economie circulaire	 45
Changement climatique	 52
Protection de la biodiversité	 57
 3. Informations sociétales en faveur du développement durable	 59
Impacts socio-économiques sur les territoires	 60
Relations entretenues avec les parties prenantes de la société	 63
Partenaires, fournisseurs et sous-traitants	 70
Pratiques responsables	 75
En faveur des Droits de l'Homme	 86



1

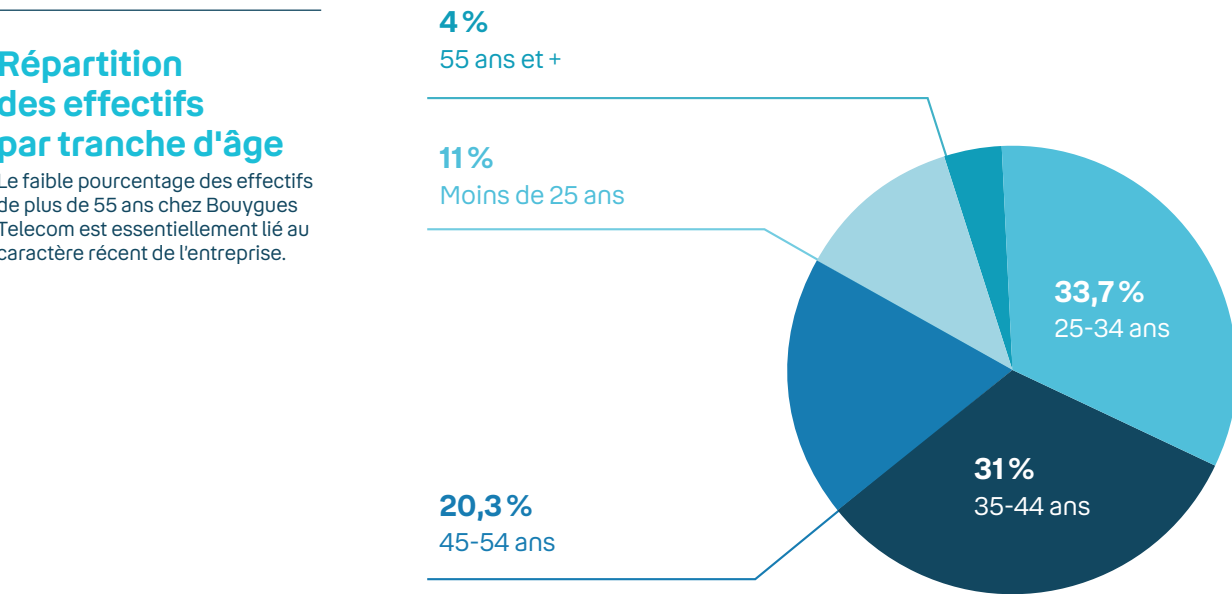
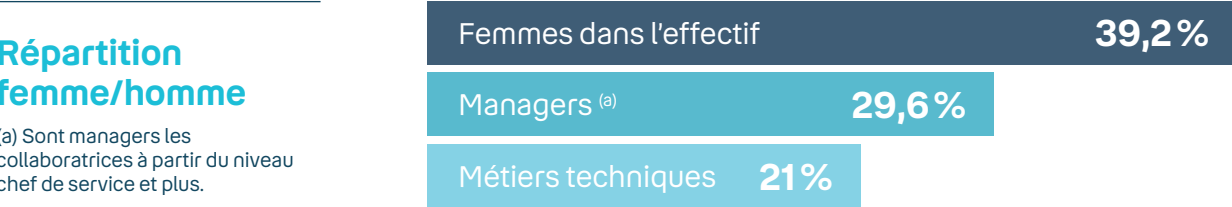
**Informations
sociales**

Les collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom

“Les hommes et les femmes constituent la première richesse du groupe Bouygues. Cela signifie que leur état d'esprit tout autant que leurs compétences sont à la source de nos succès et de nos progrès. À cet égard, la qualité des relations humaines dans l'entreprise est fondamentale (...)” (extrait de la charte des ressources humaines du Groupe).



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





**Recrutements
externes par statut
en 2020**

2605

1 612	Etam
737	Cadres
256	International



**Départs
(y compris CDD)
en 2020**

2157

Les mouvements : embauches et départs

Attirer et recruter les talents de demain

Bouygues Telecom poursuit une stratégie de recrutement externe dynamique sur l'ensemble de ses structures. En effet, la politique d'attraction et de recrutement de Bouygues Telecom se renforce pour répondre à nos besoins en compétences commerciales, techniques et managériales nécessaires à l'accélération de la croissance de nos activités dans le Mobile et le Fixe. On constate notamment une hausse des effectifs chez Bouygues Telecom (+ 6,9 %) notamment sur les activités Réseau, Systèmes d'information et Digital liées à l'accompagnement du déploiement et de la commercialisation de la fibre et le développement du réseau mobile.

Afin d'accompagner cette évolution, sa structure de recrutement Talent Acquisition, créée en 2019, 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 (techniques d'approche directe, campagnes spécifiques d'annonces sponsorisées sur certains réseaux sociaux ou sites emploi, opérations de cooptation, etc.).

Cherchant à renforcer ses canaux de recrutement par mobilité interne et par cooptation, Bouygues Telecom a déployé en septembre 2020 une nouvelle plateforme, en partenariat avec la société Basile. Cette plateforme a pour vocation de faciliter l'expérience collaborateur en lui permettant en deux clics, et sans rupture de parcours, de postuler ou de proposer la candidature d'une personne de son réseau. Un mois après le lancement, 2 recrutements étaient déjà été réalisés et plus de 500 cooptations reçues.

L'équipe Talent Acquisition du Réseau Club Bouygues Telecom, qui recrute chaque année près de 1 000 conseillers de ventes et responsables de boutique, a également innové en proposant des campagnes de recrutement sans CV, remplacé par des candidatures vidéo.

Bouygues Telecom continue de mener une démarche dynamique d'accueil de stagiaires et d'alternants dans tous les métiers de l'entreprise. Bouygues Telecom recrute chaque année plus de 500 stagiaires et alternants avec l'ambition de pourvoir une grande partie des postes juniors par ce canal.

Des dispositifs d'intégration spécifiques sont déployés pour nos alternants et stagiaires (accueil, intégration, découverte des métiers et de l'entreprise, retours d'expérience au terme de leur mission...) et une animation enrichie de la communauté des alternants et stagiaires est proposée (afterworks, événements mensuels, communauté intranet, ateliers carrière, clubs dédiés au bien-être, au développement durable...) afin de développer le réseau, les échanges et l'engagement. Ces dispositifs visent également à favoriser le recrutement et la fidélisation de ces jeunes une fois diplômés au sein de Bouygues Telecom, ainsi qu'à permettre à cette communauté d'être des Ambassadeurs privilégiés auprès de nos cibles jeunes pour de futurs recrutements. En 2020, 40 % de nos postes juniors ont été pourvus par d'anciens stagiaires et alternants.

L'entreprise poursuit ses relations privilégiées avec ses écoles cibles et universités. L'année 2020 a poussé Bouygues Telecom à se réinventer afin de rester en contact avec les étudiants de nos écoles et universités cibles. Les visites du Technopole, visant initialement à accueillir sur site des groupes d'étudiants pour leur faire découvrir l'environnement Bouygues Telecom et quelques-uns de ses collaborateurs ambassadeurs, ont été totalement digitalisées. Tout comme les forums ou encore certaines conférences.

Refléter le « vrai » Bouygues Telecom et renforcer l'expérience des candidats

En 2020, la marque employeur de Bouygues Telecom se réinvente afin de refléter la mission "faire grandir les relations humaines". Un travail de fond sur la marque employeur est alors enclenché et donnera lieu à une nouvelle campagne marque employeur en 2021. Mais d'ores et déjà le ton et les contenus de nos communications s'attachent à transmettre les spécificités de l'expérience collaborateur que Bouygues Telecom propose. Notre présence très dynamique sur les réseaux sociaux mettant en valeur nos collaborateurs et une vue 'de l'intérieur' de Bouygues Telecom



nous a permis de gagner plus de 20 000 followers en 2020 (versus 15 000 en 2019) avec un taux d'engagement en croissance constante (8 % en 2020 vs 5 % en 2021).

Le lancement d'un questionnaire de satisfaction candidats en fin d'année 2020, avec notre partenaire ChooseMyCompany, confirme le souhait de placer l'expérience candidat au centre des enjeux recrutement et permettra, en 2021, de mettre en oeuvre des plans d'actions visant à proposer un parcours candidat en lien avec nos valeurs et notre mission Faire Grandir les relations humaines.

Intégrer les nouveaux collaborateurs

En 2020, les journées « On-Boarding » d'intégration et d'accueil à destination des nouveaux collaborateurs ou encore celles organisées pour les stagiaires et alternants se sont vues transformées afin de s'adapter au contexte sanitaire et au renforcement du télétravail. Passant d'un format présentiel à un format mixte, elles permettent à tous de découvrir à distance l'entreprise, sa stratégie et sa culture.

Un projet de parcours d' On-Boarding digital a également été initié à partir de septembre 2020 et sera déployée sur le 2^{ème} trimestre 2021. C'est la plateforme digitale Workelo qui a été retenue dans le cadre d'un appel d'offre et qui permettra aux nouveaux collaborateurs de vivre une expérience d'intégration fluide et facilitée, laissant ainsi place au développement des relations humaines, élément central de notre culture d'entreprise.

Rémunération et évolution

La politique de rémunération repose sur 4 principes forts :

- | Associer les collaborateurs aux résultats de l'entreprise ;
- | veiller à une rétribution équitable ;
- | assurer une rémunération globale ;
- | et adapter les politiques de rémunération aux spécificités des métiers, des profils et des zones géographiques.

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^{ème} mois, de primes variables (bonus annuel, autres primes liées à l'organisation du travail...). Ce dispositif de rémunération globale est complété par divers avantages sociaux (couvertures Retraite, Santé et Prévoyance, offre mobile collaborateur, indemnité transport...).

Depuis 2007, Bouygues Telecom adresse à ses collaborateurs en mai de chaque année, un Bilan de Rémunération Globale qui synthétise pour chacun l'ensemble des sources de revenu directes ou indirectes et prestations mises en oeuvre par Bouygues Telecom ou le Groupe (13^{ème} mois, prime de vacances, abondement PEE et PERCOL, 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. En janvier 2020 se sont terminées les formations de sensibilisation à la rémunération destinées aux managers de proximité.

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.L). Cette année, Bouygues Telecom a eu recours au cabinet international spécialisé Willis Towers Watson pour mener les enquêtes « High Tech » et « General Industry ». Celles-ci qui ont pour objectif de positionner tous les collaborateurs de Bouygues Telecom et RCBT par rapport au marché. Ces enquêtes, mises à la disposition de tous les responsables RH, permettent de les éclairer sur la valeur marché de chaque collaborateur et les aider à la prise de décision lors de la revue de rémunération annuelle.



Salaires annuels bruts moyens en France, par statut (effectifs actifs permanents) en 2020

61 786€

Cadres

27 219€

Etam*

* Y compris conseillers de clientèle.

Bouygues Telecom a mis en place des primes exceptionnelles pour certains de ses collaborateurs ayant connus des situations particulières :

- | Une prime transport pour les populations ETAM, compte tenu des problématiques spécifiques liées aux transports en commun fin 2019.
- | Des primes exceptionnelles de pouvoir d'achat, pour récompenser les collaborateurs qui ont continué à venir sur site ou sur le terrain durant le premier confinement, car leur activité l'exigeait.



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 sur différentes modalités et dispositifs tel que le développement de la formation interne, l'accès massif à des ressources digitales et le développement de parcours mixtes qui associent des pédagogies innovantes.

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 propose depuis septembre 2020 d'un nouvel espace de mobilité et de cooptation. Pour encourager la mobilité, le Groupe a lancé la règle du 3/6/9 visant à faire évoluer ses collaborateurs tous les 3, 6 ou 9 ans selon leur expérience. Cette règle a été inscrite dans les objectifs des managers avec l'ambition d'atteindre 70 % de parcours de carrière conformes à cet objectif de mobilité.

Bouygues Telecom a fait de l'innovation interne une source permanente de motivation et de développement des collaborateurs avec l'organisation des « Rdv de l'Innovation », la rencontre de collaborateurs avec des start-up, 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 clientèles à travers le « Cercle des chargés de clientèle ». L'entreprise met en valeur la forte expertise de ses ingénieurs, membres cooptés et reconnus du « Club des experts Bouygues Telecom » qui évoluera en 2021 vers une filière métiers dédiée.

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 19 580 collaborateurs, soit près de 50 % 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 concourt 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 continue 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 2020, Bouygues Telecom a reçu pour la 10^{ème} 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 » 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 quatre années consécutives.



**Nombre d'heures
travaillées en 2020**

14 267 711

Absentéisme

4 814

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

4,9%

**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].



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 2018 et 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. En 2020, l'Accord relatif aux indicateurs et à la BDES (signé le 25 novembre 2020) et l'avenant n°1 à l'accord relatif à la mise en place et au fonctionnement des Comités Sociaux et Economiques et du Comité Social et Economique Central (signé le 25 novembre 2020) ont été signés afin de contribuer à l'amélioration du dialogue social dans l'entreprise.

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



**Taux de participation
aux dernières
élections
professionnelles
CSE*, (1^{er} tour
titulaires)**

76,4 %

* Comité social et économique

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. À 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.

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

Après la fin du confinement, Bouygues Telecom a lancé une enquête auprès des collaborateurs pour connaître leur ressenti sur cette période particulière. Avec une note de 7,2/10, la majorité des collaborateurs a plutôt bien vécu le confinement,

réussissant à équilibrer vie professionnelle et vie personnelle. Professionnellement, malgré la distance, les collaborateurs ne se sont pas sentis isolés (7,4/10), notamment grâce aux nombreux outils informatiques et la très bonne qualité des échanges avec le manager, relevée par l'enquête. Les dispositifs mis en place par Bouygues Telecom pour maintenir au mieux l'activité, ainsi que ceux pour faciliter leur retour sur site, ont pleinement satisfait les collaborateurs.

Bilan des accords collectifs

Outre la négociation annuelle obligatoire, Bouygues Telecom, a signé plusieurs accords en 2019 (pour une durée de 4 ans), qui continuent de porter leurs effets sur 2020, 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.



21

**Accords collectifs négociés
y compris NAO^(a)**

(a) Négociation annuelle obligatoire

Afin de tenir compte de des nouvelles attentes des collaborateurs et aux nouveaux modes d'organisation du travail accélérés par la crise sanitaire, un avenant à l'Accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail a été signé le 8 décembre 2020.

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.

Bouygues Telecom œuvre activement à l'amélioration de la sécurité de toutes les personnes qui travaillent sur ses sites. L'intégrité physique des personnes étant en jeu, l'entreprise exige de leurs fournisseurs et sous-traitants une vigilance quant à la sécurité du travail lorsqu'ils interviennent sur ses sites. À cet égard, il est de la responsabilité du fournisseur de signaler toute anomalie constatée au directeur du site du groupe Bouygues sur lequel il intervient (extrait de la charte RSE fournisseurs et sous-traitants de Bouygues, en annexe de ses contrats d'achat).

En 2020, Bouygues Telecom a renforcé son offre de formation (e-learning formation sur la réglementation santé sécurité sur chantier ou encore Refonte du parcours de formation des chefs de projet Réseau) et la dotation en équipement de protection (par exemple exposimètres individuels pour prévenir les champs électromagnétiques).

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 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.

Bouygues Telecom et ses Partenaires sociaux mettent en place un engagement entre la Direction, les managers et les collaborateurs, pour développer une nouvelle approche privilégiant un équilibre entre travail sur site et travail à domicile tout en conservant la qualité des conditions d'accueil sur site et ainsi renforcer l'efficacité de son organisation. Cette nouvelle organisation permet de renforcer l'efficacité individuelle et collective et participe à la transformation digitale de l'entreprise et à la pérennité de l'activité. La Direction accompagne les collaborateurs par la mise en place de dispositifs tels que formations, tutoriaux, communautés, etc. afin que ce mode d'organisation soit un succès collectif.

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.) ;



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

5,68

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

0,34

Maladie professionnelle reconnue

0

Au sein de Bouygues Telecom, la société Tisséo Services en pleine croissance sur l'exercice a malheureusement eu, en parallèle, un nombre d'accidents du travail élevé sur 2020.

(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.



| 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) 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.

Bouygues Telecom a également mis en place une cabine de téléconsultation sur son site du Technopole pour faciliter la proximité entre les collaborateurs et les médecins. Cette cabine est la 1ère cabine connectée à la 5G en France, elle permet une fluidité élevée lors des consultations.

Dans le cadre des mesures renforcées de dialogue social à l'occasion de la crise sanitaire liée à la Covid-19, Bouygues Telecom a veillé à adapter tout au long de la période, et en fonction des recommandations des autorités gouvernementales, les mesures de prévention applicables à l'ensemble des collaborateurs et prestataires hébergés sur ses sites (fréquence des ménages adaptée, aménagement des espaces de restauration etc.). Lors de la phase de confinement généralisé de mars à mai 2020, Bouygues Telecom a mis en place des conférences téléphoniques sur divers sujets (ergonomie en télétravail, maintien des activités physiques, etc.). L'opérateur a renforcé sa communication sur les mesures de prévention et des consignes applicables, ainsi que sur le dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique des collaborateurs. L'objectif de ces actions était de prévenir la survenance de situations à risque en matière de troubles psychosociaux. Dès la fin du confinement, un service de tests a été mis à disposition des collaborateurs. Depuis la crise sanitaire, les nouveaux collaborateurs, alternants et stagiaires sont orientés vers le livret d'accueil donnant les différentes consignes et règles de vie relatives à la gestion de la crise sanitaire au sein de l'entreprise.



La politique Santé Sécurité de Bouygues Telecom se matérialise à travers deux démarches :

| Bouygues Telecom met à jour le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels une fois par an minimum. Ce document est un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise et représente le point de départ de la démarche de prévention.

| Bouygues Telecom présente chaque année à ses Instances Représentative du Personnel (CSSCT/CSE), un bilan annuel qui retranscrit toutes les actions Santé Sécurité et Condition de Travail menée courant l'année n-1 ainsi qu'un programme annuel qui regroupe toutes les actions Santé Sécurité et Conditions de Travail prévisionnelles de l'année en cours.

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.

Bouygues Telecom a continué cette année de proposer plusieurs formations certifiantes à ses collaborateurs notamment



**Nouveaux contrats
d'apprentissage**

178

**Nouveaux contrats
de profession-
nalisation**

204

dans le domaine de la gestion de projet et du management.

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.

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 figure au classement 2020 "Happy Trainees" des entreprises où les stagiaires et les alternants sont les plus heureux, pour la cinquième année consécutive.

Le nombre total d'heures de formation

Sensibiliser à la transformation numérique

Chez Bouygues Telecom, une nouvelle plateforme de Learning Management System « e-campus » 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.

Le contexte sanitaire particulier et la généralisation du télétravail ont accéléré la digitalisation des actions de formation avec le développement de nouveaux outils et formats (classes virtuelles, chats, conférences, modules de e-learning). En 2020, Bouygues Telecom a virtualisé 30 % de ses formations présentielles et a accéléré l'accès à la formation digitale en travaillant notamment avec des universités en ligne. Des contenus dédiés à ces nouveaux usages ont été déployés, de même, des initiatives ont été déployées à l'attention des managers pour leur permettre de mieux appréhender les modalités d'animation des équipes à distance. Plus de 130 managers, ont pu bénéficier d'un nouveau format innovant pour appréhender au mieux le management à distance ou hybride. Cette formation est bien sûr reconduite en 2021 pour accompagner le plus grand nombre dans cette transformation de notre organisation du travail.



**Nombre de
collaborateurs
formés**

7 357

**Nombre de jours
de formation**

39 697

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 40 % à fin 2020. Un indicateur à l'image des 40 % de femmes chez Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom a poursuivi l'application de la règle d'avoir autant de femmes que d'hommes promus sur les qualifications « chef de service et plus » en 2020. Ceci lui a permis d'atteindre le chiffre de 29,6 % de femmes « chefs de service et plus » pour un objectif de 28 % fixé à fin 2020.

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. Début octobre 2020 Bouygt'elles a participé à la course caritative solidaire « Odyssée » au profit de la lutte contre le cancer du sein et propose tout au long de l'année des ateliers pour faire grandir les femmes dans l'entreprise.

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



**Collaborateurs en
situation de handicap
à fin 2020**

300

**Collaborateurs en
situation de handicap
recrutés en 2020**

12

l'informatique et les télécommunications.

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 6 ans. En 2020, le partenariat avec l'association « Elles Bougent » s'est poursuivi afin d'encourager les filles de collègues (3^e), lycées ou poursuivant des études supérieures, à s'orienter vers des métiers techniques, technologiques et scientifiques.

Bouygues Telecom développe des programmes de mentoring en interne et avec le Groupe. Au cours de l'année 2020, une vingtaine de femmes ont pu bénéficier d'un accompagnement dans leur carrière et développer leur réseau au travers de ces programmes de mentoring.

Afin de sensibiliser les collaborateurs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, l'entreprise profite de la Journée internationale des droits des femmes pour proposer des ateliers et conférences de sensibilisation. Bouygues Telecom a également renouvelé sa participation au Women's Forum en novembre 2020, permettant à 12 collaboratrices d'échanger et de participer à des conférences autour du thème « construire un monde plus inclusif ».

L'ensemble des actions mises en place par Bouygues Telecom ont permis d'atteindre la note de 94/100 au titre de l'Index égalité femmes-hommes.

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^{ème} 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.

Pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap, Bouygues Telecom sollicite l'accompagnement du cabinet de recrutement spécialisé « Défi RH » et participe à plusieurs



événements de recrutement dédiés avec le forum de recrutement « Hello Handicap » et les sessions « Mardi du 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.

Bouygues Telecom favorise le développement professionnel des collaborateurs en situation de handicap à travers des formations métiers, et 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.

**Chiffre d'affaires
réalisé avec les
Esat^(a) ou EA^(b) dans
l'année.**

258 k€

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

Lors de la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » (SEEPH), Bouygues Telecom a sensibilisé l'ensemble des collaborateurs en proposant plusieurs actions : jeu en ligne sur les célébrités en situation de handicap, replay de la conférence de Virginie Delalande, webinar et vidéo de présentation des référents handicap pour informer les collaborateurs du rôle et des actions de la mission Handicap.

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

La politique de lutte contre les discriminations

Bouygues Telecom a lancé les « Diversi'talks » qui ont pour ambition d'illustrer la manière dont les diversités participent à sa mission d'entreprise : "Faire grandir les relations humaines". Les deux premiers « Diversi'talks » ont accueilli Joseph Schovanec, auteur du livre Voyages en Autistan, et Virginie Delalande, première avocate sourde de naissance en France.

Dans le cadre des nouvelles dispositions légales sur l'obligation de former à la non-discrimination, Bouygues Telecom a mis en place 2 modules de formation : un e-learning "Vivre ensemble la diversité" accessible à tous, et obligatoire pour les managers de l'entreprise ; et une formation « recruter sans discriminer » pour tous les recruteurs de l'entreprise.

De manière générale, Bouygues Telecom invite ses collaborateurs à la transmission de savoir-faire intergénérationnels, en les questionnant à l'occasion de l'Entretien Professionnel sur leur souhait de partager leurs connaissances.

Bouygues Telecom organise des rendez-vous individuels avec notre complémentaire de retraite PRO BTP pour répondre aux questions des collaborateurs sur leur situation individuelle. Ainsi que des sessions de préparation à la « Transition Professionnelle » pour présenter les étapes-clés de la retraite.

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. Deux journées « Tous en stage ! » ont été organisées en 2020.



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 17 « 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 30 « 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 73 « 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 Corporate (en charge des affaires publiques, de la communication et de la RSE), la structure Développement Durable et RSE de Bouygues Telecom coordonne chaque année une feuille de route détaillant ses objectifs et priorités dans les domaines environnemental, social et sociétal, en s'appuyant sur un réseau de correspondants dans les directions opérationnelles et sur les huit sites de l'entreprise. En 2020, Bouygues Telecom a renforcé sa gouvernance sur les sujets environnementaux et impliqué l'ensemble des directions dans l'élaboration d'une stratégie Climat et du plan d'action à moyen long terme.

La structure Développement Durable et RSE est par ailleurs responsable du pilotage de la politique environnementale et de la stratégie climat 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 Technopole et le centre de relation client Printania (tous deux ISO 50001 et HQE®).

Fixer des objectifs mesurables et quantifiables pour s'aligner avec les engagements de l'Accord de Paris

Le Groupe Bouygues a franchi une nouvelle étape dans sa stratégie Climat et chacun des Métiers du Groupe s'est engagé vers une diminution de leur empreinte carbone. Fin 2020, Bouygues Telecom a défini des objectifs de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030, compatibles avec l'Accord de Paris, ainsi qu'un plan d'action pour y parvenir (voir aussi chapitres 2 Rapport d'activité et 3 DPEF du présent document). Ces objectifs ambitieux portent sur les scopes 1, 2, 3 (3a et 3b).

Bouygues Telecom s'est doté d'une stratégie Climat 2020-2030 avec les objectifs suivants à horizon 2030 :

- | Moins 50 % d'émissions carbone dans nos propres activités (scopes 1 et 2)
- | Moins 30 % d'émissions carbone au sein de sa chaîne de valeur (scope3)
- | Au moins 50 % d'énergies renouvelables

Pour fixer ces objectifs de réduction carbone, Bouygues Telecom a pris comme référence la SBTi (Science Based Targets initiative) et sa déclinaison pour les opérateurs télécoms pour le scope 1 et 2 au niveau de la GSMA*, ainsi qu'une approche Well Below pour le scope 3.

* Global System for Mobile Communications est une association internationale représentant les intérêts de plus de 750 opérateurs et constructeurs de téléphonie mobile de 220 pays du monde.

Nos objectifs climat 2030



-50%

d'émissions carbone pour nos propres activités (scope 1 et 2)



-30%

d'émissions carbone au sein de sa chaîne de valeur (scope3)



>50%

d'énergies renouvelables

Nos leviers d'actions pour "Agir ensemble pour que le numérique soit positif pour la planète"



Pour des installations plus efficaces et performantes énergétiquement

- #1 Renforcer son système de management de l'énergie.
- #2 Améliorer la performance énergétique des sites télécoms et de ses centres de données.
- #3 Investir dans les énergies renouvelables.



Pour des produits et services plus durables

- #4 Optimiser le cycle de vie des mobiles avec le programme 4R.
- #5 Développer l'écoconception des produits et services en partenariat avec nos fournisseurs.
- #6 Allonger la durée de vie des équipements et améliorer leur valorisation.



Pour des usages plus responsables

- #7 Sensibiliser ses parties prenantes à la sobriété numérique.
- #8 Innover pour développer un numérique « au service du climat ».
- #9 Poursuivre le développement d'un numérique responsable et accessible à tous.

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

La Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) ou encore la Journée Mondiale du Climat constituent des temps forts en communication. Bouygues Telecom mène des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs et clients pour en faire des acteurs directs. Par exemple, des ateliers de sensibilisation pédagogique et collaboratif pour comprendre le dérèglement climatique « La Fresque du Climat » ont été organisés sur site et en ligne.

En 2020, Bouygues Telecom a mené auprès de ses clients des actions de sensibilisation à la problématique du numérique éco-responsable (articles, newsletters, etc.). Un guide sur le numérique éco-responsable a été élaboré et diffusé en interne.

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, pour tous les sites radioélectriques (antennes-relais) de Bouygues Telecom, un périmètre de sécurité est défini. 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 des antennes-relais. Bouygues Telecom a poursuivi la mise en oeuvre des dispositions réglementaires définies par la première directive européenne du 26 juin 2013 relative à l'évaluation de l'exposition de ses salariés aux champs électromagnétiques, notamment en équipant l'ensemble de ses techniciens de maintenance de dosimètre.

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 démonter 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. Dans le cadre du déploiement et de la maintenance du réseau, Bouygues Telecom achète, lorsque cela est possible et adapté au besoin, des équipements réseaux d'occasion, dans une logique d'économie circulaire et de réduction des déchets. En 2020, Bouygues Telecom a eu recours à plus de 2 100 équipements issus du réemploi et a préempté près de 9 500 équipements en vue de leur réutilisation ou recyclage. Le taux moyen de valorisation des matières issues de l'ensemble des traitements est de près de 92 %.

Bouygues Telecom a également déployé des procédures favorisant autant que possible la réutilisation et en dernier recours le recyclage de ses produits fixes grand public et BtoB. Une fois l'équipement fixe collecté, celui-ci est testé et analysé. Après remise



**Mobiles collectés
en vue de leur
recyclage ou de leur
réutilisation en 2020**

228 494



219 264

**Mobiles collectés auprès
des clients^(a) en vue de
leur recyclage ou de leur
réutilisation en 2020**

9 230

**Mobiles collectés auprès
du SAV^(b) en vue de leur
recyclage ou de leur
réutilisation en 2020**

Forte baisse avec la fermeture des boutiques pendant deux mois au premier confinement et par l'effet de la crise sanitaire Covid-19.

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

à neuf, l'équipement est réutilisé. Si l'équipement ne présente pas de potentiel de réutilisation, il est alors dirigé vers des filières spécialisées sur le territoire français respectant la réglementation environnementale pour être recyclé.

Les DEEE liés au matériel bureautique (unités centrales, ordinateurs portables, écrans, imprimantes et serveurs informatiques), représentent un enjeu commun pour les métiers du Groupe Bouygues. En France, leur traitement est confié depuis 2010 à l'entreprise adaptée ATF Gaia et le Groupe a confié une partie de cette mission au prestataire Nodixia de manière à garantir une meilleure couverture du territoire dès la fin 2015. Depuis le début de ces contrats, le service de gestion de fin de vie des matériels a permis de collecter 162 426 équipements (dont 25 139 d'octobre 2019 à septembre 2020). Sur les 1 211 tonnes de déchets récupérées au total depuis le début de l'initiative, environ 30 % des matériels ont été détruits et 70 % ont été réemployés.

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

Bouygues Telecom mène des actions diverses en faveur de l'économie circulaire :

| Allongement de la durée de vie des mobiles de ses clients : des services d'assurance sont proposés par l'opérateur pour favoriser autant que possible la réparation en cas de dommage. Depuis 2019, Bouygues Telecom offre aussi des conditions avantageuses pour faire réparer son mobile dans un point WeFix. Bouygues Telecom a lancé en 2020 des opérations de sensibilisation de ses clients à la réparation mobile.

| Reprise mobile : après plus de dix ans de partenariat avec Recommerce, acteur majeur du reconditionnement en France, 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. Le process de reprise et de reconditionnement est labellisé RCube, ce qui apporte 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.

| Vente de mobiles reconditionnés : après l'avoir proposé sur son site web depuis 2011, 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. Depuis, les gammes de mobiles reconditionnés sont régulièrement élargies.

| Recyclage des mobiles : depuis 2004, Bouygues Telecom agit pour le recyclage des mobiles n'ayant plus de valeur. Pour renforcer cette démarche et offrir aux clients et prospects une solution simple, l'opérateur a déployé fin 2019 près de 900 nouvelles urnes de recyclage dans ses boutiques, tant pour les vieux mobiles que pour les vieux accessoires.

Bouygues Telecom a lancé pour ses clients entreprises sa solution « Device as a Service », une offre unique et innovante de location de terminaux et de services associés pour faciliter la gestion de flottes mobiles des entreprises. La solution Device as a Service propose au travers d'un abonnement mensuel des services tels que la mise à disposition de smartphones et de tablettes, pour une durée de 24 ou 36 mois, des accessoires pour protéger les smartphones des aléas du quotidien, une garantie des terminaux sur toute la durée du contrat, l'effacement des données et le reconditionnement ou recyclage des smartphones. Cette offre permet d'organiser la seconde vie du terminal. Ces équipements restitués sont en effet mis sur le marché de seconde main et donc réutilisés.

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.

Cependant, 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 son site administratif principal, un broyeur permet de compacter les restes alimentaires qui sont ensuite réutilisés en compost. Bouygues Telecom également a mis en place, en partenariat avec Too Good To Go des paniers repas « anti-gaspi » de ce qui n'a pas été consommé dans les restaurants d'entreprise, que les collaborateurs peuvent venir récupérer au sein de leur site après réservation.

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

Les box Bouygues Telecom prennent en compte des spécifications environnementales pour réduire leur empreinte. La réutilisation par reconditionnement est priorisée et le recyclage n'intervient qu'en dernière étape. Ces actions permettent une optimisation de la durée d'exploitation et de vie des box.

Afin de réduire l'impact environnemental et la consommation énergétique de ses produits fixes, Bouygues Telecom a mis en place diverses actions :

Ventilation passive (design optimisé sans ventilateur) des décodeurs tv depuis 2016,

- | Optimisation du volume de ses box ;
- | Intégration systématique des nouveaux standards technologiques afin de limiter l'obsolescence et assurer une durée d'utilisation la plus longue possible ;
- | Emballage optimisé et labellisé FSC ;
- | Box conçues pour durer et favoriser la réutilisation autant que

possible : meilleure réparabilité (assemblage par des clips, ouverture simplifiée) facilitant la maintenance et la remise à neuf, matériaux choisis pour leur résistance .

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

Consommation d'électricité

Même si la consommation d'énergie du réseau mobile est en augmentation en valeur brute, ramenée au trafic (au téraoctet transporté) des données sur cette même période, celle-ci a diminué de 29 % entre 2019 et 2020.

Bouygues Telecom s'est doté d'une démarche énergétique qui s'articule autour de deux axes :

- | Un pilotage des besoins et des consommations à travers les achats, l'écoconception et le pilotage opérationnel des équipements,
- | des engagements et un système de management structuré.

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.



Consommation totale d'électricité* en 2020

630 GWh

* Sites télécoms, administratifs, data centers, boutiques.

Parmi les 3 trois centres de données exploités aujourd'hui par Bouygues Telecom, son principal data center est certifié ISO 50001 depuis 2012. Ce fut le deuxième datacenter au monde à être certifié ISO 50001 pour son système de management de l'énergie. Il a également obtenu le label européen « Code of conduct ».

La gestion quotidienne de ce datacenter qui suit un ensemble de pratiques pour améliorer l'efficacité énergétique et qui dispose d'une démarche écoresponsable sera mise en oeuvre dans les différents centres de données de Bouygues Telecom, avec par exemple :

- | L'intégration dès la conception du bâtiment d'exigences de développement durable,
- | l'optimisation de l'aménagement des équipements dans les salles techniques afin de gérer les flux d'air et d'éviter les points chauds, (cold corridors),
- | l'allumage et extinction optimisés pour les onduleurs électriques,
- | le réglage des équipements selon les conditions climatiques externes et utilisation de l'air froid ambiant extérieur pour refroidir les serveurs (free cooling) ...

Objenious : des solutions IoT pour maîtriser l'impact environnemental

Objenious, marque de Bouygues Telecom dédiée à l'Internet des Objets, accompagne les entreprises et les Collectivités dans leur transformation digitale au travers d'offres et de services basés sur ses réseaux LoRaWAN®, 2G, 3G, 4G et bientôt LTE-M et 5G. Objenious propose au travers de son écosystème de partenaires différentes solutions au service de l'optimisation énergétique, la réduction de l'empreinte carbone ou encore la mobilité durable. Par exemple :

- | Objenious accompagne Sobre Énergie sur ses projets IoT, notamment grâce à son réseau bas débit national LoRaWAN. 350 nouveaux sites connectés ont été déployés afin d'atteindre plus facilement grâce à l'IoT et au Smart Building, un objectif de 40 % d'économies d'énergie d'ici à 2030 et la neutralité carbone au plus tard en 2050. Les entreprises, hébergées dans les bâtiments équipés, ont pu réaliser, selon les parcs, de 5 % à 10 % d'économies sur leurs consommations énergétiques, surperformant les



moyennes nationales.

- | Le fournisseur d'énergie Antargaz a choisi Objenious pour optimiser le transfert de données de sa jauge connectée pour 8 000 de ses clients professionnels disposant d'un réservoir de gaz propane. Ce qui permet le suivi des consommations de gaz et du niveau de réservoir en permanence et la réduction de l'empreinte carbone, en limitant les kilomètres parcourus grâce à une optimisation des livraisons de gaz.

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 2020, 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.bouyguestelecom.fr.

En 2020, l'empreinte CO₂ de Bouygues Telecom reste stable par rapport à 2019 et l'intensité carbone de ses activités est en baisse.

Bouygues Telecom répond au CDP2* au niveau du Groupe Bouygues, qui détient une notation A- pour 2020.

* Carbon Disclosure Project, organisation à but non lucratif qui publie l'impact environnemental des plus grandes entreprises

Réduction de l'empreinte carbone

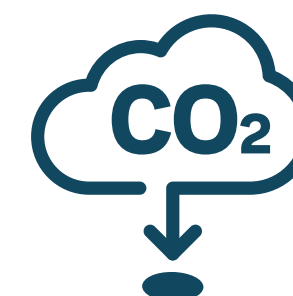
Pour l'entreprise, les trois postes d'émissions les plus significatifs sont, par ordre décroissant : les investissements, les achats de biens et de services et l'utilisation des produits et services vendus.

Intensité carbone

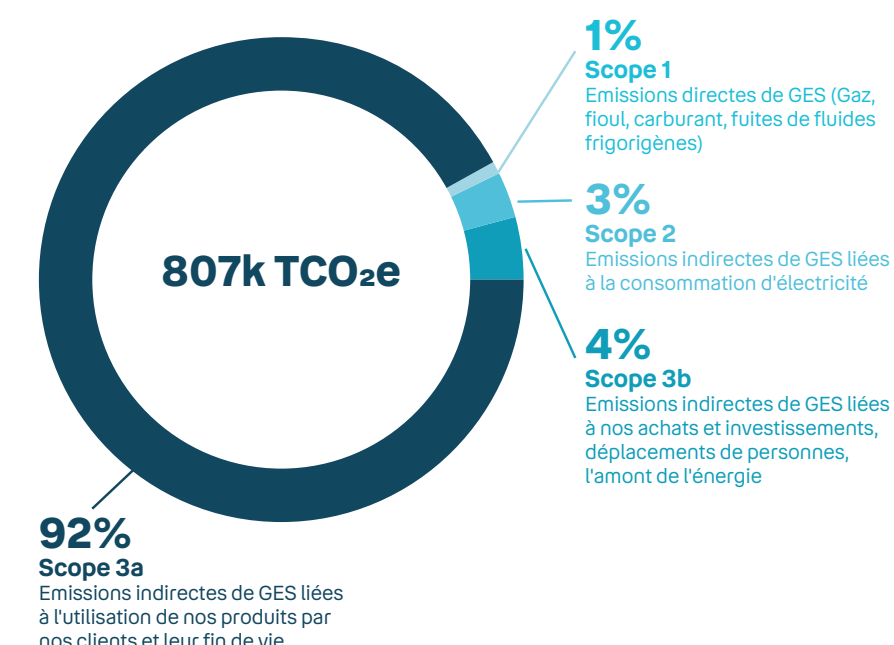
110 Tég CO₂

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

Soit -6 % par rapport à 2019



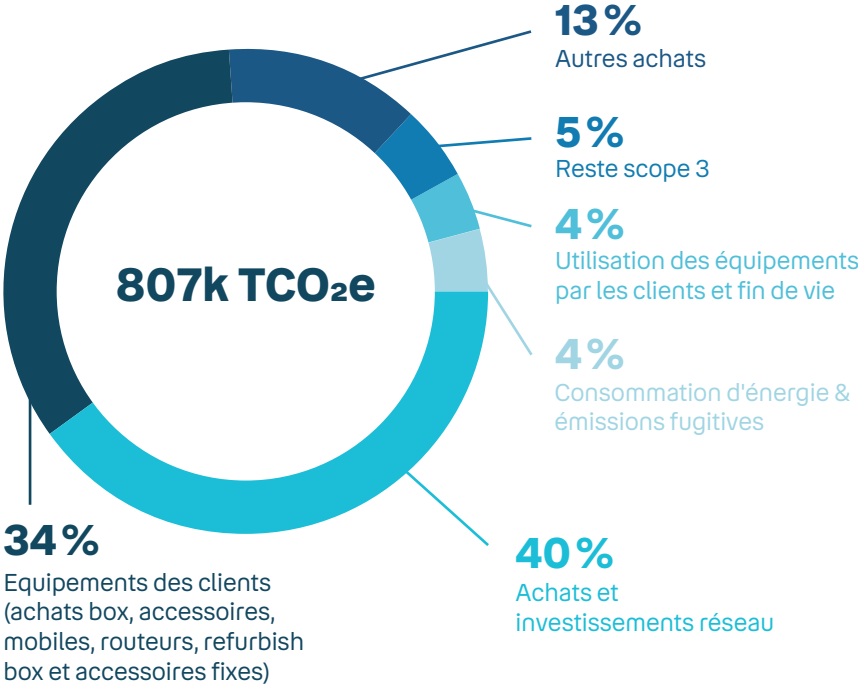
Répartition des émissions de gaz à effet de serre par scopes



Le bilan carbone 2020 de Bouygues Telecom s'élève à 807k TCO₂e. 4 % des émissions correspondent à notre scope 1 et 2, c'est à dire les émissions dues à nos consommations d'énergie (électricité, fioul, gaz, carburant) et par nos émissions fugitives de fluides frigorigènes.

96 % des émissions correspondent à notre scope 3, avec 87 % portés par nos achats et investissements, 4 % à l'utilisation de nos équipements par les clients ainsi que leur fin de vie (scope 3b) et 5 % aux autres postes (déplacements de personnes, fret, déchets, véhicules de la flotte automobile, bâtiments administratifs, l'amont de l'énergie...)

Répartition des émissions de gaz à effet de serre par grands postes



L'exploitation des réseaux fixe et mobile de Bouygues Telecom représente le poste le plus significatif de sa consommation. Même si la consommation énergétique croît 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 et au nombre de clients en croissance exponentielle. En effet, la consommation d'énergie ramenée au trafic (au téraoctet transporté) des données sur cette même période a diminué de 29% entre 2019 et 2020.

Au moyen de l'installation de compteurs intelligents, Bouygues Telecom développe progressivement la mesure en temps réel de la consommation de ses sites. Sur le réseau mobile, plus de 8 000 sites sont équipés de ces compteurs (sur quelques 13 000 sites dont l'énergie est gérée en propre). 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, ou la mise en veille de certains équipements dans certaines zones géographiques lorsque le trafic est suffisamment

faible. 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 ».





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 2020, le déploiement du réseau de fibre optique s'est accéléré. Cette accélération se traduit par la révision à la hausse des objectifs de Bouygues Telecom qui passent de 22 millions à 27 millions de prises commercialisées pour 2022. Fin 2020, Bouygues Telecom possède près de 17,7 millions de prises FTTH, ce qui représente une hausse de 4 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, d'Orange et de SFR 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 se trouve ainsi au cœur de l'économie des territoires et favorise le recrutement local.



Accompagnement des start-up et PME

Enfin, Bouygues Telecom soutient l'innovation ouverte depuis 2009. Bouygues Telecom Initiatives, son accélérateur de start-up, a réalisé une centaine de projets de co-développement avec des start-up en une dizaine d'années. La moitié s'est transformée en partenariats avec quelques réussites emblématiques :

- | Recommerce : spécialiste du reconditionnement de smartphones haut de gamme, partenaire de Bouygues Telecom depuis dix ans sur la reprise et le recyclage.
- | Deepomatic : spécialiste de l'analyse d'image par intelligence artificielle, la start-up a développé pour Bouygues Telecom une solution de contrôle qualité basée sur les photos d'interventions des techniciens lors des installations FTTH.
- | Evina : start-up parisienne spécialisée dans la cybersécurité, Evina protège les acteurs des télécoms des transactions frauduleuses

De plus, Bouygues Telecom Initiatives a investi dans douze start-up.

Sur les populations riveraines ou locales

- | **Cf. rubrique page 44** « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonore et lumineuse ».
- | **Cf. rubrique page 60** « Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ».
- | **Cf. rubrique page 63** « 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

Bouygues Telecom s'inscrit de manière pérenne dans un processus de dialogue et de concertation avec les mairies. Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC) depuis 2006 – et partenaire de plusieurs associations d'élus –, c'est en travaillant au plus près des collectivités que les équipes de Bouygues Telecom, présentes sur l'ensemble du territoire, développent des perspectives innovantes pour les particuliers, les entreprises et les professionnels.

Depuis 2017, et conformément aux décrets d'application de la loi Abeille, Bouygues Telecom applique une logique de transparence continue en transmettant l'ensemble des informations liées à ses déploiements et aux modifications de ses sites existants dans un dossier d'information destiné aux mairies concernées, suivant les lignes directrices de l'État et de l'ANFR*.

* Agence Nationale des fréquences

Enfin, particulièrement conscient des enjeux de l'aménagement numérique des territoires moins denses,

Bouygues Telecom est intégré au programme « New Deal ». Cet accord, conclu entre l'État et les opérateurs en 2018, engage ces derniers à un certain nombre d'actions pour améliorer la couverture mobile sur tout le territoire, et plus particulièrement sur les zones mal couvertes. 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.

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.

L'année 2020 a été marquée pour Bouygues Telecom par de nombreux prix qui témoignent de sa volonté d'innover pour améliorer l'expérience et la satisfaction de ses clients :

- | Bouygues Telecom a reçu le « prix Excellence Client 2020 » décerné par L'Académie du Service, Ipsos et Trusteam Finance. Dans un marché concurrentiel et face à des attentes de plus en plus exigeantes de ses clients, Bouygues Telecom a créé une direction de l'expérience Clients et Collaborateurs. Elle conçoit, optimise et pilote la qualité des parcours clients mais également des parcours et des outils optimisés pour les collaborateurs, en intégrant

plus de qualité, de fluidité et d'intuitivité.

- | Bouygues Telecom a été reconnu en février 2020, meilleur opérateur Fixe et Mobile par une enquête menée par le magazine français 60 millions de consommateurs et éditée par l'Institut national de la consommation (INC).

- | En septembre, le magazine Relation Client a décerné le « CX Awards d'or 2020 », catégorie « Meilleure stratégie Data & Personnalisation », à Bouygues Telecom. Ce prix récompense notamment le service « Mon assistant Bbox », proposé à tous les clients de Bouygues Telecom et qui permet de gérer ou de dépanner la box du foyer en toute autonomie.

L'outil « Be progress », conçu en juillet 2018 pour optimiser les remontées des conseillers de clientèle ou de vente en contact direct avec les clients, permet de mieux contrôler la qualité de l'expérience client. Il rend possibles la remontée des insatisfactions et dysfonctionnements du parcours client, ainsi que le suivi de leur traitement de manière plus simple et collaborative.

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.

Grâce à ses conseillers de clientèle, Bouygues Telecom développe et accompagne l'expérience client digitale sur ses propres espaces (application Espace Client) mais également sur les réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter. Au travers de sa communauté, Bouygues Telecom assiste ses clients dans leur vie numérique sur son forum d'assistance.



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.

Les actions de partenariat ou de mécénat

Encourager l'implication des collaborateurs

La Fondation d'entreprise Bouygues Telecom compte 1 108 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet à des collaborateurs de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail (quatorze heures par an et par personne). La Fondation propose également un dispositif de soutien d'association(s) parrainée(s) par les collaborateurs et des clients de l'entreprise chaque année. En 2020, la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom a soutenu financièrement vingt-sept projets



associatifs qui mettent le numérique au service de la solidarité et de l'environnement, parrainés par des collaborateurs et des clients. Parmi ces projets, le comité-clients de Bouygues Telecom a élu trois projets « coups de cœur » (association Appel, association française d'agroforesterie, association Les Doigts qui Rêvent).

En avril 2020, pour répondre aux besoins des associations liés au confinement, a été mis en place un dispositif inédit : des missions solidaires à réaliser depuis chez soi. La plateforme de la Fondation Bouygues Telecom a été adaptée en urgence pour ouvrir une téléassistance dont le rôle est de faire coïncider les besoins exprimés par les associations avec les services offerts par les collaborateurs. Les missions proposées concernaient, par exemple, le maintien de lien social avec des personnes âgées isolées ou l'accompagnement d'associations autour de l'usage du numérique. Ainsi, 45 collaborateurs se sont mobilisés depuis avril 2020 auprès de 15 associations. Ce programme de volontariat digital, toujours en cours, continuera jusqu'à ce que les actions sur site soient à nouveau possibles.



**Dépenses de
mécénat en 2020^(a)**
975 000€

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

Favoriser le mécénat de compétence et les dons en nature (notamment pendant la crise Covid-19)

Bouygues Telecom a apporté son soutien aux Français pendant la pandémie grâce à différentes actions :

- | Un appel au don par SMS, pour la Croix-Rouge française. La mobilisation de ses clients s'est exprimée rapidement : en 24 h, plus de 200 000 euros ont été recueillis. À cette somme, 50 000 euros supplémentaires ont été offerts par la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom ;
- | le soutien à deux projets menés par la Fondation Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France dans des EHPAD et des hôpitaux : d'une part, la livraison de plateaux-repas de qualité aux personnels soignants et, d'autre part, le don de tablettes tactiles à 340 personnes fragiles et isolées afin qu'elles puissent rester en contact avec leurs familles. À cet effet, la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom a effectué un don de 100 000 euros ;
- | un don de 600 « 4G box » équipées de cartes Sim afin d'apporter une connexion internet sans délai dans les centres d'hébergement et les hôtels du Samu social d'Île-de-France. Ces « box » sont destinées aux personnes et aux familles hébergées en urgence et en confinement. Ces familles peuvent ainsi garder le lien avec leurs proches, se divertir et maintenir l'éducation des enfants grâce aux 300 000 Go de données inclus dans les « 4G box » fournies par Bouygues Telecom.

Partenariats académiques

Dans le cadre du "Spot" du groupe Bouygues, installé à l'École de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m² 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.

Bouygues Telecom a adapté en digital le format de 105 actions auprès de ses écoles partenaires pour s'adapter à la situation sanitaire : forums, cours, conférences ou encore visites digitales du Technopôle de Meudon-la-Forêt ont été organisés dans des écoles d'ingénieurs, de commerces ou universités.



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.

L'évaluation des fournisseurs et des sous-traitants

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.

En 2020, Bouygues Telecom a déroulé, comme chaque année, son plan d'audits RSE réalisés par son partenaire SGS dans les usines de fabrication de ses produits à la marque Bouygues Telecom. Il a poursuivi l'évaluation documentaire de ses fournisseurs actifs éligibles à l'aide de la plateforme EcoVadis. Il a aussi mieux pris en compte les notes RSE dans les appels d'offres à la suite de l'intégration, directement dans le système d'information Achats, d'une question sur la note EcoVadis.

Bouygues Telecom souhaite se prémunir contre le risque de violation des droits humains lié à l'approvisionnement de minerais dits « du conflit » pouvant entrer dans la fabrication de ses principaux produits. À cet effet, il a analysé les réponses aux courriers envoyés à ses principaux fournisseurs d'équipements électriques et électroniques relatifs à leur politique et à leurs



En 2020

**Total Dépenses
5 024 M€**

**Dépenses adressables
avec des critères RSE**

3 729 M€

**Dépenses adressées
avec des critères RSE**

3 729 M€

Soit +8,4 % par rapport à 2018

**Dépenses couvertes par
des évaluations RSE**

2 999 M€



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

340

(330 en 2020)

actions en faveur d'un approvisionnement responsable en minerais. Leurs actions consistent à mettre en œuvre des procédures en se référant au guide de l'OCDE sur le devoir de diligence pour des chaînes d'approvisionnement responsables en minerais provenant de zones de conflit ou à haut risque. À titre d'exemple, il s'est appuyé sur le modèle CMRT (Conflict Minerals Reporting Template) pour collecter les informations sur les pays d'origine des minerais et les fonderies/raffineries utilisées à travers leur chaîne d'approvisionnement ou le recours à des raffineries/fonderies conformes au standard RMAP (Responsible Minerals Assurance Process).

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.

Pour la deuxième année consécutive, le service RSE et la direction juridique ont animé ensemble le pilotage et les comités de vigilance. Le tour de table comprend les directions Achats, Ressources humaines et prévention santé, Affaires réglementaires et a été élargi à la direction Risques.

Le comité de pilotage transversal a permis d'échanger sur les différents risques. L'exercice de cartographie des risques partagé a favorisé une approche croisée au niveau de la cotation des risques. Enfin, les risques et actions de prévention ou d'atténuation ci-dessous ont été présentés au comité exécutif.

Le plan de vigilance de Bouygues Telecom avec les actions de prévention ou d'atténuation déployées ou poursuivies en 2020 face aux principaux risques identifiés 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.

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^(a) et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

En 2020, Bouygues Telecom a formé tous ses acheteurs aux achats solidaires. Il a été partenaire du salon « HandiHa », organisé par Handeco, pour identifier des leviers de développement des achats auprès du secteur du handicap.

(a) Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France.

Comportement responsable et respect des délais de paiement

Bouygues Telecom a élaboré depuis 2019 un plan de déploiement des huit lignes directrices « Achats responsables » proposées par le Groupe aux métiers pour faire progresser leur démarche. Il a ainsi pu sensibiliser tous ses acheteurs. En 2020, Bouygues Telecom a amorcé une démarche de décarbonation de ses activités en déclinaison de la stratégie Climat du Groupe. Des chantiers internes ont été lancés dans toute l'entreprise pour trouver des pistes de réduction de son empreinte carbone, dont une part significative dépend de ses achats et investissements. De premiers échanges ont eu lieu avec les fournisseurs à ce sujet. La direction des achats a mené en parallèle un chantier visant à définir les critères RSE à intégrer aux appels d'offres. Les propositions viendront alimenter la démarche d'implication

des fournisseurs dans la politique de décarbonation définie par Bouygues Telecom. Celle-ci prendra son essor à partir de 2021.

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

Pour soulager la trésorerie de ses fournisseurs TPE et PME et ce, pendant les deux mois de confinement du premier semestre 2020 liés à la Covid-19, Bouygues Telecom a payé comptant leurs factures, sans attendre le délai légal de paiement. Cette mesure de solidarité a pu atteindre 100 millions d'euros.

Bouygues Telecom utilise pour le déploiement de ses réseaux (fixe, mobile, transport) des entreprises qui ont une empreinte régionale forte.

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 73 « La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux ».

Pratiques responsables

Ethique et actions engagées pour prévenir la corruption

Prévention et formation

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 2020, Bouygues Telecom a poursuivi les actions de formation déployées au cours des deux dernières années. Les formations en ligne lancées en 2018 se sont poursuivies en 2019 et en 2020, augmentant ainsi le nombre de collaborateurs formés et sensibilisés en matière d'éthique. Au total, sur 8 000 collaborateurs, 4 928 collaborateurs ont suivi le module « Lutte contre la corruption ». Les modules de formation en ligne ont été reconduits pour les collaborateurs ne les ayant pas réalisés et/ou terminés. Le système de relance a été revu pour permettre une diffusion plus large et impliquer les managers dans le suivi de ces formations par leurs collaborateurs. En complément, deux sessions de formation spécifiques, sous forme de classes virtuelles, ont été dispensées aux collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption en raison de leur activité. En 2020, 156 collaborateurs ont été identifiés pour suivre ces sessions organisées selon un format interactif intégrant des cas adaptés aux activités des télécoms. Ces sessions vont se poursuivre en 2021 auprès d'un public ciblé. La responsable de l'éthique et la direction Compliance sont également intervenues en 2020 auprès de la direction générale, des différentes directions de l'entreprise et des filiales. Ces interventions ont notamment porté sur la mise en place de la politique « Cadeaux et invitations » du Groupe, le processus encadrant les actions de mécénat et sponsoring ainsi que la mise en avant de la plateforme d'alerte du Groupe. Ces sujets ont également fait l'objet d'une communication plus large de la responsable de l'éthique sur l'Intranet de l'entreprise.

Enfin, des formations sur l'éthique et la prévention des risques de corruption ont été réalisées en fin d'année au sein des entités récemment acquises par Bouygues Telecom (ensemble des managers de 1913 ^(a) et de Keyyo ^(b)).

(a) 1913 est une filiale de Bouygues Telecom dont l'activité est consacrée aux entreprises, principalement PME et ETI.

(b) Keyyo, filiale de Bouygues Telecom, est spécialisée dans les solutions pour les PME et TPE.

Dispositif d'alerte professionnel

Les actions de sensibilisation se sont poursuivies en 2020 dans le prolongement des actions déjà réalisées pour faire connaître le programme de conformité Anti-corruption et, plus particulièrement, la plateforme d'alerte professionnelle. Les vidéos conçues à cet effet ont été diffusées régulièrement sur différents supports internes,

notamment au moyen d'un affichage dynamique sur tous les écrans présents dans les locaux des différents sites de l'entreprise et sur le site intranet de l'entreprise. Par ailleurs, le référencement de la plateforme d'alerte a été renforcé pour lui donner davantage de visibilité (augmentation du nombre de mots clés pour faciliter l'accès à la plateforme).

Le groupe Bouygues a créé une plateforme en ligne réservée au signalement des faits constitutifs d'une infraction et/ou d'une violation des programmes de conformité du Groupe. Cette plateforme, accessible par tous les Métiers, prend la forme d'un site internet (<https://alertegroupe.bouygues.com/>). Celui-ci permet ainsi à tout collaborateur (interne, externe ou occasionnel) de signaler un manquement en se connectant à l'aide d'un mot de passe et d'un identifiant. L'auteur du signalement doit agir de manière désintéressée, de bonne foi et avoir eu personnellement connaissance des faits rapportés. Il peut choisir de transmettre son alerte au responsable de l'éthique du métier ou, s'il estime que les faits dépassent le cadre du métier, au responsable de l'éthique du Groupe. Ces derniers sont astreints à une obligation renforcée de confidentialité.

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 réduire la fracture 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.

Celui-ci oblige les opérateurs à équiper en 4G 75 % de leurs sites mobiles existants situés dans les zones du territoire où la couverture mobile est insuffisante, notamment dans les zones dites « blanches », avant le 31 décembre 2020. Le déploiement de la 4G est d'autant plus important que le besoin d'une bonne connectivité pour tous, dans tous les territoires, a été mis en évidence pendant la période de confinement traversée par les Français. Bouygues Telecom a atteint cet objectif en avance, dès le 5 novembre 2020. Malgré la période complexe de crise sanitaire et les mois de confinement qui ont ralenti les déploiements des opérateurs, les équipes Réseau de Bouygues Telecom se sont mobilisées pour apporter la 4G dans les territoires ruraux. Pour que certains des sites télécoms puissent être mis en service au plus vite, des groupes électrogènes ont été utilisés de façon temporaire. Ainsi, les populations nouvellement couvertes en 4G ont immédiatement pu bénéficier du service et rester en contact avec leurs proches. Ce résultat confirme l'engagement auprès de tous les territoires de Bouygues Telecom, opérateur n° 1 en zones rurales



depuis 2018. L'opérateur des territoires propose désormais la qualité et la puissance de son réseau 4G à plus de 99 % de la population métropolitaine. Au niveau national, Bouygues Telecom se positionne deuxième au classement de la qualité de son réseau dans les grandes villes, sur les axes de transports et dans les lieux touristiques.

Afin d'étudier de nouveaux usages, le groupe Bouygues a créé un "accélérateur 5G" qui regroupe tous ses projets dans les domaines de la mobilité, la ville, le bâtiment et le divertissement intelligents, dans lesquels il est particulièrement actif. Bouygues Telecom a mené des premiers tests 5G en conditions réelles en juillet 2018 à Bordeaux et en janvier 2019 à Lyon. Il continue d'étendre la cinquième génération de technologie mobile en déployant régulièrement de nouveaux sites 5G, dans le cadre de ses autorisations d'expérimentations délivrées par l'Arcep. En octobre 2020, Bouygues Telecom a obtenu un bloc de 70 MHz de fréquences 3,5 GHz, qui servira à déployer la 5G, multipliant ainsi par deux son patrimoine de fréquences. La 5G permettra, dans un premier temps, d'accompagner la croissance forte des usages et, par la suite, la création de nouveaux services au bénéfice de la société et de l'industrie. Depuis 2019, Bouygues Telecom a lancé son service « Internet Garanti », 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.

De plus, en juin, la RATP, Île-de-France Mobilités et les opérateurs mobiles ont annoncé que 100 % des réseaux Métro et RER sont désormais couverts en haut débit mobile. La couverture en 4G de plus de 300 stations souterraines et des tunnels a nécessité d'importants travaux, souvent réalisés de nuit. Au total, 300 kilomètres de câbles, 280 locaux techniques et 321 sites télécoms (mutualisés pour les quatre opérateurs) ont été installés dans des lieux parfois exigus et centenaires.

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.

| Cf. rubrique page 60 « Impacts socio-économiques sur les territoires », « En matière d'emploi et de développement local », Déploiement de la fibre optique

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

Depuis 2005, Bouygues Telecom se mobilise pour favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux services de communications électroniques, à travers :

- | la mise à disposition en braille et en caractères agrandis des documents d'information et de facturation ;
- | le service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes ;
- | l'accessibilité de ses services de téléphonie et de communications interpersonnelles aux personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou aphasiques, depuis 2018. 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. Durant le confinement, le nombre d'heures de communication a été doublé pour leur permettre de garder le contact avec leurs proches et les professionnels de santé pendant cette période inédite ; et



- | le 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 produits et services. L'application « B.tv » qui permet de regarder une centaine de chaînes de télévision et le nouveau menu de la Bbox ont évolué grâce à ces échanges avec les principaux intéressés et à la prise en compte de leurs remarques et suggestions. L'amélioration du graphisme et de la vocalisation de ces services permet une utilisation plus ergonomique et aisée.

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 a contribué en 2020 à la mise à jour du dépliant Mon mobile et ma santé de la Fédération française des télécoms (FFT) afin de prendre en compte les nouvelles dispositions réglementaires relatives à l'affichage du débit d'absorption spécifique (DAS) des équipements radioélectriques. La nouvelle version du dépliant est diffusée à l'ensemble des nouveaux clients et en cas de changement de carte Sim.

Par ailleurs, les DAS à la tête, au tronc et aux membres des équipements radioélectriques ont été affichés dans l'ensemble des canaux de distribution de Bouygues Telecom et dans ses publicités où figurent un équipement radioélectrique. 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 »).

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^(a) 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^(b), 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.

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.

| Bouygues Telecom a poursuivi en 2020 les actions mises en place depuis l'entrée en vigueur du RGPD, notamment par la généralisation des comités de gouvernance tant au sein de Bouygues Telecom que dans ses filiales. Ceci s'est aussi concrétisé par la mise en place d'un processus assurant la mise à jour régulière de la documentation de l'entreprise. Bouygues Telecom a par ailleurs mené des campagnes de sensibilisation sur les enjeux de la protection des données. Ses collaborateurs



(au travers d'un module de formation en ligne obligatoire sur les traitements de données) et ses clients (auprès desquels Bouygues Telecom effectue des campagnes de sensibilisation contre le hameçonnage) étaient visés.

| Bouygues Telecom a également déployé en 2020 des plateformes de gestion du consentement (Consent Management Platform) en vue d'assurer la robustesse des consentements collectés et de faciliter les choix de ses clients.

| Bouygues Telecom a enfin poursuivi les projets de sécurisation de son système d'information tout en renforçant ses moyens de détection.

(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 2019, 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 notamment mis en place une campagne média et la distribution d'un guide des bonnes pratiques numériques pour les enfants et les parents, disponible dans ses boutiques.

| En 2020, Bouygues Telecom poursuit ses actions pour accompagner les parents et protéger les mineurs dans leur vie digitale en proposant des nouveaux contenus utiles au parent. Un dossier intitulé « Enfants et usages du digital : on vous accompagne », disponible sur le site de Bouygues Telecom, offre des conseils pratiques pour prévenir les risques numériques sur des sujets tels que les réseaux sociaux, le cyberharcèlement ou encore le bon emploi des écrans.

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 36** « Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) »

| **Cf. rubrique page 77** « Accessibilité des offres et des services »



**on est fait pour
être ensemble**

