

# 2

## Réduction de notre empreinte environnementale

# Notre démarche d'environnement

## L'organisation de Bouygues Telecom pour prendre en compte les questions environnementales

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. En 2020 et 2021, 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 ses 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®).

\* Afin de faciliter le calcul des émissions de gaz à effet de serre issues de l'activité d'une entreprise, une catégorisation en 3 scopes existe.  
 Scope 1 : Gaz, fluides frigorigènes (climatisation), fuel (groupes électrogènes), carburant pour la flotte de véhicules  
 Scope 2 : Consommation d'électricité du réseau, des datacenter, des sites administratifs, clubs RCBT (boutiques)  
 Scope 3 : Investissements réseau, achats des produits à vendre aux clients (mobiles etc.), leur utilisation (consommation électrique des mobiles), transport des marchandises, les prestations, les box mises à disposition, les déplacements des collaborateurs...

## 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 page suivante). 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 (scope 3)
- | 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 entreprises du secteur des technologies de l'information et de la communication pour le scope 1 et 2 au niveau de la GSMA\*\*, ainsi qu'une approche Well Below pour le scope 3.

*"La transition climatique revêt désormais un caractère impérieux et nous avons décidé d'engager Bouygues Telecom dans la voie d'une réduction massive de son empreinte environnementale pour respecter, notamment, les termes de l'Accord de Paris sur le climat."*

**Richard Viel, Président de Bouygues Telecom**

### 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 (scope 3)



**>50%**

d'énergies renouvelables

\*\* 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 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.
- #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

En 2021, Bouygues Telecom a continué de déployer « La Fresque du Climat » : plus de 550 collaborateurs ont été sensibilisés. Bouygues Telecom a renforcé la sensibilisation de ses collaborateurs en engageant des actions de formation :

- | à l'application de l'écoconception (formation en ligne ouverte à tous les collaborateurs) ;
- | et aux enjeux climatiques, adaptée aux acheteurs (webinaire).

De plus, 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.

Bouygues Telecom a lancé « Mon empreinte Smartphone », application disponible gratuitement sur l'App Store et Google Play Store. Elle permet à tous, clients ou non de Bouygues Telecom, de connaître les détails de leur consommation de données en 4G/5G mais aussi en WiFi, et leur équivalent en grammes de CO<sub>2</sub>. Elle fournit également des équivalences explicites de consommation et prodigue astuces et écogestes pour apprendre à réduire progressivement son impact environnemental au quotidien. La possibilité de personnaliser ses objectifs permet à ce titre de rendre l'expérience plus ludique pour inciter le plus grand nombre à s'approprier l'outil. L'application « Mon empreinte Smartphone » a été téléchargée plus de 42 000 fois (au 7 janvier 2022).

*" En mettant gracieusement à disposition de tous les Français cet outil complet, Bouygues Telecom joue pleinement son rôle d'opérateur responsable. Nous avons le devoir vis-à-vis de nos clients, mais aussi de nos prospects, d'être transparent sur la réalité environnementale de leur vie numérique. Avec Mon empreinte smartphone, nous espérons les amener de façon agréable et non-culpabilisante à plus de sobriété numérique. "*

**Anthony Colombani, Directeur Corporate de Bouygues Telecom**

Bouygues Telecom a continué de sensibiliser ses clients à l'impact et aux écogestes numériques par des articles et newsletters.

L'opérateur a également mené des opérations de sensibilisation à la réparation, au recyclage et à la reprise dans le cadre de son programme « Solutions Smartphone Durable ».

## 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.



# Limitation des pollutions

## 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).

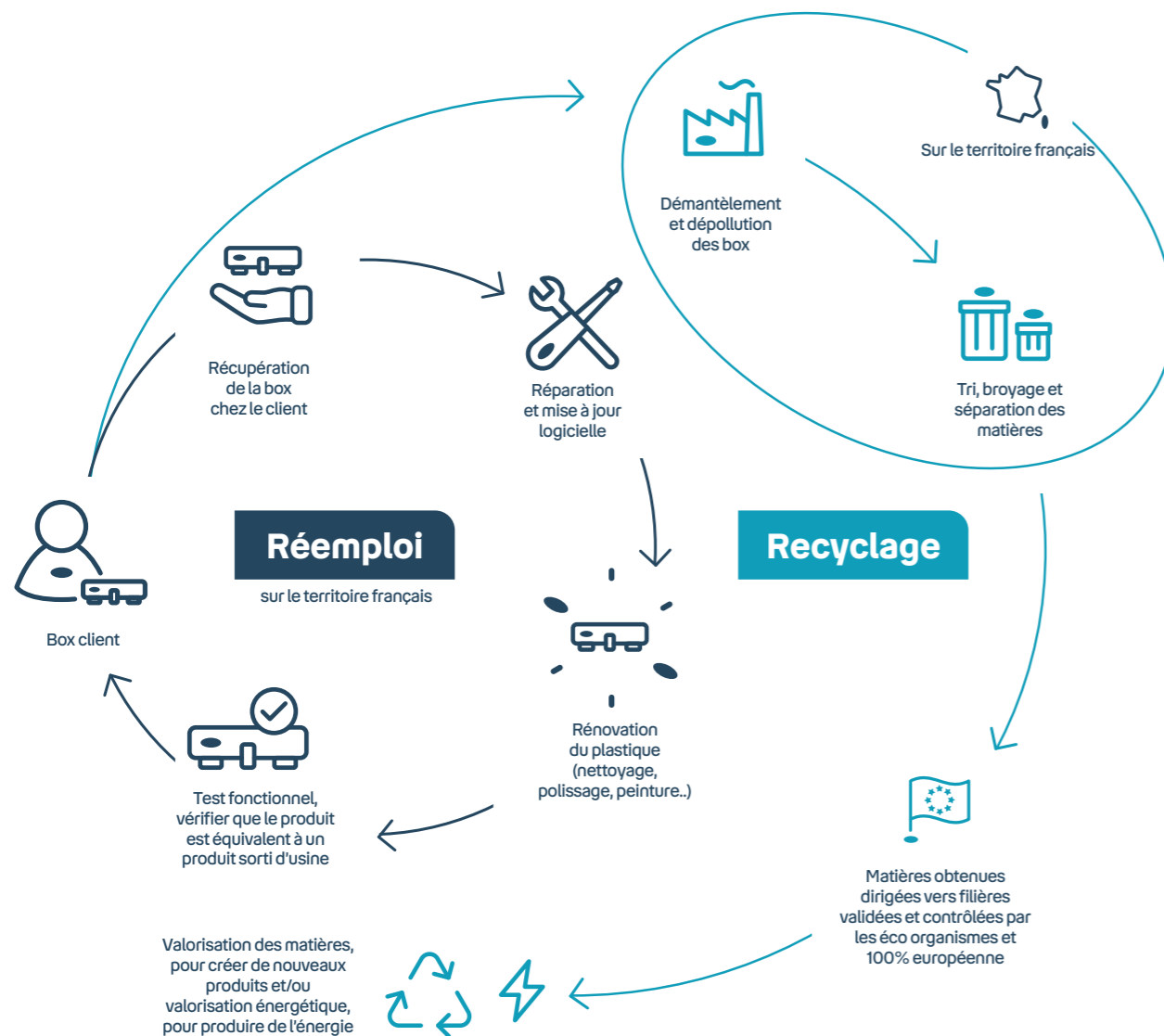
## Réutilisation et recyclage des équipements télécoms

Bouygues Telecom a mis en place un processus pour allonger au maximum la durée de vie de ses équipements et pour améliorer leur valorisation en fin de vie, notamment par une politique de préemption de ses équipements télécoms et des data centers qui ne sont plus utilisés sur leur site d'origine. Ainsi, lorsque l'opérateur est amené à démanteler des sites, il réalise d'abord une analyse fine des équipements concernés afin de privilégier leur réutilisation. S'ils ne sont pas réutilisés, les équipements sont revendus après reconditionnement et s'ils n'ont plus de potentiel de revente, ils sont alors recyclés et dirigés vers des filières spécialisées en Europe. 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 2021, Bouygues Telecom a eu recours à plus de 9 600 équipements issus du réemploi et a préempté près de 11 000 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%.

### Allongement de la durée de vie et fin de vie responsable de nos box

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 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.

### Nos procédures de réemploi et recyclage de nos box grand public



### Réemploi et recyclage du matériel bureautique

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 Gaïa 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 184372 équipements (dont 21946 d'octobre 2020 à septembre 2021). 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 en partenariat avec WeFix. Bouygues Telecom a lancé en 2020 et poursuivi en 2021 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 processus 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.



**Mobiles collectés en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2021**  
**256 194**

➤ + 12 % par rapport à 2021



**Mobiles reconditionnés vendus**  
**60 000**



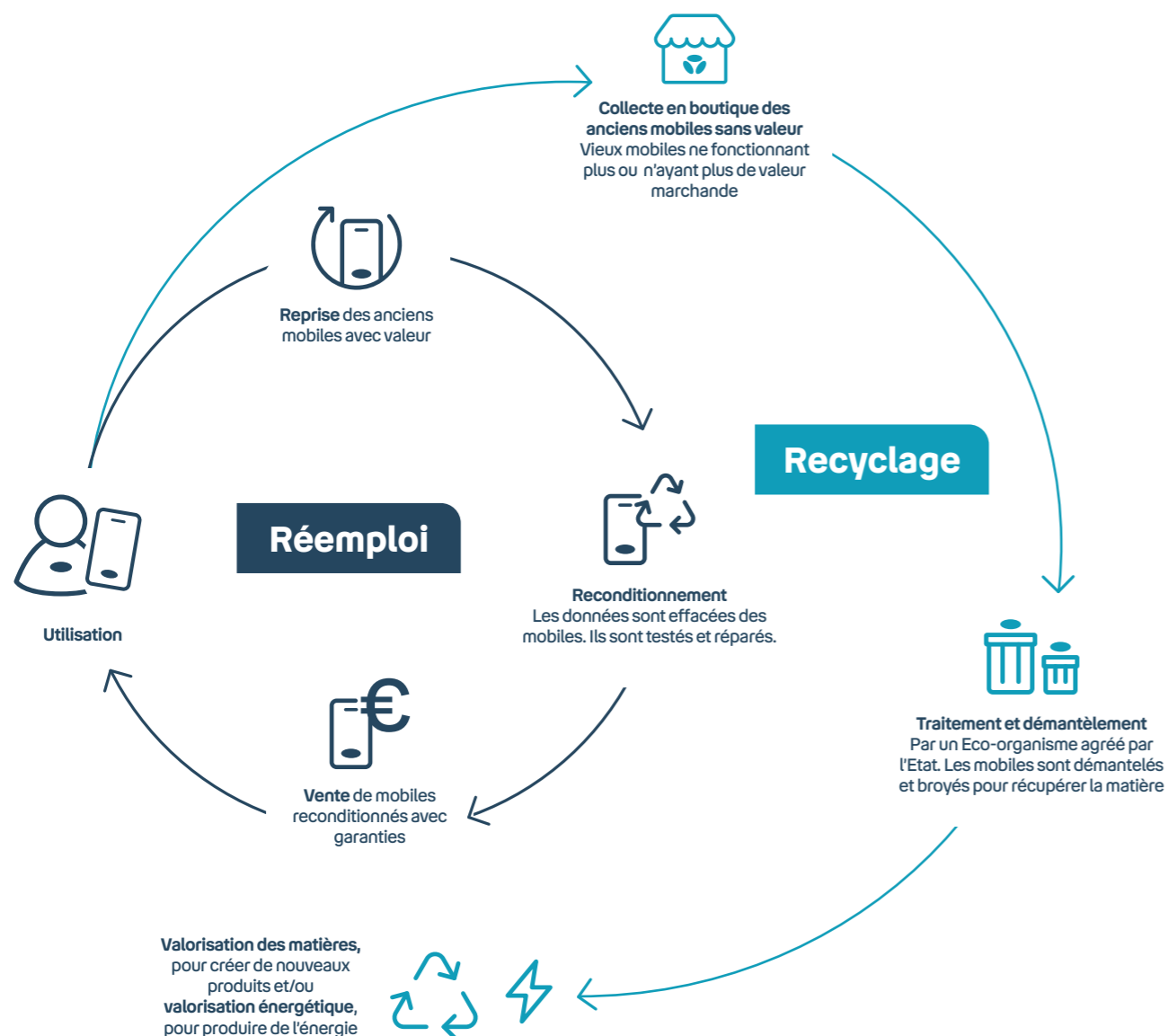
**Mobiles réparés**  
**12 000**

Malgré la fermeture de boutiques, les volumes collectés sont à la hausse. Cela s'explique par des opérations spéciales et l'intégration de volumes BtoB à l'indicateur.

**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.

## Nos procédures de réemploi et de recyclage des mobiles



*" Face aux enjeux environnementaux, la priorité de l'entreprise est désormais de privilégier autant que possible la réparation et le reconditionnement des téléphones, en favorisant la reprise et en simplifiant le recyclage. Ensemble, avec nos clients, nous pourrions non seulement allonger la durée de vie de leurs smartphones mais aussi offrir à ces derniers plusieurs vies, car les smartphones les plus respectueux de l'environnement sont ceux que l'on ne fabrique pas. "*

**Benoît Torloting, Directeur général de Bouygues Telecom**

En 2021, l'opérateur a mené des campagnes de sensibilisation sur ces sujets dans le cadre de son programme « Solutions Smartphone Durable », promouvant le recyclage des mobiles dans ses boutiques, la reprise, le reconditionnement et la réparation des mobiles.

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.



**Consommation totale  
d'électricité\*  
en 2021**

**707 GWh**

\* Sites télécoms, administratifs, data centers, boutiques.

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 a également 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 labelisé 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.
- | Les box introduites dans le circuit SAV sont remises à neuf en France, en partenariat avec Cordon Electronics depuis 2012.
- | Le recyclage est assuré en partenariat avec RSB, acteur de l'économie circulaire sur le territoire français.

**La refonte du décodeur TV « Bbox 4K » (version « Brooklyn ») de Bouygues Telecom a permis d'intégrer des exigences RSE :**

- | 13 % d'impact carbone en moins par rapport à la 1<sup>ère</sup> version sur la phase de fabrication.
- | 95 % de plastique recyclé dans le casing de cette nouvelle version.
- | 10 % de poids en moins.
- | Des pièces plastiques sans halogène (améliore le recyclage).
- | Une texture repensée pour réduire les rayures.
- | Des repères brailles à l'arrière de la box.
- | Une certification Product Carbon Footprint de TÜV Rheinland.

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

#### Consommation d'électricité

**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).

Parmi les 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 ».

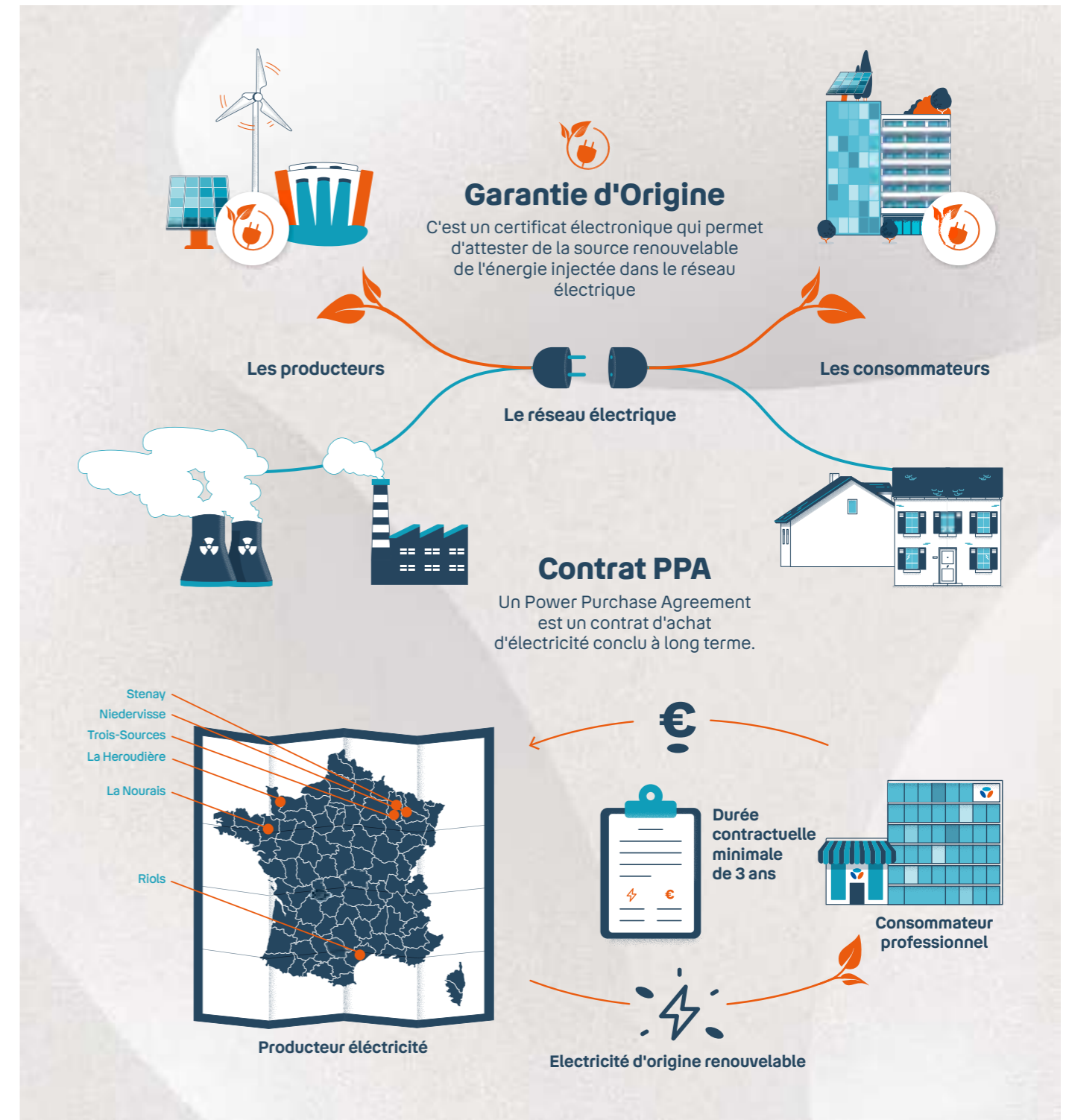
La gestion quotidienne de ce datacenter qui suit un ensemble de pratiques pour améliorer l'efficacité énergétique et qui dispose d'une démarche écoresponsable sera mise en oeuvre dans les différents centres de données de Bouygues Telecom, avec par exemple :

- | 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).

### Investir dans les énergies renouvelables

L'entreprise a signé en 2021 un contrat de fourniture intégrant un PPA (Power Purchase Agreement) qui couvrira plus de 10w de ses consommations électriques jusqu'en 2024. Bouygues Telecom complète ce dispositif par des garanties d'origine permettant de couvrir 100 % de notre facture d'électricité en énergie renouvelable (excluant les sites télécoms et les boutiques non gérés par Bouygues Télécom). À ce titre, elle a choisi de recourir à de l'énergie renouvelable issue de l'éolien et de l'hydraulique sur le territoire français.

## Mécanismes de recours aux énergies renouvelables utilisés par Bouygues Telecom





### 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 2G, 3G, 4G, 5G, LTE-M, NB-IoT. 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, 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.

# Lutte contre le 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 2021, l'ensemble des postes du bilan carbone, y compris ceux du Scope 3, ont été mis à jour. La publication est en ligne sur [www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr).

En 2021, l'empreinte CO<sub>2</sub> de Bouygues Telecom reste stable par rapport à 2019.

Bouygues Telecom répond au CDP2\* au niveau du Groupe Bouygues, qui détient une notation A- pour 2021.

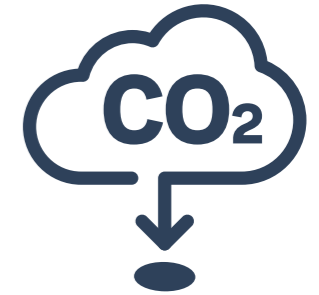
## Notre bilan carbone

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.

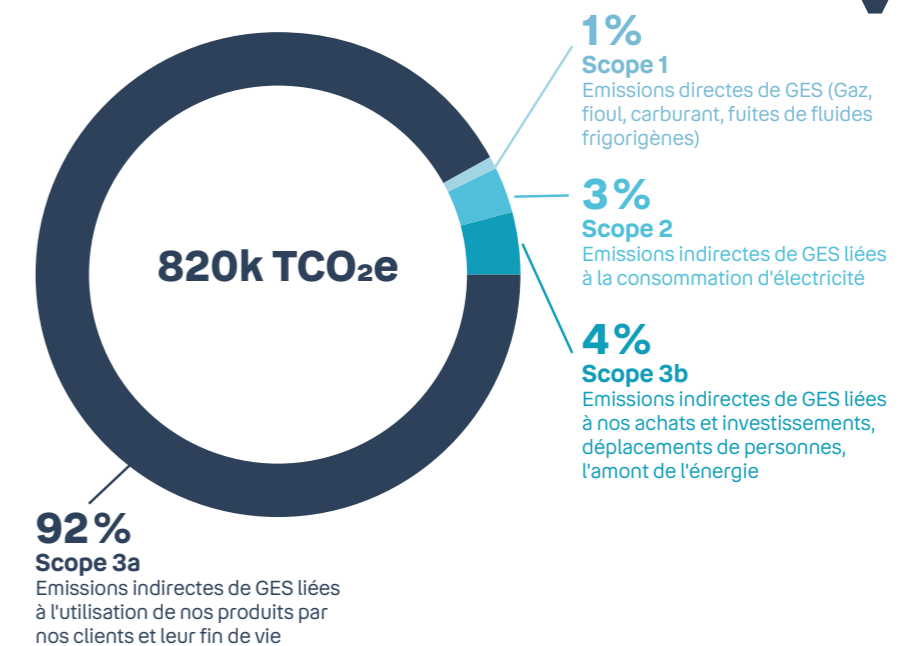
### Intensité carbone

# 109 T<sub>éq</sub> CO<sub>2</sub>

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



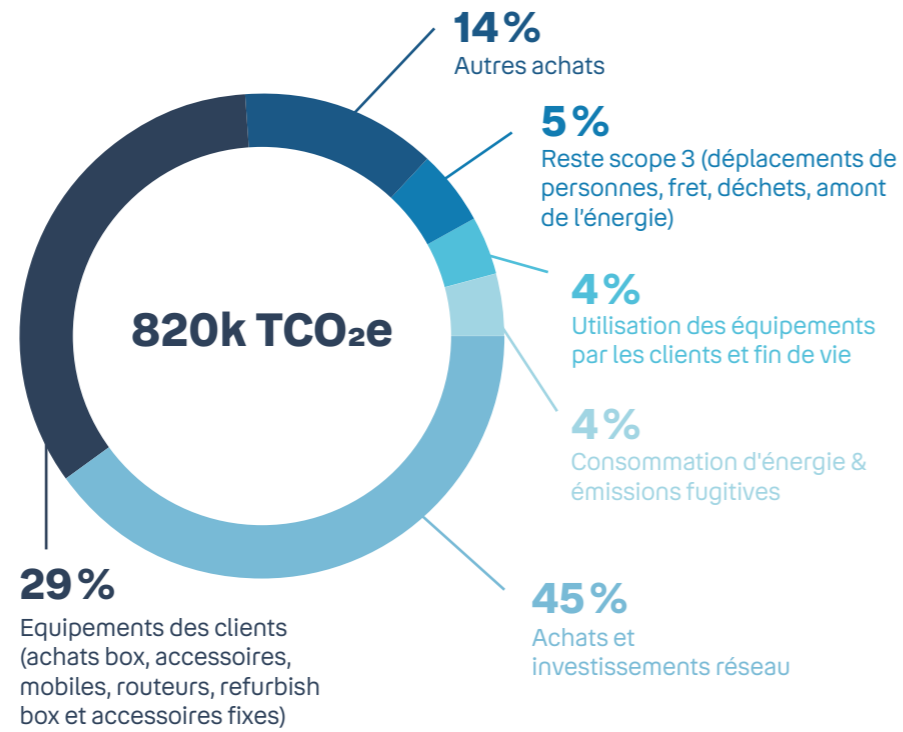
### Répartition des émissions de gaz à effet de serre par scopes



**Le bilan carbone 2020 de Bouygues Telecom s'élève à 820k TCO<sub>2e</sub>. 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. 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 en croissance exponentielle (+ 30% par an en moyenne sur la 4G).

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 55** « 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**

# Notre impact sur les territoires

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. L'année dernière, le déploiement du réseau de fibre optique s'était 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 2021, Bouygues Telecom possède près de 22,5 millions de prises FTTH commercialisées. Outre le déploiement dans les zones urbaines, Bouygues Telecom commercialise également ses offres sur les réseaux d'initiative publique (RIP). Ont été signés des accords avec les RIP d'Axione, de Covage, d'Altitude Infrastructure, de TDF, d'Orange et de SFR.

## En matière d'emploi et de développement local

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.

**| Cf. rubrique page 90** Déployer un réseau télécom performant et accessible à tous.



## Accompagnement des start-up et PME

Enfin, Bouygues Telecom soutient l'innovation ouverte depuis 2009. Au travers de son programme d'accompagnement (Bouygues Telecom Initiatives), c'est plus de 3 000 start-up analysées, 130 projets de codéveloppement mis au point avec des start-up et 15 investissements réalisés dans des start-up. Quelques exemples :

- | **Recommerce** : spécialiste du reconditionnement de smartphones haut de gamme, partenaire de Bouygues Telecom depuis dix ans sur la reprise et le recyclage.
- | **Evina** : start-up parisienne spécialisée dans la cybersécurité, Evina protège les acteurs des télécoms des transactions frauduleuses.
- | **DataGalaxy** : un outil facilitant la gouvernance de la donnée, c'est-à-dire qui permet à une organisation de connaître et garantir le bon usage de ses données.

## Sur les populations riveraines ou locales

- | **Cf. rubrique page 48** « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonore et lumineuse ».
- | **Cf. rubrique page 69** « Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ».
- | **Cf. rubrique page 71** « Les conditions du dialogue »

# Echanger avec nos parties prenantes

## 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. Les équipes de relations extérieures, présentes sur l'ensemble du territoire, accompagnent les collectivités dans l'adoption généralisée du Très Haut Débit mobile et fixe. C'est en travaillant au plus près des collectivités que Bouygues Telecom développe des perspectives innovantes pour les particuliers, les entreprises, les professionnels et les élus locaux.

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\*.

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.

Pour la sixième édition des « UX Awards » qui récompensent les marques proposant une expérience digitale novatrice, Bouygues Telecom s'est vu décerner le premier prix « Stratégie de contenu et image de marque ».

En 2021, Bouygues Telecom a continué d'améliorer l'expérience et la satisfaction de ses clients à travers deux actions :

- | La refonte complète de l'assistance en ligne : le parcours utilisateurs des outils d'assistance a été repensé en utilisant notamment un vocabulaire et des manipulations adaptées aux clients néophytes.
- | La création d'un guide pratique : des articles de vulgarisation, contenu de qualité, expertises, pour accompagner les futurs acheteurs dans leurs choix.

L'outil « Be progress », conçu 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 possible 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 des questions les plus pointues. Bouygues Telecom anime également un blog participatif proposant des actualités [blog.bouyguetelecom.fr](http://blog.bouyguetelecom.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

### Favoriser l'engagement de tous

En 2021, la Fondation d'entreprise de Bouygues Telecom a redéfini sa mission, qui est désormais de favoriser l'engagement de tous pour un impact social et environnemental. Dans le cadre de cette refonte, la fondation a engagé plusieurs actions :

- | La signature d'un partenariat avec l'association Benenova, afin de démocratiser le bénévolat et le rendre plus inclusif en proposant de nouvelles formes d'engagement.
- | Le lancement d'un incubateur pour accompagner dans leur développement des associations de moins de 3 ans qui s'appuient sur une communauté de bénévoles ou sensibilisent le grand public à des causes sociales ou environnementales.
- | La mise en place d'une gouvernance participative : les collaborateurs choisissent les associations soutenues par la Fondation.
- | La Fondation engage 1 057 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire leur permet de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail, à raison de 14 heures par an.

### Incub'Asso

Comme les premières années de vie d'une association sont déterminantes, la Fondation a créé en 2021 son incubateur associatif Incub'Asso pour accompagner de jeunes associations dans leur développement. Pour cette première édition sept lauréats, venant de toute la France, ont été choisis : Kipawa à Marseille, Etats Sauvage en Ile-de-France, Yobikhome à Roubaix, Pousse ô Abris à Toulouse, Atelier 17.91 à Metz , Robin.e.s des Bennes à Amiens et Je suis là sur tout le territoire.



Grâce à Incub'Asso, c'est tout un écosystème qui est proposé aux associations lauréates :

- | Un soutien financier, échelonné sur 3 ans, pour qu'à terme elles atteignent l'indépendance financière.
- | De la connectivité, avec la possibilité d'être équipées gratuitement de Bbox Asso et son galet 4G.
- | Un suivi interne, par un collaborateur qui à raison de dix jours par an sur son temps de travail, joue le rôle de mentor.
- | Des partenaires externes : AssoConnect qui leur offre un logiciel de gestion et des formations dédiées au secteur associatif, Citizing pour de la mesure d'impact, Wojo pour des espaces de co-working ponctuels et Pro Bono Lab pour la formation des mentors.

En étant uniquement consacré au monde associatif, le programme Incub'Asso perpétue la tradition d'innovation de la Fondation Bouygues Telecom, et sa capacité à défricher de nouvelles tendances depuis 15 ans.



Dépenses de  
mécénat en 2021<sup>(a)</sup>

**933 000€**

(a) Inclut les dépenses de mécénat et de sponsoring en numéraire et liées à des dons en nature (valorisation), dans le cadre de la fondation et hors fondation.

## Des collaborateurs encore plus engagés

La volonté de la Fondation d'engager le plus grand nombre se traduit notamment par son nouveau mode de gouvernance participative. En décembre 2021, les collaborateurs ont été invités à voter pour désigner pour la première fois les grands partenaires associatifs de la Fondation. Sur neuf associations en lice, quatre ont été choisies par les collaborateurs : deux dans le domaine social, Aïda et Lire et faire lire, deux dans le domaine environnemental, France Nature Environnement et Wings of The Ocean. Ce vote permet de faire passer les collaborateurs de l'action - puisqu'ils participent à des missions auprès de la Fondation depuis 2006 - à la décision en leur donnant la possibilité de choisir ses futurs partenaires associatifs.

C'est dans ce but, qu'un jury de dix collaborateurs a été mis en place début 2021 pour participer à une partie de la sélection des dossiers de son appel à projets annuel. En 2022, la Fondation compte aller plus loin en confiant toute l'instruction de son futur appel à projets à des jurys locaux de collaborateurs qui seront formés au processus de sélection des dossiers de A à Z. Objectif : soutenir jusqu'à 32 projets via des dotations allant de 5 000 à 15 000 euros.

## Encourager le monde associatif

La « digitalisation » des associations est un des enjeux majeurs pour assurer leur organisation, leur développement mais aussi le recrutement de bénévoles. Aussi, Bouygues Telecom a lancé « Bbox Asso », première offre Internet réservée aux associations pour répondre à leurs besoins de connectivité. Pour compléter cette offre, Bouygues Telecom a développé une grande plateforme de bénévolat qui propose plus de 10 000 missions partout en France.

## Partenariats académiques

Dans le cadre du "Spot" du groupe Bouygues, installé à l'École de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m<sup>2</sup> réservés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), TF1 et Bouygues Telecom organisent des opérations d'innovation ouverte (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.). Ainsi, Bouygues Telecom collabore de différentes manières (journées portes ouvertes de l'innovation, jury, animation de projets de fin d'études, challenges, etc.) avec la Webschool Factory, l'Epitech, l'école d'ingénieurs ECE et l'Edhec.

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

Depuis septembre 2021, Bouygues Telecom parraine les promotions entrantes des étudiants des écoles Télécom Paris et EFREI Paris (École française d'électronique et d'informatique). Ces parrainages ont pour vocation de mettre en avant les métiers du réseau, et aussi de la DSI, qui sont méconnus des étudiants. Des visites de son technopôle situé à Meudon-la-Forêt (Hauts-de-Seine), des conférences, des forums et des sessions de mise en relation seront organisés tout au long de l'année.

Pour s'adapter à la situation sanitaire, Bouygues Telecom a adapté en numérique le format de 90 actions auprès de ses écoles partenaires. Forums, cours, conférences ou encore visites à distance de son technopôle ont été organisés dans des écoles d'ingénieurs et de commerce, et les universités. Au total, 171 actions ont été menées sur l'année 2021.

# Achats responsables



## 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 2021, 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 2021

Total Dépenses  
**6 184 M€**

Dépenses adressables  
avec des critères RSE

**5 435 M€**

Dépenses adressées  
avec des critères RSE

**5 435 M€**

Soit +8,4% par rapport à 2018

Dépenses couvertes par  
des évaluations RSE

**4 372 M€**



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

**344**

(330 en 2020)

actions en faveur d'un approvisionnement responsable en minerais. Leurs actions consistent à mettre en oeuvre 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).

### Intégration de critères environnement dans la politique achat

La démarche de décarbonation de Bouygues Telecom a réellement pris son essor en 2021. Elle a débuté par l'envoi d'un courrier d'information à ses cent fournisseurs clés dans l'objectif de les engager dans un mouvement collaboratif de réduction de son empreinte environnementale, en faveur d'un numérique plus durable. Bouygues Telecom a réalisé une cartographie des impacts carbone par nature d'achats. Ceci lui a permis de classer par ordre de priorité les fournisseurs à impliquer dans la démarche (équipementiers télécoms, produits fixes, terminaux et prestations de services). Cette démarche a donné lieu en 2021 à une quinzaine de réunions sur leur propre stratégie Climat et leurs objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Par ailleurs, l'enjeu « Décarbonation » est systématiquement intégré dans les réunions de revue stratégique avec les fournisseurs.

Pour soutenir le déploiement de la démarche Fournisseurs et la montée en compétence des acheteurs dans le cadre de la stratégie Climat, la direction des achats de Bouygues Telecom a recruté un expert en écoconception et analyse du cycle de vie (ACV). Il anime notamment des formations bimensuelles spécifiques aux achats, en complément d'ateliers spécifiques sur l'écoconception réalisés par un bureau d'études externe. La direction des achats a par ailleurs créé sa lettre d'information en 2021. Le premier numéro a été consacré à sa démarche de décarbonation lancée auprès des fournisseurs.

En matière d'écoconception, Bouygues Telecom a élaboré un questionnaire d'évaluation sur les thématiques environnementales les plus pertinentes pour le secteur des télécommunications, allant de l'évaluation globale de la gouvernance environnementale des fournisseurs à l'écoconception, l'empreinte carbone ou encore l'analyse de cycle de vie (ACV) des produits/services vendus à Bouygues Telecom. Ce questionnaire est dorénavant systématique dans les appels d'offres et vient accompagner une clause spécifique dans les cahiers des charges. Cette action permet de montrer aux fournisseurs l'ambition et les attentes de Bouygues Telecom sur ces sujets, mais également de les accompagner et les sensibiliser.

### Le devoir de vigilance

Dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance, le Groupe Bouygues a établi cette année son quatrième plan de vigilance, détaillant les mesures mises en oeuvre 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.

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 direction Risques. Le comité de pilotage transversal a permis d'échanger sur les différents risques. L'exercice de cartographie des risques partagés a favorisé une approche croisée au niveau de la cotation des risques. Enfin, les risques et actions de prévention ou d'atténuation 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<sup>(a)</sup> et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

En 2021, Bouygues Telecom a poursuivi la formation de ses nouveaux acheteurs aux achats solidaires. Son objectif est de les sensibiliser aux enjeux du secteur du handicap et d'identifier des leviers de développement des achats. Le recours aux entreprises adaptées et Esat est effectué sur des achats pérennes depuis plusieurs années (nettoyage, entretien d'espaces verts, impression de documents, transport de personnes, gestion électronique de documents, recyclage d'équipements informatiques ou participation à la remise en état de box de Bouygues Telecom).

(a) Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France.

### Comportement responsable et respect des délais de paiement

Bouygues Telecom déploie les huit lignes directrices « Achats responsables » proposées par le Groupe aux métiers pour faire progresser leur démarche. Il a ainsi pu sensibiliser tous ses acheteurs.

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.

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



# Renforcer nos 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 2021, Bouygues Telecom a mis à jour son guide éthique pour intégrer les filiales récemment acquises ainsi que les évolutions intervenues en matière d'encadrement des cadeaux/invitations et des opérations de mécénat/sponsoring. Les formations en ligne lancées en 2018 se sont poursuivies, augmentant ainsi le nombre de collaborateurs formés et sensibilisés en matière d'éthique. Au total, sur 8 000 collaborateurs, 5434 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, six sessions de formation consacrées à la lutte contre la corruption ont été dispensées, sous forme de classes virtuelles, aux collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption en raison de leur activité. En 2021, 632 collaborateurs ont été identifiés au sein de Bouygues Telecom et de ses filiales

## Découvrir le dispositif mis en place afin d'assurer le respect des principes éthiques

**Code d'éthique et 5 programmes de conformité**  
(anticorruption, concurrence, conflits d'intérêts, information financière et opérations boursières, embargos et restrictions à l'export).

**Chartes**  
Fournisseurs et sous-traitants RSE, Ressources Humaines, Informatique ; Procédure générale d'achat ; Politique achats et RSE, Politique RSE.

**Guide éthique**  
Bouygues Telecom et ses filiales.

**Procédures éthiques**  
Cadeaux et invitations, mécénat et sponsoring.

**Formations**  
E-learning obligatoire, présentiel/classes virtuelles pour les collaborateurs les plus exposés.

**Communauté éthique interne**  
Disponible sur l'intranet.

**Procédure d'alerte professionnelle**  
Disponible sur l'intranet.

pour suivre ces sessions, dispensées par des avocats spécialisés et organisées selon un format interactif intégrant des cas adaptés aux activités des télécommunications.

La responsable de l'éthique et la direction juridique et conformité sont également intervenues auprès de la direction générale, des différentes directions de l'entreprise et des filiales. Ces interventions ont notamment porté sur :

- | la mise à jour du guide éthique de Bouygues Telecom ;
- | la politique « Cadeaux et invitations » du Groupe ;
- | la procédure encadrant les actions de mécénat et sponsoring ;
- | la mise en avant de la plateforme d'alerte du Groupe.

Ces sujets font également 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<sup>(a)</sup> et de Keyyo<sup>(b)</sup>).

### Dispositif d'alerte professionnel

Le groupe Bouygues a créé une plateforme d'alerte professionnelle en ligne.

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 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.

Par ailleurs, de nombreuses actions de communication et de sensibilisation ont été menées afin de s'assurer de la diffusion large du dispositif (publications sur les différents réseaux sociaux du Groupe, articles spécifiques dans le magazine interne, intégration de la procédure aux différentes actions de formation internes, onglet spécifique dans l'Intranet du Groupe, etc.). La procédure de recueil des signalements et de traitement de l'alerte a également fait l'objet d'une publication sur le site institutionnel du Groupe en étant annexée au code d'éthique.

Les actions de sensibilisation se sont poursuivies en 2021 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).

(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.



### La cartographie des risques

Conformément à l'article 17.II.3, I de la loi Sapin 2, Bouygues Telecom élabore une cartographie des risques d'exposition à la corruption.

En 2021, Bouygues Telecom a mis à jour sa cartographie en conduisant une nouvelle série d'entretiens avec les managers de Bouygues Telecom et des filiales. Cet exercice a permis de compléter le programme de formation déjà suivi par un grand nombre de collaborateurs exposés. Il a aussi permis de mettre en place des règles et procédures spécifiques pour encadrer certaines pratiques en matière de cadeaux et invitations notamment.

### Accessibilité et performance de nos services et produits

*" Quelle que soit leur situation géographique, Bouygues Telecom a la volonté d'offrir à l'ensemble de ses clients les mêmes services avec la même exigence de qualité, au même prix. "*

**Anthony Colombani, Directeur Corporate de Bouygues Telecom**

Depuis 25 ans, Bouygues Telecom fait grandir les relations humaines grâce au meilleur de la technologie. Acteur majeur des télécoms en France, il propose des réseaux et des offres de qualité, adaptés aux besoins de ses 26 millions de clients.

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

Depuis la signature du New Deal mobile entre les opérateurs mobiles et le gouvernement, Bouygues Telecom, s'engage à apporter la 4G à tous les Français. L'objectif étant d'accélérer le déploiement de la 4G dans les zones du territoire où la couverture mobile est insuffisante, notamment dans les zones dites blanches. D'ici à la fin 2022, l'ensemble des sites mobiles de Bouygues Telecom seront équipés en 4G. Au niveau national, Bouygues Telecom se classe deuxième au classement de la qualité de son réseau mobile de France métropolitaine, pour la 8<sup>ème</sup> année consécutive<sup>(1)</sup>.

Bouygues Telecom a lancé en 2015 et finalisé début 2019, Crozon un projet de mutualisation des réseaux d'accès mobile Bouygues Telecom et SFR en zones peu denses en France. Ce dernier a permis d'améliorer significativement la qualité des réseaux mobiles 2G/3G/4G dans des zones qui représentaient presque 60 % de la population française. Cela a également permis de limiter le nombre de sites radio, réduisant d'autant l'impact environnemental.

Bouygues Telecom se différencie grâce à la couverture et la grande qualité de son réseau national 4G et 5G. En 2020, dans le cadre des enchères 5G, il a acquis un bloc de 70 MHz dans la bande des 3,5 GHz. Il a ainsi doublé son portefeuille de fréquences et détient désormais près du quart du spectre français disponible. Son expertise en infrastructure Réseau lui permet d'agréger des bandes de fréquences entre elles pour proposer de meilleurs débits et une qualité de service plus élevée.

En 2021, Bouygues Telecom a continué le déploiement de son réseau 5G (Bordeaux, Lille, Nantes, Paris, etc.) et noué des partenariats :

- | Les équipes de Bouygues Construction et de Bouygues Telecom mènent des expérimentations sur de nouveaux usages grâce à la 5G pour « digitaliser » les chantiers et faciliter les tâches quotidiennes au bénéfice de leurs collaborateurs et de leurs clients.
- | Colas, Syslor et Bouygues Telecom ont réalisé une expérimentation en conditions réelles pour évaluer l'apport de la 5G aux solutions de réalité augmentée pour les travaux

sur les réseaux en sous-sol (eau, gaz, électricité, etc.).

- | La 5G a été expérimentée en conditions réelles sur le chantier naval de Saint-Nazaire des Chantiers de l'Atlantique, leader sur les marchés des navires. Dès 2022, le site bénéficiera d'une couverture 5G spécifique.

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 68** « Notre impact sur les territoires », « En matière d'emploi et de développement local », Déploiement de la fibre optique.

## 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 :

- | L'accessibilité de ses services de téléphonie et de communications interpersonnelles aux personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou aphasiques. Grâce à l'application mobile « RogerVoice », partenaire de Bouygues Telecom, ces personnes peuvent passer des appels téléphoniques traduits de manière adaptée à leur handicap vers leurs correspondants. En 2021, le crédit d'une heure de communication, renouvelé chaque mois, offert par Bouygues Telecom est passé à 3 heures.
- | La sensibilisation interne aux problématiques de l'accessibilité et la mise en place d'atelier avec des collaborateurs en situation de handicap pour mieux comprendre les besoins et améliorer les produits. Bouygues Telecom a débuté une démarche de renforcement de l'accessibilité de ses sites internet.
- | Le renforcement de l'accessibilité de ses sites internet, en commençant par l'amélioration de l'accessibilité de son site institutionnel.

(1) enquête de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), novembre 2021.

La poursuite de diverses actions telles que :

- 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 ;
- la mise à disposition en braille et en caractères agrandis des documents d'information et de facturation dans le cadre d'un partenariat avec HandiCapZéro ;
- le service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes en partenariat avec Acceo.

### Nos services d'accessibilité



**HandiCapZéro**

Service à destination des personnes en situation de handicap visuel. HandicapZero propose l'adaptation des supports d'information et factures en braille et en caractères agrandis.

Bouygues Telecom en 2020

**512** documents distribués en caractères agrandis



Service à destination des personnes en situation de handicap auditif. RogerVoice propose de traduire directement les appels en direct, par un intermédiaire, de manière adaptée aux besoins (Langues des Signes Française, Transcription instantanée de la Parole etc...).

Bouygues Telecom en 2020

**2 491 heures** de communication traduite soit **27 324** appels



**ACCÉO**

Service à destination des personnes en situation de handicap auditif. ACCÉO permet d'échanger avec un conseiller de clientèle Bouygues Telecom grâce à un centre relais dédié en utilisant les moyens de communication adaptés (Langues des Signes Française, Langue française Parlée Complétée, Transcription Instantanée de la Parole).

Bouygues Telecom en 2020

**548 heures** de communication adaptée



**FACIL'iti**

Service permettant d'adapter l'affichage des sites Internet de Bouygues Telecom en fonction des besoins de visualisation (dyslexie, daltonisme, certaines problématiques de malvoyance, Parkinson..)

## 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 poursuivi en 2021 la diffusion du dépliant Mon mobile et ma santé de la Fédération française des télécoms (FFT) 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 sont désormais affichés dans l'ensemble des canaux de distribution de Bouygues Telecom et dans ses publicités où figure un équipement radioélectrique. Bouygues Telecom suit avec attention les évolutions de la réglementation française et européenne et s'assure que chaque équipement radioélectrique (téléphone mobile ou Box) distribué soit conforme à la 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<sup>(a)</sup> a conduit Bouygues Telecom à compléter son dispositif, tant au sein de l'entreprise qu'avec ses clients. La documentation de l'entreprise a été mise à jour au regard des nouvelles exigences du RGPD et des formations aux formats variés ont été dispensées aux collaborateurs (présentielles, vidéo).

Par ailleurs, une gouvernance des données est mise en place, comportant une documentation des traitements et une classification des données, des procédures à appliquer, des comités de validation des projets et des sessions régulières de sensibilisation de collaborateurs et sous-traitants. Depuis 2017, Bouygues Telecom a complété ce dispositif avec une charte interne « Les dix principes du Big Data responsable », qui aborde avec plus de précision la question fondamentale des traitements big data. Celle-ci est signée par toute personne concernée par ces traitements.

Bouygues a nommé, en mars 2018, un DPO<sup>(b)</sup>, chargé d'assurer la gouvernance transversale des traitements de données mis en place dans l'entreprise et d'en assurer la conformité continue. Le DPO travaille en étroite collaboration avec les équipes chargées d'assurer la sécurité des données, qui est l'une des préoccupations principales de l'entreprise. Un Chief Data Officer a été nommé en 2019 afin de

renforcer la gouvernance transversale de la donnée. Il s'appuie sur un réseau de 18 collaborateurs responsables au sein de leur direction du stockage et de l'utilisation des données.

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 2021 ses actions pour veiller au respect de la réglementation sur la protection des données personnelles.
- | Bouygues Telecom a continué le déploiement des plateformes de gestion du consentement (Consent Management Platforms) en vue d'assurer la robustesse des consentements collectés et de faciliter les choix de ses clients.
- | Bouygues Telecom a également mis en conformité ses sites internet et applications mobiles aux règles sur les « cookies et autres traceurs » publiées par la Cnil.
- | Depuis 2020, Bouygues Telecom a mis en place un nouveau module de formation en ligne sur les données personnelles, obligatoire pour tous les collaborateurs.

Enfin, Bouygues Telecom a poursuivi les projets de sécurisation de son système d'information tout en renforçant ses moyens de détection. Depuis 2018, une filière consacrée à la cybersécurité a été créée afin d'intégrer la sécurité en amont des projets et le plus efficacement possible. Elle regroupe aujourd'hui 80 personnes formées tout au long de l'année aux nouveaux enjeux de sécurité (séminaires, conférences internes, challenges, etc.).

(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 de l'Internet jugés inadaptés.

En 2021, Bouygues Telecom poursuit ses actions pour accompagner les parents et protéger les mineurs dans leur vie numérique en proposant des nouveaux contenus utiles aux parents.

Bouygues Telecom a signé en 2020 le protocole de prévention de l'accès des mineurs aux contenus pornographiques en ligne. Les signataires ont également participé à la création du site [jeprotegemonenfant.gouv.fr](http://jeprotegemonenfant.gouv.fr)\*

Le 5 octobre 2021, Bouygues Telecom a renouvelé son engagement en signant un nouveau protocole de prévention de la surexposition des mineurs aux écrans.

L'opérateur propose un premier niveau de contrôle parental gratuit protégeant des contenus inappropriés et déploie une nouvelle solution de contrôle parental premium.

Par ailleurs, un dossier intitulé « Enfants et usages du digital : on vous accompagne » est disponible sur le site internet de Bouygues Telecom. Il offre des conseils pratiques pour prévenir les risques numériques sur des sujets tels que les réseaux sociaux, le cyberharcèlement ou le bon emploi des écrans. Son contenu est régulièrement relayé sur les principaux moyens de communication de Bouygues Telecom tels que son blog, les réseaux sociaux, etc.

\*plateforme d'information à destination des parents qui propose des outils, des conseils et des ressources pratiques

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

| **Cf. rubrique page 88** « Accessibilité des offres et des services »



**on est fait pour  
être ensemble**

