

Le 16 mars 2012

Renouvellement du soutien de Bouygues Telecom au Pacte mondial de l'ONU

Depuis 2003, Bouygues Telecom soutient la démarche du Pacte Mondial de l'ONU autour des 10 principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

En 2011, Bouygues Telecom a poursuivi ses efforts sur l'ensemble des axes de sa politique RSE. Cependant quatre actions ont marqué particulièrement cette année.

Sur le plan environnemental et de la réduction de son empreinte carbone, l'entreprise s'est fortement investie dans l'amélioration de sa performance énergétique, en déployant une politique à la fois ambitieuse et volontariste pour maintenir sa consommation malgré l'envolée des usages data. Elle a ainsi été le 1^{er} opérateur de téléphonie en France à faire certifier deux de ses sites, selon la norme ISO 50001 de management de l'énergie.

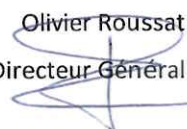
Bouygues Telecom a également poursuivi sa démarche d'éco-conception, en particulier avec le nouvel agencement de ses boutiques et une attention toute particulière portée à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Sur le plan sociétal, Bouygues Telecom a obtenu le label diversité de l'Afnor qui vient récompenser l'engagement pris dès sa création par l'opérateur en faveur de l'égalité des chances et de la diversité.

Enfin, Bouygues Telecom a poursuivi l'évaluation RSE de ses fournisseurs en renforçant leur accompagnement dans le suivi des évaluations et des actions. Il a maintenu un recours soutenu au secteur protégé et adapté.

En tant que directeur général, je renouvelle ainsi mon soutien au Pacte mondial de l'ONU, vecteur de performance pour l'entreprise.

Olivier Roussat
Directeur Général



Acheter responsable (principes 1 à 10 – 6)

La direction Achats mène une politique dynamique pour encourager le référencement de produits et de services plus respectueux de l'environnement, socialement responsables et fabriqués dans le respect des principes éthiques, tout en développant des relations équilibrées avec les fournisseurs.

Au-delà du développement des filières de recyclage des terminaux et infrastructures, la politique de gestion des déchets, le choix de produits à l'impact environnemental réduit, Bouygues Telecom a poursuivi en 2011 le développement de deux thématiques prioritaires : l'évaluation RSE ⁽¹⁾ de ses fournisseurs via l'outil *Ecovadis*, et le recours au secteur protégé, adapté et celui de l'insertion.

Résultats 2011 :

- **169 fournisseurs évalués sur les 3 dernières années**
- **1 368 K€ de chiffre d'affaires réalisé avec le secteur adapté et protégé et celui de l'insertion (indicateur GRI LA 13)**

Favoriser l'égalité des chances et permettre au plus grand d'accéder aux services de Bouygues Telecom (principe 6)

Accessibilité des personnes handicapées aux communications électroniques

Bouygues Telecom a étendu en 2011 ses engagements de mise en accessibilité du mobile à la téléphonie fixe en signant la nouvelle charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications. Les premières actions ont porté sur l'extension de la sélection handicap à des produits fixes, la reprise des sous-titres des émissions distribuées validée par le CSA et la refonte des critères d'accessibilité avec les associations (en cours).

Le nouveau concept des Clubs Bouygues Telecom continue de faire évoluer le mobilier des boutiques et les surfaces d'accueil pour améliorer leur accessibilité.

Bouygues Telecom a participé à la mise en place du centre national de réception des appels d'urgence à l'attention des personnes sourdes et malentendantes (service d'urgence 114). Ce centre a ouvert en septembre 2011.

L'entreprise a par ailleurs continué en 2011 à mettre en évidence sur son site internet une sélection de mobiles adaptés à chaque type de handicap et à proposer, pour les clients mal ou non voyants, des logiciels de grossissement de caractères ("Mobile Magnifier") et de vocalisation des fonctions du téléphone portable ("Mobile Speak").

Résultats 2011 (indicateurs GRI LA 13) :

- **366 Clubs Bouygues Telecom accessibles aux personnes handicapées sur 421 Clubs mandataires et succursales à fin 2011**
- **251 logiciels de vocalisation offerts aux clients déficients visuels en 2011**

Diversité des talents

L'année 2011 a été marquée par l'obtention du label Diversité, en juillet, récompensant ainsi une démarche structurée autour de quatre axes prioritaires : handicap, égalité professionnelle, seniors et origines.

Ce fut aussi l'année de la femme avec le lancement d'un réseau féminin, les « Bouygt'elles » et le déploiement du programme « femmes et management ». Dix actions pour faire progresser la mixité dans les équipes et dans les instances les plus élevées ont été lancées comme la naissance d'un réseau féminin, d'un programme de mentoring des femmes pour accélérer leur progression dans l'entreprise ou encore une formation de sensibilisation aux enjeux de la mixité.

Bouygues Telecom a d'autre part été élu Top employeur pour la deuxième année consécutive.

Intégration des collaborateurs handicapés

Bouygues Telecom mène une politique active en faveur de l'intégration des collaborateurs handicapés et s'appuie sur sa « Mission handicap » pour coordonner et suivre les actions engagées par l'entreprise dans ce domaine.

En 2011, l'opérateur a dépassé de 25% son objectif de recrutement de travailleurs handicapés et des entretiens de carrière dédiés ont été instaurés.

De plus, en octobre, un premier accord en faveur de l'intégration de collaborateurs handicapés a été signé chez RCBT (Réseau Club Bouygues Telecom) et une mission handicap a été mise en place pour coordonner et établir un suivi des actions.

Résultats 2011 (indicateurs GRI LA 13) :

- 234 travailleurs handicapés à fin 2011
- 38 travailleurs handicapés embauchés en 2011

Couverture des « zones blanches »

Dans le cadre des programmes de couverture partagée avec les autres opérateurs mobile, qui visent à réduire la fracture numérique en assurant auprès des pouvoirs publics une meilleure cohésion sociale et territoriale et à minimiser l'impact environnemental grâce à la mutualisation de tout ou partie des éléments d'infrastructures existants, Bouygues Telecom avait, fin 2011, couvert 3044 communes « zones blanches » en 2G et apporté le haut débit mobile (3G) dans des communes de zones peu denses du territoire métropolitain.

Veiller à la santé des personnes (principe 7)

En 2011, Bouygues Telecom a poursuivi activement sa contribution aux travaux du Comop qui réunit toutes les parties prenantes (ministères, élus, associations, experts). Cette instance a réalisé un état des lieux de l'exposition aux champs électromagnétiques des dix-sept communes retenues par l'Etat pour cette expérimentation. Les résultats confirment des niveaux d'exposition très faibles compris pour l'essentiel entre 0,1 et 5 Volt/mètre alors que les valeurs limites réglementaires sont de 41V/m ou supérieures. Ces travaux illustrent la sobriété des réseaux français en matière d'exposition aux champs électromagnétiques. Des modélisations simulant la réduction de la puissance des antennes ont montré une très forte dégradation de la couverture, à l'intérieur des bâtiments en particulier. Les travaux se poursuivront en 2012 notamment avec une expérimentation terrain visant à vérifier les résultats obtenus par simulation.

Pour l'information de ses clients et prospects, Bouygues Telecom a participé à la mise à jour du dépliant

d'information de la Fédération Française des Télécoms, *Mon Mobile et ma Santé*, afin de prendre les derniers éléments de l'Organisation Mondiale de la Santé. Le dispositif d'information sur le débit d'absorption spécifique (DAS) des terminaux radioélectriques et sur l'utilisation du kit piéton, a été étendu à l'ensemble des supports de communication de Bouygues Telecom. Les conditions générales de services de Bouygues Telecom ont également fait l'objet d'une mise à jour afin d'intégrer les recommandations d'usage du mobile.

L'espace internet « Radiofréquences et Santé » accessible sur www.bouyguestelecom.fr a été mis à jour régulièrement pour proposer une information de qualité et notamment sur la dernière classification des Radiofréquences par le CIRC.

Enfin, Bouygues Telecom a poursuivi ses propres travaux scientifiques en matière d'exposition, au-delà du financement de la recherche mis en place par le gouvernement et auquel Bouygues Telecom contribue. Ces résultats feront l'objet de communications scientifiques en 2012.

Résultats 2011 (indicateurs GRI PR1) :

- 5 600 000 dépliant *Mon Mobile et ma Santé* diffusés à fin 2011
- 37 réponses aux courriers et mails sur le sujet Radiofréquences et santé en 2011
- 600 mesures de champs électromagnétiques réalisées sur sollicitations extérieures en 2011

Réduire l'empreinte environnementale de l'activité de Bouygues Telecom (principe 8)

Réduction des émissions de gaz à effet de serre

Comme chaque année depuis 2006, Bouygues Telecom réalise le bilan des émissions de CO2 engendrées par ses activités directes et indirectes. Globalement, la stratégie mise en place a permis une baisse des émissions globales rapportées au nombre de clients. Les efforts de Bouygues Telecom pour réduire son impact carbone portent principalement sur les postes « énergie » et « déplacement des personnes ».

Management contrôlé de l'énergie

En 2011, Bouygues Telecom a renforcé sa politique d'efficacité énergétique en décidant de déployer la mise en place de systèmes de management de l'énergie selon la toute nouvelle norme ISO 50001.

L'obtention de cette norme instaure une forte dynamique de progrès continu pour réduire la dépendance énergétique et anticiper les hausses de prix.

Bouygues Telecom est le 1^{er} opérateur de téléphonie fixe et mobile à avoir fait certifier deux de ses sites, le centre de service clientèle de Bourges et le data-center de Montigny-le-Bretonneux.

La mise en place des systèmes de management ont permis d'avoir une analyse plus fine des consommations par usage et donc de définir de nouvelles pistes de réduction des consommations (ex. : objectif de réduction de 20% des consommations sur Bourges en 2012).

Deux autres sites devraient obtenir également cette certification en 2012, soit un total plus de 100 000 m² de surfaces de bureaux.

Sites à énergies renouvelables

En 2011, des solutions nouvelles d'alimentation par des énergies renouvelables ont été réalisées ou sont à l'étude : gestion multi énergie, installation d'une mini ferme photovoltaïque sur une toiture, mise en place

d'une éolienne, ou alimentation par piles à combustibles.

Résultats 2011 :

- -7 % de consommation électrique ramenée au nombre de clients (par rapport à 2010) (indicateur GRI EN3)
- 8 sites télécoms alimentés par des énergies renouvelables à fin 2011 (indicateur GRI EN3)

Exploitation durable des bâtiments

Trois sites de Bouygues Telecom sont actuellement certifiés HQE ⁽²⁾ Exploitation : le centre de relation clients de Bourges depuis 2009 ainsi que les deux principaux sites parisiens, impliquant les collaborateurs dans les pratiques responsables comme les économies d'énergie, de l'eau ou le tri des déchets à la source.

Optimisation des déplacements

Après un premier Plan de Déplacements d'Entreprise (PDE), effectué en 2005, Bouygues Telecom a lancé en 2011 un PDE dédié à son nouveau siège situé à Issy-les-Moulineaux. Objectif : réduire les déplacements intersites des collaborateurs et lorsqu'ils sont inévitables, proposer des solutions moins consommatrices d'énergie.

Depuis mai 2011, Bouygues Telecom met à la disposition de ses collaborateurs 22 véhicules 100% électriques en libre-service qui peuvent être utilisés gratuitement pour les trajets professionnels ou avec participation du collaborateur pour un usage personnel.

Premier service d'auto-partage électrique pro-perso en entreprise privée, le service a connu un succès croissant tout au long de l'année avec près de 800 collaborateurs utilisateurs sur 2011. En novembre, le premier réseau social de covoiturage a par ailleurs vu le jour sur le Technopôle.

En complément, les collaborateurs franciliens bénéficient depuis 2005 de navettes inter-sites que chacun peut utiliser sur simple présentation de son badge pour relier les différents sites et éviter ainsi l'utilisation de véhicules personnels pour des déplacements professionnels. Depuis septembre 2011, le service de l'entreprise est ouvert à une autre société implantée sur la même zone d'un des sites de Bouygues Telecom, permettant ainsi de mutualiser ce service très apprécié des collaborateurs.

Enfin, Bouygues Telecom a lancé en 2011 un pilote de télétravail afin de conjuguer performance de l'entreprise et meilleur équilibre professionnel et personnel des collaborateurs.

Eco-conception

Bien que Bouygues Telecom soit avant tout un fournisseur de services, l'éco-conception est totalement intégrée depuis déjà plusieurs années à la politique 3R (Réduire Réutiliser Recycler) qui vise à :

- réduire l'utilisation de matières premières (offres sans mobiles), les consommations d'énergie (certifications ISO 50001), les émissions de CO2 (Bilan Carbone annuel),
- réutiliser les produits, en favorisant leur réemploi que ce soit en interne ou auprès de nos clients (service de recyclage mobiles),
- recycler les produits en recherchant les filières de valorisation les plus performantes.

Eco-conception des packaging

L'impact environnemental des coffrets des cartes SIM a été considérablement réduit grâce à un nouveau conditionnement quatorze fois plus léger que l'ancien, qui permet de diviser par trente les émissions de CO2 liées à sa production. Le packaging de l'offre Carte Bouygues Telecom a également été allégé : plus aucune boîte carton, un simple blister plastique, des packs emboîtables plutôt que superposables.

Eco-conception des boutiques

En 2011, 30 magasins Club Bouygues Telecom ont été agencés selon un nouveau concept appelé « Connect » intégrant une véritable démarche d'éco-conception en adéquation avec la politique de développement durable du Groupe.

Parmi les critères environnementaux, on peut citer, par exemple : l'éclairage par Led, le choix des équipements informatiques, de dispositifs de climatisation et de chauffage permettant une économie de plus de 50% des charges liées. De plus, l'accompagnement du client est au cœur de cette démarche, dont l'accessibilité qui demeure une des priorités. Rampe, porte automatique, mobilier ergonomique de présentation des terminaux : tout est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Contribuer à la diminution de l'impact environnemental engendré par les clients (principe 8)

En 2011, Bouygues Telecom a intensifié la promotion de ses services de recyclage de mobiles usagés lancés en 2010. Il fut ainsi le premier opérateur à l'ouvrir aux clients tous opérateurs et toutes marques de téléphones) :

- à destination du grand public, disponible sur le web ou en boutique, avec contrepartie financière ou don de tout ou partie de la valeur des mobiles à une association soutenue par la Fondation Bouygues Telecom
- pour les entreprises, avec recyclage des flottes de mobiles au profit de programmes de reforestation coordonnés par l'organisme EcoAct dans le cadre de l'initiative "Plantons pour la planète" du Programme des Nations unies pour l'environnement (Pnue).

Les mobiles collectés sont ensuite remis en état par les Ateliers du Bocage, entreprise membre de la branche économie solidaire et insertion d'Emmaüs France, qui emploie des personnes en situation d'exclusion en leur confiant le tri, la réparation, le démantèlement et le reconditionnement des téléphones mobiles obsolètes.

Bouygues Telecom a lancé par ailleurs en 2011 une boutique de smartphones d'occasion sur son site internet (<http://mobile-occasion.bouyguetelecom.fr/>). Issus de la filière recyclage de l'entreprise et proposés jusqu'à 50 % de leur prix de vente neufs, ces mobiles, en parfait état, sont disponibles sans engagement, garantis trois mois, avec une assistance en cas de problème. Bouygues Telecom réaffirme ainsi sa volonté de mieux servir ses clients en intégrant les enjeux environnementaux (avec le réemploi des produits et en facilitant leur recyclage) et sociaux (accès au plus grand nombre à des smartphones, filière faisant appel au secteur protégé, ...).

Résultats 2011 :

- **95 000 mobiles usagés collectés auprès des clients particuliers et entreprises en 2011 (indicateur GRI EN15)**

Consommation de papier

Depuis 2004, Bouygues Telecom propose à ses clients Forfait grand public la dématérialisation de leur facture. Cette initiative remporte un grand succès avec 60% de clients Forfait grand public souscripteurs à la facture électronique à fin 2011.

Soutien d'initiatives citoyennes

La Fondation Bouygues Telecom, qui rassemble 750 collaborateurs volontaires, a poursuivi son action dans ses trois domaines d'intervention :

- solidarité, avec l'association Petits Princes (30 rêves d'enfants gravement malades soutenus en 2011),
- environnement (ex : 190 collaborateurs participants au nettoyage des plages et rivières, en partenariat avec Surfrider Foundation Europe),
- culture, avec le prix Nouveau Talent Fondation Bouygues Telecom-Métro, remis à Philippe Nonie pour son roman *L'Inconnue*.

Elle propose aussi depuis cinq ans un dispositif de parrainage d'associations à ses collaborateurs, ouvert en juin aux clients, qui bénéficient ainsi d'un accompagnement dans leurs engagements personnels.

Résultats obtenus en 2011 :

- **1 M€ consacré au mécénat (dont 130 K€ à des associations locales) en 2011.**
- **750 collaborateurs volontaires pour les actions de la Fondation Bouygues Telecom à fin 2011**

Investissement dans des sociétés innovantes

Après l'incubation de Mobigard en décembre 2008 qui propose un système de maîtrise des dépenses énergétiques au domicile, Bouygues Telecom Initiatives, fonds de soutien de Bouygues Telecom aux jeunes sociétés innovantes des TIC, a lancé le 22 juillet 2011 « Ijenko inside », le premier service qui permet, de manière ludique et simple, de maîtriser la consommation d'électricité de son foyer, de piloter et de protéger sa maison à distance pour plus de tranquillité d'esprit. Les clients Bbox peuvent désormais suivre leur consommation d'énergie de leur domicile et faire des économies. Le fournisseur d'accès facilite ainsi l'adoption de nouveaux modes de consommation d'énergie plus sobres et responsables.

Résultats 2011 :

- **Parmi les 18 start-up soutenues, 5 placent le développement durable au cœur de leur activité**

(1) Responsabilité Sociétale des Entreprises

(2) Haute Qualité Environnementale