

SEQUANA
82, RUE HENRY FARMAN
92447 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

TÉL. : 01 39 26 75 00

www.bouyguetelecom.fr

Le 17 mars 2011

Déclaration de soutien au Pacte Mondial

Je renouvelle par ce document mon engagement à respecter et mettre en œuvre les dix principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'homme, normes du travail, environnement et lutte contre la corruption.

L'année 2010 a été marquée par la signature de la *Charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable* avec le MEEDDM (Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de la Mer). Bouygues Telecom a pris des engagements forts en matière de responsabilité sociale d'entreprise et contribue ainsi aux engagements français de réduction de l'impact environnemental. Un certain nombre d'indicateurs de performance ont été définis relatifs aux consommations d'énergie, recyclage, produits éco-responsables, achats responsables, émissions de CO2.

Un des enjeux principaux de Bouygues Telecom demeure la maîtrise de sa consommation d'énergie face à l'envolée des usages des clients et la poursuite d'investissements nécessaires dans de nouveaux équipements. Cet objectif a été relevé sur l'année 2010 grâce à un vaste programme d'efficacité énergétique couvrant l'ensemble des installations de l'entreprise.

En 2010, la société a renforcé l'accompagnement et la sensibilisation de ses clients pour réduire leur impact environnemental en relançant un large dispositif d'incitation au recyclage des mobiles et en créant, sur son site internet, la « Boutique plus responsable », vitrine d'une sélection de produits et d'offres plus responsables.

Outre la poursuite de son action en faveur du handicap en interne, Bouygues Telecom a mis en place un centre relais pour faciliter la mise en relation de ses clients sourds et malentendants avec les conseillers de clientèle. Cette initiative illustre l'engagement pris pour accompagner les clients à l'heure du tout-numérique et leur garantir une attention et un service de qualité, fiable, simple, accessible à tous.

C'est dans cet esprit que Bouygues Telecom poursuivra ses actions en 2011, challengé par les engagements qu'il a pris au cours de l'année passée.

Olivier Roussat
Directeur Général



Acheter responsable (principes 1 à 10 – 6)

Bouygues Telecom a poursuivi en 2010 l'évaluation RSE ⁽¹⁾ de ses fournisseurs *via* l'outil Ecovadis et la réalisation d'achats solidaires avec le secteur adapté et protégé et celui de l'insertion. Les évaluations ont été complétées d'audits sur site, réalisés par SGS.

De plus, plusieurs appels d'offres ont mis les critères RSE au premier plan comme la sélection des mobiliers éco-conçus destinés aux nouveaux sites de bureaux parisiens, ou encore pour le choix du packaging éco-conçu des offres en libre-service.

Bouygues Telecom est par ailleurs membre de l'Association Pas@Pas, créée à l'initiative de la CDAF ⁽²⁾ et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté et à celui de l'insertion. Un site internet a été créé pour permettre les échanges et le dialogue entre les deux mondes. Il référence notamment des associations telles que Handeco (secteur adapté) et Avise (insertion par l'activité économique).

Résultats obtenus en 2010 :

- 95 sociétés (fournisseurs et prospects) évaluées depuis moins de 2 ans à fin 2010
- 1 462 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

Depuis mars 2010, le service client de Bouygues Telecom est accessible à ses clients sourds et malentendants en Langue des Signes Française et en Langage Parlé Complété via une webcam, ou par transcription écrite simultanée.

Le réseau de boutiques Clubs a, de son côté, poursuivi ses travaux de mise en conformité de son mobilier et effectué un audit d'accessibilité sur tous ses points de ventes.

Enfin, Bouygues Telecom propose sur son site internet une sélection des mobiles les plus adaptés à chaque type de handicap.

Résultats obtenus en 2010 (indicateurs GRI LA 13)

- 352 Clubs Bouygues Telecom accessibles aux personnes handicapées sur 413 Clubs mandataires et succursales
- 321 logiciels de vocalisation offerts aux clients déficients visuels

Diversité professionnelle

Bouygues Telecom, depuis plusieurs années, promeut et encourage la diversité de ses collaborateurs, convaincu qu'elle doit refléter la diversité de ses clients et de la société française.

Plusieurs accords ont été signés dans ce sens avec les partenaires sociaux (handicap, parité hommes / femmes, seniors...) et viennent s'inscrire dans une démarche globale marquée par la mise en place du CV anonyme pour tous les postes à pourvoir et pour tous les métiers, ou encore la formation des équipes des Ressources humaines aux enjeux de l'égalité des chances.

En 2010, l'entreprise a fait réaliser un état des lieux qui a permis d'identifier des axes d'amélioration concernant le recrutement de ses collaborateurs, la gestion des carrières et la diversité de son management.

Intégration des collaborateurs handicapés

L'année a été marquée par la mise en œuvre d'un 3e accord sur le handicap : outre la reconduction de ses échanges avec les organismes de formation (Tremplin et Arpejeh) et plusieurs écoles œuvrant pour l'intégration des personnes handicapées (IGS), Bouygues Telecom a conclu un nouveau partenariat avec Passerelle ESC, association réunissant différentes écoles de commerce. De plus, l'entreprise a participé à plus de 25 forums spécialisés handicap, en s'appuyant sur un plan de communication web et presse national.

Fin 2010, 196 collaborateurs handicapés faisaient partie des effectifs et 60 actions d'adaptation de postes avaient été réalisées, associant des aménagements matériels ou informatiques simples (écran, fauteuil ergonomique) à la mise en place de la Tadeo box pour les collaborateurs sourds (transcription en langue des signes).

Par ailleurs, l'accessibilité des nouveaux sites parisiens a fait l'objet d'un audit à l'occasion des deux emménagements. Enfin, des sessions de sensibilisation ont été organisées sur quatre sites en province ainsi qu'une formation spécifique pour les responsables Ressources humaines.

Résultats obtenus en 2010 (indicateurs GRI LA 13)

- 199 travailleurs handicapés
- 389 collaborateurs formés pour appréhender le handicap dans leur vie professionnelle à fin 2010

Veiller à la santé des personnes (principe 7)

En 2010, Bouygues Telecom a contribué activement aux travaux du Comop, le comité opérationnel issu de la table ronde sur les radiofréquences de mai 2009. Réunissant toutes les parties prenantes (ministères, élus, associations, experts), cette instance a réalisé un état des lieux de l'exposition aux champs électromagnétiques sur cinq premières communes. Les résultats préliminaires, présentés pour la ville de Grenoble, confirment des niveaux d'exposition très faibles. Ils seront suivis, en 2011, de résultats consolidés sur l'ensemble des communes désignées pour ces expérimentations.

Pour l'information de ses clients et prospects, Bouygues Telecom a participé à la mise à jour du dépliant Afom⁽³⁾, *Mon Mobile et ma Santé*, et l'a diffusé à plus de 12 millions d'exemplaires depuis 2008. Un dispositif complet d'information sur le DAS des terminaux radioélectriques et sur la recommandation du kit piéton, a été

renforcé en conformité avec les nouvelles dispositions des lois Grenelle I et II et celles du décret et de l'arrêté du 12 octobre 2010. Parallèlement, une information régulière a été publiée *via* le site www.sante.bouyguetelecom.fr sur l'état des connaissances scientifiques et en particulier sur les résultats de l'étude internationale Interphone.

Enfin, Bouygues Telecom a montré, dans le cadre d'une étude, qu'un mobile fonctionnant en 3G est environ 100 fois moins exposant qu'un mobile fonctionnant en 2G. Ces résultats feront l'objet de communications scientifiques en 2011.

Résultats obtenus en 2010 (indicateurs GRI PR1) :

- 5 221 447 dépliant *Afom Mon Mobile et ma Santé* diffusés
- 53 réponses aux courriers et mails sur le sujet Radiofréquences et santé
- 703 mesures de champs électromagnétiques réalisées sur sollicitations extérieures

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

Exploitation durable des bâtiments

Suite à l'obtention de la certification HQE « Construction » de ses dernières implantations géographiques, Bouygues Telecom mène une stratégie de certification HQE « Exploitation » pour ces sites.

Après le centre de relation client de Bourges en 2009, ce sera au tour des deux nouveaux sites parisiens de se faire auditer respectivement en 2011 et 2012.

Consommation d'électricité

De nombreuses actions ont été entreprises dans les différentes directions opérationnelles de Bouygues Telecom en 2010, en particulier afin d'optimiser la consommation des sites télécoms : sélection des équipementiers, fournisseurs, solutions logicielles, optimisation des abonnements électriques et des consommations, récupération, réutilisation... de la production énergétique.

Du côté des data centers, des installations neuves moins gourmandes en énergie, de nouveaux outils de surveillance et d'analyse ou encore l'ajustement des abonnements ont permis d'optimiser les consommations.

Grâce à ces initiatives, la consommation énergétique de Bouygues Telecom a été stabilisée malgré un contexte de fort développement des usages.

En matière d'aménagement du territoire, l'entreprise a étoffé en 2010 son catalogue de solutions d'alimentation des sites télécoms en énergies alternatives : deux nouveaux sites intégrant une production d'énergie solaire et éolienne ont ainsi été conçus pour une implantation en Ile-de-France.

Résultats obtenus en 2010 :

- -10 % de consommation électrique ramenée au nombre de clients (par rapport à 2009) (indicateur GRI EN3)
- 2 nouveaux sites télécoms alimentés par des énergies renouvelables (indicateur GRI EN3)

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

Recyclage des mobiles

2010 a par ailleurs été marquée par la mise en place de nouveaux services de recyclage de mobiles usagés :

- à destination du grand public, disponible sur le web ou en boutique, avec contrepartie financière ou don 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). Un éco-bilan valorisable dans le rapport développement durable est envoyé aux entreprises donatrices.

Les mobiles collectés sont traités puis reconditionnés par les Ateliers du Bocage (membre d'Emmaüs France) qui emploient des personnes en situation d'exclusion. Ils sont revendus en France et sur les marchés émergents et ceux qui ne sont plus fonctionnels, dirigés vers des filières de traitement des déchets électriques et électroniques.

Résultats obtenus en 2010 :

- 19 857 mobiles usagés collectés auprès des clients (indicateur GRI EN15)

Communication éco-responsable

Bouygues Telecom a mis en ligne la « Boutique plus responsable » sur www.bouyguestelecom.fr, pour inciter les clients aux comportements éco-responsables, autour de quatre rubriques :

- Des offres et forfaits plus responsables : offres sans mobile, forfaits version éco et cartes SIM seules sans engagement, à des tarifs préférentiels,
- Des téléphones mobiles plus responsables : présentant des caractéristiques environnementales (coque en plastique recyclé, chargeur basse consommation), adaptés aux seniors ou aux personnes handicapées,
- Des services plus responsables : recyclage du mobile, facture dématérialisée, contrôle parental,
- Des gestes plus responsables au quotidien tels que l'extinction du mobile la nuit.

Soutien d'initiatives citoyennes

En 2010, la Fondation Bouygues Telecom a poursuivi son action dans ses trois domaines d'intervention :

- médico-social avec l'Association Petits Princes qui réalise des rêves d'enfants gravement malades (12 rêves soutenus en 2010),
- environnement avec la Fondation Nicolas Hulot pour des actions de sensibilisation sur la biodiversité et avec Surfrider Foundation Europe pour le nettoyage des plages et des rivières (160 collaborateurs participants),
- culture avec le prix Nouveau talent de la Fondation Bouygues Telecom-Métro, décerné à un nouvel auteur dont le premier roman est publié aux éditions Calmann-Lévy.

Résultats obtenus en 2010 :

- 1 M€ consacré au mécénat (dont 130 K€ à des associations locales)
- 620 collaborateurs volontaires pour les actions de la Fondation Bouygues Telecom

Contribuer à la diminution de l'impact environnemental engendré par les clients (principe 9)

Contrôle de l'empreinte écologique des produits

Bouygues Telecom Entreprises a choisi en 2010 des produits éco-conçus comme le Samsung Blue Earth et le Sony Ericsson Cedar et a fait, en parallèle, de la sensibilisation auprès de ses clients pour les inciter à limiter les déplacements professionnels de leurs salariés grâce à des solutions d'audio-web et de vidéoconférence.

L'impact environnemental des coffrets des cartes Sim a par ailleurs été considérablement réduit grâce à un nouveau conditionnement 14 fois plus léger que l'ancien, qui permet de diviser par 30 les émissions de CO2 liées à sa production. Déployé en 2010 pour le SAV en clubs et pour le renouvellement des micro-Sim, il sera étendu à toutes les Sim en 2011.

Investissement dans des sociétés innovantes

Bouygues Telecom Initiatives, fonds de soutien de Bouygues Telecom aux jeunes sociétés innovantes des TIC, a poursuivi ses partenariats en 2010 avec des *start-up* qui intègrent une démarche de développement durable :

- Recommerce Solutions, présent sur l'ensemble de l'offre de recyclage des mobiles Bouygues Telecom,
- Ijenko (ex Mobigard) qui a lancé fin 2010 un service d'éco-maîtrise de l'énergie au domicile,
- Ville fluide, initiatrice d'un service de covoiturage automatisé, lancé en pilote chez Bouygues Telecom,
- Activ Networks, à l'origine d'un service de compression du trafic sur le réseau, réduisant ainsi la nécessité d'installer de nouveaux sites radio.

Résultats obtenus en 2010 :

- 4 start-up soutenues sur des projets contribuant à la réduction de l'empreinte environnementale

(1) Responsabilité Sociétale des Entreprises
(2) Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France
(3) Association Française des Opérateurs Mobiles