



RAPPORT RSE 2022

# 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 environnementaux et sociétaux. Lancée en 2003, notre démarche développement durable 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. C'est pour cela que, depuis plusieurs années, nous menons un travail avec l'ensemble de nos équipes pour faire de Bouygues Telecom un opérateur responsable.

Nous sommes convaincus que c'est ensemble que nous pourrons construire un numérique plus responsable pour tous.

Retrouvez le bilan de nos actions RSE menées en 2022.

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 2022 en ce qui concerne les engagements sociaux<sup>(a)</sup>, et du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2022 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 2022.

(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>  11</b>
Les collaborateurs, notre première richesse	12
Organisation du travail adaptée et évolutive	20
Dialogue social	23
Protection de la santé et sécurité	26
Développer le potentiel humain	32
Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	34
Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	40
<b>2. Réduction de notre empreinte environnementale</b>	<b>  43</b>
Notre démarche pour l'environnement	44
Notre stratégie climat pour lutter contre le changement climatique	46
Axe 1 : Pour des installations plus performantes et efficaces énergétiquement	56
Axe 2 : Pour des produits et services plus durables	64
Axe 3 : Pour des usages plus responsables	72
Nos autres actions environnementales	76
<b>3. Informations sociétales en faveur du développement durable</b>	<b>  81</b>
Notre impact sur les territoires	82
Echanger avec nos parties prenantes	85
Achats responsables	94
Renforcer nos pratiques responsables	102
En faveur des droits humains	116



# On est fait pour être ensemble

En tant qu'opérateur télécom, depuis 1996 nous apportons les services et les solutions mais aussi nous accompagnons les usages liés aux télécommunications. Fort de notre esprit start-up, nous avons souvent apporté les innovations qui sont aujourd'hui devenues indispensables. Nous avons été les premiers à avoir imaginé le forfait, à avoir lancé l'Internet mobile ou encore une box sous Android.

Nous avons à cœur de proposer la meilleure qualité réseau à l'ensemble de nos clients. Dans un monde qui évolue sans cesse et dans lequel les échanges et les relations passent par les télécommunications, nous mettons toute notre énergie pour répondre à ces besoins. Cette mise en œuvre passe notamment par le déploiement, l'entretien et l'exploitation de nos réseaux qu'ils soient fixe (connexion à domicile) ou mobile (partout où se trouvent nos clients).

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 15,2 millions de clients Forfait Mobile (hors MtoM) et 4,7 millions de clients Fixe. Avec nos 10 300 collaboratrices et collaborateurs, qui sont de véritables artisans du lien humain, nous avons à cœur



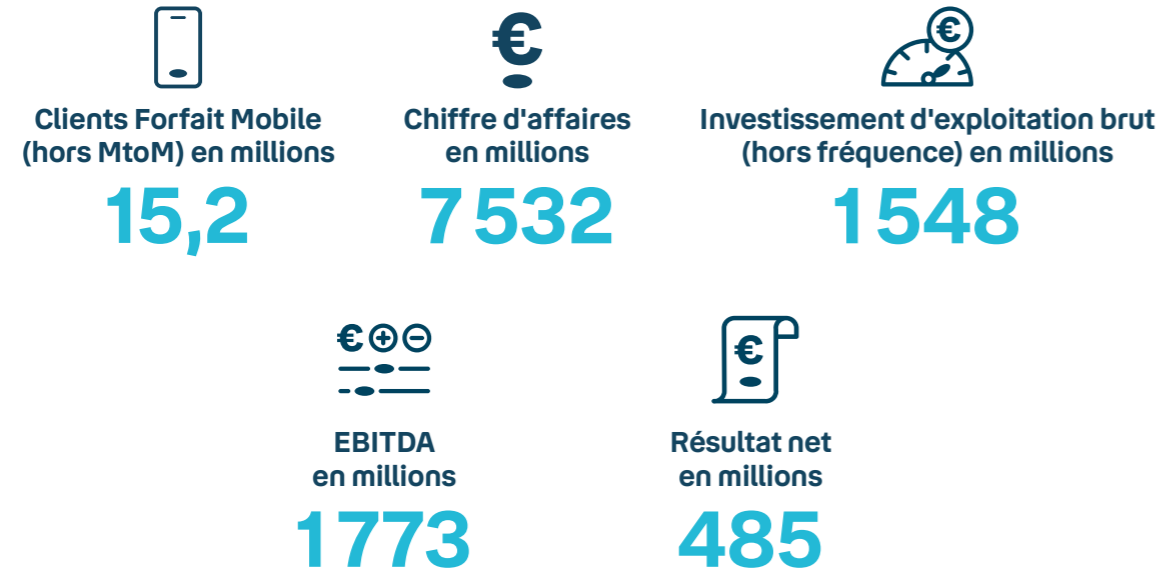
de mettre notre savoir-faire au service des relations humaines. Alors que les modes de consommation changent, nous souhaitons plus que jamais accompagner cette évolution et répondre aux attentes, et aux nouveaux usages, de nos clients. Notre volonté, à l'horizon 2026, est d'accélérer cette croissance à la fois rentable et durable.

Son plan stratégique « Ambition 2026 », dévoilé au début de l'année 2021, se décline en trois axes : le mobile, le fixe et le marché BtoB.

La forte identité de sa marque et l'engagement sans faille de nos collaborateurs contribuent également au succès de notre stratégie. Fort de ses atouts, Bouygues Telecom souhaite accélérer sa croissance dans un marché français porté par deux ruptures technologiques majeures : le FTTH<sup>(a)</sup> et la 5G.

(a) La technologie FTTH ("Fiber to the home", ou "Fibre optique jusqu'au domicile") consiste à amener la fibre optique jusqu'à l'abonné. Cette solution de bout en bout entre le central de raccordement de l'opérateur et l'utilisateur permet d'augmenter le débit de l'accès Internet, et donc la qualité de service.

## Chiffres clés (au 31 décembre 2022) de Bouygues Telecom



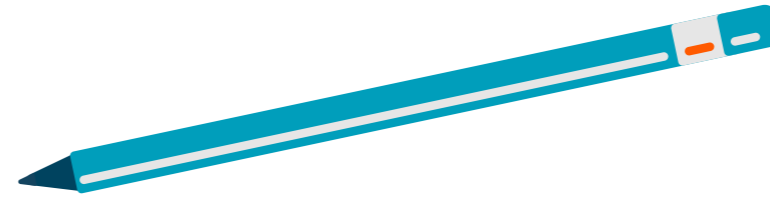
### Accompagner nos clients particuliers



### 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.



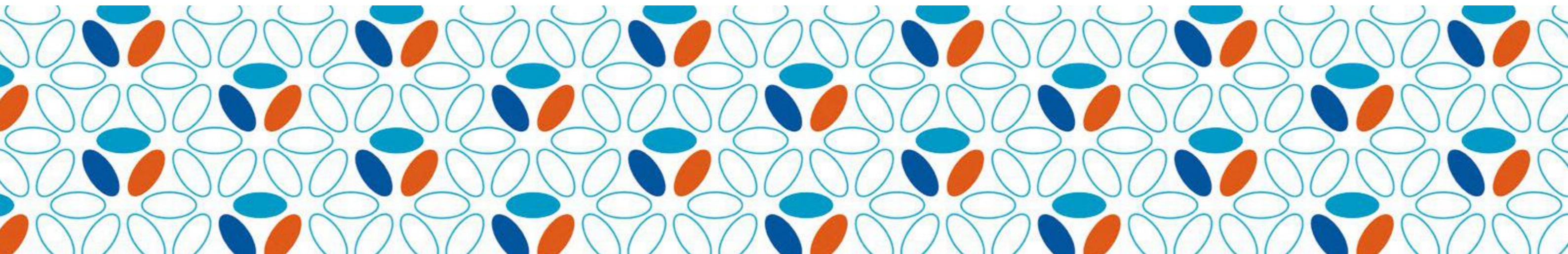
### Pour le bien-être de nos collaborateurs

- ✓ 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 31/12/2022<sup>(a)</sup>

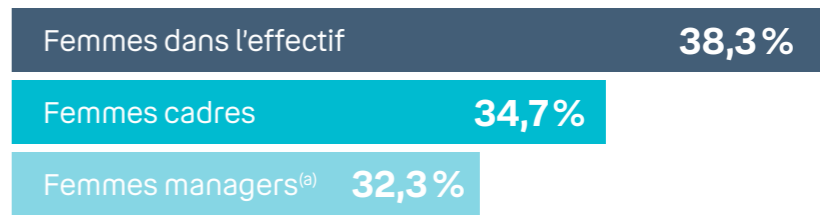
(a) Effectif inscrit, c'est-à-dire permanent et non permanent.

Hausse des effectifs (+ 3,4 %) liée à l'accélération de la croissance de nos activités dans le Mobile et le Fixe.



### Répartition femme/homme

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

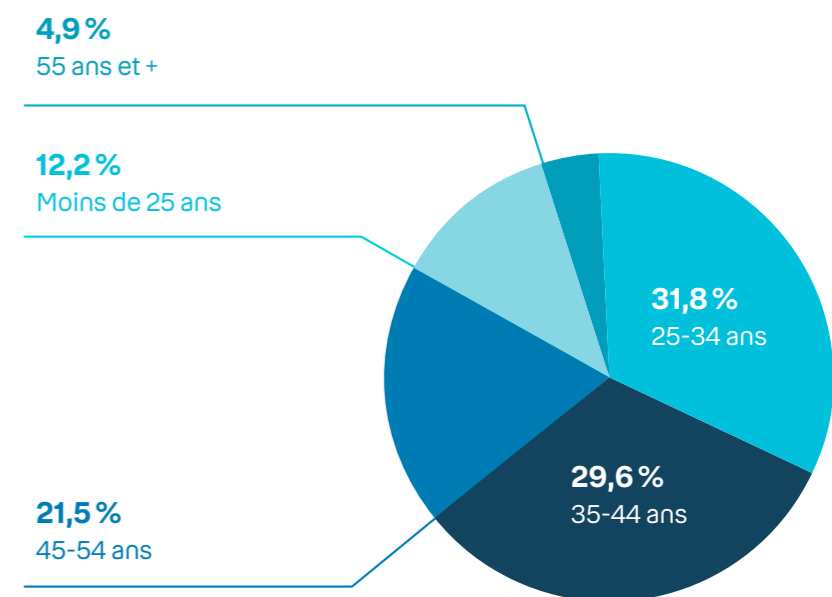


### Répartition des effectifs par tranche d'âge

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

### Ancienneté moyenne dans le groupe des collaborateurs

**7,6 ans**  
(7,9 en France)





**Recrutements  
externes par statut  
en 2022**

**3 306**

2 200 Etam

746 Cadres

360 International



**Départs  
(y compris CDD)  
en 2022**

**2 972**

## Les mouvements : embauches et départs

### Attirer et recruter les talents de demain

Bouygues Telecom poursuit une stratégie de recrutement externe dynamique, en particulier sur les métiers techniques (telecom, IT, cybersécurité, data), de la relation client et du commerce BtoB pour attirer et intégrer les compétences commerciales, techniques et managériales nécessaires à l'accélération de la croissance de nos activités dans le Mobile et le Fixe.

Pour répondre à ces enjeux, un projet de transformation de l'activité recrutement a été mené en 2022 et structuré en 2 axes :

- | L'organisation du recrutement et les méthodes.
- | La refonte organisationnelle des équipes recrutement visant à mettre en place une organisation performante pour attirer les meilleurs talents dans les meilleurs délais.

Les méthodes et processus ont quant à eux été harmonisés et partagés dans une charte interne engageant l'ensemble des acteurs du recrutement (RH et managers). Cette charte, pensée au prisme d'une expérience candidat positive, permettra, sur l'année 2023, d'incarner jusque dans nos processus de recrutement, notre posture d'opérateur qui fait grandir les relations humaines.

Faire rayonner l'image employeur de Bouygues Telecom a été une de nos priorités 2022 mise en œuvre notamment au travers des actions au sein des écoles et universités cibles.

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...). Une animation enrichie de la communauté des alternants et stagiaires, BYoung, est proposée (événements mensuels, communauté intranet, ateliers carrière, ou 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 au sein de Bouygues Telecom de ces jeunes une fois diplômés, ainsi qu'à permettre à cette communauté d'être des ambassadeurs privilégiés auprès de nos cibles jeunes pour de futurs recrutements. En 2022, 58 % de nos postes juniors ont été pourvus par d'anciens stagiaires et alternants (+5pts vs. 2021). L'entreprise poursuit également ses relations privilégiées avec ses écoles et universités cibles. Ainsi, ce sont plus de 196 actions auprès de ses écoles partenaires qui ont été réalisées en 2022 : forums, cours, conférences ou encore visites du Technopôle de Meudon-la-Forêt ont été organisés.

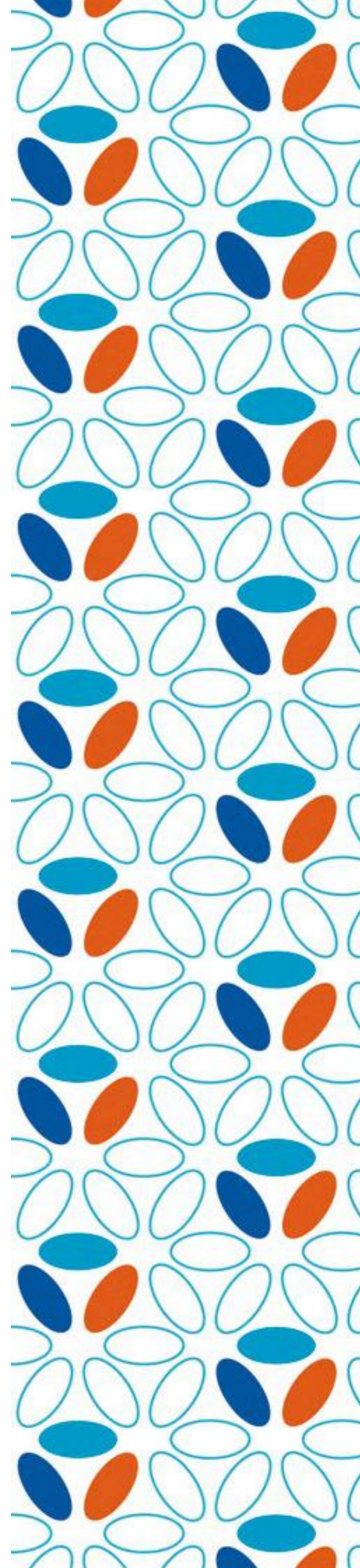
### Refléter le « vrai » Bouygues Telecom et renforcer l'expérience des candidats

Depuis 2021, la marque employeur de Bouygues Telecom s'est réinventée afin de s'aligner à la mission de l'entreprise "faire grandir les relations humaines". Le nouveau positionnement de la marque employeur auprès des populations cibles valorise la culture centrée sur l'humain et l'utilité des métiers dans la société.

Un plan de communication global mené tout au long de l'année a permis de renforcer la visibilité de Bouygues Telecom permettant ainsi à l'entreprise de recevoir 300 000 candidatures en 2022 contre 230 000 l'année précédente. Des campagnes de communication digitales basées sur notre signature "On est fait pour être ensemble" sont activées depuis fin 2021 et continuent d'être animées et déclinées avec des messages et visuels spécifiques à chacune des cibles candidat. 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 plus de 120 000 abonnés sur LinkedIn en 2022 et un taux d'engagement en croissance constante (10.24% en 2022, vs 6,73 % en 2020).

### Intégrer les nouveaux collaborateurs

Une fois recrutés, nos nouveaux collaborateurs sont intégrés dès la signature du contrat grâce à un parcours digitalisé qui leur





permet de mieux connaître Bouygues Telecom. Ce parcours est proposé à tous les collaborateurs en CDD et CDI mais aussi à nos stagiaires et alternants. Réalisé à travers la plateforme Workelo, il 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. Les nouveaux collaborateurs participent également, dans les trois mois après leur arrivée, à une session d'intégration conviviale au Technopôle de Meudon-La-Forêt permettant à tous de découvrir l'entreprise, sa stratégie, son engagement au sein de la société et sa culture.

## 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 13ème 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 (13ème 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 2022 Bouygues Telecom a signé un nouvel accord d'intéressement pour une durée de 2 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 2022 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...). Cette année, Bouygues Telecom a eu recours au cabinet Deloitte pour mener un audit complet de sa politique de rémunération et une enquête de positionnement sur le marché général avec pour objectif de positionner tous les collaborateurs de Bouygues Telecom et RCBT par rapport au marché. Ces études sont mises à la disposition de tous les responsables RH, elles permettent de les éclairer sur la valeur marché de chaque collaborateur et de les aider à la prise de décision lors de la revue de rémunération annuelle.

Pour accompagner les collaborateurs dans le maintien du pouvoir d'achat, plusieurs dispositifs ont été mis en place. Le versement d'une prime de partage de la valeur versée en septembre 2022 pour tous les collaborateurs (hors stagiaires) dont la rémunération mensuelle est inférieure ou égale à 3 060 €. Une augmentation forfaitaire de 60€ du salaire brut pour tous les CDI jusqu'à chef de service adjoint également sur septembre 2022.



**Salaires annuels bruts moyens en 2022 (CDI actifs France – prime partage de la valeur incluse)**

**63 781€**

**Cadres**

**28 954€**

**Etam\***

\* Y compris conseillers de clientèle.



### 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 poursuivi en 2022 par l'enrichissement de l'espace dédié à la mobilité interne. Cet espace, qui a pour objectif de réunir l'ensemble des informations relatives à la mobilité interne, permet notamment l'accès aux offres d'emploi disponibles au sein du Groupe Bouygues Telecom et aux offres du Groupe Bouygues, via le portail Moby clic. On y retrouve également différents outils d'accompagnement : le référentiel des métiers et compétences de Bouygues Telecom, une infographie décrivant les principales étapes d'un processus de mobilité interne et depuis 2022 une boîte à outils pour préparer et mettre en œuvre son projet de mobilité. De nouvelles vidéos témoignages ont également été publiées.

# 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 5 400 collaborateurs, soit environ 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 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, depuis plus de vingt ans, Bouygues Telecom a mis en place un Observatoire Médical du Bien-Être et du Stress (OMBES) afin de prévenir les Risques Psycho-Sociaux et leurs conséquences sur le vécu professionnel des collaborateurs.

« Nous avons à cœur d'être à l'écoute des aspirations qui nous ont été remontées par les candidats, par les collaborateurs, par les managers, par nos partenaires sociaux également. » **Sandrine Brissart, directrice des Ressources Humaines**



Nombre d'heures travaillées en 2022

**16 147 877**

## Absentéisme

**9 445**

Nombre de jours d'arrêts consécutifs à un accident du travail en 2022

**5,9%**

Taux d'absentéisme 2022 (actif CDI)

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 des représentants du personnel et de négociation avec celui-ci.

Les dernières élections ont eu lieu en 2022 et se poursuivront en 2023 dans certaines filiales. Avec en moyenne 78% de taux de participation aux élections des Comités Sociaux et Economiques du groupe Bouygues Telecom, ceux-ci restent toujours nettement supérieurs aux moyennes nationales. 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 120 managers clefs pour partager avec eux la stratégie de l'entreprise, les principaux projets en cours et répondre à leurs questions. Les managers sont ensuite chargés de relayer ces présentations et informations au sein de leurs équipes.

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



**Taux de participation  
aux dernières  
élections  
professionnelles  
CSE\* (31/12/22  
pour le Groupe  
Bouygues Telecom)**

**78%**

\* Comité social et économique

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 octobre 2021, 95 % des collaborateurs affirmaient vouloir "donner le meilleur d'eux-mêmes" et 93 % 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 et un accord sur le pouvoir d'achat signé en septembre 2022 par l'ensemble des organisations syndicales représentatives, Bouygues Telecom, a signé plusieurs accords en 2019 (pour une durée de 4 ans), qui continuent de porter leurs effets en 2022, 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; Equilibre vie professionnelle et vie personnelle et Egalité professionnelle).

Afin de tenir compte des nouvelles attentes des collaborateurs et des 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 avait été signé le 8 décembre 2020. En 2023, l'ensemble de ces deux accords cardinaux de notre politique sociale seront à nouveau négociés.



**Accords collectifs  
négociés y compris  
NAO<sup>(a)</sup> en 2022**

**22**

(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. 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 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 médicosociale 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

**Taux de fréquence des accidents du travail des collaborateurs<sup>(a)</sup> 2022**

**6,94**

**Taux de gravité des accidents du travail des collaborateurs<sup>(b)</sup> 2022**

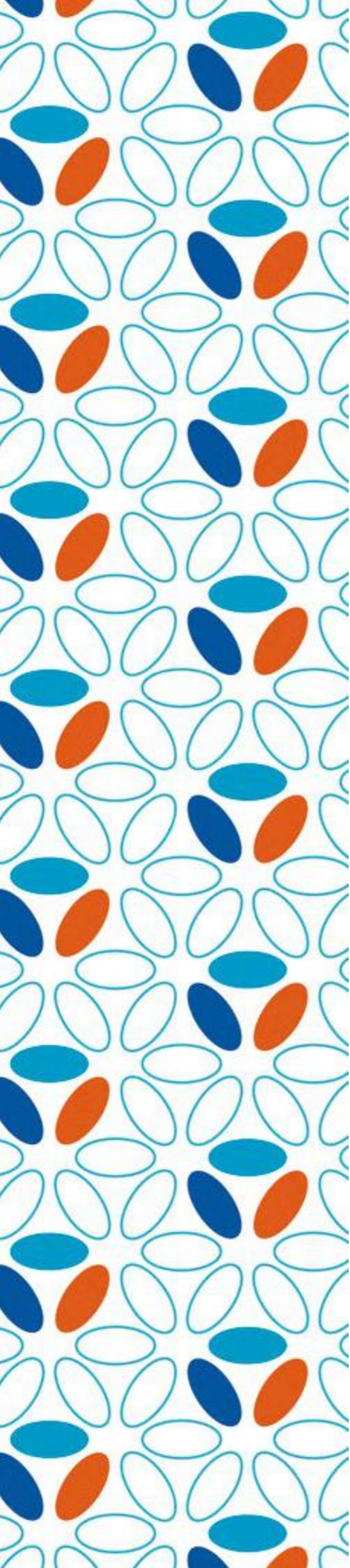
**0,585**

**Collaborateurs reconnus en maladie professionnelle sur 2022**

**0**

(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.



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 salle de sieste qui contribuent également à favoriser le bien-être au travail et l'équilibre de vie. 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 met aussi à disposition une cabine de téléconsultation sur son site du Technopole pour faciliter la prise de rendez-vous médicaux par les collaborateurs. 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..). 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.

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 Conditions de Travail menées courant l'année précédente 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 et de favoriser l'apprentissage permanent. Elle a mis en place en mai 2022 une nouvelle plateforme d'apprentissage appelée Campus. Campus donne accès à l'ensemble des collaborateurs à des ressources pédagogiques diversifiées et mises à jour régulièrement.

L'entreprise poursuit 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 ;
- | accompagner la transformation ;
- | nourrir la culture de marque ;
- | attirer et fidéliser nos talents .

De plus, L'Académie et l'Université BtoB permettent de professionnaliser les métiers de la relation et du commerce, 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 Techniques pour les associer aux ingénieries des programmes de formation sur nos compétences en tension notamment.

Pour être au plus près du terrain, Bouygues Telecom a décidé 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 mis en place en 2020 un hub des formateurs internes .

Ces formateurs peuvent s'appuyer sur des outils comme le Rapid Mooc (studio internalisé de création de contenus de formation). 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.



**Nouveaux contrats d'apprentissage en 2022**

**304**

**Nouveaux contrats de professionnalisation en 2022**

**420**



**Nombre de collaborateurs formés (2021)**

**8 322**

**Nombre de jours de formation (2021)**

**33 209**



# Promouvoir la diversité et l'égalité des chances



Bouygues Telecom est positionné à la 21<sup>ème</sup> place sur 300 entreprises et 3<sup>ème</sup> du secteur High-Tech d'après le Palmarès des Champions de la diversité par Capital magazine en 2022.

« Ce résultat de 99/100 sur l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et hommes illustre l'engagement fort de notre entreprise pour l'égalité professionnelle depuis plusieurs années. C'est grâce à la mobilisation entière de notre direction générale, nos partenaires sociaux et l'ensemble des métiers que les lignes bougent. Notre prochain objectif est d'attirer toujours plus de talents féminins aussi dans nos métiers techniques ; les femmes ont toute leur place pour ces missions passionnantes ».

Sandrine Brissart, Directrice des Ressources Humaines.

Index égalité  
femmes / hommes  
**99 / 100**

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

En 2022, 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 46,7 % à fin 2022. Un indicateur à l'image des 40 % de femmes chez Bouygues Telecom.

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 2022, 33,3 % de femmes ont été recrutées dans les métiers techniques (filières 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 dix



ans. En 2022, le partenariat avec l'association « Elles Bougent » s'est poursuivi afin d'encourager les jeunes filles de collèges (3<sup>e</sup>), lycées ou poursuivant des études supérieures à s'orienter vers des métiers techniques, technologiques et scientifiques.

Nous avons notamment participé au challenge « Innovatech » et au forum de recrutement « Réseaux et Carrières au féminin », deux temps forts de l'association.

Bouygues Telecom propose également des programmes de développement aux talents féminins, en interne et en collaboration avec le Groupe Bouygues. Au cours de l'année 2022, une cinquantaine de femmes ont pu bénéficier d'un accompagnement dans leur carrière au travers de programmes de développement individuels et collectifs, tels que du mentoring ou d'un nouveau dispositif basé sur la méthode du co-développement.

Afin de sensibiliser les collaborateurs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, l'entreprise saisi l'opportunité de la Journée internationale des droits des femmes pour organiser une « Semaine de la mixité » animée d'ateliers et conférences de sensibilisation. Bouygues Telecom a également renouvelé sa participation au Women's Forum en novembre 2022, permettant à 22 collaboratrices et collaborateurs d'échanger et de participer à des conférences autour de thématiques pour construire une économie plus mixte.

En octobre 2022, le réseau féminin « Bouygt'Elles » a réitéré sa participation à la course caritative solidaire « Odysee » 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 99/100 au titre de l'Index égalité femmes-hommes.

Pour Bouygues Telecom accompagner la parentalité est un enjeu majeur. Les collaboratrices et collaborateurs de Bouygues Telecom peuvent consulter le nouveau Livret Parentalité mis à leur disposition pour répondre à leurs questions pratiques. Ce fascicule illustre notre volonté de renforcer la qualité de vie au travail (QVT) et l'égalité professionnelle en accompagnant la parentalité sous

toutes ses formes avec une approche inclusive. Pour accompagner les nouveaux parents, les tickets CESU (aide à la garde d'enfant) ont été revalorisés. Une nouvelle plateforme « Mes Solutions Family » rassemble de nombreux services autour de la parentalité en partenariat avec l'entreprise Babilou. Depuis 2013, l'entreprise est signataire de la Charte de la Parentalité en entreprise. Bouygues Telecom a réaffirmé son engagement le 7 janvier 2022 suite à la mise à jour de cette Charte.

« La signature de la Charte de la Parentalité en entreprise souligne notre regard bienveillant et inclusif sur la parentalité de nos collaboratrices et collaborateurs, et notre volonté de favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ».

Sandrine Brissart, Directrice des Ressources Humaines.

## 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 ». Un nouveau partenariat a été instauré avec l'association « Tremplin » afin de favoriser le recrutement de jeunes en situation de handicap, notamment en recherche d'un stage, d'une alternance ou d'un premier emploi. Bouygues Telecom favorise le maintien de l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par l'adaptation des postes de travail et des outils ; et soutient également le développement professionnel des collaborateurs en situation de handicap à travers



**Collaborateurs en situation de handicap à fin 2022**

**353**

**Collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2022**

**40**

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

**409 k€**

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

(b) Entreprises adaptées.

des formations métiers et la prise en charge de l'accompagnement permettant de suivre une VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) ou un bilan professionnel.

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 principaux sites 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 diffusion de la série documentaire « l'épopée joyeuse » valorisant l'emploi des personnes atteintes d'un handicap mental chez Café Joyeux ; une conférence avec l'association « la Maison Perchée » pour déstigmatiser le handicap psychique ; une table ronde avec les quatre athlètes handisport soutenus par le Groupe Bouygues ; des marchés solidaires sur les différents sites de Bouygues Telecom ; la participation à l'initiative Duoday ; ainsi qu'une vidéo de collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap pour sensibiliser à la reconnaissance de travailleur handicapé. L'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices sur l'inclusion et le handicap est particulièrement ressenti lors de ces événements de sensibilisation ; et a été approfondi lors d'un « live chat » sur le site corporate de Bouygues Telecom afin de valoriser les parcours de nos collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap.

Avoir recours au secteur protégé est aussi un moyen de contribuer à l'emploi des travailleurs handicapés. Bouygues Telecom renouvelle chaque année son partenariat avec Handeco. 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), EA (Entreprise adaptée), et TIH (Travailleur Indépendant Handicapé) de France afin de faciliter le recours au secteur protégé. Par ailleurs, Bouygues Telecom organise une formation à destination des acheteurs, dispensée par notre partenaire Handeco, pour favoriser la sous-traitance au secteur protégé et adapté.

## 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 2022, un « Diversi'talk » sur « Garantir un environnement de travail inclusif pour les personnes LGBTQIA ».

Pour sensibiliser davantage les collaboratrices et collaborateurs à la diversité et l'inclusion, une communication régulière est maintenue sur la communauté Teams « Diversité & inclusion » qui 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 maintenu les deux 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 informer sur les étapes-clés de la retraite et répondre aux questions des collaborateurs sur leur situation individuelle.

Bouygues Telecom a maintenu son engagement auprès de l'association « 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 2022.

« *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 23 « 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**

# Notre démarche pour l'environnement

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

Intégrée au secrétariat général, 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. La direction 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 l'allongement de la durée de vie des équipements électroniques (mobiles, box, équipement réseau). Dans le cadre de ses processus internes, Bouygues Telecom s'inscrit dans une démarche de certification de ses sites. Trois sites majeurs de Bouygues Telecom sont actuellement certifiés : le data center de Montigny-le-Bretonneux (ISO 50 001), le site administratif du Technopole et le centre de relation client Printania (tous deux ISO 50 001 et OsmoZ®).

## Historique de notre démarche environnementale

- 
**2003**
  - | Création de notre direction RSE et lancement de notre démarche achats responsables
  - | Signature du pacte des Nations-Unies
- 
**2004**
  - Mise en place d'un service de recyclage pour les mobiles
- 
**2007**
  - Bouygues Telecom devance la Loi Grenelle et intègre le scope 3 (émissions CO<sub>2</sub> indirectes) dans son bilan carbone
- 
**2010**
  - Partenariat avec la startup Recommerce pour la reprise et le réemploi des mobiles
- 
**2011**
  - Recommerce lance pour Bouygues Telecom le 1<sup>er</sup> service en ligne de mobiles reconditionnés garantis
- 
**2012**
  - | Data center certifié management de l'énergie Iso 50001 (2<sup>e</sup> data center au monde)
  - | Partenariat avec Cordon pour le réemploi et reconditionnement des box
- 
**2015**
  - Sortie du décodeur TV Bbox Miami écoconçu
- 
**2017**
  - Campagne de sensibilisation sur le recyclage des mobiles en partenariat avec l'ONG WWF
- 
**2019**
  - | Lancement d'un service de réparation express des mobiles en partenariat avec Wefix
  - | 900 nouvelles bornes de collecte de recyclage dans nos boutiques
- 
**2020**
  - Stratégie climat et engagements alignés avec l'Accord de Paris
- 
**2021**
  - | Lancement de l'application de sensibilisation Mon Empreinte smartphone
  - | Recours aux énergies renouvelables
- 
**2022**
  - | Lancement de Source, forfait solidaire et sobre
  - | Signature de la charte écowatt
  - | Nouveau modem Internet certifié sur l'écoconception
  - | Validation de nos objectifs de décarbonation par la SBTi

# Notre stratégie climat pour lutter contre le changement climatique

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

« Nous avons pris des engagements forts pour réduire, d'ici 2027, les émissions de gaz à effet de serre de nos scopes 1 et 2 de 29,4%, et de 17,5% pour notre scope 3. La validation de ces objectifs à court terme par la SBTi témoigne à la fois de la hauteur de nos ambitions et de leur assise scientifique. Nous allons continuer à mettre en place des initiatives nouvelles pour embarquer nos fournisseurs, nos collaborateurs et nos clients dans ce projet partagé de réduction des émissions de gaz à effet de serre » **Benoît Torloting, Directeur Général Bouygues Telecom.**

Bouygues Telecom s'est engagé vers une diminution de son 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<sup>(a)</sup>.

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

En 2022, Les objectifs de réduction des gaz à effet de serre (GES) de Bouygues Telecom en 2027 ont été approuvés par l'initiative Science Based Targets (SBTi). L'approbation du SBTi montre que les objectifs de réduction de gaz à effet de serre de Bouygues Telecom sont alignés sur les objectifs de l'Accord de Paris adoptés lors de la COP21 en décembre 2015.

## Nos objectifs 2027 validés SBTi

Par rapport à une référence de 2021



<b>-29,4%</b>	des émissions carbone sur le scope 1 (scénario 1,5°C <sup>(b)</sup> )
<b>-29,4%</b>	des émissions carbone sur le scope 2 (scénario 1,5°C)
<b>-17,5%</b>	des émissions carbone sur le scope 3 (scénario Well Below 2°C <sup>(c)</sup> )

(a) 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** : les émissions directes liées à la combustion de gaz, de fioul (groupes électrogènes), de carburant par la flotte automobiles de l'entreprise ou encore les fuites de fluides frigorigènes (climatisations),

**Scope 2** : émissions indirectes liées à la consommation d'électricité par l'entreprise,

**Scope 3** : reste des émissions indirectes liées aux achats de biens et de services, aux biens immobilisés, l'amont de l'énergie, les déplacements de personnes, l'utilisation des produits vendus et leurs traitements en fin de vie...

(b) Un scénario qui consiste à maintenir l'augmentation de la température moyenne mondiale bien en dessous de 1,5°C

(c) Un scénario qui consiste à maintenir l'augmentation de la température moyenne mondiale bien en dessous de 2°C



## Démarche d'amélioration continue du calcul de notre empreinte carbone

Bouygues Telecom calcule ses émissions carbone sur son scope 1, 2 et 3 depuis 2007 sur la base de la méthode Bilan Carbone®.

En 2022, Bouygues Telecom a mené des travaux de fiabilisation de sa comptabilité carbone sur l'ensemble de ses scopes. Cette démarche de fiabilisation et d'amélioration continue permet d'affiner le pilotage de sa stratégie climat et de son plan d'actions de réduction.

Ces travaux ont consisté à :

- | Evoluer vers la méthode GHG Protocol<sup>(a)</sup>
- | Passer d'une méthode de calcul de notre bilan carbone en flux financiers vers des flux physiques dès que cela était possible
- | Recourir davantage à des facteurs d'émission spécifiques, notamment sur nos produits fixes à notre marque grâce à la collecte d'Analyse de Cycle de Vie auprès de nos fournisseurs (plutôt que d'utiliser des facteurs d'émission génériques issus de la Base Carbone de l'ADEME)

Au fur et à mesure que nous fiabilisons notre comptabilité carbone, nous recalculons les émissions de nos années historiques à partir de 2021 permettant ainsi d'avoir un suivi de nos émissions carbone pertinent.

Ces travaux de fiabilisation en collaboration avec nos partenaires se poursuivront en 2023.

Bouygues Telecom répond au CDP<sup>(b)</sup> au niveau du Groupe Bouygues, qui détient une notation B pour 2022.

## Nos leviers d'action pour réduire notre empreinte carbone

- | Le recours aux énergies renouvelables
- | La modernisation du réseau avec des équipements plus vertueux et moins énergivores
- | La mise en place de fonctionnalités d'optimisation énergétique de nos antennes notamment la mise en veille lorsqu'elles ne sont pas sollicitées
- | Un système de management de l'énergie en place avec la certification ISO 50 001 de nos principaux sites
- | L'écoconception des nouveaux sites réseau
- | L'utilisation de groupes électrogènes à hydrogène vert
- | Augmentation de la part de véhicules bas carbone (hybride et électrique) dans notre flotte automobile

- | Une démarche fournisseurs : sujet décarbonation intégré systématiquement aux échanges stratégiques avec nos principaux fournisseurs, mise en place de critères environnementaux dans nos achats et nos contrats
- | Une démarche d'écoconception en particulier sur nos produits fixes à notre marque
- | L'allongement de la durée de vie, réemploi et recyclage de nos équipements réseau, de nos box et des mobiles (solutions smartphone durable, location)
- | La sensibilisation et l'accompagnement de nos clients pour plus de sobriété : mode éco ou modes veille sur nos box, forfait source incitant à consommer moins de data, application Mon Empreinte Smartphone de sensibilisation aux écocgestes numériques etc...

(a) GreenHouse Gas Protocol, consortium d'institutions internationales qui fournit des normes, des outils et des formations aux entreprises et aux gouvernements pour mesurer et gérer les émissions responsables du réchauffement climatique

(b) Organisation à but non lucratif qui met à disposition une plateforme en ligne permettant de rendre publique les données et une note environnementale des entreprises et des villes.



**Scope 1 et 2**  
**Scénario 1.5°C**  
**Année de**  
**référence 2021**

**-29,4%**  
**Cible 2027**

**Scope 3**  
**Well Bellow 2°C**  
**Année de**  
**référence 2021**

**-17,5%**  
**Cible 2027**

## Notre empreinte carbone

Bouygues Telecom réalise le calcul de l'empreinte 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. Depuis 2020, Bouygues Telecom met à jour chaque année l'ensemble des postes d'émissions.



## Le bilan carbone 2022 de Bouygues Telecom s'élève à 948k TCO<sub>2</sub>e (Market-Based)

Emissions en T CO <sub>2</sub> e	2022	2021 fiabilisées (2021 publiées si différent)
<b>Scope 1</b>		
Directes des sources fixes (fioul, gaz...)	3 930	2 077
Directes des sources mobiles (carburant flotte automobiles)	5 161	4 798
Directes fugitives	460	192
<b>Scope 1</b>	<b>9 552</b>	<b>7 067</b>
<b>Scope 2</b>		
Consommation électrique du réseau télécom	21 709	22 106 (23 868)
Consommation électrique des datacenters	1 413	1 553
Consommation électrique des sites administratifs	1 004	1 085
Consommation électrique des clubs RCBT	384	376
Consommation électrique des filiales	249	189 (98)
<b>Scope 2 (Location-Based)<sup>(a)</sup></b>	<b>24 760</b>	<b>25 309 (26 980)</b>
<b>Scope 2 (Market-Based)<sup>(b)</sup></b>	<b>5 993</b>	<b>5 746 (7 415)</b>
<b>Scope 3</b>		
Produits et services achetés	587 823	580 618 (529 225)
Biens immobilisés	176 455	173 214
Actifs en leasing aval <sup>(c)</sup>	138 086	131 494 (152 307)
Amont de l'énergie <sup>(d)</sup>	15 345	14 120 (15 203)
Déplacements domicile travail <sup>(d)</sup>	6 651	6 394
Déplacements professionnels <sup>(d)</sup>	2 105	1 156
Transport et distribution de marchandises <sup>(d)</sup>	3 503	4 888
Utilisation des produits vendus <sup>(d)</sup>	2 139	3 469 (1 437)
Traitements en fin de vie des produits vendus <sup>(d)</sup>	132	214 (248)
Déchets <sup>(d)</sup>	2 287	2 602
<b>Scope 3 (Location-Based)<sup>(a)</sup></b>	<b>934 526</b>	<b>918 169 (887 351)</b>
<b>Scope 3 (Market-Based)<sup>(b)</sup></b>	<b>932 634<sup>(e)</sup></b>	<b>912 169 (881 314)</b>
<b>Emissions totales Scope 1, 2 et 3 (Location-Based)<sup>(a)</sup></b>	<b>968 838</b>	<b>950 545 (921 398)</b>
<b>Emissions totales Scope 1, 2 et 3 (Market-Based)<sup>(b)</sup></b>	<b>948 119</b>	<b>925 142 (895 796)</b>
<b>Emissions totales Scope 1, 2 et 3 – périmètre SBTi</b>	<b>919 988</b>	<b>901 607 (871 392)</b>

(a) Location-based : méthode de calcul prenant en compte les facteurs d'émissions moyens correspondant aux réseaux électriques, par défaut nationaux, auprès desquels la consommation d'électricité a lieu.

(b) Market-Based : méthode de calcul permettant aux entreprises de valoriser leurs investissements dans les énergies renouvelables en mettant à zéro les émissions de leur scope 2 correspondant à de l'électricité d'origine renouvelable.

(c) Emissions carbone liées à l'ensemble du cycle de vie de nos équipements en location chez les clients GP et B2B (principalement des équipements fixes : box, routeurs...)

(d) Ces postes sont hors périmètres SBTi.

(e) Estimation en attente des derniers certificats de Garanties d'Origine de nos fournisseurs sur les énergies renouvelables.

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



### Axe 1 : Pour des installations plus performantes et efficaces énergétiquement.

Recourir fortement aux énergies renouvelables et améliorer la performance énergétique de nos installations.

**#1 Choisir des équipements plus vertueux et optimiser le cycle de vie de nos infrastructures.**

**#2 Améliorer la performance énergétique de nos sites télécoms et nos centres de données.**

**#3 Investir dans les énergies renouvelables.**



### Axe 2 : Pour des produits et services plus durables.

Optimiser le cycle de vie de nos produits notamment les mobiles et écoconcevoir.

**#4 Optimiser le cycle de vie des mobiles avec notre programme Solutions Smartphone durable.**

**#5 Développer l'écoconception en partenariat avec nos fournisseurs.**

**#6 Allonger la durée de vie des produits et améliorer leur valorisation.**



### Axe 3 : Pour des usages plus responsables.

Inciter à la sobriété numérique et utiliser le numérique pour « décarboner » d'autres secteurs.

**#7 Sensibiliser nos parties prenantes à la sobriété numérique.**

**#8 Innover pour développer un numérique « au service du climat ».**

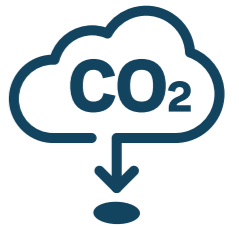
**#9 Poursuivre le développement d'un numérique responsable et accessible à tous.**

## En 2022

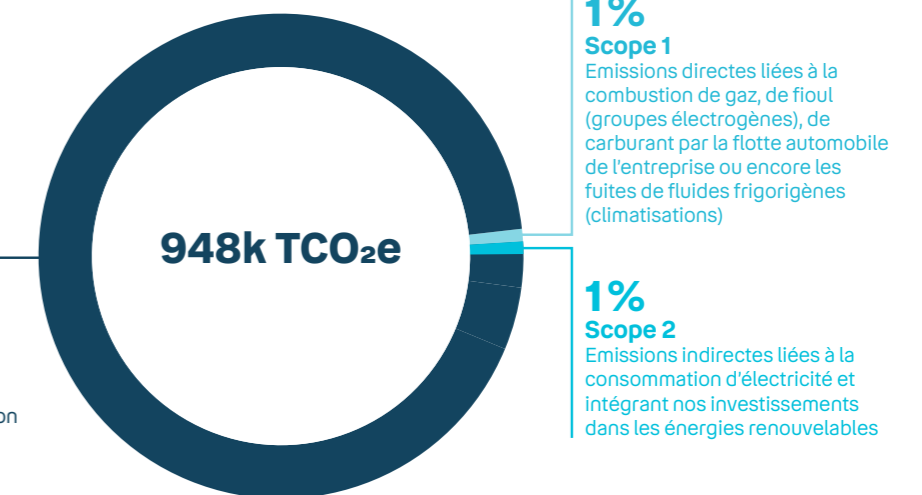
### Intensité carbone

# 125,9 T<sub>éq</sub> CO<sub>2</sub>

/ million d'euros de chiffre d'affaires  
(scope 1, 2 et 3) en market-based  
-1,3% par rapport à 2021



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



## Analyse de variation de notre bilan carbone (en Market-Based)

### Scope 1 : 1% de nos émissions, +35% par rapport à 2021

Le scope 1 correspond aux émissions dues à nos consommations d'énergie (fioul, gaz, carburant) et par nos émissions fugitives de fluides frigorigènes.

L'évolution de nos émissions sur ce scope s'explique par le déploiement de nouveaux sites réseaux alimentés par des groupes

électrogènes dans l'attente de leur raccordement au réseau électrique français. Notre consommation de carburant a augmenté du fait de la reprise complète de l'activité et des déplacements après la période Covid. Néanmoins, le taux de véhicules bas carbone dans notre flotte automobile est en forte augmentation (19% en 2022, soit +37% par rapport à 2021).

### Scope 2 : 1% de nos émissions, +3% par rapport à 2021

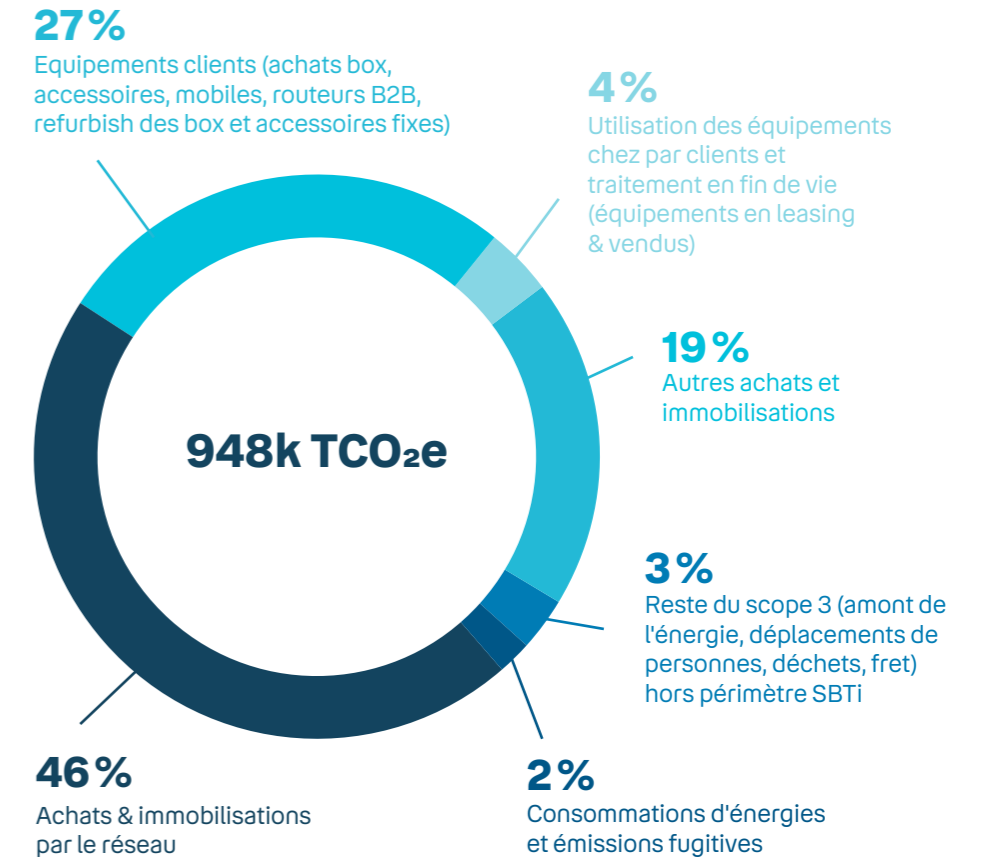
Le scope 2 correspond aux émissions dues à notre consommation d'électricité.

L'exploitation des réseaux mobile et fixe de Bouygues Telecom représente le poste le plus significatif de sa consommation d'électricité (88%). Même si la consommation énergétique par site croît régulièrement en valeur absolue, en raison notamment de l'augmentation des zones couvertes, du niveau de qualité exigé par les pouvoirs publics et des usages des consommateurs (+38% sur le trafic mobile), elle décroît significativement lorsqu'elle est ramenée au téraoctet transporté et au nombre de clients en croissance exponentielle. L'intensité énergétique par donnée transportée sur notre réseau mobile a diminué de 18% en 2022 par rapport à 2021.

### Scope 3 : 98% des émissions, +2% par rapport à 2021

Nos efforts de déploiement du réseau et sa modernisation explique cette variation, ainsi que la mise sur le marché de box dernière génération.

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



Axe 1 de notre stratégie climat

# Pour des installations plus performantes et efficaces énergétiquement

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

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.



**Consommation totale d'électricité\* en 2022**

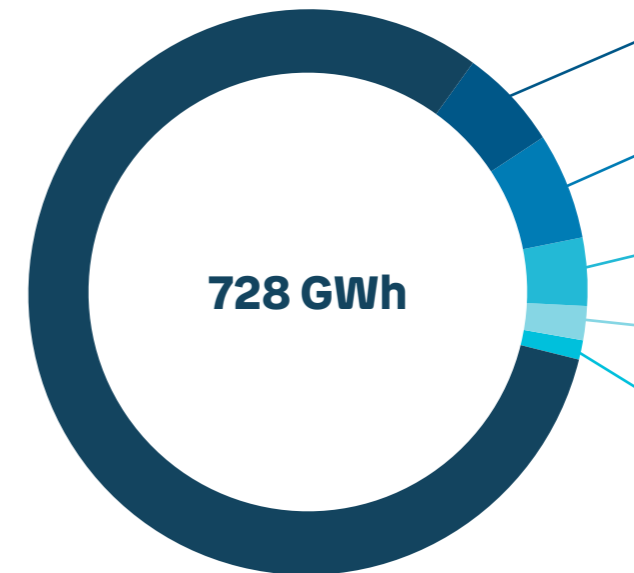
**728 GWh**

+10% par rapport à 2021

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

Répartition de notre consommation électrique 2022

**82%**  
Réseau mobile



**6%**  
Réseau fixe

**6%**  
Data center

**4%**  
Sites administratifs

**2%**  
Réseau Club Bouygues Telecom

**1%**  
Filiales



### 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 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 est mise en œuvre 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).

### Pour améliorer l'efficacité énergétique de son réseau mobile, Bouygues Telecom :

- | investit régulièrement dans de nouvelles générations d'équipements moins énergivores.
- | grâce à des compteurs intelligents améliore le suivi et le pilotage de ses consommations énergétiques et l'identification des leviers de réduction. Sur le réseau mobile, près de 12 300 sites sont équipés de ces compteurs (sur quelques 14 000 compteurs).
- | déploie des solutions logicielles pour réduire la

consommation. Cela se fait au travers de la mise en veille de certains équipements lorsqu'ils sont moins sollicités la nuit ou dans certaines zones géographiques lorsque le trafic est suffisamment faible.

Bouygues Telecom est le premier opérateur à mettre en place une solution d'alimentation en énergie à partir d'hydrogène vert sur certains sites du réseau mobile. Cette solution innovante permet d'améliorer significativement l'empreinte environnementale du site, avec une réduction de 70% des émissions de CO<sub>2</sub> et un niveau sonore divisé par 100 (- 20dB) par rapport à un groupe électrogène thermique dans le cadre de déploiements d'installations ponctuelles ou pérennes sur le réseau mobile Bouygues Telecom. En effet, les besoins de surplus de couverture mobile sont de plus en plus fréquents lors d'opérations événementielles comme lors des compétitions sportives, salons ou festivals. Concernant l'alimentation de sites permanents, cette innovation est une réponse concrète à certains lieux isolés et difficiles d'accès qui sont en attente de raccordement électrique.

« Cette solution d'alimentation en hydrogène vert est une nouvelle illustration de notre engagement pour concilier numérique et environnement au bénéfice des territoires et de notre volonté à investir dans des innovations utiles », souligne Jean-Paul Arzel, directeur général adjoint, Technique, Réseau et Système d'information de Bouygues Telecom.

## En réponse à l'appel du gouvernement, Bouygues Telecom a renforcé, dès cet hiver, son plan de sobriété énergétique pour tendre vers une réduction de 10% de sa consommation d'électricité.

L'opérateur téléphonique s'est engagé, via la Charte EcoWatt, à mettre en place différentes actions pour modérer sa consommation d'énergie lors des pics de consommation.

- | En dehors des horaires d'ouverture, l'intensité lumineuse de ses boutiques a été réduite par l'extinction des enseignes lumineuses et des écrans publicitaires.
- | En concertation avec les partenaires sociaux, le chauffage des locaux est optimisé et la température abaissée à une moyenne de 19 degrés.
- | Les équipements réseaux mobiles sont mis en mode économique la nuit pour limiter leur consommation, sans impact sur les utilisateurs.
- | D'autres pistes sont à l'étude, comme l'effacement volontaire de certains sites ou encore l'optimisation des flux de climatisation dans les datacenters
- | Les 10 000 collaborateurs de Bouygues Telecom ont été également sensibilisés aux écogestes sur leur lieu de travail et encouragés à adopter de nouveaux dispositifs comme le forfait mobilité durable.
- | Bouygues Telecom continue d'accompagner ses clients dans la réduction de leur impact numérique, en promouvant des écogestes simples. Les écogestes les plus efficaces sont donc régulièrement mis en avant dans les communications à destination des clients : site article sur son blog, réseaux sociaux, newsletters, interface TV.

*" En tant qu'opérateur de référence, Bouygues Telecom a la responsabilité de contribuer à la démarche nationale de sobriété énergétique engagée par le gouvernement. Dans la continuité de la politique ambitieuse que nous avons engagée depuis plusieurs années pour réduire notre empreinte carbone, nous nous devons de mettre en place des actions concrètes pour limiter notre consommation énergétique et celle de nos 26,7 millions de clients cet hiver, en particulier lors des pics de tension sur le réseau électrique "*

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



## 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 10 % de ses consommations électriques jusqu'en 2024. Bouygues Telecom complète ce dispositif par des garanties d'origine permettant de couvrir 100% de sa facture d'électricité en énergie renouvelable (excluant les sites télécoms en sous-comptage, les boutiques en sous-comptage notamment non gérés par Bouygues Telecom et les sites de ses filiales hors RCBT\*).

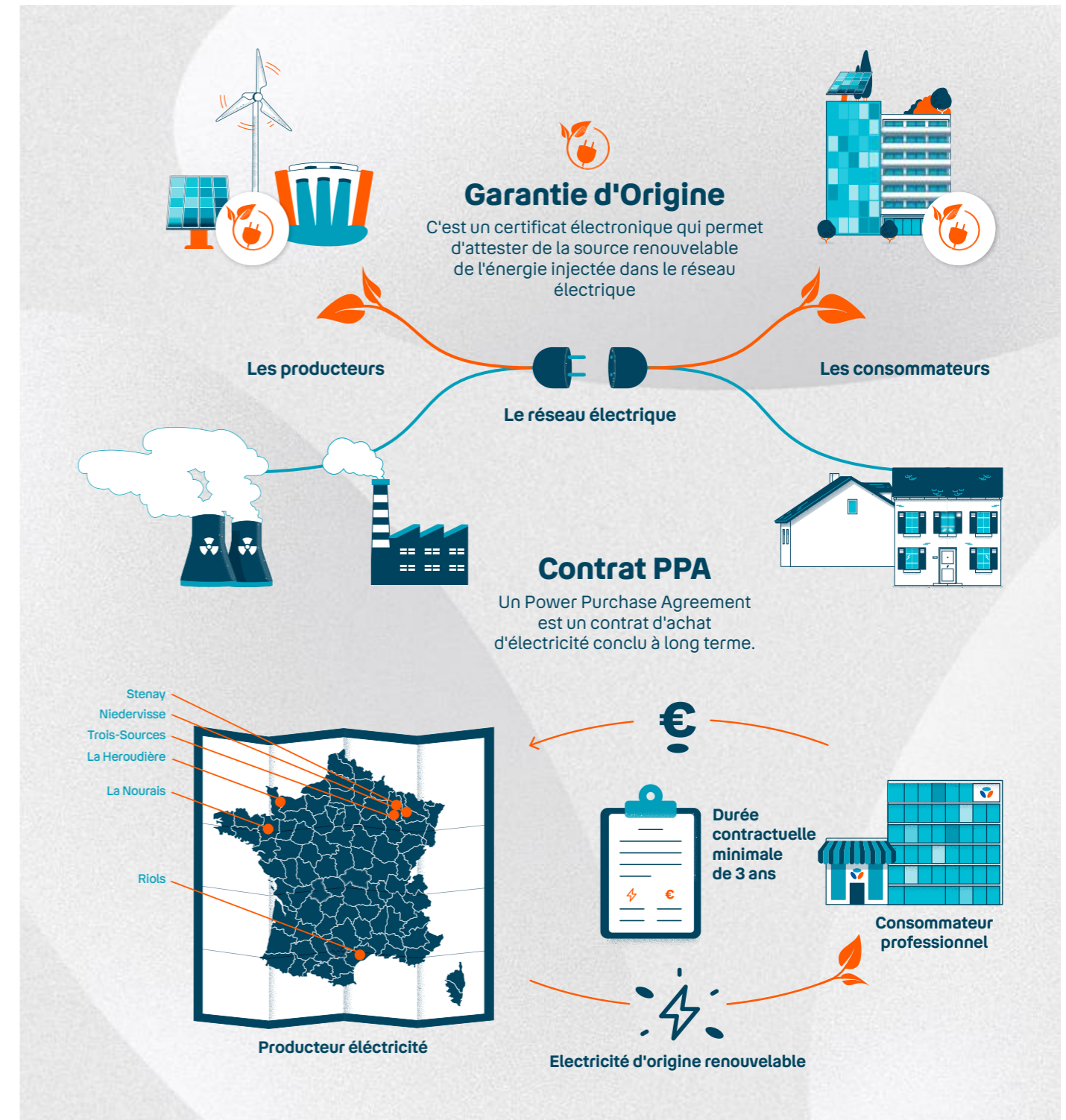
À ce titre, elle a choisi de recourir à de l'énergie renouvelable issue de l'éolien et de l'hydraulique sur le territoire français.

## 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 2022, Bouygues Telecom a préempté près de 68 000 équipements en vue de leur réutilisation sur le réseau Bouygues Telecom.

\*Environ ¼ de notre consommation d'électricité n'est pas incluse dans notre facture d'électricité.

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





## Axe 2 de notre stratégie climat

# Pour des produits et services plus durables

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

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

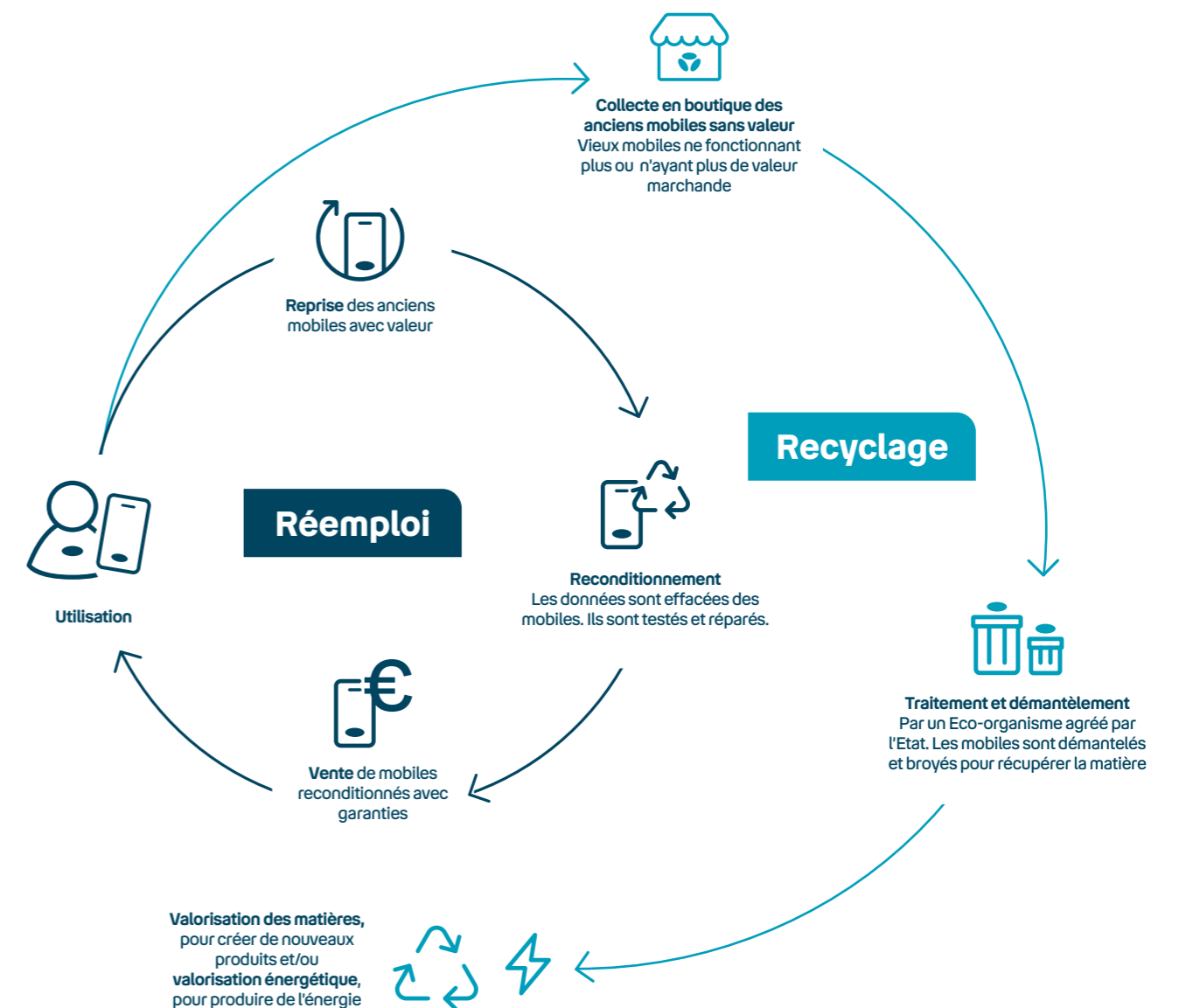
**Réparation** : des services d'assurance sont proposés par l'opérateur pour favoriser autant que possible la réparation en cas de dommage. Depuis 2019, Bouygues Telecom offre aussi des conditions avantageuses pour faire réparer son mobile en partenariat avec WeFix. Bouygues Telecom a lancé en 2020 et poursuivi en 2021 des opérations de sensibilisation de ses clients à la réparation mobile.

**+58% de mobiles réparés entre 2021 et 2022 sur le périmètre de réparation WeFix**

**Reprise mobile** : après plus de dix ans de partenariat avec Recommerce, acteur majeur du reconditionnement en France, la proposition de reprise mobile est bien intégrée et maîtrisée dans les boutiques Bouygues Telecom. Elle s'appuie toute l'année sur la politique de Bouygues Telecom au travers du bonus Reprise. Les animations « 1 pour 1 » (achat d'un nouveau terminal grâce à la reprise de l'ancien) sont mises en avant et se multiplient. Le process de reprise et de reconditionnement est labellisé RCube, ce qui apporte une garantie supplémentaire de qualité à toute personne

déposant son mobile usagé ou achetant un mobile d'occasion sur le site spécifique de Bouygues Telecom. La labellisation est réalisée par RCube sur la base de soixante-dix critères, et tout le processus est vérifié par un organisme tiers indépendant.

### Nos procédures de réemploi et de recyclage des mobiles





**Mobiles collectés  
en vue de leur  
recyclage ou de leur  
réutilisation en 2022**

**29 6 000**

➤ + 16 % par rapport à 2021

Dont 241 000 pour  
reconditionnement via la  
reprise des clients B2C et B2B  
- 17 000 pour recyclage  
dont 16 000 dans les urnes  
boutiques  
- 38 000 collectés issus du SAV



**Mobiles  
reconditionnés  
vendus**

**19 000**



**Mobiles réparés**

**62 000**

| 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.

**+3% entre 2021 et 2022 sur les ventes de reconditionnés**

| 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.

*" 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 2022, Bouygues Telecom a continué de mener 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.

## Éco-conception de nos box

Nos produits fixes Grand Public à notre marque prennent en compte des spécifications environnementales pour réduire leur empreinte tout au long de leur cycle de vie et allonger leur durée de vie.

En 2022, Bouygues Telecom a continué ses efforts pour renforcer sa démarche d'écoconception de ses produits fixes grand public à sa marque. L'ensemble du cycle de vie de ses produits est étudié afin de réduire leur empreinte environnementale. Ce travail d'écoconception est réalisé en étroite collaboration avec nos fabricants et fournisseurs intervenant dans la vie du produit.

**Fin 2022, Bouygues Telecom a pris l'engagement que tout nouveau produit fixe à sa marque sera éco-conçu.**

**Les 5 engagements pris par Bouygues Telecom en 2022 concernant nos nouveaux produits fixes à notre marque :**

- | Ceux-ci doivent contenir un minimum de 90% de plastique recyclé, sans substances halogénées.
- | La performance énergétique doit être améliorée entre chaque nouvelle génération de produits à technologie équivalente.
- | L'empreinte carbone doit être réduite entre chaque nouvelle génération de produits à technologie équivalente.
- | Tous les nouveaux produits doivent obtenir un label ou une certification environnementale.
- | Ils intègrent des caractères en braille et une documentation adaptée aux personnes en situation de handicap.



### Le premier modem internet du marché français certifié Green Product Mark par TÜV Rheinland

La certification Green Product Mark garantit le respect d'un cadre strict de conception du produit avec le respect de plusieurs critères liés à son cycle de vie. Cette certification peut être appliquée dans le cadre d'une démarche d'éco-conception de divers produits.

- | Le modem internet WiFi 6 est ainsi composé au minimum de 90% de plastique recyclé sans substances halogénées<sup>(a)</sup>.
- | Plus compact, et plus léger, son poids a été réduit de 37% par rapport à la précédente génération de box WiFi 6.
- | Une attention particulière a également été portée sur la consommation électrique de l'appareil, qui diminue de l'ordre de 18%<sup>(b)</sup> par rapport à la précédente génération de box WiFi 6.
- | L'enveloppe extérieure du modem a été façonnée pour allonger sa durée de vie, avec une texture pensée pour réduire les rayures et une couleur foncée pensée pour limiter les signes de vieillissement.
- | L'emballage a lui aussi été travaillé dans la même démarche d'éco-conception. Il est sans plastique composé de fibres recyclées et bénéficie du label FSC<sup>(c)</sup> pour une gestion forestière responsable. Les impressions sont réalisées avec des encres végétales et la notice d'installation est directement imprimée sur l'emballage.
- | Enfin, le produit a été conçu pour être facile à réparer et à démonter grâce à un assemblage par des clips, sans colle. Cela facilite sa maintenance, son reconditionnement et en dernier recours, son recyclage en fin de vie.

(a) Limiter les substances halogénées permet limitation d'éviter la toxicité du produit notamment en cas d'incendie et améliore la recyclabilité du plastique en fin de vie

(b) Par rapport à la précédente génération de box WiFi 6, en moyenne sur nos deux versions de la Bbox Must Wifi 6, calcul réalisé à partir du Protocole de mesure de la consommation électrique des box Décision Arcep 2022-2149.

(c) Le FSC (Forest Stewardship Council®, ou Conseil de Soutien de la Forêt) est un label international garantissant que les bois utilisés se conforment aux procédures de gestion durable des forêts.



*"L'éco-conception fait désormais partie intégrante de la démarche de conception de nos produits fixes. Cette nouvelle Bbox Wi-Fi 6 est le fruit de plus de deux ans de travail et a mobilisé à la fois les collaborateurs de Bouygues Telecom et ceux de nos partenaires pour proposer un modem internet optimisé sur l'ensemble de son cycle de vie, qui allie performance technologique et maîtrise de son empreinte environnementale"*

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

Dans un objectif d'amélioration continue, la démarche écoconception est intégrée systématiquement aux projets de conception de nouveaux produits et également dans le cadre de projets de refonte de produits existants. Par exemple, lors de la refonte du décodeur TV Bbox 4K, la nouvelle version a été éco-conçue.

### 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.
- | 6 % de consommation électrique en moins par rapport à la 1<sup>ère</sup> version.
- | 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 (Cette certification porte sur la mesure de l'impact carbone du produit et n'impose pas de critère de conception).





**Box grand public collectées en vue de leur réemploi ou recyclage**

**2 millions**

94% pour reconditionnement  
6% pour recyclage

**Box B2B collectées en vue de leur réemploi ou recyclage**

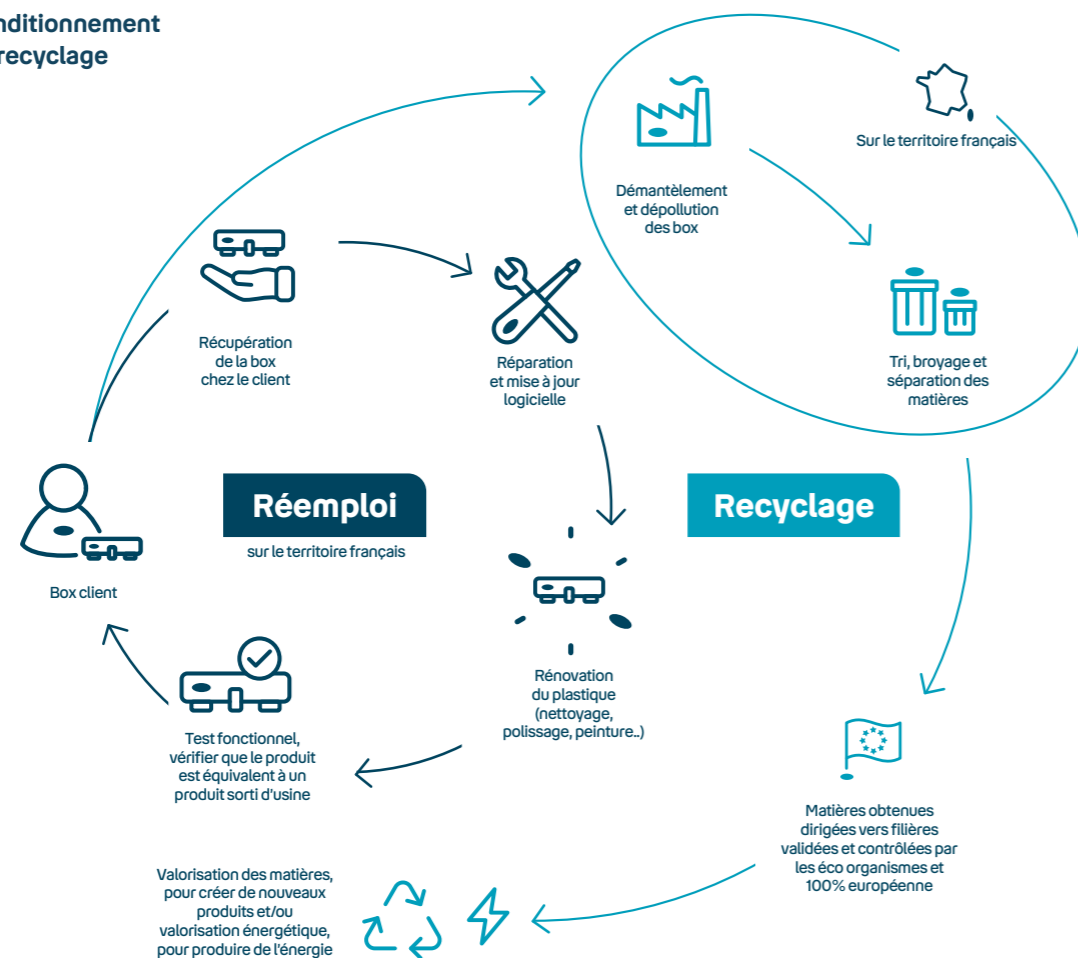
**12 530**

70% pour reconditionnement  
30% pour recyclage

## 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. Le reconditionnement de nos box et routeurs permet de limiter la fabrication d'équipements neufs.

Dans le cadre de notre démarche d'éco-conception, nous étudions dès la phase de conception le reconditionnement des produits à notre marque, en collaboration avec nos fournisseurs et notre partenaire de reconditionnement Cordon. Il s'agit de concevoir des produits faciles à remettre à neuf : démontables, sans colle, dont les matières subissent moins les signes de vieillissement (couleur sombre, texture optimisée).



De même, la fin de vie du produit est étudiée dès sa conception pour améliorer leur recyclage avec notre partenaire RSB :

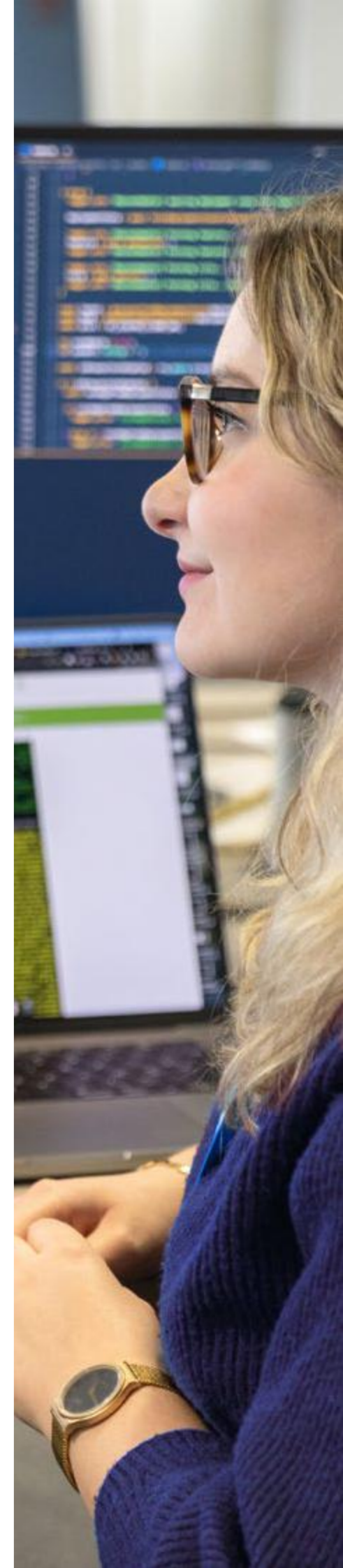
- | Les produits sont plus faciles à désassembler afin d'optimiser le démantèlement et le tri de matières.
- | Les substances halogénées sont limitées ou supprimées (la présence de telles substances rend le recyclage plus complexe).
- | Le mélange de matières est réduit.
- | L'utilisation de matières non recyclables est évitée lorsque cela est possible.

Les box introduites dans le circuit SAV sont remises à neuf en France, en partenariat avec Cordon Electronics depuis 2012. La réutilisation, au moyen du reconditionnement, est devenue une priorité et le recyclage n'intervient qu'en dernière étape. Le recyclage est assuré en partenariat avec RSB, acteur de l'économie circulaire sur le territoire français.

Une fois l'équipement fixe collecté, celui-ci est testé et analysé. Après remise à neuf, l'équipement est remis à disposition d'un nouveau client. 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.

## 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 Gaia et le Groupe a confié une partie de cette mission au prestataire Nodixia de manière à garantir une meilleure couverture du territoire dès la fin 2015. Depuis le début de ces contrats, le service de gestion de fin de vie des matériels a ainsi permis de collecter 200 783 équipements (dont 16 411 d'octobre 2021 à septembre 2022). Sur cette période, ce sont 61 % des matériels qui ont été réemployés et 39 % de détruits.



## Axe 3 de notre stratégie climat

# Pour des usages plus responsables

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

### Nos collaborateurs

Bouygues Telecom organise tout au long de l'année des ateliers et des conférences sur des thématiques développement durable (énergie, innovation et développement durable, les actions pour le climat etc.).

A l'occasion de la journée mondiale du climat, Bouygues Telecom a souhaité sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux lors d'une semaine dédiée. Parmi les différentes actions proposées, un Green Hackathon a été organisé pour imaginer des services plus durables à destination de ses clients et collaborateurs. Des ateliers immersif "2 tonnes" d'une durée de deux à trois heures, visant à explorer le futur et agir ensemble pour le climat ont également été proposés aux collaborateurs.

En 2022, Bouygues Telecom a continué de déployer « La Fresque du Climat » : plus de 1 400 collaborateurs ont été sensibilisés et de plus de 55 formateurs formés. La Fresque du Numérique est également déployée notamment auprès des collaborateurs de la Direction des Services Informatiques.

Bouygues Telecom a continué à déployer des actions de formation :

- | formations à l'écoconception ouverte à tous les collaborateurs ;
- | mise en place d'un nouveau e-learning « Bilan carbone » ;
- | sensibilisation de nouveaux collaborateurs (commerciaux BTE, groupe de travail DSI).

Bouygues Telecom s'est associé à Betterway, un expert de la mobilité, pour mettre en place le Forfait Mobilités Durables. Destiné aux collaborateurs soucieux de réduire l'empreinte carbone de leurs déplacements domicile - travail, il encourage les trajets à vélo ou en trottinette.

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.

### Nos clients

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 jusqu'à 70k.

*" 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 de la communication**

Bouygues Telecom a continué de sensibiliser ses clients à l'impact et aux écogestes numériques par des articles et newsletters. Par exemple, son article « 15 idées simples pour réduire son impact numérique sur l'environnement » a été ouvert plus de 43 000 fois en 2022. 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 ».

De plus, Bouygues Telecom a lancé Source, premier forfait mobile qui prône la sobriété numérique et la solidarité. Il s'adresse ainsi à une communauté qui souhaite consommer différemment et de façon plus responsable. Si l'intégralité des 10 gigas n'a pas été consommée dans le mois, les gigas restants seront automatiquement convertis en gouttes que le client peut ensuite verser, d'un simple clic depuis l'application, aux associations de son choix.



Pour sensibiliser ses clients B2B, Bouygues Telecom Entreprises (BTE) a traversé l'Hexagone et organisé une dizaine d'étapes pour son tour de France des « B.Talks », des matinées d'échanges axées autour du développement durable et de la transition numérique.



## 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.

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 8000 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.

# Nos autres actions environnement

## Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

Bouygues Telecom traite ce sujet à travers des actions diverses notamment :

- | les critères environnementaux dans les achats
- | le développement de nouvelles solutions d'écoconception (hôtels à insecte, nichoirs etc..)
- | la sensibilisation, notamment via sa chaîne « Ensemble pour la planète »



- | le soutien à des associations agissant en faveur de la biodiversité telles que Surfrider Fondation, partenaire historique de la Fondation Bouygues Telecom.

## Exploitation des sols

En 2018, Bouygues Telecom a finalisé son programme de mise en commun de près de 12000 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.

## La consommation d'eau

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. Bouygues Telecom sensibilise ses collaborateurs à une utilisation plus durable de l'eau sur ses sites administratifs.

## 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 œuvre 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.

En dehors des horaires d'ouverture, l'intensité lumineuse de ses boutiques est réduite par l'extinction des enseignes lumineuses et des écrans publicitaires.

## 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.



## La réduction des déchets de nos sites administratifs et lutte contre le gaspillage alimentaire

Depuis 2021, Bouygues Telecom a déployé des consignes pour supprimer la vaisselle jetable dans différents de ces restaurants d'entreprise. De façon régulière des opérations de sensibilisation pour réduire les déchets sont menés auprès des collaborateurs

Etant donné la nature des activités de Bouygues Telecom, les enjeux de gaspillage alimentaire sont limités et concernent uniquement le périmètre de la restauration collective. Cependant, afin de limiter le gaspillage alimentaire au sein de ses points de restauration collective, Bouygues Telecom a initié des actions spécifiques auprès de ses prestataires. Par exemple, les prestataires de restauration ont l'obligation de fournir les huiles utilisées en cuisine à des sociétés qui les réemploient dans des préparations non-alimentaires. Enfin, sur son site administratif principal, un broyeur permet de compacter les restes alimentaires qui sont ensuite réutilisés en compost. Bouygues Telecom 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.

## 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.





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 il contribue à y favoriser l'innovation. Grâce aux très hauts débits offerts et à la stabilité du signal, des pratiques telles que l'« e-éducation », le télétravail ou l'« e-santé » sont en plein essor. Pour accompagner la demande croissante des foyers en très haut débit fixe, Bouygues Telecom a annoncé un plan ambitieux d'investissement dans la fibre. Outre le déploiement dans les zones urbaines, Bouygues Telecom commercialise également ses offres sur les réseaux d'initiative publique (RIP). Des accords avec les RIP d'Axione, de Covage, d'Altitude Infrastructure, de TDF, d'Orange et de SFR ont été signés. Bouygues Telecom continue de progresser à un bon rythme et dispose de plus de 28 millions de prises commercialisées à fin septembre. C'est une progression de 5,8 millions de prises sur un an, dont 64 % en zone RIP.

## 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 plus de 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 108** 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 77** « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonore et lumineuse ».
- | **Cf. rubrique page 83** « En matière d'emploi et de développement régional ».
- | **Cf. rubrique page 85** « 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 2022, 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.

Bouygues Telecom a lancé un nouveau service innovant avec la Visio Conseiller. Depuis le site Internet Bouygues Telecom, les clients ou prospects peuvent lancer une visioconférence avec un conseiller en boutique, équipé d'une caméra qui les guidera et les accompagnera dans leur parcours.

### 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 renouvelé en 2022. 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.





Dépenses de mécénat en 2022

1 619 000€

Dépenses de mécénat et de sponsoring en numéraire

1 310 000€

Dépenses de mécénat et de sponsoring liées à de dons en nature (valorisation)

309 000€

**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 :

- | Un partenariat stratégique avec l'association Benenova qui démocratise le bénévolat et vise à le rendre plus inclusif en proposant de nouvelles formes d'engagement.
- | L'accompagnement d'association de moins de trois ans, au sein d'Incub'Asso, un incubateur d'associations. Cet accompagnement pendant 1 à 3 ans prend la forme d'un don financier, du suivi d'un collaborateur volontaire « mentor » et d'un accès à des services grâce à des partenaires externes (mesure d'impact, logiciel de gestion, hotline juridique, etc.). Cinq associations ont rejoint l'incubateur en décembre 2022.
- | La mise en place d'une gouvernance participative : les collaborateurs choisissent les associations soutenues par la Fondation.

Afin d'accompagner les Français désireux de s'engager dans une association, Bouygues Telecom a développé et lancé une plateforme de bénévolat qui propose plus de 10 000 missions partout en France.



### 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 deuxième édition, cinq lauréats, venant de toute la France, ont été choisis.

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.

*“ Les premières années de vie d'une association sont déterminantes. C'est l'époque des premières subventions, du recrutement, de la recherche des locaux. Si la pandémie a amplifié l'envie de s'engager, elle a aussi rendu toutes ces démarches encore plus difficiles pour ceux qui veulent se lancer. ”*

**Anthony Colombani, Président de la Fondation Bouygues Telecom**

### 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. Ce sont ainsi près de 40 collaborateurs volontaires qui ont participé à l'instruction des dossiers reçus dans le cadre de l'appel à projets annuel puis désigné les 23 associations lauréates en 2022. De plus, quatre associations sont devenues partenaires majeurs de la Fondation en 2022 à la suite d'un vote des collaborateurs.

La Fondation d'entreprise Bouygues Telecom compte 1 231 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet à des collaborateurs de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail. En dehors du temps fort annuel des Journées Solidaires Ensemble en juin 2022, plusieurs missions de mécénat de compétences ont été proposées aux volontaires cette année, auprès de Lire et Faire Lire, Association Petits Princes, La Cloche ou encore Wake up Café.

### 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. Pour apporter des réponses utiles et tangibles au monde associatif, Bouygues



Telecom a lancé un Observatoire. Mené avec l'ObSoCo (Observatoire Société & Consommation), il représente la première action qui a permis de comprendre les enjeux et les besoins des associations en matière de transformation numérique.

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. Après une première édition réussie en 2020, Bouygues Telecom a lancé pour la seconde fois, son opération de solidarité de lutte contre la précarité numérique : le don de giga.

### Partenariats académiques

Bouygues Telecom développe de nombreux partenariats avec ses écoles et universités cibles et ce sont plus de 196 actions auprès qui ont été réalisées en 2022 : 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 se poursuivront jusque juin 2024 avec le parrainage de deux promotions d'étudiants ingénieurs :**

| Le premier avec l'EFREI, mené par Olivier Heitz et l'équipe relations écoles vise à développer notre visibilité auprès des étudiants. 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 2ème année du programme grande école de Telecom Paris. Ce parrainage par Jean-Paul Arzel 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.

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.

Depuis 2019, Bouygues Telecom et l'école Télécom SudParis sont partenaires dans le cadre d'une 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. En 2022, un nouveau partenariat avec l'université Dauphine a également été initié sur l'ensemble des enseignements proposés. 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.

# 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.

Dans le cadre de son plan de vigilance, et dans la continuité des autres années, Bouygues Telecom a mené en 2022 une campagne dense d'audits RSE physiques de ses fournisseurs majeurs de produits et prestations impliquant la marque de Bouygues Telecom, et l'a renforcée notamment sur les centres de relations clients/télévente opérant dans des pays à risques.

Les audits RSE documentaires via Ecovadis se sont également poursuivis pour les fournisseurs en appels d'offres appartenant à des familles d'achats à risques « fort » et ont été étendus aux familles d'achats à risques « moyen ». Les fournisseurs présentant des alertes ont été suivis spécifiquement.



**Part des dépenses adressées avec des critères RSE ou couvertes par des évaluations RSE**

**Total Dépenses  
6 688 M€**

**Dépenses adressables avec des critères RSE**

**5 868 M€**

**Dépenses adressées avec des critères RSE**

**5 868 M€**

**Dépenses couvertes par des évaluations RSE**

**3 264 M€**



**Nombre d'évaluations RSE réalisées auprès des fournisseurs et/ou sous-traitants**

**339**

(356 en 2021)



L'année 2022 a été marquée par l'adhésion de Bouygues Telecom à l'association JAC<sup>(a)</sup> en mai et le début de la collaboration avec le groupement des vingt-six opérateurs télécommunications. À partir de 2023, Bouygues Telecom contribuera au plan d'audits RSE physiques et apportera sa contribution aux différents groupes de travail dans le but de mutualiser les efforts, partager les bonnes pratiques et faire progresser la RSE dans notre chaîne d'approvisionnement.

En matière de droits humains, Bouygues Telecom a questionné tous ses fournisseurs d'équipements électriques et électroniques en appels d'offres sur le sujet des minerais du conflit et mis à jour son étude menée en 2020 sur le sujet. À cet effet, il avait analysé les réponses aux courriers envoyés à ses principaux fournisseurs d'équipements électriques et électroniques relatifs à leur politique et à leurs 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).

L'entreprise a également envoyé un questionnaire à ses principaux fournisseurs de terminaux et d'équipements IT et télécoms cités dans le rapport de l'Australian Strategic Policy Institute, afin de connaître leur politique pour se prémunir du risque de travail forcé de la minorité Ouïghour dans la région du Xinjiang et garantir des chaînes d'approvisionnement responsables.

Enfin, dans le cadre de la relation avec ses partenaires, la direction des achats de Bouygues Telecom a organisé en juin 2022 sa Convention fournisseurs, placée sous le signe de l'innovation et de la RSE, pour faire face au double défi économique et environnemental. Ce sont ainsi plus de 300 personnes, fournisseurs et collaborateurs, qui ont assisté à des interventions d'experts et tables rondes sur la situation économique et géopolitique, puis sur les enjeux de la décarbonation.

(a) la Joint Audit Cooperation, association d'opérateurs au niveau international pour évaluer les fournisseurs sur les droits humains



*“ Nous avons bâti avec vous des partenariats robustes qui nous ont permis ensemble de traverser des périodes difficiles. Aujourd'hui nous sommes confrontés à un double défi : économique face au contexte d'inflation, et environnemental avec la décarbonation ”*

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

### **Intégration de critères environnement dans la politique achat**

La démarche de décarbonation de Bouygues Telecom s'est poursuivie en 2022, avec notamment la réalisation d'une trentaine de réunions supplémentaires avec les fournisseurs contribuant le plus aux impacts environnementaux de l'entreprise. Ces rencontres organisées en deux phases, permettent dans un premier temps aux fournisseurs de s'exprimer sur leur stratégie climat globale. Dans un second temps, ils seront invités à répondre à des demandes plus précises de Bouygues Telecom : une empreinte carbone (ou une Analyse de cycle de vie) de ce qui est fourni à Bouygues Telecom, des objectifs de réduction sur cette empreinte, ainsi qu'un plan d'actions pour y parvenir.

Les acheteurs ont été formés plus en profondeur, avec la mise en place d'une formation sur les thèmes environnementaux

évalués lors des appels d'offres. En parallèle, les ateliers de sensibilisation bimensuels se sont poursuivis sur diverses thématiques environnementales.

La direction des achats a participé de manière proactive à la rédaction de la méthodologie du PCR (Product Category Rules) Référentiel méthodologique d'évaluation environnementale de la Fourniture d'accès Internet sous la direction de l'Ademe et l'Arcep (article 13 loi Agec, destinée à définir des règles de calcul de l'impact environnemental de la consommation de données chez les opérateurs télécoms).

Dans le cadre du déploiement de sa stratégie de décarbonation, Bouygues Telecom poursuit la démarche d'évaluation de ses fournisseurs en appels d'offres à l'aide de son questionnaire environnement. Ce questionnaire est en constante évolution et amélioration. L'écoconception reste un critère de sélection significatif des appels d'offres. Le questionnaire d'évaluation environnement établi en 2021 se décline désormais par grandes typologies de famille d'achats. Pour chacune, chaque étape du cycle de vie de ce qui est acheté est questionnée, et des exemples concrets d'actions ou de solutions possibles sont mentionnés afin de sensibiliser les fournisseurs sur ce qu'ils peuvent mettre en place.

Bouygues Telecom a mis en place un dispositif permettant d'effectuer des revues critiques internes des analyses du cycle de vie réalisées par les fournisseurs. L'objectif est de pouvoir différencier les écarts méthodologiques liés aux divers paramètres de ce type d'étude et le réel gain environnemental de la solution étudiée. 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. Par ailleurs, l'enjeu « Décarbonation » est systématiquement intégré dans les réunions de revue stratégique avec les fournisseurs.

Enfin, la direction des Achats a entamé la coconstruction avec quelques fournisseurs d'une clause environnement pour ses contrats. Elle a pour vocation de les engager dans la réalisation

d'actions concrètes concernant l'entreprise (achats responsables, gouvernance, énergies renouvelables, processus de suivi, bilan carbone), dans la réalisation d'Analyses de Cycle de Vie (ACV) de leurs produits ou services, dans la définition d'objectifs de réduction, et dans le développement de pistes de réduction.

## 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 2022 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 4.3.5

### 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 soustraitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

En 2022, Bouygues Telecom a poursuivi la formation de ses nouveaux acheteurs aux achats solidaires, toujours dans l'objectif de les sensibiliser aux enjeux du secteur du handicap et d'identifier des leviers de développement des achats. Des nouveaux contrats de co-traitance avec des entreprises adaptées ont par ailleurs été mis en place, notamment sur l'activité de reconditionnement des box.

Le recours aux entreprises adaptées et Esat<sup>(b)</sup> 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.

(b) Établissement et service d'aide par le travail. Il s'agit d'un établissement médico-social de travail protégé, réservé aux personnes en situation de handicap et visant leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle.



### 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.

En 2022, les acheteurs ont signé une lettre d'engagement éthique rappelant les règles de bonne conduite du Guide éthique Bouygues Telecom et des programmes de conformité du Groupe, afin qu'ils soient directement impliqués dans les actions au quotidien et porteurs de ce sujet. Par ailleurs, une formation éthique pour parfaire cette sensibilisation est planifiée en 2023.

### 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).

En 2022, Bouygues Telecom a poursuivi les formations en ligne lancées en 2018, augmentant ainsi le nombre de collaborateurs formés et sensibilisés en matière d'éthique. Au total, plus de 5 400 collaborateurs ont suivi le module « Lutte contre la corruption ». Ces modules de formation ont été reconduits pour les collaborateurs n'ayant pas effectué ou achevé cette formation, au moyen d'un système de relance qui permet une diffusion plus large et implique les managers dans le suivi de ces formations par leurs collaborateurs. Sur l'intranet, le référencement de la plateforme d'alerte a été renforcé et elle est désormais accessible depuis la page d'accueil pour augmenter sa visibilité.

Des travaux de refonte de ce module ont été entrepris pour permettre aux nouveaux collaborateurs de s'approprier plus facilement les principes et valeurs éthiques du Groupe.

En complément, des formations présentielles consacrées à la lutte contre la corruption ont été dispensées à des collaborateurs ciblés pour les accompagner dans leur projet.

Enfin, le directeur général s'est exprimé auprès de l'ensemble des collaborateurs pour souligner son attachement aux valeurs

## 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.

et principes éthiques du Groupe. La responsable de l'éthique et la direction juridique et conformité sont intervenues régulièrement auprès de la direction générale, des différentes directions de l'entreprise et des filiales.

Ces interventions ont notamment porté sur :

- | l'intégration de la nouvelle documentation éthique du Groupe ;
- | 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.

Bouygues Telecom a également inséré des engagements relatifs à l'éthique dans les délégations de pouvoir, les contrats et sa politique générale d'achats. Son guide éthique a été mis à jour pour intégrer les filiales récemment acquises ainsi que les évolutions intervenues en matière d'encadrement des cadeaux/invitations et des opérations de mécénat / sponsoring.



## 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 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.

## 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.

(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.

## Evaluation des tiers

Bouygues Telecom exerce une grande vigilance dans le choix de leurs partenaires, prestataires, fournisseurs ou autres tiers. Leur objectif est de s'assurer que la qualité des personnes et la nature des prestations sont conformes à la législation applicable (sanctions, embargos, blanchiment, corruption), ainsi qu'aux règles d'éthique et aux programmes de conformité du Groupe.

Bouygues Telecom a mis au point et déploie plusieurs démarches d'évaluation :

- | prise en charge des évaluations par une équipe spécifique au sein de la direction des achats ;
- | évaluation standard de l'ensemble des fournisseurs avec lesquels la relation est en cours et ceux avec lesquels une relation est envisagée, et évaluation plus poussée de certains partenaires stratégiques et/ou à risque ;
- | évaluation des clients professionnels par la direction conformité et la direction commerciale ;
- | évaluations ad hoc dans le cas de projets d'acquisition ou de partenariats stratégiques
- | évaluation systématique des bénéficiaires de dons, de mécénat ou de sponsoring.

| Cf. rubrique page 94 « Achats responsables ».

## 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, 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. Depuis fin 2022, l'ensemble des sites mobiles de Bouygues Telecom est équipé en 4G. Au niveau national, Bouygues Telecom se classe deuxième au classement de la qualité de son réseau mobile de France métropolitaine, pour la 8e année consécutive.

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.

Par ailleurs, conscients que les usages n'ont cessé de se multiplier, Bouygues Telecom est engagé à poursuivre ses investissements sur le réseau fixe dans les réseaux d'initiative publique (RIP) pour que le plus grand nombre puisse bénéficier des dernières évolutions technologiques.

En 2022, Bouygues Telecom a continué le déploiement de son réseau 5G et débute la seconde phase de sa stratégie de déploiement de la 5G. Dans ce cadre, l'opérateur noue de nouveaux partenariats :

- | Bouygues Telecom signe un partenariat stratégique avec Ericsson pour le développement de la 5G Alone et de réseaux 5G privés dédiés aux entreprises.
- | Bouygues Telecom signe avec quinze acteurs majeurs de la mobilité du futur (Capgemini, Cerema, Goggo Network, Lacroix City, Milla Group, Montimage, Nokia, Renault, Smile, Stellantis, Systematic, TwinswHeel, UTAC, Valeo) un accord de coopération d'une durée de trois ans pour créer 5G Open road, l'un des plus grands programmes d'assistance à la conduite de véhicules automatisés connectés sur routes ouvertes en Europe.

Bouygues Telecom propose un service « Internet Garanti » qui garantit au client Bbox une connexion internet à tout moment, dès le lancement de son contrat. Une clé 4G qui lui est remise en boutique lui permet de connecter immédiatement tous ses équipements en wifi. Afin d'accompagner les associations dans l'accélération de leur transition numérique, Bouygues Telecom a continué l'offre « Bbox Asso ». Cette offre Internet, qui leur est consacrée, vise à répondre à leurs besoins de connectivité

| Cf. rubrique page 82 « 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 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.
- | 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 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

| Le renforcement de l'accessibilité de ses sites internet, en commençant par l'amélioration de l'accessibilité de son site institutionnel.

| Bouygues Telecom propose également sur ses sites internet l'outil FACIL'iti solution permettant d'améliorer l'accessibilité numérique pour les personnes ayant un besoin de confort de navigation différent.

## Nos services d'accessibilité



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 2022

**530** 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 2022

**28 817 minutes** d'appels soit **5 835** appels



Service à destination des personnes en situation de handicap auditif. ACCEO 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 2022

**1242** appels



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...)

**36 723** pages vues

via Facil'iti en 2022 (site Bouygues Telecom clients, site Bouygues Telecom Corporate et site assistance Bouygues Telecom)

## 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 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 débits d'absorption spécifique (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. Il s'assure que chaque équipement radioélectrique distribué (téléphone mobile ou box) 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. Le DPO, s'appuie sur un réseau de 27 collaborateurs responsables au sein de leur direction de l'utilisation des données.

Le module de formation en ligne sur les données personnelles, obligatoire pour tous les collaborateurs, a été suivi par 89 % des collaborateurs depuis le lancement du module en octobre 2020.

Bouygues Telecom a poursuivi en 2022 ses actions pour veiller au respect de la réglementation sur la protection des données personnelles. Bouygues Telecom a finalisé la mise en conformité de ses sites internet et a lancé un chantier transverse à l'entreprise destiné à :

- | Renforcer la cartographie des données ;
- | Mettre l'entreprise en conformité sur la réglementation relative aux traceurs.

Bouygues Telecom a poursuivi son programme de sécurisation en 2022. Il vise à renforcer les moyens de protection et de détection, augmenter les moyens de réaction et accélérer la capacité de résilience et de reconstruction en cas d'incident cyber. Pour renforcer son efficacité, une nouvelle direction Cybersécurité et Résilience, centralisant les moyens et les activités de sécurité, a été créée. Elle regroupe aujourd'hui 80 collaborateurs. La création d'une communauté cyber regroupant l'ensemble des collaborateurs en lien avec la cybersécurité permet d'animer et de sensibiliser tout au long de l'année aux nouveaux enjeux de sécurité.

Enfin, Bouygues Telecom a mis en ligne depuis 2016 sur son site internet des fiches d'assistance pour sensibiliser et aider ses clients à sécuriser leurs données et à protéger leur vie privée (protection des mots de passe, la gestion de ses informations personnelles confidentielles sur Internet ou encore la protection contre les menaces virales sur Internet...). Les clients grand public comme les clients entreprises de Bouygues Telecom sont informés des traitements de données effectués par l'entreprise par le biais de deux politiques de confidentialité, accessibles sur les sites internet de l'entreprise. Enfin, Bouygues Telecom effectue par ailleurs des campagnes de sensibilisation de ses clients sur les risques d'hameçonnage ou l'importance de choisir des mots de passe robustes.

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

(b) Délégué à la protection des données.



## Protection des jeunes publics

Bouygues Telecom adopte une position proactive pour contribuer à la protection des enfants et adolescents envers certains contenus de l'Internet jugés inadaptés. En 2022, 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 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. Bouygues Telecom a coécrit avec les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms un guide « Jeunes et Internet », à destination des parents mais aussi des adolescents regroupant des conseils et des outils pédagogiques pour naviguer plus sereinement sur Internet.

Par ailleurs, un dossier intitulé « Enfants et usage 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, ses réseaux sociaux, etc.



Bouygues Telecom a également lancé un forfait évolutif pour les ados qui, pour toute souscription, donne droit à une pochette intelligente Pozzz, aidant l'enfant à gérer son temps de connexion.

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

## En faveur des droits humains

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 40 « Promotion et respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) »
- | Cf. rubrique page 94 « Achats responsables »
- | Cf. rubrique page 106 « Evaluation des tiers »
- | Cf. rubrique page 109 « Accessibilité des offres et des services »



**on est fait pour  
être ensemble**

