



RAPPORT RSE 2021

# Informations sociales, environnementales et sociétales

**on est fait pour  
être ensemble**



# Edito

Dans un contexte où le numérique est devenu indispensable et la transition climatique revêt plus que jamais un caractère impérieux, chez Bouygues Telecom nous souhaitons contribuer à inventer un numérique plus durable répondant aux nouveaux défis écologiques et sociétaux. Lancée en 2003, notre démarche Développement durable Bouygues Telecom vise à allier l'amélioration de l'accès à un numérique de qualité pour tous et la maîtrise des impacts liés à notre activité.

Nos clients, nos collaborateurs, nos investisseurs et l'ensemble de nos parties-prenantes nous demandent d'être de plus en plus transparents et engagés.

Nos actions sont le résultat d'un travail mené depuis plusieurs années avec l'ensemble des équipes de l'entreprise, qui se coordonnent et se mobilisent pour faire de Bouygues Telecom un opérateur responsable et engagé.

Nous sommes fières de vous faire découvrir dans ce document nos actions RSE\*.

Un numérique plus responsable nous n'y arriverons qu'ensemble.

Les données traitées dans le cadre de ce rapport concernent Bouygues Telecom et ses filiales. Les périodes de reporting considérées vont du 1er janvier au 31 décembre 2021 en ce qui concerne les engagements sociaux<sup>(a)</sup>, et du 1er octobre 2020 au 30 septembre 2021 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. Les informations Bouygues Telecom sont extraites du Document d'Enregistrement Universel Bouygues 2021.

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

# Sommaire

<b>1. Bien être de nos collaborateurs</b>	<b>  09</b>
Nos collaborateurs, première richesse de Bouygues Telecom	10
Organisation du travail adaptée et évolutive	18
Dialogue social	21
Protection de la santé et sécurité	24
Développer le potentiel humain	30
Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	32
Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	38
<b>2. Réduction de notre empreinte environnementale</b>	<b>  41</b>
Notre démarche environnement	42
Limitation des pollutions	48
Economie circulaire	49
Lutte contre le changement climatique	60
Protection de la biodiversité	65
<b>3. Numérique plus responsable</b>	<b>  67</b>
Notre impact sur les territoires	68
Echanger avec nos parties prenantes	71
Achats responsables	78
Renforcer nos pratiques responsables	84
En faveur des droits de l'homme	98

# On est fait pour être ensemble

Depuis 25 ans, chez Bouygues Telecom nous faisons grandir les relations humaines grâce au meilleur de la technologie. Acteur majeur des télécoms en France, nous proposons des réseaux et des offres de qualité, adaptés aux besoins de nos 26 millions de clients. Avec nos 10 000 collaboratrices et collaborateurs, qui sont de véritables artisans du lien humain, nous avons à cœur de mettre notre savoir-faire au service des relations humaines.

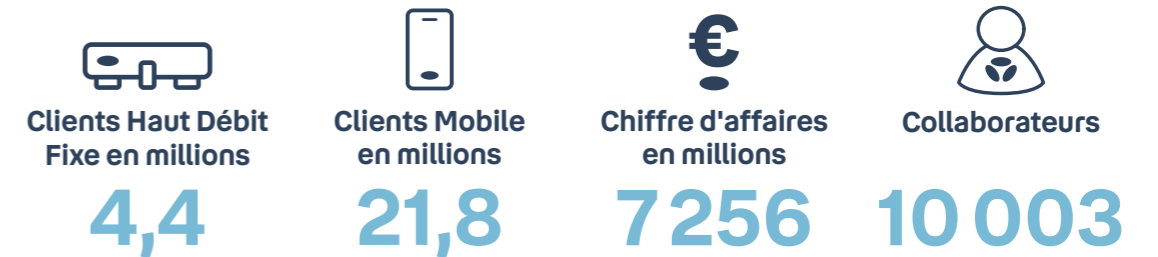
Alors que les modes de consommation changent, nous souhaitons plus que jamais accompagner cette évolution et répondre aux attentes et aux nouveaux usages de nos clients.

Notre volonté, à l'horizon 2026, est d'accélérer cette croissance à la fois rentable et durable. C'est pourquoi, après avoir pris des engagements ambitieux en faveur du climat, nous avons présenté notre plan stratégique et nos objectifs Ambition 2026.

« Nous avons un rôle de moteur à jouer sur ce sujet vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos parties prenantes, et plus globalement vis-à-vis des générations futures et de la société en général. »

**Richard Viel, Directeur Général de Bouygues Telecom**

## Chiffres clés de Bouygues Telecom



### Couverture sur le territoire



### Accompagner nos clients particuliers



### Nos services aux entreprises et collectivités



## Chez Bouygues Telecom, notre démarche RSE repose sur 4 piliers...



### Pour un numérique positif pour la planète

- ✓ Installations plus efficaces énergétiquement et moins carbonées.
- ✓ Produits et services plus durables.
- ✓ Des usages plus responsables.



### Pour un numérique responsable pour tous

- ✓ Accessibilité et performance de nos services et produits.
- ✓ Accompagnement des clients dans leur vie numérique.



### Pour le bien-être de nos collaborateurs

- ✓ Sécurité et santé de nos collaborateurs.
- ✓ Formation et développement professionnel.
- ✓ Diversité et égalité des chances.



### Dans le respect d'un cadre éthique ouvert à nos parties prenantes

- ✓ Pilotage des affaires dans le respect des droits de nos parties prenantes.
- ✓ Innovation responsable co-construite avec nos clients et partenaires.





**1**

**Bien être de nos  
collaborateurs**

# Nos 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

### Effectifs par zone géographique au 31/12/2021<sup>(a)</sup>

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

Hausse des effectifs (+ 4,7 %) liée à l'augmentation de l'activité et à l'accompagnement du déploiement de la fibre et de la 5G.



### Répartition femme/homme

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



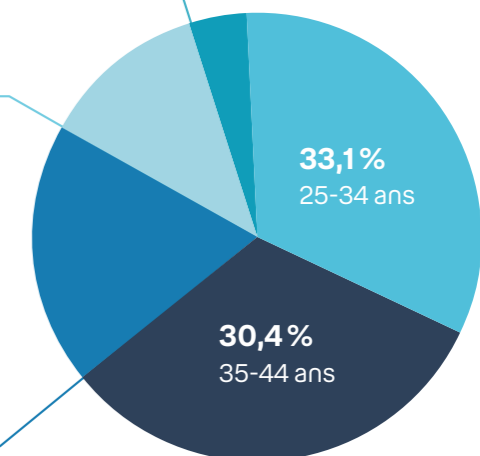
### Répartition des effectifs par tranche d'âge

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

4,4 %  
55 ans et +

11,4 %  
Moins de 25 ans

20,7 %  
45-54 ans



### Ancienneté moyenne dans le groupe des collaborateurs

7,8 ans



**Recrutements  
externes par statut  
en 2021**

**2691**

1953 Etam

738 Cadres

208 International



**Départs  
(y compris CDD)  
en 2021**

**2464**

## 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.

Afin d'accompagner cette évolution, l'équipe Talent Acquisition accompagne les équipes RH, opérationnels sur des recrutements des compétences en situation de pénurie (sécurité, développement, architecture SI et réseau, radio et FTTH, plateformes de services, marketing et digital, etc.). Cette équipe déploie 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.).

Bouygues Telecom continue de mener une démarche dynamique d'accueil de stagiaires et d'alternants dans tous les métiers de l'entreprise.

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, Byoungest proposée (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 2021, 53% 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. Ce sont plus de 170 actions auprès

de ses écoles partenaires qui ont été réalisées en 2021 : 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.

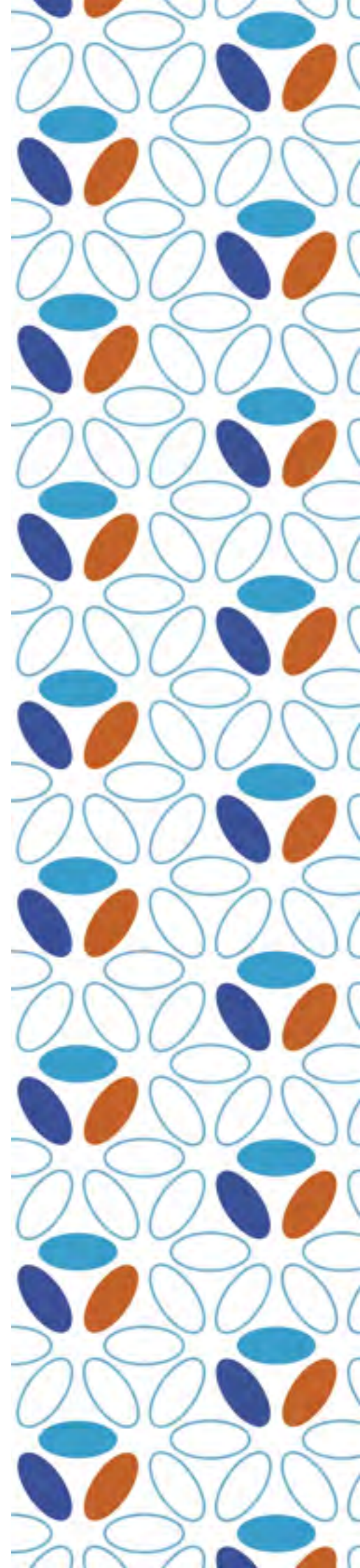
Deux partenariats d'envergure ont également été initiés via le parrainage de 2 promotions entrantes d'étudiants ingénieurs.

Le premier avec l'EFREI, mené par Olivier HEITZ et l'équipe relations écoles visant à développer notre visibilité auprès des étudiants actuellement en première année d'école d'ingénieur. L'EFREI est une école d'ingénieur dans laquelle les étudiants peuvent se spécialiser en Business Intelligence, Digital transformation, Software Engineering, Cybersécurité des SI, Cybersécurité infrastructure et logiciel, Network Cloud, VR, Big Data.

Le second parrainage concerne, quant à lui, les étudiants actuellement en première année du programme grande école de Telecom Paris. Le parrainage est mené par Jean-Paul ARZEL et devrait nous permettre d'augmenter nos recrutements auprès de cette population en dernière année. Les étudiants peuvent choisir entre plusieurs options : 3D, grandes infrastructures du numérique, intégration circuits et objets communicants, IA, management de l'innovation, quantum, science des données, sécurité des réseaux et infrastructures informatiques, systèmes embarqués.

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

En 2021, la marque employeur de Bouygues Telecom se réinvente afin de refléter la mission de l'entreprise "faire grandir les relations humaines". Un travail de fond sur la marque employeur a donné lieu à une nouvelle campagne marque employeur lancée au mois de septembre basée sur 2 piliers : l'utilité métier et l'humain. Nos communications s'attachent à transmettre les spécificités de l'expérience collaborateur et des métiers que Bouygues Telecom propose. Notre présence très dynamique sur les réseaux sociaux mettant en valeur, notre actualité, nos collaborateurs et une vue "de l'intérieur" de Bouygues Telecom nous a permis d'atteindre 112100 abonnés en 2021 et un taux d'engagement en croissance constante (9,50% en 2021 vs 6,73% en 2020).



## Intégrer les nouveaux collaborateurs

Depuis 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 parcours d'intégration digital a également été lancé en 2021, à travers la plateforme Workelo, retenue dans le cadre d'un appel d'offre. Ce parcours 100% digital permet aux nouveaux collaborateurs de vivre une expérience d'intégration fluide et facilitée avant même leur arrivée, pour laisser plus de place ensuite 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<sup>ème</sup> mois, de primes variables (bonus annuel, autres primes liées à l'organisation du travail...). Ce dispositif de rémunération globale est complété par divers avantages sociaux (couvertures Retraite, Santé et Prévoyance, offre mobile collaborateur, indemnité transport...).

Depuis 2007, Bouygues Telecom adresse à ses collaborateurs en mai de chaque année, un Bilan de Rémunération Globale qui synthétise pour chacun l'ensemble des sources de revenu directes

ou indirectes et prestations mises en oeuvre par Bouygues Telecom ou le Groupe (13<sup>ème</sup> 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 décembre 2021 une nouvelle campagne de formations de sensibilisation à la rémunération a été menée auprès des nouveaux 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 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. Cette année un premier niveau de restitution a été mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs sur le SharePoint interne rémunération avec toujours pour objectif de communiquer de manière claire et transparente sur la détermination de la valeur marché qui est un élément important de notre politique de rémunération et d'expliquer la méthodologie, les grands résultats obtenus et des outils permettant aux collaborateurs de se positionner par rapport à ce marché externe.

Pour aider les collaborateurs dans le maintien du pouvoir d'achat, deux dispositifs d'aide ont été versés dès le mois de décembre 2021.

D'abord, une augmentation de 2% du salaire de base négociés avec les partenaires sociaux pour les collaborateurs en CDI dont le



**Salaires annuels bruts moyens en France, par statut (effectifs actifs permanents) en 2021**

**62 193€**

**Cadres**

**27 615€**

**Etam\***

\* Y compris conseillers de clientèle.





salaires de base est inférieur à 2500 €. Ensuite une indemnité inflation de 100 € accordée par l'Etat a été elle aussi versée en décembre aux collaborateurs (apprentis et contrats de professionnalisation compris) ayant gagné moins de 2 000 € net au mois d'octobre 2021.

### Favoriser la mobilité professionnelle

Bouygues Telecom encourage la mobilité professionnelle qui s'inscrit tout naturellement dans sa mission d'entreprise « Faire grandir les relations humaines ». La mobilité interne permet en effet de diffuser une culture de partage et le développement des compétences, de créer un environnement d'apprentissage continu et de favoriser la croissance professionnelle de ses collaboratrices et collaborateurs.

L'accompagnement des collaborateurs a été renforcé en juin 2021 par la mise en ligne d'un espace dédié à la mobilité interne. Cet espace a pour objectif de réunir l'ensemble des informations relatives à la mobilité interne (politique de mobilité de Bouygues Telecom, charte du Groupe Bouygues,...). Il permet l'accès aux offres d'emploi disponibles au sein du Groupe Bouygues Telecom et également aux offres du Groupe Bouygues, via le portail Moby clic. On y retrouve également les différents outils d'accompagnement, le référentiel des métiers et compétences de Bouygues Telecom et des vidéos témoignages. Enfin, une infographie reprend les principales étapes d'un processus de mobilité interne.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a reconduit dans les entretiens de performance 2021-2022, la règle de mobilité 3-6-9, qui vise à faire évoluer ses collaborateurs cadres tous les 3, 6 ou 9 ans selon leur expérience, avec un objectif de 70 % de parcours de carrière conformes à ces bonnes pratiques.

# 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 5 300 collaborateurs,



soit près de 90% 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.



Nombre d'heures travaillées en 2021

**14 986 279**

## Absentéisme

**6 598**

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].



# Dialogue social

**Organisation du dialogue social, notamment procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci. Les prochaines élections auront lieu en 2022 et 2023.**

Le taux de participation aux élections CSE, CE et DUP a augmenté 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.

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

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



**Taux de participation  
aux dernières  
élections  
professionnelles  
CSE\*, (1<sup>er</sup> tour  
titulaires)**

**76,4%**

\* Comité social et économique

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

## Bilan des accords collectifs

Outre la négociation annuelle obligatoire, Bouygues Telecom, a signé plusieurs accords en 2019 (pour une durée de 4 ans), qui continuent de porter leurs effets sur 2021, 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.

**Afin de tenir compte 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.**



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

**26**

(a) Négociation annuelle obligatoire



# Protection de la santé et sécurité



## 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 par 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. 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 rentre dans le cadre de l'accord télétravail et du « Pacte Travailler Ensemble » ce qui 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 des formations, tutoriaux, communautés, etc. afin que ce mode d'organisation soit un succès collectif.

## 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 rentre dans le cadre de l'accord télétravail et du « Pacte Travailler Ensemble » ce qui 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 des 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'une équipe infirmière en entreprise et d'assistant(e) des services sociaux 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 tel que le 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.

Bouygues Telecom met en place des actions sur le milieu du travail pour accompagner le pacte « Travailler ensemble », notamment sur les sujets d'ergonomie, d'équilibre vie professionnelle vie personnelle, la prévention des risques liés à la sédentarité, 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. De plus, les sites de Bouygues Telecom disposent d'une salle de sports et d'une cosy room qui contribuent également à favoriser le bien-être au travail et l'équilibre de vie.



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

6,41

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

0,440

Maladie professionnelle reconnue

1

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 2021.

(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.



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

- | La prévention (programmes de coaching contre le mal de dos, le tabagisme, le stress, etc.);
- | l'accès aux soins des salariés et de leur famille par un service de téléconsultation médicale accessible en France et à l'international, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (consultation gratuite);
- | l'accès à un service en ligne (deuxiemeavis.fr) 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.). Bouygues Telecom a mis en place des conférences téléphoniques sur divers sujets (ergonomie en télétravail, maintien des activités physiques, interview du psychologue du travail, 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.

Bouygues Telecom en collaboration avec l'équipe infirmière a également proposé à ses collaborateurs, sur la base du volontariat, des sessions de vaccination contre la COVID-19 mais aussi comme chaque année des sessions de vaccination contre la grippe.

**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 menées 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

Bouygues Telecom continue de renforcer 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, une offre de formation digitale diversifiée sur sa plateforme de e-learning Ecampus. Cette offre permet de se former selon le rythme et les besoins des collaborateurs et ce tout au long de l'année.

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.

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 experts métiers pour les faire participer aux ingénieries de formation dans le cadre de programmes de management et de transformation.

### Sensibiliser à la transformation numérique

Bouygues Telecom continue d'investir dans sa plateforme de Learning Management System « e-campus ».

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.

Ce dispositif est complété par la mise en place du « learning lab » qui offre un accompagnement méthodologique aux créateurs de contenu de formation interne. Le hub de formateurs internes a été également créé fin 2020 pour animer cette communauté.

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 2021, Bouygues Telecom a virtualisé 35 % 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 87 % des managers de proximité, ont pu bénéficier d'un nouveau format innovant pour appréhender au mieux le management à distance ou hybride.



Nouveaux contrats d'apprentissage

198

Nouveaux contrats de professionnalisation

342



Nombre de collaborateurs formés

6 576

Nombre de jours de formation

30 533



# Promouvoir la diversité et l'égalité des chances



*“Ce que l'on fait aujourd'hui pour les femmes, on le fait au service de la mixité, donc de la diversité, et c'est ce qui va nous permettre de cheminer progressivement vers cette notion plus large de l'inclusion”*

Sandrine Brissart, Directrice des Ressources Humaines.

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

En 2021, Bouygues Telecom a poursuivi une politique active en faveur de la mixité, en s'appuyant notamment sur le réseau féminin des « Bouygt'Elles », lancé en 2011 à l'occasion du programme « Femmes et management », pour augmenter la représentativité des femmes dans les instances les plus élevées de l'entreprise.

Chez Bouygues Telecom, la représentation des femmes dans le comité de direction générale de l'entreprise est de 41 % à fin 2021.

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

L'application de la règle de promouvoir autant de femmes que d'hommes aux qualifications « chef de service et plus » a permis d'atteindre le chiffre de 31,2% de femmes « chefs de service et plus » pour un objectif de 30 % fixé à fin 2021.

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. En 2021, 25% de femmes ont été recrutées dans les métiers techniques (filiales telecom, IT et sécurité).

Afin de développer l'attractivité des filières techniques auprès du public féminin et de favoriser l'égalité femmes-hommes dans le monde professionnel, Bouygues Telecom organise, avec le réseau féminin « Bouygt'Elles », les journées Girls@tec depuis 7 ans. En 2021, le partenariat avec l'association « Elles Bougent » s'est poursuivi afin d'encourager les filles de collèges (3<sup>e</sup>), lycées ou poursuivant des études supérieures, à s'orienter vers des métiers



**Index égalité  
femmes / hommes**  
**98 / 100**

techniques, technologiques et scientifiques.

Bouygues Telecom développe également des programmes de mentoring en interne et avec le Groupe. Au cours de l'année 2021, 45 femmes ont pu bénéficier d'un accompagnement dans leur carrière et le développement de 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 organiser une « Semaine de la mixité » et ainsi proposer des ateliers et conférences de sensibilisation. Bouygues Telecom a également renouvelé sa participation au Women's Forum en novembre 2021, permettant à 15 collaboratrices et 5 collaborateurs d'échanger et de participer à des conférences autour de thématiques pour construire une économie plus mixte.

En octobre 2021, le réseau féminin « Bouygt'Elles » a réitéré sa participation à la course caritative solidaire « Odyssea » 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.

L'ensemble des actions mises en place par Bouygues Telecom ont permis d'atteindre la note de 98/100 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<sup>ème</sup> accord handicap, pour une durée de 5 ans, renouvelant ainsi ses engagements en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

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 les forums 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.

Lors de la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » (SEEPH), Bouygues Telecom a sensibilisé l'ensemble des collaborateurs en proposant plusieurs actions : une conférence du para-athlète Trésor Makunda, sponsorisé par Bouygues Telecom en 2021 ; des marchés solidaires sur les différents sites de

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

**420 k€**

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



**Collaborateurs en  
situation de handicap  
à fin 2021**

**312**

**Collaborateurs en  
situation de handicap  
recrutés en 2021**

**22**

Bouygues Telecom ; la participation à l'initiative Duoday ; une vidéo de collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap pour sensibiliser à la reconnaissance de travailleur handicapé ; un quiz en ligne sur « quel collègue [handi-accueillant] êtes-vous ? ».

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 en 2020 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". En 2021, deux « Diversi'talks » ont accueilli Matthieu Lassagne, coach de HPI, qui est intervenu sur la neuro-diversité, et Trésor Makunda, athlète en para-athlétisme, qui est venu présenter son parcours et ses convictions.

Pour sensibiliser davantage les collaboratrices et collaborateurs à la diversité et l'inclusion, une nouvelle communauté Teams « Diversité & inclusion » a vu le jour en 2021. Elle permet de communiquer et sensibiliser largement sur l'ensemble des thématiques de la diversité et de recueillir les questions, témoignages et avis des collaborateurs de l'entreprise.

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 des 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 2021.

*"Quand on arrive à faire travailler ensemble des personnalités différentes, on décide beaucoup mieux"*

**Benoît Torloting, Directeur Général Bouygues Telecom**



# 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 21 « Dialogue social ».
- | 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 32 « 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 79 « 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

**Réduction de  
notre empreinte  
environnementale**