

Rapport RSE 2015

INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

Informations Bouygues Telecom extraites du Document de référence Bouygues 2015.

(Le Document de référence Bouygues 2015 a été audité par EY, organisme tiers indépendant, et fait l'objet d'une assurance modérée. Il est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.bouygues.com/wp-content/uploads/2016/02/document-de-reference-2015.pdf>)

Lancée en 2003, la démarche Développement durable de Bouygues Telecom est structurée pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité de l'entreprise. Le présent document a pour objectif de présenter les engagements de Bouygues Telecom à travers les rubriques du Décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 225.

Les périodes de *reporting* considérées vont du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015 en ce qui concerne les engagements sociaux, et du 1er octobre 2014 au 30 septembre 2015 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.



SOMMAIRE

1. INFORMATIONS SOCIALES	3
1.1 Emploi	3
1.2 Organisation du travail	4
1.3 Relations sociales	4
1.4 Santé et sécurité	5
1.5 Formation	5
1.6 Égalité de traitement	6
1.7 Respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT)	7
2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	7
2.1 Politique générale en matière d'environnement	7
2.2 Pollution et gestion des déchets	8
2.3 Utilisation durable des ressources	8
2.4 Changement climatique	9
2.5 Protection de la biodiversité	9
3. INFORMATIONS SOCIETALES.....	9
3.1 Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	9
3.2 Relations entretenues avec les personnes ou les organisations	10
3.3 Sous-traitance et fournisseurs	11
3.4 Loyauté des pratiques	11

1. INFORMATIONS SOCIALES

1.1 EMPLOI

1.1.1 EFFECTIF TOTAL ET REPARTITION DES SALAIRES PAR SEXE, PAR AGE ET PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Effectifs par zone géographique au 31/12/2015 ^(a)

7 947

collaborateurs

7 945 en France

2 en Amérique du Nord

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

Afin de sauvegarder sa compétitivité dans un marché en pleine mutation, Bouygues Telecom a initié en juin 2014 un plan de transformation de son organisation associé à un repositionnement de l'entreprise. Cette démarche, visant à simplifier son organisation, ses processus et ses offres, a également intégré un plan de réduction des effectifs portant sur 1 362 postes.

Ce plan de mobilité interne Groupe et de départs externes, basé uniquement sur le volontariat, s'est déroulé dans le respect des personnes et des valeurs du groupe Bouygues, en privilégiant la qualité du dialogue avec les partenaires sociaux. Bouygues Telecom a pris la décision de clôturer ce plan de départs le 27 janvier 2015, à l'issue de la période de volontariat, sans recourir à la phase de départs contraints et donc sans procéder à des licenciements économiques.

Les collaborateurs de Bouygues Telecom concernés par un départ suite au plan de transformation sont restés inscrits aux effectifs de l'entreprise jusqu'au terme de leur préavis conventionnel, voire de leur congé de reclassement s'ils ont souhaité en bénéficier. Leurs départs contractuels sont donc intervenus principalement durant l'année 2015.

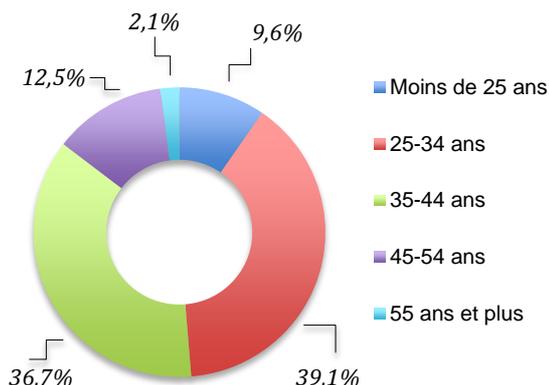
Répartition homme – femme ^(a)

Femmes dans l'effectif France	43,8 %
Femmes cadres	33,5 %
Femmes Etam	50,8 %
Femmes managers ^(b)	23,9 %

(a) Effectif inscrit permanent et non permanent

(b) Sur l'effectif des collaborateurs ayant un statut supérieur ou égal à chef de service en France.

Répartition des effectifs par tranche d'âge ^(a)



(a) Effectif permanent et non permanent

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

1.1.2 EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS

Recrutements externes par statut

694

recrutements externes en 2015 dont :

206 Cadres

488 Etam

Dans un contexte 2015 à nouveau difficile et notamment marqué par le départ de près de 1 400 collaborateurs, Bouygues Telecom a fortement limité ses recrutements pour les restreindre au développement de son réseau 4G et fixe, à ses activités BtoB, à la relation client et à ses boutiques, périmètre non concerné par le plan de départs volontaires de 2014.

Nombre de licenciements (sur effectifs permanents)

322

licenciements en 2015

1.1.3 REMUNERATION ET EVOLUTION

Salaires annuels bruts moyens par statut (effectifs permanents) en 2015 et évolution ^(a)



(a) Évolution calculée à date prenant en compte les entrées et départs dans chaque catégorie

(b) Y compris conseillers de clientèle

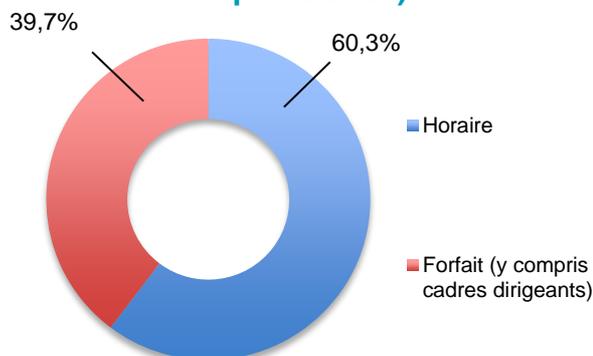
5 288 collaborateurs de Bouygues Telecom non concernés par l'attribution d'un bonus annuel ont bénéficié d'une prime de 500 euros bruts en accompagnement de la dynamique de transformation de l'entreprise à laquelle ils ont participé. L'entreprise n'ayant pas développé de résultats positifs en 2014, elle n'a pu dégager ni réserve spéciale de participation, ni intéressement à redistribuer aux collaborateurs en 2015 au titre de l'exercice civil précédent.

1.2 ORGANISATION DU TRAVAIL

L'ensemble des collaborateurs de Bouygues Telecom d'Île-de-France est désormais regroupé sur un site unique proposant des conditions et des modes d'organisation de travail optimisés : télétravail, 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, etc. L'unicité de lieu, la qualité et l'efficacité de l'environnement de travail proposés concourent fortement au développement de synergies, gains de temps, performance, proximité et convivialité entre les collaborateurs.

1.2.1 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

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



Le suivi de la charge de travail a été une préoccupation constante tout au long de l'année suite aux départs progressifs des collaborateurs dans le plan. Un outil de suivi a été créé avec la nomination d'un correspondant dans chaque direction

chargé tous les mois d'évaluer la charge selon quatre critères évalués sur une échelle de 1 à 3 : la présence des compétences, la capacité à faire, la clarté des rôles et l'ambiance. En fonction des résultats, des actions correctives étaient le cas échéant identifiées, attribuées à un porteur et suivies lors du point spécifique. Un reporting global était fait à la direction générale et aux partenaires sociaux.

1.2.2 ABSENTEISME

Taux d'absentéisme (effectif permanent)

5 %

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].

1.3 RELATIONS SOCIALES

1.3.1 ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT PROCEDURES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU PERSONNEL ET DE NEGOCIATION AVEC CELUI-CI

Participation aux élections CE ^(a) et DUP ^(b) (1^{er} tour titulaires)

69 %

Taux de participation aux dernières élections du comité d'entreprise

(a) Comité d'entreprise

(b) Délégation unique du personnel

À l'occasion de l'enquête de perception menée en septembre 2015, les collaborateurs de Bouygues Telecom ont pu réaffirmer leur attachement à l'entreprise en se déclarant fiers d'y travailler pour 88 % d'entre eux (+ 2 points par rapport à l'enquête précédente en 2013). 93 % des collaborateurs disent également avoir envie de donner le meilleur d'eux-mêmes pour contribuer au succès de l'entreprise (+ 4 points par rapport à l'enquête précédente).

1.3.2 BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

Accords collectifs négociés

9

y compris NAO ^(a)

(a) Négociation annuelle obligatoire

1.4 SANTE ET SECURITE

1.4.1 LES CONDITIONS DE SANTE ET DE SECURITE 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).

La priorité a été donnée chez Bouygues Telecom à l'accompagnement des collaborateurs dans la transformation de l'entreprise. La présence de psychologues du travail a été organisée pour permettre aux collaborateurs de trouver du soutien. Des actions de formation « Accompagner un salarié en difficulté » ont été dispensées aux managers. Un suivi systématique et régulier de la charge de travail de toutes les équipes a aussi été mené dans toute l'entreprise. Chaque collaborateur intégrant les Clubs Bouygues Telecom suit un module de formation en e-learning sur la prévention des risques (vol avec violence, vol avec ruse, incivilités des clients, etc.) et une formation présentielle d'une journée sur la gestion des émotions. Une ligne d'astreinte permet aux collaborateurs de signaler un risque ou un dommage et de bénéficier d'une assistance immédiate. En cas de traumatisme, le collaborateur est systématiquement orienté vers un psychologue du travail.

1.4.2 BILAN DES ACCORDS SIGNES AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES OU LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL EN MATIERE DE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Cf. rubrique 1.4.1 “Les conditions de santé et de sécurité au travail”.

1.4.3 LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, NOTAMMENT LEUR FREQUENCE ET LEUR GRAVITE, AINSI QUE LES MALADIES PROFESSIONNELLES

Accidents du travail

4,3 %

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

0,16 %

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

(a) Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées

(b) Nombre de jours d'arrêt consécutif à un accident du travail x 1 000 / nombre d'heures travaillées

Maladies professionnelles

0

Maladie professionnelle reconnue

1.5 FORMATION

1.5.1 LES POLITIQUES MISES EN ŒUVRE EN MATIERE DE FORMATION

L'année 2015 a été pour Bouygues Telecom l'année de la consolidation des acquis techniques mais aussi celle de l'accélération de la profonde transformation de l'entreprise et de la digitalisation.

Inspirée par deux lignes de force majeure, l'employabilité et la création de moments collaboratifs, la politique de formation de l'entreprise s'est principalement incarnée autour de plusieurs éléments.

Un programme multimodal d'accompagnement des 500 premiers managers de l'entreprise, baptisé « Réussir la transformation », a été rendu possible en enrichissant l'offre e-campus par un contenu spécifique permettant à ces managers d'y puiser l'inspiration nécessaire pour accompagner et mobiliser leurs collaborateurs. Un nouveau programme de formation des talents avec une immersion dans des start-up a également été lancé, ainsi que le renouveau du club des experts techniques de Bouygues Telecom (activités Réseau, Innovation et SI).

La réforme de la formation professionnelle a permis de mettre en place la première session de VAE diplômante pour les responsables d'équipes en centre de relation clientèle.

Le réseau des clubs Bouygues Telecom dispose par ailleurs d'une école de vente, permettant chaque année à une vingtaine de jeunes de préparer en deux ans un BTS Management des unités commerciales à l'IGS.

Contrats en alternance

68

Contrats d'apprentissage

100

Contrats de professionnalisation

1.5.2 LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

Formation (effectif permanent) ^(a)

3,2 %

Part de la masse salariale consacrée à la formation

2,21

Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an

(a) Les données Formation se réfèrent au bilan Formation Groupe publié en 2015 sur l'année 2014. Les informations 2015 ne sont pas disponibles en raison de l'exercice décalé de l'organisme paritaire de collecte (OCPA)

1.6 ÉGALITE DE TRAITEMENT

“L'équité dans le traitement de tous, sans distinction de sexe, origine ethnique, religion ou convictions, handicaps, âge, orientation sexuelle ou nationalité est une obligation morale universelle et une priorité pour les collaborateurs du Groupe. Chacun doit considérer l'autre dans sa dignité d'être humain. Le succès de nos activités repose sur notre créativité, fruit de la pluralité des sensibilités au sein de nos équipes. La diversité est donc une richesse pour l'entreprise” (extrait de la charte des ressources humaines du groupe Bouygues, élaborée en 2008).

1.6.1 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'EGALITE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le programme « Femmes et Management » poursuit ses réalisations de promotion, de solidarité et de développement auprès des femmes de Bouygues Telecom à travers plusieurs dispositifs.

La promotion de mentoring croisé a ainsi accueilli trente-cinq hommes et femmes de Bouygues Telecom, TF1 et Cisco, qui ont bénéficié d'ateliers de préparation et de suivi pour appréhender les facteurs clés de succès de la démarche (postures, bonnes pratiques, retours d'expérience, partages, etc.) en tant que mentors et mentees.

En complément au plan de formation annuel, des ateliers de formation et des conférences sont proposés aux femmes du réseau féminin Bouygt'Elles. Une réflexion et un partage de pratiques sur le marketing personnel, le réseautage, l'affirmation de soi, les femmes entrepreneuses du monde digital, etc., sont proposés dans ce cadre.

La promotion des métiers techniques et d'ingénieurs auprès des jeunes lycéennes avec l'opération « Women@tec » reste une action phare de l'année 2015, pilotée par le réseau féminin Bouygt'Elles. Par ailleurs, l'entreprise poursuit son soutien au Prix Bouygues Telecom de la Femme entrepreneuse numérique (quatrième édition de ce prix en 2015).

1.6.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION DES PERSONNES HANDICAPEES

Collaborateurs handicapés (effectif permanent et non permanent)

261

collaborateurs handicapés à fin 2015

16

Collaborateurs handicapés recrutés en 2015

451 965 €

Chiffre d'affaires réalisé avec les Esat ^(a) ou EA ^(b)

(a) Entreprises spécialisées d'aide par le travail

(b) Entreprises adaptées

En 2015 s'est conclu le quatrième accord agréé consécutif de Bouygues Telecom en matière d'insertion et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. Le taux d'emploi des travailleurs handicapés a été préservé des conséquences du plan de départs volontaires 2014. Le déménagement vers le site du Technopôle à Meudon incluait un accompagnement de proximité des collaborateurs en situation de handicap. Des ambassadeurs et des correspondants handicap (collaborateurs et managers) relaient et accompagnent désormais au quotidien la mission Handicap du réseau de boutiques Bouygues Telecom.

1.6.3 LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Après avoir obtenu le maintien de son label Diversité en 2013, Bouygues Telecom a poursuivi sa démarche en 2015 avec l'aide de plusieurs associations telle que IMS-Entreprendre pour la Cité, l'AFMD (Association Française des Managers de la Diversité) et l'OPE (Observatoire de la Parentalité en Entreprise), et aussi, en ce qui concerne le handicap, avec l'aide des associations Tremplin, Hanploi, Afij ^(a), Adapt ^(b), Arpejeh ^(c), Passerelle et Handeco.

Un partenariat entre Bouygues Telecom et Mozaic RH a été initié afin de favoriser le sourcing des profils de jeunes ou alternants issus des quartiers en difficulté.

(a) Association pour Faciliter l'Insertion professionnelle des Jeunes diplômés

(b) Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées

(c) Accompagner la Réalisation des Projets d'Études de Jeunes Élèves et étudiants Handicapés

1.7 RESPECT DES CONVENTIONS DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (OIT)

1.7.1 RESPECT DE LA LIBERTE D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NEGOCIATION COLLECTIVE

Cf. rubrique 1.3 Relations sociales

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 À L'ELIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIERE 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* ». L'équité dans le traitement et l'égalité des chances est un des principes fondateurs de la charte des ressources humaines et couvre tous les champs du parcours professionnel du collaborateur (recrutement, formation, promotion, information et communication, etc.).

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 À L'ELIMINATION DU TRAVAIL FORCE OU OBLIGATOIRE

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, en France comme à l'international. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH. La charte RSE fournisseurs intègre l'interdiction du recours au travail forcé ou obligatoire.

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.3 À L'ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

Cf. rubrique 3.2.7.1 « Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective », rubrique 3.2.7.2 « Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession », rubrique 3.2.7.3 « Elimination du travail forcé ou obligatoire », rubrique 3.2.7.4 « Abolition effective du travail des enfants » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

2.1 POLITIQUE GENERALE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

2.1.1 L'ORGANISATION DE LA SOCIETE POUR PRENDRE EN COMPTE LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES ET, LE CAS ECHEANT, LES DEMARCHES D'EVALUATION OU DE CERTIFICATION EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

Intégrée à la direction Innovation, la structure Développement durable de Bouygues Telecom coordonne chaque année une feuille de route détaillant ses objectifs et priorités dans les domaines environnemental, social et sociétal, en s'appuyant sur un réseau de correspondants dans les directions opérationnelles et sur les huit sites de l'entreprise. La structure Développement durable est responsable du pilotage de la politique environnementale dont les enjeux principaux portent sur la performance énergétique, l'éco-conception et la gestion des déchets.

Les démarches de certification HQE® et de management de l'énergie sont poursuivies avec notamment la certification ISO 50001 en 2015 du site du Technopôle.

2.1.2 LES ACTIONS DE FORMATION ET D'INFORMATION DES SALARIES MENEES EN MATIERE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Suite à la mise à jour du référentiel des obligations environnementales et RSE, une mise à niveau des opérationnels a été réalisée en 2015. Ce travail a permis l'actualisation de la cartographie des risques et des enjeux environnementaux.

De plus, la Semaine du développement durable et la COP21 ont constitué des temps forts en communication interne.

2.1.3 LES MOYENS CONSACRES A LA PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET DES POLLUTIONS

Bouygues Telecom a élaboré une cartographie des risques environnementaux. 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.

2.1.4 LE MONTANT DES PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT, SOUS RESERVE QUE CETTE INFORMATION NE SOIT PAS DE NATURE A CAUSER UN PREJUDICE SERIEUX A LA SOCIETE DANS UN LITIGE EN COURS

Il n'existe pas de risque identifié en matière d'environnement lié à l'activité de Bouygues Telecom de nature à justifier des provisions.

2.2 POLLUTION ET GESTION DES DECHETS

2.2.1 LES MESURES DE PREVENTION, DE REDUCTION OU DE REPARATION DE REJETS DANS L'AIR, L'EAU ET LE SOL AFFECTANT GRAVEMENT L'ENVIRONNEMENT

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.

2.2.2 LES MESURES DE PREVENTION, DE RECYCLAGE ET D'ELIMINATION DES DECHETS

111 634

Mobiles collectés auprès des clients ^(a) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2015

24 037

Mobiles collectés auprès du SAV ^(b) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2015

(a) Magasins Club Bouygues Telecom, sites internet grand public et entreprises, collaborateurs

(b) Service après-vente

Bouygues Telecom est le premier opérateur à avoir lancé en France, dès 2005, un service permettant la collecte et le recyclage des mobiles d'abord en boutique, puis quels que soient les canaux de distribution, l'opérateur ou la marque du téléphone. Depuis 2011, ce service a été complété par la revente de mobiles d'occasion sur le site internet de Bouygues Telecom, rendue possible grâce à son partenariat avec la filiale de reconditionnement Recommerce Solutions.

Ce dernier, leader de la reprise et de la revente de produits d'occasion, confie à des structures du secteur protégé le tri, l'effacement des données personnelles, le démantèlement et le reconditionnement des mobiles. À ce jour, trente-cinq emplois sociaux et solidaires ont été créés dans le cadre de cette activité.

Bouygues Telecom met en œuvre deux fois par an des opérations de doublement du prix de reprise pour sensibiliser les utilisateurs et accélérer la prise de conscience écologique et économique liée à la reprise de mobile. Les mobiles non fonctionnels sont destinés à être recyclés via des filières spécialisées, tandis que les autres sont reconditionnés et revendus. En 2015, Bouygues Telecom a collecté 135 671 mobiles, dont 111 634 collectés auprès de ses clients.

Lancé en 2015 par la fédération des acteurs de la Réduction, du Réemploi et de la Réutilisation, le label RCube propose une garantie supplémentaire aux utilisateurs de téléphones reconditionnés.

2.2.3 LA PRISE EN COMPTE DES NUISANCES SONORES ET DE TOUTE AUTRE FORME DE POLLUTION SPECIFIQUE A UNE ACTIVITE

Les sites techniques de Bouygues Telecom ne génèrent pas de nuisances sonores.

Bouygues Telecom est attentif aux problématiques d'exposition aux ondes liées à leurs antennes. Les sites techniques respectent les normes réglementaires en matière de radiofréquences. Par exemple, pour tous ses sites radioélectriques, un périmètre de sécurité est défini, garantissant à l'extérieur de ces périmètres le respect des limites d'exposition fixées par le décret du 3 mai 2002 dans toutes les zones accessibles librement. La pénétration à l'intérieur de ce périmètre est subordonnée à l'extinction préalable des émissions.

2.3 UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

2.3.1 LA CONSOMMATION D'EAU ET L'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN FONCTION DES CONTRAINTES LOCALES

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.

2.3.2 LA CONSOMMATION DE MATIERES PREMIERES ET LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE DANS LEUR UTILISATION

Bbox Miami, commercialisée en 2015 par Bouygues Telecom, a intégré dans sa conception des critères de réduction de l'empreinte environnementale. Son volume a été réduit de 80 % par rapport à la génération précédente de box, réduisant de fait la taille de son emballage. En plus d'afficher des dimensions optimisées, l'emballage de Bbox Miami a été fabriqué à partir d'une unique matière standard. La notice d'utilisation y est directement imprimée en monochrome.

2.3.3 LA CONSOMMATION D'ENERGIE, LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE ENERGETIQUE ET LE RECOURS AUX ENERGIES RENEUVELABLES

Consommation d'électricité

519 GWh

consommation totale d'électricité ^(a) en 2015

(a) sites télécoms, administratifs, data centers.

La politique d'efficacité énergétique de Bouygues Telecom s'articule autour de trois axes :

- la maîtrise des consommations d'énergie de ses sites administratifs, télécoms et *data centers* ;
- la mise en place de systèmes de management de l'énergie, avec trois sites certifiés ISO 50001 (système de management de l'énergie) ;
- l'optimisation énergétique des produits. Au-delà des innovations technologiques qu'elle embarquera, un gros effort a été effectué sur la consommation d'énergie de sa nouvelle box qui consomme environ 40 % de moins que les générations précédentes.

Enfin, Bouygues Telecom est un des premiers opérateurs à déployer un réseau pour les objets communicants basé sur la technologie LoRa (pour Long Range ou « longue portée »). Appelé à devenir un standard mondial, ce réseau lancé en 2015 apporte de nombreuses applications pour réduire l'empreinte environnementale de la ville (mobilier urbain connecté, parkings intelligents, etc.). Objenius, filiale créée en 2015 par Bouygues Telecom, lancera en 2016 une offre commerciale destinée aux entreprises.

2.3.4 L'UTILISATION DES SOLS

En 2014, Bouygues Telecom a signé un accord de partage avec SFR dans les zones « peu denses » du territoire, cet accord ayant pour objectif la mise en commun de 11 700 antennes. Cette action contribue à limiter l'impact au sol des sites de télécommunications.

2.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

2.4.1 LES REJETS DE GAZ A EFFET DE SERRE

Intensité carbone

Emissions de gaz à effet de serre Scopes 1, 2 et 3 (KT éq.CO₂)



166 Tég CO₂ / million d'euros de chiffre d'affaires

Chaque année depuis 2007, Bouygues Telecom mesure les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes de ses activités et les publie depuis 2011. En 2014, comme tous les trois ans, l'ensemble des postes du bilan carbone, y compris

ceux du Scope 3, ont été mis à jour. La publication est en ligne sur www.bouyguetelecom.fr.

2.4.2 L'ADAPTATION AUX CONSEQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Bouygues Telecom a mis en place une procédure de secours pour réagir en cas de dégradations éventuelles des infrastructures de réseau, consécutives à des événements météorologiques. En parallèle, l'opérateur expérimente depuis plusieurs années des solutions d'alimentation de ses sites de télécommunications par des énergies renouvelables (photovoltaïque, pile à combustible). Huit sites sont équipés à ce jour.

2.5 PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

2.5.1 LES MESURES PRISES POUR PRESERVER OU DEVELOPPER LA BIODIVERSITE

Dans le cadre des projets associatifs parrainés par des collaborateurs et des clients, la Fondation Bouygues Telecom a soutenu en 2015 plusieurs initiatives de sciences participatives comme une campagne de marquage de requins pèlerins avec l'APECS ^(a), une exposition itinérante sur les hippocampes s'inscrivant dans le programme Hippo-Thau avec le CPIE ^(b) Bassin de Thau, la collecte de données dans le cadre de la campagne « En quête d'insectes » avec l'OPIE ^(c). La Fondation a aussi soutenu la création de jardins urbains au sein de grands ensembles d'habitats sociaux avec l'association Multi'Colors.

(a) Association pour l'étude et la conservation des sélagins

(b) Centre permanent d'initiatives pour l'environnement

(c) Office Insectes Environnement

3. INFORMATIONS SOCIETALES

3.1 IMPACT TERRITORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

3.1.1 EN MATIERE D'EMPLOI ET DE DEVELOPPEMENT REGIONAL

Bouygues Telecom assure une présence sur l'ensemble du territoire français grâce à ses six centres de relation clients internalisés et aux 550 magasins du réseau Clubs Bouygues Telecom. L'entreprise est ainsi au cœur de l'économie locale et favorise le recrutement local.

Les activités de Bouygues Telecom ont également un impact sur le développement local et régional à travers le développement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications. Par exemple, le déploiement de la 4G, les investissements engagés dans le partage des antennes mobile de Bouygues Telecom avec SFR, ainsi que le déploiement de la Fibre contribuent positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, notamment en zone rurale.

Dans sa politique d'achats, l'entreprise soutient le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Celle-ci s'applique aux achats directs et au choix de fournisseurs du secteur ordinaire générant eux-mêmes des emplois protégés

(déchets d'équipements électriques et électroniques, espaces verts, etc.).

Egalement, Bouygues Telecom soutient l'open innovation. Créé en 2009, l'incubateur de start-up de Bouygues Telecom, Bouygues Telecom Initiatives (BTI), a étudié 900 projets, réalisé 28 projets de co-développement entre un département opérationnel « parrain » de Bouygues Telecom et une jeune start-up innovante, effectué neuf prises de participation (dont quatre ont réalisé deux ou plusieurs tours successifs d'augmentations de capital), et réuni et animé un réseau de plusieurs dizaines de partenaires incubateurs et fonds. Bouygues Telecom Initiatives a notamment soutenu la start-up Studyka (via une prise de participation de 15 %), un acteur innovant dans le crowdsourcing. Lors de la phase de co-développement de la Bbox Sensation lancée par Bouygues Telecom en juin 2012, Studyka avait notamment utilisé sa plateforme web de gestion de projets collaboratifs pour imaginer et maquetter des services innovants. BTI anime son propre blog (www.btinitatives.fr), et est actif sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter).

Enfin, pour la cinquième année consécutive, Bouygues Telecom a remis le « Prix de la Femme Entrepreneur numérique Bouygues Telecom », démarche visant à récompenser et soutenir financièrement des start-up innovantes créées par des femmes.

3.1.2 SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

Cf. rubrique 2.2.3 "La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité".

Cf. rubrique 3.1.1 "Impact territorial économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional".

Cf. rubrique 3.2.1 "Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations".

3.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU LES ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

3.2.1 LES CONDITIONS DU DIALOGUE AVEC CES PERSONNES OU ORGANISATIONS

Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC) depuis 2006, Bouygues Telecom s'engage à renforcer le dialogue avec les élus locaux et la transparence de ses déploiements auprès des riverains pour l'implantation de ses antennes relais. Au-delà des obligations réglementaires en matière d'urbanisme, et alors que les dispositions de la loi du 9 février 2015 relative à la sobriété, à la transparence, à l'information et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques (dite loi Abeille) ne sont pas encore entrées en vigueur, Bouygues Telecom adresse un Dossier d'Information Mairie, accessible aux habitants de la commune, présentant le projet et sa vocation. Des estimations de champs électromagnétiques pour les équipements projetés sont, par ailleurs, réalisées à la demande des élus locaux. La rubrique « Ondes et santé » sur le site

internet institutionnel de l'entreprise est consacrée à cette thématique.

Depuis 2014, Bouygues Telecom associe ses clients à l'amélioration continue de ses offres et services, en leur donnant la parole dans le cadre du comité Clients 2.0. Au travers de sa communauté de 250 experts internes volontaires pour traiter les questions les plus pointues, les « Woobees », Bouygues Telecom accompagne aussi ses clients dans leur vie numérique sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter). Egalement, pour accompagner le lancement commercial de sa Bbox Miami, Bouygues Telecom a mis en place un blog recueillant toute l'actualité de la box, des tutoriels, des tests et une page dédiée aux bugs « Miami Vices ».

3.2.2 LES ACTIONS DE PARTENARIAT OU DE MECENAT

Mécénat

555 milliers d'euros

Dépenses de mécénat en 2015

La Fondation Bouygues Telecom regroupe plus de 595 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet aux collaborateurs de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail, à raison de quatorze heures par an et par personne. La Fondation propose également depuis 2006 un dispositif de parrainage d'associations aux collaborateurs de l'entreprise (également ouvert à ses clients depuis 2011).

Afin de favoriser le mécénat de compétence et les dons en nature conformément à la volonté du Groupe Bouygues, depuis 2013, la Fondation Bouygues Telecom organise une journée, avec l'association Pro Bono Lab, pour faire profiter aux associations des compétences des collaborateurs volontaires (marketing, stratégie, finance, web, communication, ressources humaines, etc.).

Dans le cadre de son mécénat culturel, la Fondation Bouygues Telecom organise le concours littéraire du Prix Nouveau Talent Fondation Bouygues Telecom – Metronews, qui offre l'opportunité à un auteur en herbe de publier son premier roman littéraire.

Partenariats académiques

Dans le cadre du « spot » du groupe Bouygues, installé à l'école de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m2 dédiés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), Bouygues Telecom organise des opérations d'Open Innovation (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.).

3.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

3.3.1 LA PRISE EN COMPTE DANS LA POLITIQUE D'ACHAT DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Achats responsables

	2015
Dépenses (en millions d'euro)	4 257
Dépenses adressables avec des critères RSE (en millions d'euro)	2 304
Dépenses adressées avec des critères RSE (en millions d'euro)	2 288
Dépenses couvertes par des évaluations RSE (en millions d'euro)	1 504
Nombre de fournisseurs et /ou sous-traitants ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	268 (338 en 2014)

Pour évaluer et suivre la performance sociale et environnementale de leurs fournisseurs et sous-traitants, Bouygues Telecom a recours à des outils d'évaluation externe. Pour être considérée comme valable l'analyse réalisée doit être reconduite tous les trois ans. Bouygues Telecom a également réalisé ses propres questionnaires d'évaluation de la politique RSE de ses fournisseurs. Par ailleurs, l'entreprise a recours aux audits fournisseurs.

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. En 2015, dans le cadre du plan de revitalisation de l'emploi, la direction achats de Bouygues Telecom a organisé une action de professionnalisation de vingt-cinq dirigeants d'Entreprises adaptées et d'Esat. L'entreprise est également membre de l'association Handeco-Pas@Pas, créée à l'initiative de la CDAF^(a) et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

Enfin, Bouygues Telecom défend un comportement d'achat responsable conformément aux engagements du programme de conformité « Conflits d'intérêts » de Bouygues. La déclinaison de ces principes dans des codes de bonne conduite à destination des acheteurs permet de concrétiser et de diffuser cet engagement. Bouygues Telecom est par ailleurs le seul opérateur télécom ayant le label de Responsabilité sociale donneurs d'ordres, label qui garantit une relation de qualité avec l'ensemble de ses centres d'appels externalisés en France.

(a) Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France

3.3.2 L'IMPORTANCE DE LA SOUS-TRAITANCE ET LA PRISE EN COMPTE DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS DE LEUR RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Cf. rubrique 3.3.1 "La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux".

3.4 LOYAUTE DES PRATIQUES

3.4.1 LES ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

Bouygues Telecom a développé une démarche éthique destinée à guider ses collaborateurs sur des problématiques propres à son activité, dont notamment la corruption, au travers d'un code de bonne conduite, d'un guide sur l'éthique et d'une formation en e-learning, accessibles à tous les collaborateurs sur un Intranet dédié à l'éthique. En parallèle, elle a inséré des alertes sur la lutte contre la corruption dans les délégations et mandats, les contrats, les processus d'audit d'acquisition et sa politique générale d'achats.

3.3.4.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS

Bouygues Telecom contribue au financement des mesures de champs électromagnétiques par des laboratoires accrédités Cofrac (Comité français d'accréditation) au travers de la taxe additionnelle IFER^(a), selon le nouveau dispositif sur les mesures de champs électromagnétiques en vigueur depuis janvier 2014 (résultats accessibles sur www.cartoradio.fr).

En outre, pour l'information de ses clients et prospects, Bouygues Telecom a poursuivi la diffusion du dépliant d'information Mon mobile et ma santé édité par la Fédération Française des Télécoms (FFT). Il a développé son dispositif d'information dans les boutiques, sur les sites internet et dans les brochures, en particulier sur les débits d'absorption spécifiques (DAS) des terminaux et sur les recommandations en faveur de l'usage des kits piétons fournis avec les mobiles. Enfin, une série d'animations didactiques sur des questions des ondes et de la santé concernant les équipements de téléphonie mobile et les antennes-relais font l'objet d'une diffusion sur les réseaux sociaux. La rubrique « Ondes et santé » sur le site internet institutionnel de l'entreprise est consacré à cette thématique.

Un contrôle systématique est effectué sur les mobiles distribués par Bouygues Telecom et il a été renforcé sur les produits portant la marque Bouygues Telecom. L'entreprise a poursuivi ses propres travaux scientifiques en matière d'exposition, en complément des programmes de financement de recherche mis en place par le gouvernement et auxquels Bouygues Telecom contribue.

Egalement, la protection des données personnelles^(b) est apparue comme un enjeu de RSE croissant depuis 2013. Bouygues Telecom a consacré une partie de son code interne de bonne conduite aux problématiques de confidentialité et d'information. Celui-ci énonce que Bouygues Telecom s'engage à :

- respecter les principes et règles applicables en matière de protection des données, notamment par l'utilisation des systèmes d'habilitation et de contrôle d'accès individualisés ;
- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la protection des données, leur conservation, ainsi que les traitements et échanges de ces données, conformément à sa politique de sécurité, en particulier la Politique générale de sécurité des données.

Ainsi, l'accessibilité des données clients doit être limitée dans leur nature et leur usage aux personnes expressément habilitées au regard de leurs missions. Les échanges externes de données des clients sont protégés par chiffrement. Bouygues Telecom participe, en outre, à la sécurisation des données personnelles des clients en veillant au respect de la finalité de leur traitement au sens de la loi de 1978 sur la protection des données personnelles. Elle veille contractuellement à ce que cet engagement soit aussi respecté par des prestataires ou partenaires à qui pourraient être transmises des données personnelles de clients. Enfin, Bouygues Telecom a mis en place sur son site internet des fiches d'assistance pour sensibiliser et aider ses clients à protéger leurs données contre le piratage.

Enfin, Bouygues Telecom s'attache à protéger son jeune public des risques liés à l'utilisation de la télévision et d'Internet. Bouygues Telecom adopte une position proactive pour garantir la protection des enfants et adolescents envers certains contenus sur internet jugés inadaptés et propose une solution de contrôle parental disponible gratuitement sur mobile, ordinateur et télévision.

- (a) *Imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux*
 (b) « Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. » Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, article 2.

3.4.2 LES AUTRES ACTIONS ENGAGEES, AU TITRE DES INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIETAUX, EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

Bouygues Telecom travaille sur l'accessibilité du numérique pour tous. L'un des axes fondateurs du positionnement est en effet de faire bénéficier au plus grand nombre du meilleur de la vie numérique. Cet engagement se traduit notamment par la pratique de tarifs « abordables » sans sacrifier la qualité de service : ainsi, Bouygues Telecom propose la Bbox au meilleur prix du marché. Par ailleurs, Bouygues Telecom offre des solutions pour permettre à tous de suivre les évolutions technologiques et de s'équiper de smartphones (facilités de paiement, reprise des anciens mobiles, etc.).

En ce qui concerne l'accessibilité au réseau télécom, Bouygues Telecom participe aux programmes de couverture partagée avec les autres opérateurs. Grâce au partage d'antennes dans le cadre du projet Crozon, ces programmes visent à réduire la fracture numérique. L'opérateur couvre ainsi les communes « zones blanches »^(a) en 2G, apporte le haut

débit mobile (3G) et a négocié un partage pour étendre la couverture et apporter aussi le très haut débit mobile (4G) dans les zones peu denses ^(b).

D'autre part, depuis 2005, l'entreprise se mobilise pour favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux services de communications électroniques, à travers notamment un service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes, et la proposition, gratuitement, d'installation des logiciels pour les personnes déficientes visuelles.

(a) *Les zones blanches correspondent aux communes non couvertes par un opérateur en 2G.*

(b) *Les zones peu denses correspondent aux communes intermédiaires entre zones très denses (trente-deux plus grosses agglomérations de plus de 200 000 habitants) et zones blanches.*