



## ÉDITORIAL

# LES ENJEUX DE BOUYGUES TELECOM

par Philippe Montagner, président-directeur général  
et Nonce Paolini, directeur général délégué

Sensible aux impacts environnementaux et sociétaux de son activité, Bouygues Telecom a pris de nombreuses initiatives en ce domaine. Celles-ci sont intégrées dans une approche volontaire qui se veut à la fois concrète et progressive.

Concrète, afin d'obtenir de réelles avancées et donner à chaque collaborateur les moyens de comprendre facilement comment orienter ses actions quotidiennes. Progressive, car l'entreprise doit faire preuve de réalisme et maintenir l'effort dans la durée.

Bouygues Telecom suit une logique d'amélioration continue dont les résultats sont mesurés par de nombreux indicateurs de performance qui contribuent à la définition de nouveaux objectifs de progrès.

## Les enjeux

L'une de nos préoccupations est d'intégrer le mieux possible à leur environnement les antennes-relais que nous installons chaque année pour accroître la couverture de notre réseau. Nous devons aussi faire preuve d'une grande transparence quant aux effets potentiels des radiofréquences sur la santé, tant pour les antennes-relais que pour les mobiles eux-mêmes. La gestion des déchets, en particulier des mobiles et des équipements en fin de vie, représente un enjeu environnemental important.

Sur le plan sociétal, notre objectif est de permettre à un nombre croissant de clients d'accéder à la téléphonie mobile. Bouygues Telecom couvre déjà plus de 98 % de la population française et participe à un programme complémentaire de couverture des « zones blanches » sous l'égide du gouvernement. Nous nous devons aussi de protéger l'enfance contre les contenus qui lui seraient préjudiciables, notamment dans le cadre du multimédia mobile et de nos offres i-mode™.

# BOUYGUES TELECOM

## Les principales avancées de l'année

Un dispositif de collecte et de recyclage des mobiles a été mis en place dans tous nos points de vente. Nous avons également intégré les critères du label Haute Qualité Environnementale dans la conception et la réalisation de notre nouveau centre de Relation clients à Bourges.

Dans le domaine des énergies renouvelables, deux sites télécoms alimentés l'un par panneaux solaires et éoliennes, l'autre par pile à combustible, ont été construits. Ces deux expérimentations constituent une première mondiale dans les deux cas.

Nous avons aussi largement appuyé la création de la Fondation Santé et Radiofréquences qui, sous l'égide du ministère de la Recherche, finance des programmes d'étude sur les effets de l'exposition des personnes aux radiofréquences et diffuse les connaissances acquises.

## Les axes de progrès

Nos supports de communication et nos emballages doivent être encore optimisés, en qualité comme en quantité, pour générer à terme le moins de déchets possible.

Il faut aussi améliorer la prise en compte du handicap et ceci à deux niveaux : étoffer nos offres de téléphonie mobile destinées aux personnes handicapées et faire plus souvent appel au secteur protégé pour contribuer à l'effort collectif d'intégration des travailleurs handicapés.

Enfin, nous devons toujours plus sensibiliser nos clients à l'utilisation de la facture dématérialisée, qui réduit l'utilisation du papier et participe ainsi à la protection de l'environnement.

## L'engagement de Bouygues Telecom

Il y a trois ans, nous avons adhéré au Pacte mondial de l'Organisation des Nations Unies en prenant l'engagement de promouvoir dix principes respectueux des droits de l'Homme et de l'environnement. Nous sommes satisfaits de constater que nos fournisseurs, que nous avons sensibilisés à ce sujet, ont répondu favorablement à notre initiative. Nous soutenons aussi depuis 2005 le *Défi pour la Terre* en partenariat avec la Fondation Nicolas Hulot.

Notre entreprise est composée majoritairement de jeunes avec une moyenne d'âge de 32 ans. C'est avec enthousiasme et un sens aigu de la responsabilité que cet engagement est porté par l'ensemble de nos collaborateurs.

Pour Bouygues Telecom, le développement durable n'est pas un concept, c'est une réalité.

## NOTRE APPROCHE

L'engagement de Bouygues Telecom se décline au travers de trois axes :

### *Un engagement environnemental en matière de :*

- réduction des nuisances et pollutions,
- collecte et recyclage des déchets,
- réduction des consommations d'électricité et de papier,
- conception des nouveaux bâtiments.

### *Un engagement sociétal relatif :*

- à la santé et la sécurité des personnes,
- à l'accompagnement des clients dans leur usage du téléphone,
- à la prise en compte du handicap,
- au contrôle de la provenance des produits,
- au soutien apporté à des initiatives citoyennes.

### *Un système de management fondé sur :*

- l'amélioration de la qualité,
- la gestion des risques opérationnels,
- l'innovation permanente,
- le dialogue avec les parties prenantes.

## NOTRE ORGANISATION

La coordination des actions en matière de développement durable est assurée par la direction de la Qualité et de l'Environnement en synergie avec les

différentes structures fonctionnelles et opérationnelles.

Elle s'exerce au travers d'un comité, composé de représentants des principaux métiers de l'entreprise, qui se réunit tous les mois et rend compte régulièrement à la direction générale.

Ce comité assure un *reporting* en interne comme en externe, notamment via un site internet spécifique. Alors que la mise en œuvre du plan d'actions est assurée par des chefs de projet, le relais sur le terrain est assuré par des binômes composés de responsables des Services Généraux et des Ressources Humaines (un binôme pour chacun des onze principaux sites de l'entreprise).

Des formations internes sur les thèmes environnementaux ou sociétaux sont proposées aux collaborateurs directement impliqués dans ces différents sujets.

Une communication plus large sur les succès et bonnes pratiques à partager est également effectuée à travers l'intranet, le journal interne ou à l'occasion d'animations organisées lors de la *Semaine du développement durable*, moment fort de chaque année pour l'entreprise.

Certaines actions sont illustrées par le principe du Pacte mondial auquel elles se rattachent. Les indicateurs de performance font référence aux indicateurs du *Global Reporting Initiative*<sup>(1)</sup>.

## NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

### Réduire les nuisances et les pollutions



#### ■ Intégration visuelle des sites télécoms

En 2005, Bouygues Telecom a mené de nouvelles actions pour préserver le cadre de vie et le patrimoine des régions françaises lors du déploiement de son réseau.

À ce titre, l'entreprise applique le *Guide des bonnes pratiques*, signé entre l'Association des Maires de France (AMF) et l'Association française des opérateurs mobiles (Afor), afin que l'installation des antennes fasse l'objet d'une plus grande transparence, d'une meilleure concertation et soit plus harmonieuse dans toutes les communes. Elle respecte aussi les principes et les règles techniques inscrites dans le document intitulé *Des antennes-relais en harmonie avec leur environnement*, en fonction duquel elle a évalué l'intégration de plus de 1 800 sites dans leur environnement en 2005.

L'entreprise s'attache à regrouper ses antennes avec celles des autres opérateurs, lorsque cela est possible du point de vue de ses objectifs de couverture radio et des contraintes techniques et juridiques. Dans le même esprit, elle ne propose aux maires la construction d'un nouveau pylône

### Bernard Chaffange, directeur de l'aéroport international de Lyon Saint-Exupéry qui héberge une antenne Bouygues Telecom

**Bouygues Telecom a décidé d'adhérer à la Charte des éco-acteurs de l'aéroport international de Lyon Saint-Exupéry. Qu'attendez-vous de ce partenariat ?**

*Nous avons souhaité fédérer les entreprises présentes sur notre site afin de renforcer nos actions pour une responsabilité environnementale toujours plus forte. C'est une façon de mettre en cohérence notre engagement et nos actes. Nous attendons beaucoup de Bouygues Telecom, comme de tous les signataires de la Charte. Ils devront avant tout être force de proposition dans les travaux très concrets que nous entendons mettre en œuvre mais aussi partager les bonnes pratiques et faire part des retours d'expériences. Les enjeux sont d'importance et les objectifs ambitieux, tant en termes d'économies d'énergie que de valorisation des déchets.*

#### Quel regard portez-vous sur l'engagement de Bouygues Telecom dans les domaines environnementaux et sociétaux ?

*Nous travaillons dans des domaines d'activité fort différents, et pourtant nous avons un point commun d'importance : celui « d'aller plus loin pour rapprocher les hommes ». Cela nous guide dans notre démarche responsable : accès des usagers au service, valorisation des déchets, transparence vis-à-vis des nuisances et de leurs effets sur la santé...*

*Je trouve ainsi particulièrement intéressantes les enquêtes de satisfaction des collaborateurs que Bouygues Telecom a décidées de mettre en place.*

qu'en dernier recours, après avoir étudié toutes les options privilégiant les supports existants.

Bouygues Telecom dispose d'une vingtaine de solutions d'intégration des antennes et de leurs supports : fausses cheminées, enveloppements végétaux, reconstitutions de toitures... Elles permettent d'implanter des équipements dans des sites aussi

protégés que le château de Chambord ou le centre historique de Montpellier.

#### ■ Réduction des émissions de gaz à effet de serre

Afin de réduire les déplacements des collaborateurs entre ses sites franciliens, Bouygues Telecom a lancé début 2005 un *Plan de déplacement entre-*

*prise et intensifié ses actions :*

- en développant l'usage de ses systèmes de visioconférence. Outre le gain de temps, cette action permet de réduire la pollution (automobile et aérienne) et de diminuer les risques d'accidents de la route.
- en étendant le circuit des navettes inter-sites qui desservent l'Île-de-France (21 800 collaborateurs transportés en 2005).

Par ailleurs, en partenariat avec la Fondation Nicolas Hulot, l'entreprise fait la promotion des gestes verts du *Défi pour la Terre* : j'utilise moins la



voiture pour aller travailler ; je fais les petits déplacements à pied ; je conduis doucement et moins vite ; pour mes voyages, je préfère prendre le train.

Fin 2005, 2 700 collaborateurs avaient adhéré au *Défi pour la Terre*, soit 38 % de l'effectif de l'entreprise.

Depuis mai 2005, Bouygues Telecom

(1) base de données internationale d'indicateurs de développement durable

\* Certaines actions sont illustrées par le principe du Pacte mondial auquel elles se rattachent.



Intégration visuelle d'une antenne-relais à Besançon

participe, en partenariat avec la ville de Lyon et la société JCDecaux, à l'opération Vélo'V.

Le Grand Lyon met à la disposition des habitants un parc de 2 000 bicyclettes, réparties dans 200 stations, 24 h / 24 et 7 jours sur 7.

À l'intérieur de chaque vélo, des puces électroniques gèrent toutes les informations techniques (disponibilité, état

des freins, des lampes...). Un modem et une carte Sim fournis par Bouygues Telecom transmettent l'identité du client et les données financières aux serveurs monétiques de JCDecaux via le réseau GPRS.

### Collecter et recycler nos déchets



#### ■ Batteries et mobiles

Sans attendre la parution du décret du 13 août 2005 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques, Bouygues Telecom avait pris l'initiative de collecter et de recycler les mobiles issus des centres de réparation SAV.

Cette collecte a été étendue en mai 2005 au Réseau Clubs Bouygues Telecom (près de 500 boutiques).

Les mobiles encore en état de marche sont reconditionnés et reven-

# BOUYGUES TELECOM

us dans des pays émergents pour permettre à des populations défavorisées d'accéder à des moyens de communication. Les autres sont démantelés afin de procéder à une valorisation matière (or, argent...) ou énergétique (plastiques).

Ce dispositif complète la collecte et le traitement des piles et des batteries, en vigueur depuis plusieurs années (6 314 tonnes traitées en 2005).

Sur le second semestre 2005, le nombre de mobiles collectés dans les Clubs a atteint 3 % du volume des ventes. En 2006, Bouygues Telecom compte intensifier sa communication auprès de ses clients afin de les inciter à rapporter leurs mobiles usagés dans ses points de vente.

#### ■ Déchets produits sur les sites télécoms

En 2005, Bouygues Telecom a signé un contrat national avec un réseau de centres d'aide par le travail visant à confier à des personnes handicapées le démantèlement et le recyclage des équipements de réseau en fin de vie (antennes, cartes électroniques...).

Les batteries usagées des baies radio continuent à être collectées et confiées pour recyclage à des sociétés spécialisées.

#### ■ Déchets générés sur les sites de bureaux

Deux ans après la mise en place du tri sélectif du papier dans les bureaux, le

taux de conformité est passé successivement de 65 % à 78 %, reflétant la mobilisation croissante des collaborateurs.

Un circuit de collecte et de recyclage des produits bureautiques usagés (cartouches d'imprimantes, toner, ordinateurs, périphériques), ainsi que des néons utilisés pour l'éclairage des bureaux, est également opérationnel.

Tout au long de l'année, Bouygues Telecom encourage aussi ses collaborateurs à déposer dans des collecteurs installés à cet effet sur l'ensemble des sites, les piles utilisées pour leur usage personnel (428 kg de piles collectés en 2005).

Ces piles sont ensuite traitées par une société spécialisée dans le recyclage de ce type de déchets.

### Expérimenter les énergies renouvelables



Opération Vélo'V à Lyon





Un centre de Relation clients HQE® (Bourges)

## Maîtriser notre consommation d'électricité



### ■ Sur les sites télécoms et informatiques

Courant 2005, des boîtiers GSM de relève automatique de la consommation d'électricité ont été installés sur une cinquantaine de sites télécoms. Les premières données recueillies, transmises au logiciel d'exploitation par le réseau Bouygues Telecom, ont permis de définir un profil de consommation sur la base duquel un plan d'optimisation a été élaboré.

La même technologie est proposée aux clients de la direction Entreprises afin de les aider à mesurer et optimiser leur consommation d'énergie. Bouygues Telecom a par ailleurs réduit sa consommation d'électricité de 3 % dans ses centres de calcul, à

périmètre constant, en redéfinissant les écarts de température admissibles ainsi que les taux d'hygrométrie.

Enfin, sur les deux sites informatiques les plus consommateurs d'électricité, l'entreprise a souscrit un contrat avec EDF dans lequel cette dernière s'engage à fournir 15 % de l'énergie consommée en énergie renouvelable.

### ■ Expérimentation sur les énergies renouvelables



Dans un souci de diversification des sources d'énergie utilisées, Bouygues Telecom a expérimenté deux solutions d'alimentation de sites télécoms par des énergies renouvelables dans la région sud-ouest : l'une par couplage éolien / solaire et l'autre par pile à combustible, en partenariat avec l'entreprise Air Liquide.

Ces deux initiatives, premières mondiales dans leur catégorie, ont été primées le 1<sup>er</sup> décembre 2005 dans le cadre du *Trophée des technologies économes et propres*, organisé par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et le magazine *Industrie et Technologies*. L'entreprise compte mener d'autres expérimentations de ce type.

### ■ Dans les bureaux

Bouygues Telecom a poursuivi ses actions en faveur de la réduction de la consommation d'électricité dans les bureaux en installant des ampoules basse consommation et / ou détecteurs de présence dans les sanitaires.

Dans les six centres de Relation clients, 2 700 écrans pour les conseillers de clientèle ont été remplacés au profit d'écrans plats LCD consommant deux fois moins d'énergie. Cette opération a généré une économie de plus de 200 MW en année pleine.

## Optimiser notre consommation de papier

### ■ Pour les supports de communication

Bouygues Telecom a réduit de façon sensible sa consommation de papier utilisé pour ses supports de communication envers les clients, passant progressivement, depuis 2003, de 4 500 à 3 000 tonnes consommées.

Un nouveau chantier a été ouvert en 2005 pour optimiser la fabrication et le circuit logistique de la Publicité sur les Lieux de Vente (PLV).

L'entreprise envisage également de s'approvisionner en papier certifié, du *Forest Stewardship Council*<sup>(1)</sup> par exemple, et d'utiliser du papier recyclé pour certains supports.

### ■ Pour les usages de bureau

L'année 2005 a été marquée par une nouvelle baisse de la consommation de papier dans les bureaux (18 % par rapport à 2004). L'objectif pour l'année 2006 est d'atteindre sept ramettes de papier consommées par poste occupé. Par ailleurs, Bouygues Telecom a mis en place, au dernier trimestre, de nouveaux photocopieurs numériques en réseau, paramétrés par défaut en recto-verso et dotés d'une fonction de scan-  
nérisation limitant fortement l'usage des photocopies.

Fin 2005, trente-six machines étaient en service et plus de deux cents le seront dans les deux années à venir. Enfin, le développement de nouveaux outils informatiques permet, depuis 2001, la commande de fournitures de bureau, plateaux-repas, voyages, ainsi que la gestion du temps de travail, des demandes d'achat et des notes de frais, via l'intranet, sans émission de document papier.

Sur un plan plus général, fin 2005, plus de 80 000 clients profitent de tous

les avantages du nouveau service *Ma facture électronique*, à la fois immédiat (le client reçoit un e-mail dès que sa nouvelle facture est disponible) et pratique (le client peut consulter, télécharger et archiver ses factures détaillées où qu'il soit). La facture dématérialisée est automatiquement incluse dans les contrats des clients de la direction Entreprises.

## Concevoir autrement nos bâtiments

Bouygues Telecom a adopté les critères du label Haute Qualité Environnementale (HQE®) pour la construction de son nouveau centre de Relation clients à Bourges. La première pierre a été posée le 23 septembre 2005 et le site a obtenu l'avis favorable du Centre Scientifique



(1) label qui garantit une gestion durable des ressources forestières



# BOUYGUES TELECOM

et Technique du Bâtiment (CSTB) pour sa demande de certification HQE® en phase programmation et conception.

Pour ce site, Bouygues Telecom s'est fixé des objectifs précis en termes de :

- gestion de l'énergie (doubles vitrages performants, climatisation réversible, ampoules basse consommation...),
- gestion des déchets (optimisation de la surface de stockage, tri sélectif du papier...),
- confort acoustique et visuel des conseillers de clientèle (faux plafond plus épais qu'en solution traditionnelle, grilles anti-bruit sur puits de lumière, éclairage indirect intégré au mobilier...),
- aménagement des postes de travail (matériaux durables, disposition des postes validée par un ergonome...).

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

### Veiller à la santé des personnes



### ■ Transparence sur les effets des radiofréquences sur la santé

En juillet 2005 est née la Fondation Santé et Radiofréquences placée sous l'égide du ministère de la Recherche.

Cette fondation d'utilité publique, dont Bouygues Telecom est un des membres fondateurs, a pour objet de définir, promouvoir et financer des programmes de recherche épidémiologique, expérimentale et sociologique sur les effets de l'exposition aux radiofréquences, ainsi que de diffuser les connaissances auprès des professionnels et du public.

Dans le cadre de l'attention portée à la santé de ses collaborateurs, l'entreprise a également formé en 2005 tous ses techniciens de maintenance à l'utilisation d'une sonde isotropique pour contrôler leur niveau d'exposition lors de leurs interventions.

Par ailleurs, Bouygues Telecom continue à :

- répondre systématiquement à tout courrier ou mail qui lui est adressé sur le sujet,
- envoyer gratuitement sur simple demande la brochure intitulée *Radiofréquences et santé : état des lieux* (45 300 exemplaires diffusés fin 2005),
- organiser des conférences-débats sur ce thème,
- faire réaliser par un bureau de contrôle indépendant accrédité et selon

un protocole de mesures établi par l'Agence nationale des fréquences, des mesures des différentes composantes des champs électromagnétiques présents à proximité de ses installations, sur demande écrite émanant de riverains, d'élus ou de collectivités locales.

Pour en savoir plus : [www.sante.bouyguestelecom.fr](http://www.sante.bouyguestelecom.fr)

### ■ Sécurité et santé des collaborateurs

Avec un taux de fréquence des accidents du travail de 1,36 et un taux de gravité limité à 0,052, Bouygues Telecom bénéficie encore en 2005 de résultats meilleurs que ceux de la moyenne de la profession.

Au-delà de ses obligations légales, Bouygues Telecom poursuit ses investissements en matière de prévention afin de fournir aux collaborateurs un cadre de travail sécurisé et d'améliorer la qualité de vie et le bien-être au sein de l'entreprise.

Les actions 2005 ont été :

- la mise en place de forums sur la prévention, organisés pendant une journée et comprenant des ateliers pratiques et pédagogiques (extinction de feu réel, sécurité routière...); 354 collaborateurs y ont participé en 2005,
- la réalisation d'une étude sur l'ergonomie des postes de travail des conseillers de clientèle (outils infor-

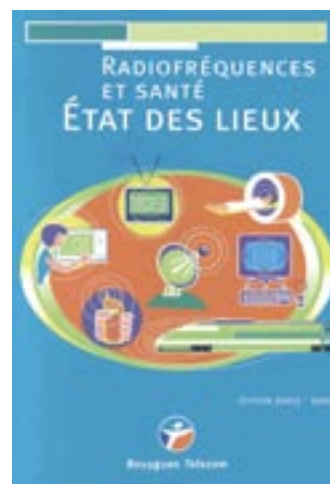
matiques, ambiance et charge de travail) ayant notamment abouti à la fourniture d'écrans plats à moindres reflets et allégeant la fatigue visuelle liée à la luminosité de l'écran,

- le développement et l'amélioration de l'outil informatique destiné à gérer les plans de prévention dans le cadre des interventions de maintenance du réseau.

De nombreuses actions de prévention santé ont également été menées auprès des collaborateurs en 2005 :

- élaboration d'un document de prévention des risques liés à la manutention manuelle,
- interdiction de téléphoner en voiture, même muni d'un kit piéton ou d'un kit oreillette,
- campagne de prévention de lutte contre le Sida organisée dans tous les établissements,
- prévention de l'alcoolémie en entreprise.

Par ailleurs, la mise en place d'un Observatoire médical du stress et du bien-être permet aux médecins du travail d'apporter des réponses mieux adaptées aux éventuelles problématiques rencontrées par chaque collaborateur. Cette année encore, plus de 3 800 personnes à qui le test a été proposé ont accepté de le passer à titre personnel.



## Accompagner nos clients dans leur usage

1-2

### ■ Protection de l'enfance contre les contenus préjudiciables

En tant qu'entreprise responsable, Bouygues Telecom lutte contre les contenus préjudiciables aux enfants.

En 2005, l'entreprise a accentué sa communication sur le sujet par des articles dans les magazines destinés aux prospects et aux clients, des inserts dans les factures et un lien *Protection de l'enfance* sur la page d'accueil de son site internet [www.bouyguestelecom.fr](http://www.bouyguestelecom.fr).

Par ailleurs, Bouygues Telecom a participé en novembre 2005 à la rédaction du premier guide gratuit *Votre enfant et le téléphone mobile*, édité par l'Afom en partenariat avec les éditions Autrement, l'Union nationale des associations familiales (Unaf) et le docteur Claude Allard, psychiatre et psychanalyste. Ce guide donne aux parents les informations utiles pour éduquer les enfants à l'apprentissage du téléphone mobile.

En complément de ces campagnes d'information, l'entreprise propose aux utilisateurs de ses services multimédias mobiles un accès direct, sur leur mobile, aux dispositifs de protection de l'enfance pour :

- s'informer sur les risques potentiels

- de contenus inadaptés aux mineurs,
- activer gratuitement le contrôle parental auprès du centre de Relation clients de Bouygues Telecom,

- signaler les contenus illégaux à un point de contact disponible sur internet.



### ■ Information des clients sur leur consommation

Afin de permettre à ses clients de communiquer l'esprit tranquille et de maîtriser leur dépense, Bouygues Telecom propose des moyens de contrôle comme le blocage des communications au-delà du Forfait ou la possibilité, pour les clients des offres prépayées, de choisir parmi des recharges de différentes valeurs. Les clients Forfait bénéficient également du signal des dépenses qui les informe

par SMS du dépassement du seuil de communication qu'ils ont préalablement fixé.

Il est aussi proposé aux clients d'Universal Mobile la fonction « apl moi » qui permet, après épuisement du crédit, d'envoyer jusqu'à dix SMS gratuits par mois pour se faire rappeler.

### Permettre au plus grand nombre d'accéder à nos services

#### ■ Accessibilité des personnes handicapées à la téléphonie mobile

Dans le cadre de l'Afom, Bouygues Telecom a signé, en mai 2005, une charte d'engagement, placée sous l'égide de la délégation interministérielle aux personnes handicapées et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), pour renforcer et inscrire dans la durée ses actions favorisant l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile. La secrétaire d'État aux personnes handicapées a souligné le caractère exemplaire de cette initiative : « *C'est le premier secteur économique à s'engager de cette manière.* »

Pour répondre aux engagements de la charte, une démarche de labellisation des terminaux a été engagée. Chaque nouveau téléphone est examiné par

### Jean-Pierre Bigan, directeur général France de Vivanco, importateur d'accessoires de téléphonie mobile

#### Pensez-vous que les audits sociaux peuvent réellement être une source de progrès ?

*Ils sont la seule garantie de rupture possible avec les pratiques antérieures. Les entreprises partenaires, dans les pays concernés, sont condamnées à tenir compte de ces audits pour protéger leur taux de développement, conscientes qu'elles pourront être sanctionnées par leurs clients dans ces domaines.*

*Notre expérience démontre que certains points sont améliorables facilement, comme les équipements ou aménagements relatifs à la sécurité et à l'hygiène : éclairage, pharmacie d'urgence, circulation des personnes, mise en conformité de machines dangereuses.*

*Viennent ensuite les conditions d'emploi du personnel en matière contractuelle : âge des salariés, contrats formels, systèmes de sanctions... Les points liés aux salaires ou au temps de travail sont plus difficiles à aborder. Ils restent à la limite de l'ingérence dans des économies fondamentalement différentes d'un pays à l'autre.*

#### Que vous apporte cette nouvelle façon de procéder engagée sous l'impulsion de Bouygues Telecom ?

*Pour notre entreprise, elle s'inscrit dans une logique de qualification de nos partenaires qui intègre dorénavant cette composante sociale en plus des critères traditionnels de nos choix de partenariats (produit, design, qualité, compétitivité...).*

*Cette démarche est nécessaire dans le contexte de la mondialisation. Ne rien faire resterait la pire des hypocrisies, et notre vrai pouvoir réside dans l'instauration de relations de partenariat avec des entreprises clairement sélectionnées avec ce regard.*





# BOUYGUES TELECOM

## Favoriser l'égalité des chances



### ■ Insertion des travailleurs handicapés

Bouygues Telecom collabore de manière étroite avec les agences d'intérim spécialisées dans le placement de personnes handicapées. Des journées portes ouvertes ont été organisées dans les centres de Relation clients en présence de représentants d'organismes spécialisés et de personnes handicapées. Le nombre de travailleurs handicapés a progressé de plus de 30 % par rapport à 2004. L'entreprise développe aussi des partenariats avec des ateliers protégés ou des groupements de centres d'aide par le travail.

Enfin, Bouygues Telecom a participé aux travaux menés par l'Agefiph destinés à mettre en ligne sur internet une rubrique spécifique pour favoriser l'insertion des travailleurs handicapés dans les centres de Relation clients : [www.agefiph.asso.fr](http://www.agefiph.asso.fr). Cette politique d'insertion des travailleurs handicapés fait l'objet d'un suivi régulier de la part du comité de direction générale de Bouygues Telecom.

### ■ Diversité professionnelle

Bouygues Telecom veille à promouvoir la non-discrimination dans les métiers, la répartition hommes / femmes ou la

provenance de ses collaborateurs. À titre d'exemple, quarante nationalités différentes étaient dénombrées dans l'entreprise fin 2005.

Bouygues Telecom compte 48 % d'hommes et 52 % de femmes avec néanmoins une différence par statut (deux tiers des Etam sont des femmes et deux tiers des cadres sont des hommes). En 2005, 16,7 % de femmes ont été promues pour 15,1 % d'hommes.

### ■ Développement des compétences

En 2005, comme chaque année, l'investissement en formation de Bouygues Telecom a largement dépassé l'obligation légale. Près de 6 400 collaborateurs ont suivi au moins une formation.

L'accent est mis sur les formations métier à haute valeur ajoutée, les

curseurs de management ainsi que les formations visant à développer l'employabilité des collaborateurs et à favoriser leur mobilité.

La formation interne, qui recouvre des domaines très divers (juridique, télécoms, maintenance, qualité, social...), représente désormais une part significative de l'investissement global en formation continue.

Pour la quatrième année consécutive, l'opération *Tous au service de nos clients* a été reconduite dans tous les Clubs Bouygues Telecom. Les collaborateurs désireux de se rendre dans les boutiques accueillent les clients et les informent sur les offres, aux côtés des équipes de vente. Cette opération a rencontré un véritable succès avec la participation de près de 1 600 collaborateurs en 2005.

Bouygues Telecom selon les critères retenus par nature de handicap. Bouygues Telecom poursuit son action en partenariat avec l'association HandiCapZéro et propose l'installation gratuite de deux logiciels de vocalisation pour les personnes déficientes visuelles, *Mobile Accessibility* lancé en novembre 2004, et *Mobile Speak*, venu enrichir l'offre fin 2005.

Ce dernier, outre la traduction vocale des principales fonctions, propose l'accès à des informations spécifiques sur internet, le choix entre deux profils audio, l'intégration d'un détecteur de couleurs et de lumières, l'ajout d'utilitaires de guidage par satellite et la lecture audio des livres. Les brochures tarifaires et le guide des services sont délivrés gratuitement en braille et accessibles à partir du site internet de Bouygues Telecom. Les clients déficients visuels peuvent aussi obtenir une facture en caractères agrandis.

### ■ Couverture des « zones blanches »

Dans le cadre de la convention nationale signée entre l'État et les opérateurs mobiles, Bouygues Telecom poursuit la couverture des « zones blanches », dont sont absents tous les opérateurs de téléphonie mobile.

Fin 2005, l'entreprise a réalisé :

- 69 sites en itinérance : un seul pylône accueillant l'un des opérateurs et sur lequel les clients des autres opérateurs peuvent passer et recevoir des appels,
- 31 sites en mutualisation : un pylône accueillant les réseaux distincts des opérateurs mobiles.

En 2006, Bouygues Telecom poursuivra son déploiement avec plus de 200 nouveaux sites afin d'atteindre, à terme, les 730 sites prévus dans la convention.





## Contrôler la provenance de nos produits



Dans le cadre de son adhésion au Pacte mondial, Bouygues Telecom a lancé en 2005 une démarche d'audits sociaux dans les pays à bas coûts, principalement en Chine et en Europe de l'Est.

Son objectif : vérifier que les produits sont fabriqués dans des conditions de travail décentes pour les collaborateurs de ses fournisseurs ou de leurs sous-traitants.

Huit audits ont ainsi été réalisés par la société SGS et ont conduit soit à des mises en conformité, soit à la suppression du référencement du fournisseur.

Pour 2006, Bouygues Telecom envisage de réaliser une quinzaine d'audits sociaux et environnementaux chez ses fournisseurs ou leurs prestataires.

émissions de gaz à effet de serre. Ce sont ainsi environ 40 000 tonnes de CO<sub>2</sub> qui sont économisées par an,

- un partenariat avec l'Union pour la lutte contre la sclérose en plaques (Unisep) a permis de récolter 500 000 dons pendant la *Semaine de la sclérose en plaques* grâce aux rechargements des clients des offres prépayées. Les clients Forfait avaient également la possibilité de faire un don grâce à l'opération *Un SMS pour l'Unisep* (du 1/12/2005 au 15/01/2006), Bouygues Telecom complétant chaque don,
- un club de volontaires à été créé grâce auquel les collaborateurs peuvent apporter une aide concrète à des associations (Association des Paralysés de France, Restos du Cœur...) ou à des centres de rééducation fonctionnelle.

## Soutenir des initiatives citoyennes

Dans le cadre de sa politique de mécénat, Bouygues Telecom a mené diverses actions en 2005 :

- un partenariat de trois ans a été signé avec la Fondation Nicolas Hulot pour le *Défi pour la Terre* : distribution du *Livre vert* dans les Clubs, envoi d'un message de Nicolas Hulot à tous les clients Forfait, mise en place d'un SMS gratuit pour adhérer. 120 000 clients ont ainsi soutenu une charte de dix gestes simples réduisant les

## Bernard Dupré, délégué général de l'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications)

### Dans le cadre de son engagement environnemental et sociétal, qu'attendez-vous de Bouygues Telecom ?

*Il est essentiel que Bouygues Telecom, comme tous les autres opérateurs mobiles sur la planète, ait une politique de développement durable claire et ambitieuse sur les principaux enjeux en la matière : développer le recyclage des téléphones et la collecte des batteries, réduire l'impact visuel des antennes-relais et garantir le respect des limites d'exposition aux radiofréquences en dessous des seuils admissibles. Sur le plan sociétal, Bouygues Telecom doit s'assurer de la protection des mineurs, prendre en compte le handicap, participer à l'aménagement du territoire et s'imposer des règles éthiques en matière commerciale. Sur tous ces aspects, les engagements de Bouygues Telecom doivent être précis, quantifiables et faire l'objet d'une évaluation régulière. Ils doivent être proportionnés aux enjeux et progresser d'année en année.*

### Que pensez-vous de la relation que Bouygues Telecom entretient avec ses clients ?

*L'observatoire des plaintes et insatisfactions mis en place par l'Afutt fait apparaître une baisse régulière et significative des plaintes relatives à Bouygues Telecom depuis trois ans. Cette évolution positive est d'autant plus remarquable que, dans le même temps, le nombre de clients a continué à augmenter. Ce constat est sans aucun doute le résultat d'une politique d'amélioration de la relation client et de la meilleure prise en compte des attentes des clients. L'existence d'un service Consommateurs au sein de l'organisation et le recours possible à un médiateur pour résoudre certains litiges sont la marque d'une entreprise soucieuse de développer une politique consumériste en phase avec les meilleures pratiques du moment. Toutefois, le marché de la téléphonie mobile présente encore des caractéristiques qui nuisent à l'établissement de relations équilibrées, saines et durables avec les consommateurs. La durée des contrats, les arcanes tarifaires, la formulation parfois contestable des publicités et des offres promotionnelles sont autant de sujets sur lesquels l'Afutt a fait des propositions afin de faire progresser encore la relation de confiance entre client et fournisseur.*







# BOUYGUES TELECOM

## NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT

En complément de son engagement environnemental et sociétal, Bouygues Telecom poursuit l'optimisation de son système de management par la qualité, la gestion des risques opérationnels et le processus d'innovation.

Elle place également au centre de ses préoccupations le dialogue avec les parties prenantes, que ce soit au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.

### Manager par la qualité

Comme chaque année depuis 1997, la satisfaction globale de nos clients a été mesurée à l'aide du baromètre de satisfaction clients. Au travers de ce baromètre, un échantillon de clients est sollicité pour donner sa perception de Bouygues Telecom.

Six grands domaines sont explorés et comparés à la perception des clients des autres opérateurs : l'image et la considération, le service et l'assistance client, le dispositif « information relationnelle », l'équipement (mobile, offres...), les services et les fonctionnalités proposés, le réseau.

À chaque vague, les résultats du baromètre sont présentés de façon détaillée aux équipes opérationnelles qui sont chargées de définir leur plan d'actions pour améliorer encore la satisfaction des clients.

Par ailleurs, des études bimensuelles *Paroles de clients*, analysant un échantillon des courriers de réclamations réceptionnés par le service clientèle, donnent un effet de loupe sur les difficultés rencontrées.

En complément de cette approche, l'entreprise poursuit l'amélioration de ses processus, avec pour objectif de

les fiabiliser et de les sécuriser tout en renforçant l'efficacité interne. Ce travail est fondé sur une méthode collaborative impliquant des acteurs issus de toutes les structures de l'entreprise et destinée à apporter une réponse concrète à la *Promesse de service*.

Sept grands domaines ont été identifiés pour chaque étape de la vie du client, de l'anticipation des besoins futurs au traitement des demandes par les canaux de contacts. Ces domaines sont tous parrainés par un membre du comité de direction générale, qui s'appuie sur un responsable de processus, véritable chef d'orchestre qui en assure le fonctionnement et l'optimisation de bout en bout.

Dans le souci de se comparer aux meilleures pratiques, Bouygues Telecom a créé en avril 2005 un outil nommé *Reflex* (**ré**flexion autour de l'**ex**cellence), inspirée du modèle de la Fondation européenne du management par la qualité.

Celui-ci permet :

- d'analyser les performances d'un comité de direction sur neuf critères,
- de mesurer les points forts et d'identifier les axes de progrès,
- de sensibiliser les collaborateurs à la dynamique de progrès continu.

Expérimenté auprès de directions aussi différentes que Organisation & Achats, Ressources Humaines ou

Informatique, *Reflex* est un levier, à la fois convivial et rapide, d'échanges et d'élaboration d'un plan d'actions opérationnel.

Afin de sensibiliser ou développer les compétences des collaborateurs experts dans leur domaine, de nouvelles sessions d'information / formation ont été organisées :

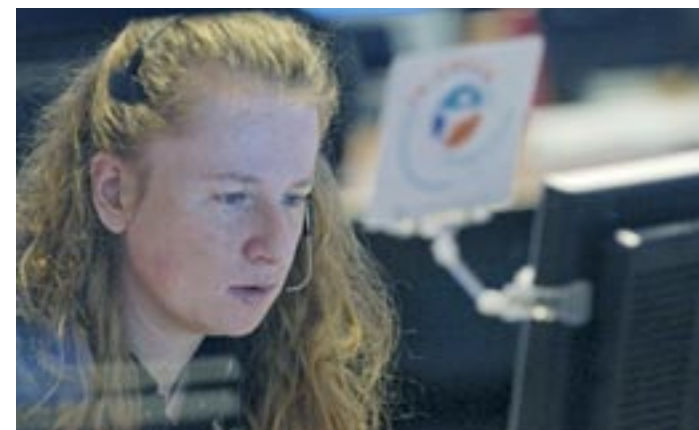
- sur la gestion des déchets et la réglementation sur les déchets d'équipements électriques et électroniques,
- sur le respect des principes du Pacte mondial dans la relation avec les fournisseurs pour les directions des Achats, Juridique et Assurance qualité fournisseurs.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a démarré en avril 2005 des stages *Éthique et management* pour

ses managers, dans le prolongement de ceux mis en place par le groupe Bouygues (185 collaborateurs formés à fin 2005). Une charte éthique de la relation fournisseur a aussi été élaborée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs.

Pour contrôler la mise en œuvre et mesurer la performance de ses actions, Bouygues Telecom a dynamisé en 2005 son plan d'audit en y associant étroitement les relais régionaux. Le concours *Sécurité des personnes* a été étendu en 2005 à l'environnement et à la sécurité des biens dans les principaux sites de l'entreprise. Celui-ci permet de comparer l'implication des collaborateurs et de les sensibiliser à nouveau sur les bonnes pratiques à adopter.

L'établissement d'Aix-en-Provence s'est distingué avec un « sans faute »



en sécurité des personnes (bonne tenue de l'affichage, conformité incendie, vérifications régulières, exercices d'évacuation, plans de prévention, respect de la loi Evin) et le meilleur résultat en sécurité des biens (port du badge apparent, vulnérabilité des postes de travail, respect de la procédure de destruction des informations classifiées).

### Gérer les risques opérationnels

Au-delà de l'identification et du traitement des risques environnementaux et sociétaux évoqués dans les chapitres correspondants, Bouygues Telecom a renforcé son organisation de gestion de crise en 2005.

Le 17 novembre 2004, un dysfonctionnement dans le logiciel informatique d'un élément central du réseau avait empêché l'entreprise de fournir ses services de communication pendant plusieurs heures. Depuis, de nombreuses actions ont été menées :

- la redondance matérielle a été enrichie pour faire face à la multiplicité et à la complexité des systèmes logiciel,
- lors de l'analyse des processus critiques de l'entreprise, un examen des sinistres éventuels, avec une vision d'entreprise étendue, est dorénavant effectué. Chaque responsable

de processus critique a par ailleurs réexaminé ses indicateurs et ses seuils d'alerte,

- une cellule de crise a été mise en place dans chacune des huit structures opérationnelles, avec une astreinte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; les outils et les processus de communication inter-cellules ont été renforcés.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de prévention d'intrusion et du Plan Vigipirate, certains sites sensibles du réseau (informatiques notamment) ont été inscrits, en juin 2005, comme sites « vitaux » auprès du Secrétariat Général de la Défense Nationale (SGDN). Un pilote de vidéosurveillance a également été mené pour faire face à des alertes de type départ de feu, vandalisme ou intrusion.

Enfin, Bouygues Telecom participe depuis cette année à une commission de veille réglementaire sur la gestion des déchets.

### Innover



En novembre 2005, Bouygues Telecom a organisé sur quatre jours son troisième Forum de l'innovation dont les objectifs sont de valoriser et stimuler la capacité d'innovation de toutes les entités de l'en-

treprise. Lors de cette manifestation, les collaborateurs ont pu découvrir les projets ayant concouru aux *Trophées de l'innovation*, mais aussi les technologies innovantes et les bonnes pratiques de l'entreprise.

Parmi les quatorze lauréats, on peut citer :

- le *Trophée du client* avec le nouveau concept d'agencement des Clubs Bouygues Telecom,
- le *Trophée de l'entreprise* avec une petite antenne plate, facilement intégrable à l'environnement, développée par le Réseau,
- Le *Trophée du public* avec le projet de lecture automatique des factures fournisseurs, qui a permis d'économiser 1,2 million de photocopies en 2005 grâce à la scanérisation et à l'archivage électronique.

Bouygues Telecom place également l'innovation au cœur de sa stratégie dans le but de fournir à ses clients des mobiles et des offres adaptées à leurs attentes.

L'entreprise a remporté en 2005 le prix *Best Innovator*, parrainé par AT Kearney et le magazine *L'Expansion* dans la catégorie « Adaptation au marché ». Cette récompense salue les initiatives de Bouygues Telecom en la matière : création d'un conseil scientifique, Forum annuel de l'innovation, showroom des nouvelles technologies où sont présentés des prototypes...

### Dialoguer avec les parties prenantes

Le 1<sup>er</sup> décembre 2005, le Conseil de la concurrence a sanctionné Bouygues Telecom pour une entente supposée sur le marché de la téléphonie mobile.

L'entreprise souligne qu'elle a demandé aux différentes autorités, depuis plusieurs années, de remédier au déséquilibre qui touche le marché des mobiles et qui entrave gravement et durablement la concurrence en France.

Elle a ainsi déposé sept plaintes ou

demandes d'arbitrage entre octobre 2002 et novembre 2005 mais constate et déplore qu'à ce jour, aucune de ses requêtes n'ait abouti à des mesures permettant au troisième opérateur de bénéficier d'une égalité des chances dans la compétition.

### ■ Les clients

Au-delà du dispositif de mesure de la perception de ses clients et des correctifs apportés pour améliorer leur satisfaction, Bouygues Telecom organise des tables rondes avec des catégories de clients ciblées (personnes handicapées par exemple), pour cerner leurs attentes spécifiques et développer des offres adaptées.







# BOUYGUES TELECOM

Par ailleurs l'entreprise a généralisé en 2005 la gestion de ses clients par portefeuille.

Ce mode d'organisation crée une plus grande proximité entre les conseillers de clientèle et leurs clients.

Cette initiative concourt à la réalisation de la *Promesse de service*.

Le service Consommateurs, interlocuteur des instances de la consommation, a renforcé ses actions en 2005 et a démarré avec l'Adeic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur) une réflexion sur la standardisation des accessoires.

Enfin, à l'occasion des rencontres trimestrielles programmées avec les associations de consommateurs, la démarche d'engagement environnemental et sociétal de Bouygues Telecom a été largement présentée aux participants afin de recueillir leurs réactions et attentes sur le sujet.

## ■ Les collaborateurs

Les collaborateurs sont régulièrement sollicités pour donner leur avis sur l'entreprise et son fonctionnement par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction.

Le questionnaire comprend 90 questions réparties en cinq thèmes : activité et évolution, organisation et fonctionnement de l'entreprise, conditions de vie au travail, cadre social, Bouygues Telecom en tant qu'entreprise et opérateur de téléphonie mobile.

Les résultats de l'étude sont analysés de façon globale par une société externe qui, conformément au code de déontologie, garantit l'anonymat des réponses.

Plusieurs objectifs de progrès ont été identifiés : un encadrement plus proche qui pratique l'écoute et le dialogue, une communication portée par la hiérarchie, des méthodes et

des process plus simples, une transversalité plus opérationnelle et une responsabilité au plus près du terrain.

## Dialogue social

Le fort taux de participation enregistré aux élections professionnelles chez Bouygues Telecom (80 % en 2002, puis 84 % en 2004) confirme l'implication des collaborateurs dans la vie de leur entreprise et leur intérêt pour le dialogue social.



Plusieurs accords collectifs ont été signés en 2005 :

- un doublement de la prise en charge moyenne par l'entreprise de la cotisation mutuelle,
- de nouvelles modalités d'accompagnement de la mobilité interne (transfert province/Paris),
- un accord d'intéressement,
- un accord sur le dialogue social et les moyens attribués aux représentants du personnel,
- un effort particulier pour les niveaux de salaire les moins élevés dans le cadre de la négociation annuelle.

## Animations

Au cours de l'année 2005, Bouygues Telecom a communiqué sur ses initiatives environnementales et sociétales lors de réunions d'équipes ciblées par métier, mais aussi lors de la *Semaine du développement durable*, qui a connu un vif succès sur les onze prin-

cipaux sites de l'entreprise avec 1 168 mobiles collectés et 400 quiz complétés sur place.

Par ailleurs, dans le cadre du *Défi pour la Terre*, l'entreprise a organisé trois éco-journées sur les thèmes de l'eau, de l'air et de l'énergie, l'idée étant de mobiliser les collaborateurs à s'engager sur un à trois gestes verts promus à cette occasion. Les stands, animés par des volontaires du Club Objectif Soleil, ont rassemblé 5 000 collaborateurs sur les trois manifestations.

## ■ Les fournisseurs

Dans le cadre de son adhésion au Pacte mondial de l'Onu, Bouygues Telecom a

informé plus de 200 fournisseurs de son engagement et obtenu un taux de retour de plus de 80 % de fournisseurs favorables pour l'accompagner dans sa démarche.

Par ailleurs, l'entreprise introduit progressivement dans ses appels d'offres et contrats des exigences spécifiques relatives au respect des principes du Pacte mondial de l'Onu.

En complément, un questionnaire détaillé a été envoyé à un panel ciblé d'une trentaine de fournisseurs afin de connaître leur implication en matière de développement durable et les actions qu'ils se proposent de mener en commun avec Bouygues Telecom.



Bouygues Telecom au Salon des maires 2005





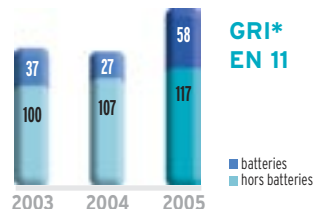
## ■ La collectivité

En 2005, pour la cinquième année consécutive, Bouygues Telecom était présente au Salon des maires et des collectivités locales. L'occasion pour l'entreprise de présenter les initiatives environnementales et sociétales auxquelles les élus locaux sont particulièrement sensibles.

Sur un stand privilégiant les matériaux recyclables et naturels, Bouygues Telecom a exposé sa participation à plusieurs projets innovants.

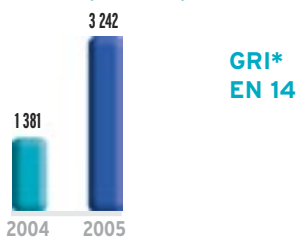
L'entreprise a également relayé, auprès des maires, le concours *Défi pour la Terre* des collectivités, organisé par la Fondation Nicolas Hulot avec le parrainage de l'Association des maires de France. Objectif : inciter les collectivités locales à sensibiliser de façon originale les citoyens à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Près de 300 maires se sont engagés au nom de leur commune et ont symboliquement apposé leur main sur le stand Bouygues Telecom.

**Poids d'équipements réseau recyclés** (en tonnes)



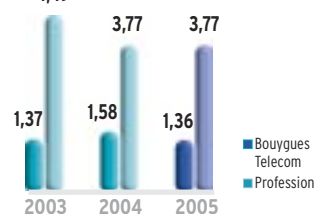
GRI\*  
EN 11

**Sites évalués selon les 10 règles d'intégration** (cumul)

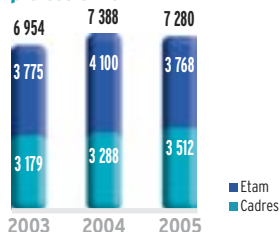


GRI\*  
EN 14

**Taux de fréquence des accidents du travail**

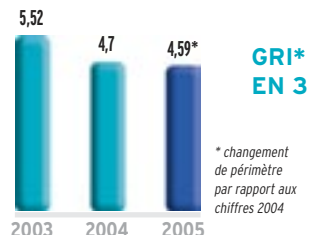


**Effectifs par statut professionnel**



■ Etam  
■ Cadres

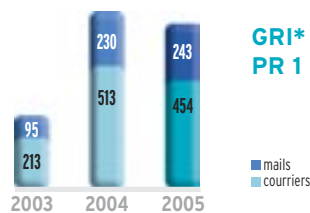
**Consommation d'électricité par poste occupé dans les bureaux** (en MWh)



GRI\*  
EN 3

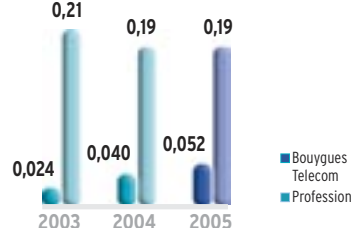
\* changement de périmètre par rapport aux chiffres 2004

**Réponses faites aux questions sur les radiofréquences et la santé**



GRI\*  
PR 1

**Taux de gravité des accidents du travail**



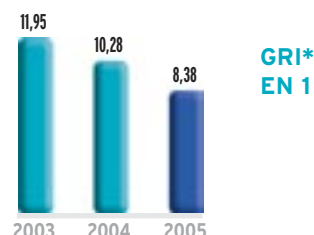
■ Bouygues Telecom  
■ Profession

**Effectifs par type de contrat en %**



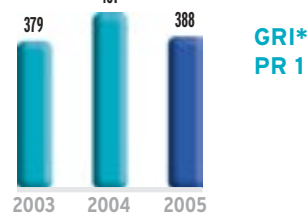
■ CDD  
■ CDI

**Consommation de papier annuelle par poste occupé** (en nombre de ramettes)



GRI\*  
EN 1

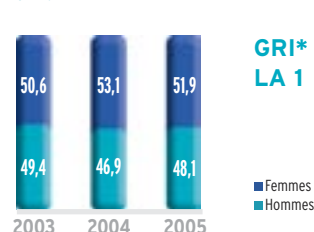
**Mesures de champs demandées par les parties prenantes**



GRI\*  
PR 1

**Nombre total de collaborateurs**  
au 31 décembre 2005  
**7 300 (=)**

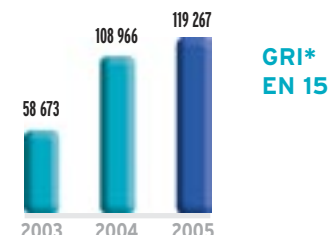
**Effectifs par sexe en %**



GRI\*  
LA 1

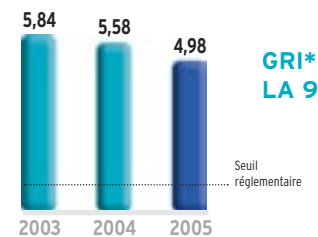
■ Femmes  
■ Hommes

**Terminaux reconditionnés ou recyclés**



GRI\*  
EN 15

**Masse salariale consacrée à la formation continue** (en %)

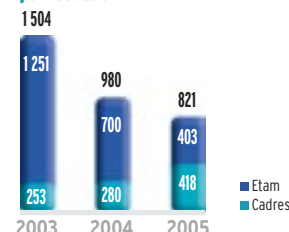


GRI\*  
LA 9

**Âge moyen :**  
**33 ans**

**Ancienneté moyenne :**  
**5 ans**

**Recrutements par statut**



■ Etam  
■ Cadres

\* les indicateurs font référence à ceux du Global Reporting Initiative, base de données internationale d'indicateurs de développement durable