



# COMMUNICATION SUR LE PROGRES

Mars 2013



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Le 6 mars 2013

### **Déclaration de soutien renouvelé au Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies**

Depuis son adhésion en 2003, Bouygues Telecom s'engage à respecter et promouvoir les dix principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, en particulier dans ses relations avec ses fournisseurs.

En 2012, malgré un bouleversement de la segmentation du marché Mobile renforcée par l'arrivée d'un quatrième opérateur, nous avons poursuivi nos efforts en matière de responsabilité environnementale, sociale et sociétale.

Sur le plan de l'efficacité énergétique, nous avons structuré le pilotage des consommations électriques de nos bâtiments, sites télécoms et data centers et poursuivi notre démarche de certification selon la norme ISO 50001 de management de l'énergie avec un objectif de 70% de sites administratifs certifiés pour 2013.

Nous nous sommes positionnés sur le marché des offres à bas prix en lançant notre marque de téléphonie mobile 100 % "en ligne", et en proposant en précurseur, la vente de mobiles d'occasion garantis et désimlockés, issus de sa filière de recyclage. Cette démarche est venue renforcer l'offre de collecte de mobiles lancée en 2010 qui a permis à ce jour de reverser plus de 10 millions d'euros aux clients.

Sur le plan social, nous avons continué à déployer notre politique diversité autour de ses axes prioritaires (handicap, égalité professionnelle, seniors et origines) et obtenu le label Top employeur 2013 pour la quatrième année consécutive.

Enfin, nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre politique d'achats responsables et d'accompagnement de nos fournisseurs au travers de nouvelles évaluations et d'audits sociaux et environnementaux.

Les dix principes auxquels nous contribuons nous aident à renforcer d'année en année notre démarche de responsabilité sociétale, c'est pourquoi je suis fier de renouveler mon soutien au Pacte mondial de l'ONU.

Olivier Roussat  
Directeur Général



Principes du Pacte Mondial		Principales actions Bouygues Telecom 2012	Résultats 2012
Droits de l'homme	<p><b>1.</b> Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et</p>	<p><b><u>Acheter responsable</u></b></p> <p>La politique d'achats responsables de Bouygues Telecom s'applique à ses fournisseurs majeurs. Ses actions sont priorisées grâce à une cartographie des risques par famille d'achats. Le processus de sélection des fournisseurs intègre des critères RSE et tous les appels d'offres contiennent une clause Développement durable.</p> <p>La professionnalisation des acheteurs sur le sujet est soutenue par des formations et le recours aux entreprises du secteur adapté et protégé (pour le recyclage des équipements informatiques par exemple) et l'éco-conception (pour l'intégration du nouveau concept de magasins Réseau Club Bouygues Telecom) sont des axes forts de la stratégie achats responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 66% des acheteurs formés à fin 2012</li> <li>• 1 255 K€ de chiffre d'affaires réalisé avec le secteur adapté et protégé (indicateur GRI LA 13)</li> <li>• 326 fournisseurs évalués sur les 3 dernières années</li> <li>• 13 audits sociaux réalisés, dont 11 auprès de sous-traitants en charge de la fabrication d'accessoires vendus dans les boutiques RCBT.</li> </ul>
	<p><b>2.</b> A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.</p>	<p>Bouygues Telecom déploie des évaluations EcoVadis de ses principaux fournisseurs, qui peuvent être complétées le cas échéant par des audits sociaux et environnementaux dans les pays à risque. Ces audits sont menés sur la base d'un questionnaire intégrant les principes du Pacte mondial et évaluant entre autres les conditions de fabrication des produits.</p> <p>Bouygues Telecom a par ailleurs reçu le Trophée des achats 2012 dans la catégorie "Gestion du risque fournisseur". Décerné par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF), ce prix récompense la politique de "management du risque fournisseur" et le processus, mis en œuvre depuis 2011, d'évaluation des risques économiques, opérationnels et RSE liés aux fournisseurs de Bouygues Telecom.</p>	

Normes du travail	<p><b>3.</b> Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;</p>	<p><b><u>Favoriser le dialogue social</u></b></p> <p>Les organes de dialogue social chez Bouygues Telecom sont composés d'un comité central d'entreprise et de dix comités d'établissements (neuf comités d'établissements Bouygues Telecom S.A. et un comité d'entreprise RCBT). Ces instances sont réparties sur l'ensemble du territoire national de façon à traduire et représenter de façon exhaustive les problématiques de l'entreprise.</p> <p><b><u>Négocier des accords collectifs</u></b></p> <p>Les événements marquants sont pour 2012 : l'accord à durée déterminé relatif à l'organisation du travail de l'activité B&amp;YOU, la quantification du seuil d'intéressement, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la participation, le plan de départs volontaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 73,2% de taux de participation aux élections CE/DP 2012 pour Bouygues Telecom S.A et 70,5 % pour RCBT<sup>1</sup>.</li> <li>• 11 accords collectifs négociés, y compris négociation annuelle obligatoire</li> </ul>
	<p><b>4.</b> L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;</p>	Voir illustration « Acheter responsable » du principe 1.	
	<p><b>5.</b> L'abolition effective du travail des enfants ; et</p>	Voir illustration « Acheter responsable » du principe 1.	
	<p><b>6.</b> L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.</p>	<p><b><u>Favoriser l'égalité des chances et la diversité professionnelle</u></b></p> <p>Signataire de la charte de la Diversité depuis 2007, Bouygues Telecom est détenteur du Label Diversité depuis 2011. Ce label traduit l'engagement de Bouygues Telecom en matière de promotion de la diversité et de prévention des discriminations dans le cadre des ressources humaines. Bouygues Telecom a en outre mis en place un dispositif de recueil et de traitement des réclamations réservé aux questions en lien avec le respect de la diversité et la lutte contre les discriminations.</p> <p>Bouygues Telecom développe par ailleurs un programme en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Le deuxième accord égalité des chances entre les femmes et les</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 263 travailleurs handicapés à fin 2012 (indicateur GRI LA 13)</li> <li>• 34 travailleurs handicapés embauchés (indicateur GRI LA 13)</li> </ul>

<sup>1</sup> Réseau Club Bouygues Telecom



	<p>hommes a été signé en 2012 avec notamment un engagement en faveur d'une plus grande mixité du management. A l'occasion de la revue de rémunération 2012, 0,1% de la masse salariale a été dédié au rééquilibrage par sexe dans le cadre de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.</p> <p>Enfin, la politique de Bouygues Telecom en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées se traduit par plusieurs réalisations : l'augmentation régulière d'année en année du nombre de collaborateurs handicapés, le respect des engagements pris en matière d'embauches dans le cadre de l'accord triennal portant sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés pour les exercices 2010 à 2012 (60 recrutements sur trois ans).</p> <p>Bouygues Telecom participe également de manière active aux rencontres, forums et salons de recrutement dédiés au handicap, mène des actions de sensibilisation et de démystification du handicap en entreprise dédiées aux collaborateurs et aux managers. Des mesures diverses sont réservées aux collaborateurs handicapés : adaptation du poste de travail et de l'environnement bureautique, mise à disposition d'offre mobile adaptée, aide au transport adapté...</p> <p><b><u>Développer l'accessibilité des personnes handicapées aux communications électroniques</u></b></p> <p>Depuis 2005, l'entreprise poursuit de nombreuses actions pour favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap à l'ensemble des services de communications électroniques.</p> <p>En 2011, Bouygues Telecom a signé une nouvelle charte d'engagements volontaire du secteur des télécoms, élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap. Les actions portent notamment sur l'extension des engagements au fixe et internet : la reprise des sous-titres des émissions distribuées, l'évolution continue du mobilier et de l'accessibilité des magasins Club Bouygues Telecom. Le déploiement de ces actions a été poursuivi sur 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 380 Clubs Bouygues Telecom accessibles aux personnes handicapées sur 429 Clubs mandataires et succursales à fin 2012 (indicateur GRI LA 13)</li> <li>• 130 logiciels de vocalisation offerts aux clients déficients visuels (indicateur GRI LA 13)</li> </ul>
--	--	--

	<p>L'entreprise a par ailleurs continué en 2012 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").</p> <p><b><u>Couvrir les « zones blanches »</u></b></p> <p>Depuis plusieurs années, Bouygues Telecom participe activement aux programmes de couverture partagée des zones peu denses du territoire en partenariat avec les autres opérateurs.</p> <p>Ce choix offre la possibilité de mutualiser au mieux des équipements radio toujours plus performants en optimisant le nombre d'antennes et en favorisant le partage des coûts, tout en apportant une qualité de couverture optimale et en instaurant une concurrence durable sur les services.</p> <p>Le partage de réseau, dans ces zones peu denses du territoire, vise 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 :</p> <p>Cette mutualisation dans les programmes « zones blanches » en 2G puis en 3G et bientôt en 4G dans une « zone de déploiement prioritaire étendue » permet une réduction significative de l'impact visuel (moins de sites physiques), des émissions de CO2 (liées au déploiement des réseaux, matériaux de construction...) et de la consommation électrique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 3100 communes couvertes dans le cadre des programmes « zones blanches » à fin 2012</li> <li>• 450 communes couvertes dans le cadre du programme « RAN Sharing 3G »</li> </ul>
--	---	--

- 7.** Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

**Veiller à la santé des personnes**

En 2012, Bouygues Telecom a poursuivi activement sa participation aux travaux du Comop<sup>2</sup> qui réunit toutes les parties prenantes (ministères, élus, associations, experts). Cette instance a réalisé en 2011 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 supérieurs. Ces travaux illustrent la sobriété des réseaux français en matière d'exposition aux champs électromagnétiques. En 2012, l'espace internet « Ondes et Santé » a été refondu et est mis à jour régulièrement pour proposer une information de qualité, notamment sur la dernière classification des Radiofréquences par le CIRC<sup>3</sup>. Bouygues Telecom a par ailleurs 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. Pour l'information des clients et prospects, Bouygues Telecom a participé en 2011 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 DAS<sup>4</sup> 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.

- 3 900 000 dépliant *Mon Mobile et ma Santé* diffusés (indicateur GRI PR1)
- 376 mesures de champs électromagnétiques réalisées sur sollicitations extérieures (indicateur GRI PR1)

<sup>2</sup> Comité opérationnel

<sup>3</sup> Centre international de recherche sur le cancer

<sup>4</sup> Débit d'absorption spécifique



<p><b>8.</b> A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et</p>	<p><b><u>Réduire l'empreinte environnementale de l'activité de Bouygues Telecom</u></b></p> <p>Chaque année depuis 2007, Bouygues Telecom met à jour le bilan des émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités. En 2012, l'entreprise a publié son bilan carbone 2011 sur son site internet.</p> <p>Le plan de réduction des émissions de CO2 mis en place par Bouygues Telecom porte essentiellement sur l'efficacité énergétique de ses sites et l'optimisation des déplacements de ses collaborateurs grâce aux vingt-deux véhicules électriques en auto-partage, à un réseau social de covoiturage sur le Technopôle de Meudon, à des salles équipées de vidéoconférence et à un pilote de télétravail.</p> <p><b>Management contrôlé de l'énergie</b></p> <p>Bouygues Telecom mène depuis plusieurs années une politique d'efficacité énergétique de ses sites administratifs, télécoms et datacenters. Cette politique s'articule autour de la maîtrise des consommations d'énergie (intégration des critères liés à la performance énergétique dans le choix de solutions techniques et référencements de nouveaux équipements, ...), l'optimisation énergétique des produits (conformité aux accords volontaires européens pour les décodeurs TV et boxes ADSL et fibre, ...), la mise en place de systèmes de management de l'énergie.</p> <p>Des postes « clients légers » ont été déployés en 2012 sur l'ensemble des centres de relation clients de Bouygues Telecom. Les data centers quant à eux ont obtenu le 7 novembre 2012 le label "Participant EU Code of Conduct" délivré par la Commission européenne en reconnaissance des actions menées en matière de réduction de leur consommation énergétique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 sites certifiés Iso 50001 à fin 2012 (indicateur GRI EN3)</li> <li>• Moins 3% de consommation électrique globale entre 2011 et 2012 (sites administratifs, sites télécoms et data centers) (indicateur GRI EN3)</li> <li>• Réduction de 10 % à 15 % de la consommation d'énergie des centres de relation clients</li> </ul>
---	---	--



	<p><b>Exploitation durable des bâtiments</b></p> <p>Bouygues Telecom déploie le référentiel HQE exploitation, impliquant les collaborateurs dans les pratiques responsables comme les économies d'énergie, de l'eau ou le tri des déchets à la source.</p> <p><b>Eco-conception des packaging</b></p> <p>Dès 2010, l'impact environnemental des coffrets des cartes SIM a été réduit grâce à un nouveau conditionnement quatorze fois plus léger que l'ancien, qui permet de diviser par trente les émissions de CO2. L'initiative a été nominée en 2012 aux trophées des 20 ans d'Eco-emballages.</p> <p>En 2012 également, de nouvelles actions d'optimisation ont été réalisées sur les kits qui contiennent désormais une carte micro sim repositionnable<sup>5</sup> et une documentation limitée (livret "<i>Mon mobile et ma santé</i>"). En parallèle, Bouygues Telecom a réalisé une analyse du cycle de vie (ACV) de sa Bbox Sensation pour identifier les impacts environnementaux et anticiper la conception de ses futures box. Forte des résultats, l'entreprise a lancé un chantier autour de l'optimisation des matières premières utilisées pour le packaging et l'allongement de la durée de vie de la box.</p> <p><b>Eco-conception des boutiques</b></p> <p>En 2012, Bouygues Telecom a poursuivi l'agencement de ses magasins Clubs Bouygues Telecom lancé en 2011, selon un nouveau concept appelé « Connect » prenant en compte des critères environnementaux dès la conception (éclairage par Led, choix d'équipements informatiques, de dispositifs de climatisation et de chauffage permettant une économie de plus de 50% des charges liées). Le 4 juin 2012, le Réseau Club Bouygues Telecom a reçu le prix du Janus du commerce 2012 par l'Institut français du design pour son concept magasin Connect, ainsi que la mention Eco-Design (dossier instruit par le cabinet Evea, spécialisé en éco-conception et éco-innovation et l'Ademe, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 sites certifiés HQE <sup>6</sup>Exploitation</li> </ul>
--	--	--

<sup>5</sup> carte sim prédécoupée selon 2 formats pour pouvoir s'insérer dans toute catégorie de téléphone, avec micro-sim (ex : i-phone) ou avec sim standard (ex : Galaxy Note).

<sup>6</sup> Haute Qualité Environnementale

	<p><b><u>Contribuer à la diminution de l'impact environnemental engendré par les clients</u></b></p> <p><b>Reprise et revente de mobiles</b></p> <p>Depuis juillet 2012, les utilisateurs peuvent revendre leurs mobiles sur la boutique de B&amp;YOU (<a href="http://www.revente-telephones.b-and-you.fr">www.revente-telephones.b-and-you.fr</a>), lancée en partenariat avec la société Recommerce Solutions. Ce dispositif complète celui en vigueur depuis 2010 dans les magasins Clubs Bouygues Telecom et sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a>. Depuis le lancement, plus de 10 millions d'euros ont ainsi été reversés aux clients.</p> <p>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.</p> <p>En 2011, Bouygues Telecom a été le premier opérateur français à ouvrir une boutique de mobiles d'occasion issus de sa filière de recyclage. Disponibles sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a> et <a href="http://B&amp;YOU.fr">B&amp;YOU.fr</a>, ces produits garantis sont vendus "désimlockés" à prix réduit.</p> <p>La collaboration entre Bouygues Telecom et son partenaire Recommerce Solutions dans la mise à disposition de ces services innovants a été saluée en 2012 par le Trophée de la Relation Grande Entreprise / PME Innovante, dans la catégorie TIC, décerné lors de l'Université d'été du Medef par le jury de l'Observatoire de l'IE-Club.</p> <p><b>Consommation de papier</b></p> <p>Depuis 2004, Bouygues Telecom propose à ses clients Forfait grand public la dématérialisation de leur facture. Cette initiative remporte un succès grandissant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 143 000 mobiles usagés collectés auprès des clients particuliers et entreprises (indicateur GRI EN15)</li> <li>• 70% de clients Forfait grand public souscripteurs à la facture électronique à fin 2012 (indicateur GRI EN1)</li> </ul>
--	---	--

	<p><b>Préserver la biodiversité</b></p> <p>La protection de la biodiversité est un axe majeur de la politique de mécénat de Bouygues Telecom depuis 2008. L'engagement de la Fondation Bouygues Telecom est double : donner des pistes pour comprendre les enjeux de la biodiversité et proposer aux collaborateurs et aux clients de l'entreprise des moyens d'agir sur le terrain pour participer concrètement à des opérations utiles pour la protéger. C'est tout l'objet des actions mises en place avec ses deux principales associations partenaires : Surfrider Foundation Europe (SFE) et la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme (FNH).</p> <p>Aux côtés de SFE, la Fondation et ses volontaires participent depuis six ans aux Initiatives Océanes, grande campagne de mobilisation éco-citoyenne à la préservation des océans et à la problématique des déchets, via des nettoyages de plages, lacs et rivières organisés partout en France et dans le monde. Au-delà d'un soutien financier, la Fondation relaie l'appel à bénévoles de l'association auprès des clients de Bouygues Telecom et mobilise les collaborateurs de l'entreprise. Entre mars et juin, près de 200 volontaires participent aux opérations organisées dans leur région. Ces actions de collecte de déchets sont couplées avec des sessions d'explications pédagogiques sur le thème de la biodiversité, tenues par des intervenants engagés.</p> <p>Partenaire de la FNH depuis 2005, la Fondation Bouygues Telecom s'associe aux actions du programme « Biodiversité » : elle relaie les campagnes de sensibilisation de la FNH et privilégie les actions de terrain. Elle soutient notamment jagispourlanature.org, une plateforme internet au service de l'ensemble des structures de protection et/ou de gestion de la nature à la recherche de bénévoles qui souhaitent s'engager dans une action d'éco-volontariat. C'est dans ce cadre qu'une cinquantaine de collaborateurs volontaires participe chaque année à des « chantiers nature » pour prêter main forte à des associations locales (ex : construction et pose de nichoirs en Aquitaine et Touraine).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 230 K€ de budget mécénat consacré à des actions en faveur de la biodiversité</li> <li>• 13 actions menées en faveur de la biodiversité</li> <li>• 222 collaborateurs sensibilisés à la biodiversité</li> </ul>
--	--	---



Lutte contre la corruption	<p><b>9.</b> A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</p>	<p><b><u>Investissement dans des sociétés innovantes</u></b></p> <p>Bouygues Telecom Initiatives soutient de jeunes start-up innovantes dans le domaine des TIC et fortement impliquées dans le développement durable au moyen d'un incubateur et/ou d'un fonds d'investissement. Parmi elles, on peut citer : Recommerce Solutions, incubée en 2009, pour la conception du dispositif Bouygues Telecom de recyclage de téléphones mobiles et Ijenko inside, incubée en 2011, pour son service d'éco-maîtrise et de pilotage de l'énergie à domicile.</p> <p>D'un point de vue sociétal, Bouygues Telecom Initiatives soutient depuis 2012 la start-up VivaCoeur, qui propose une plate-forme de services web et un accompagnement personnalisé pour les seniors qui souhaitent apprendre à se servir d'un ordinateur et de l'internet.</p>	
	<p><b>10.</b> Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.</p>	<p><b><u>Garantir l'éthique</u></b></p> <p>En complément du Code d'Ethique du Groupe Bouygues, Bouygues Telecom a développé une démarche éthique destinée à guider les collaborateurs en toutes circonstances, notamment en matière de respect des clients, de libre jeu de la concurrence, etc. Bouygues Telecom a ainsi mis en place une communication auprès de l'ensemble des collaborateurs, accompagnée par les managers, au moyen de différents supports et outils : le Code de bonnes conduites disponible sur l'intranet et accessible au public sur internet, le Guide Ethique diffusé aux managers et à leurs collaborateurs et un module de e-learning disponible sur le portail managers accompagné d'un kit d'animation pour tous les encadrants du groupe (environ 2 000 personnes). Une lettre d'engagement dans le domaine éthique a également été distribuée en 2011 aux membres du Comité Management (environ 250 personnes) par l'intermédiaire des membres du Comité de Direction Générale. Enfin, des formations éthiques sont dispensées sur des problématiques spécifiques.</p> <p>Les nouveaux arrivants encadrants sont invités à se connecter au portail managers en ligne où ils ont accès, entre autres, au module de e-learning dédié à l'éthique.</p> <p>Voir également illustration « Acheter responsable » du principe 1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1337 collaborateurs formés à l'éthique professionnelle à fin 2012</li> </ul>