



# Une société digitale durable



2017

Groupe Proximus Rapport Annuel

# Table des matières

1	Table des matières
2	A propos de ce rapport
3	Déclaration du Président et de l'Administrateur Délégué
3	Nous restons fidèles à notre stratégie Fit for Growth...
4	<b>Gouvernance et stratégie RSE</b>
4	Gouvernance de la RSE
4	Stratégie RSE
5	Objectifs de Développement Durable
7	Dialogue avec nos parties prenantes
8	<b>Education</b>
8	Insertion professionnelle
10	Sessions d'information pour les enfants
11	Formations pour le grand public
12	<b>Communautés</b>
15	<b>Climat et environnement</b>
31	Développer une chaîne d'approvisionnement responsable
33	Droits de l'homme
33	Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
34	Chiffres clés – Proximus Groupe
36	Annexe A : méthodologie « Climat et environnement »
40	Annexe B : Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée

# A propos de ce rapport

**Le présent rapport fait partie du rapport de gestion et comprend les informations non financières concernant les questions sociales, environnementales et relatives au personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption, telles que requises par la loi du 3 septembre 2017 portant application de la directive européenne 2014/95 du 22 octobre 2014. Les informations relatives à la diversité à fournir en vertu de la même loi sont reprises dans le rapport de gestion.**

Pour l'élaboration de ce reporting non financier, nous nous sommes basés sur les principes des GRI Standards. Dans la mesure du possible, nous avons fait référence aux indicateurs GRI. Nous avons l'ambition d'établir un dialogue spécifique avec nos parties prenantes et de continuer à identifier les thèmes pertinents pour Proximus en 2018.

Ce rapport couvre les activités menées en 2017.

Sauf mention contraire dans le texte, les informations n'ont pas été retraitées.

Les informations relatives à la RSE de Proximus ont été validées par Deloitte sur la base de plusieurs indicateurs de performance clés. La déclaration de Deloitte figure à l'Annexe B du présent rapport.



# Déclaration du Président et de l'Administrateur Délégué

## Nous restons fidèles à notre stratégie Fit for Growth...

Face aux nombreux défis d'un marché en constante évolution, à l'ère de la transformation numérique et du changement climatique, nous poursuivons notre stratégie et notre transformation pour devenir un fournisseur de services digitaux offrant une expérience supérieure à nos clients, afin de les aider à profiter des avantages de la transformation numérique. Pour concrétiser cette ambition, nous continuerons à mettre en œuvre notre stratégie Fit for Growth, qui s'est avérée judicieuse pour renforcer notre entreprise et générer une croissance rentable et durable.

Notre mission est de connecter toutes les personnes et les objets pour que les gens vivent mieux et travaillent plus efficacement. Proximus entend jouer un rôle positif dans la digitalisation de tous les aspects de la vie, du travail et des services publics, pour construire une Belgique digitale plus prospère. C'est de cette manière que nous resterons pertinents et que nous compterons pour nos clients, mais aussi pour nos parties prenantes, l'environnement, vous...

Proximus s'engage avec détermination à développer de manière durable une offre de services dynamique et concurrentielle pour les entreprises, les citoyens, les villes, les institutions et les autorités publiques. Pour développer notre économie et notre société digitales, il est essentiel d'investir dans des réseaux de nouvelle génération. Nous voulons être plus qu'un simple fournisseur de réseau. La valeur réelle de l'économie numérique résidera dans des plateformes et services sécurisés et dans les écosystèmes que nous développerons sur ces réseaux. Nous serons ainsi capables de créer de la valeur autrement et au niveau local.

Chez Proximus, nous nous engageons pour l'avenir digital, un avenir auquel chacun peut prendre part. Par le biais de nos technologies, nous voulons développer un écosystème qui offre à chacun la possibilité d'entrer en contact avec l'avenir digital, un écosystème qui apporte une réponse aux questions de société, comme la cybersécurité, la mobilité et le chômage.

En tant que l'un des principaux employeurs de Belgique, avec plus de 13.000 emplois directs et près de 15.000 emplois indirects, nous voulons combler la fracture numérique pour permettre à chacun de saisir les opportunités digitales d'aujourd'hui et de demain. C'est dans cette optique que nous avons lancé le programme Digitalent et les stages de transition qui plongent de jeunes demandeurs d'emploi peu scolarisés dans le monde de l'ICT afin de les aider à trouver un emploi. Par le biais de notre initiative Technobel, nous avons donné plus de 100.000 heures de formation. Nos initiatives Web Experts dans plus de 150 écoles et nos Smart Cafés aident les aînés à garder le contact avec la nouvelle société digitale. Nos collaborateurs jouent également un rôle actif dans le cadre de notre initiative Safer Internet dans les écoles. En collaboration avec Child Focus, ils ont sensibilisé 77.000 élèves à une utilisation sûre d'internet et des médias sociaux. Nous sommes également très fiers d'avoir atteint la neutralité climatique en 2016, grâce aux nombreuses initiatives prises en faveur de l'environnement au cours de ces dernières années. Proximus est une des premières entreprises télécom à avoir atteint cet objectif ! Nous prenons également nos responsabilités en faveur d'une planète plus propre, par le biais de nos programmes d'efficacité énergétique et notre programme de recyclage de GSM dans les écoles et nos points de vente, qui a permis de collecter plus de 18.000 téléphones en 2017.



# Gouvernance et stratégie RSE

## Gouvernance de la RSE

Notre mission, nos valeurs d'entreprise (Collaboration, Agilité et Responsabilité), notre Charte de gouvernance d'entreprise, notre Code de conduite, notre Compliance Office et nos Politiques sont à la base de notre approche en matière de RSE. De surcroît, nous avons défini notre stratégie d'entreprise de manière à assurer une croissance durable.

Notre structure interne de gouvernance et de reporting en matière de RSE s'articule autour de trois entités : le Comité exécutif, l'équipe RSE et des représentants dans chaque

Business Unit chargés d'y mettre en œuvre nos plans d'action.

Vu les liens étroits qui l'unissent à nos clients résidentiels, l'équipe RSE est intégrée dans la division Communication de la Consumer Business Unit. Elle conserve toutefois un rôle transversal au sein de l'organisation. Le Manager RSE fait régulièrement rapport au Comité exécutif par l'intermédiaire du Chief Corporate Affairs Officer. Trimestriellement, les réalisations et les objectifs RSE sont présentés à notre CEO.

## Stratégie RSE

Notre stratégie en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) entend créer de la valeur partagée pour notre entreprise et pour nos parties prenantes. De par nos activités, nous voulons contribuer de manière durable au progrès technologique, économique et social.

En 2017, nos activités RSE ont visé à poursuivre la réalisation de notre stratégie reposant sur trois piliers principaux : l'éducation, les communautés et l'environnement. Soucieux de l'intégrité de nos principes RSE, nous demandons à nos fournisseurs et sous-traitants d'appliquer également nos normes RSE dans leurs propres activités.

### Education

Safer Internet & Web  
Experts pour les enfants  
Smart café pour tous  
Proximus Foundation &  
Technobel pour les jeunes  
demandeurs d'emploi

### Communautés

Bednet & Take off pour les  
enfants malades  
Appareils accessibles pour  
les personnes porteuses de  
handicap  
Actions locales

### Environnement

Collecter et recycler pour  
les écoles et les clients  
Réduction de l'empreinte  
CO<sub>2</sub> pour Proximus et les  
clients  
Produits "verts" pour les  
clients business

Augmenter les standards RSE de nos fournisseurs et sous-traitants

Nous voulons rendre nos technologies familières à tous, pour que chacun puisse les utiliser simplement et en toute sécurité. Compte tenu de l'importance de l'ICT dans l'inclusion sociale, nous voulons réduire la fracture numérique dans la société et faire en sorte que toutes les catégories de la population (enfants, seniors, demandeurs d'emploi ou autres personnes défavorisées) puissent accéder à ces technologies.

Nous mettons nos technologies au service des communautés auxquelles elles seront le plus bénéfiques, en particulier les enfants malades, les personnes porteuses de handicap et les personnes en situation de précarité.

Au niveau environnemental, nous nous fixons des objectifs

ambitieux de réduction de notre empreinte et aidons nos clients à réduire leur propre empreinte grâce aux solutions que nous pouvons leur proposer. Nous voulons également favoriser la collecte et le recyclage des appareils et des équipements obsolètes. Depuis 2016, nous sommes neutres en carbone pour nos propres opérations.

Proximus collabore chaque année avec plus ou moins 4.000 fournisseurs de produits et services. Ensemble, nous nous efforçons de respecter des normes RSE en matière de travail, d'éthique, de sécurité et d'environnement dans toute notre chaîne d'approvisionnement. Pour y parvenir, nous rehaussons leurs prestations en matière de RSE, optimisons la gestion de leur propre chaîne d'approvisionnement et améliorons, dans le même temps, notre propre efficacité.

# Objectifs de Développement Durable

Les 17 Objectifs de Développement durable ont été adoptés par l'ONU en 2015 avec l'Agenda 2030 de Développement durable. Ils doivent former un plan d'action afin de

libérer l'humanité de la pauvreté et de remettre la planète sur la voie de la durabilité.



## Proximus contribue principalement à 8 de ces objectifs :

SDG	Engagement	Référence
 <p>3 BONNE SANTE ET BIEN-ÊTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le bien-être de nos collaborateurs est au centre de notre politique de ressources humaines.</li> <li>En respectant des normes environnementales sévères et en informant nos clients, nous contribuons à limiter leur exposition aux ondes électromagnétiques.</li> </ul>	Rapport Annuel et section « Climat et environnement »
 <p>4 EDUCATION DE QUALITE</p>	<p>Proximus organise, soutient et promeut l'éducation liée aux technologies ou avec le support des technologies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A l'école : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Safer internet : cours sur l'utilisation sûre d'internet par les enfants de 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> primaire</li> <li>- Bednet et Take Off : connexion des enfants malade de longue durée avec l'école</li> <li>- Avec Close the Gap : fourniture de matériel informatique recyclé</li> </ul> </li> <li>Pour les demandeurs d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalent : ateliers pratiques sur le design et l'impression 3D, l'électronique, la programmation et le web design</li> <li>- Technobel : centre de compétence TIC en partenariat avec le Forem</li> </ul> </li> <li>Pour nos employés : Proximus Corporate University</li> </ul>	section « Education »
 <p>7 ENERGIE PROPRE ET D'UN COUT ABORDABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de l'efficacité énergétique de nos datacenters</li> <li>Produits et solutions permettant à nos clients de réduire leur consommation énergétique</li> </ul>	Section « Climat et environnement »
 <p>8 TRAVAIL DECENT ET CROISSANCE ECONOMIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous donnons une chance aux demandeurs d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formations avec Technobel et projet Digitalent de la Proximus Foundation</li> <li>- Stages de transition : première expérience professionnelle</li> <li>- Employés volontaires comme dans le cadre des projets de parrainage de Be.Face et de mentoring de Team4Job</li> </ul> </li> <li>Nous donnons une chance aux étudiants désavantagés grâce à des employés volontaires dans le cadre du projet Bright Future de Be.Face. (voir section « Communautés »)</li> <li>Responsabilité au sein de notre chaîne d'approvisionnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clause RSE dans chaque contrat</li> <li>- Proximus est membre du JAC (Joint Audit Cooperation) avec 15 autres entreprises TIC. Le JAC organise des audits sur site afin d'évaluer la performance RSE des fournisseurs.</li> </ul> </li> <li>Proximus prend part au projet Talent2Connect découlant de la charte « Decent work for all » signée en 2016.</li> </ul>	Sections « Education », « Communautés », « Chaîne d'approvisionnement »
 <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous déployons nos réseaux fixes et mobiles partout en Belgique.</li> <li>Nous développons des solutions réduisant notre impact sur l'environnement ainsi que celui de nos clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centres de données</li> <li>- Produits et services « verts » pour nos clients professionnels</li> <li>- Smart mobility</li> <li>- Smart cities</li> </ul> </li> </ul>	Rapport annuel et section « Climat et environnement »
 <p>10 INEGALITES REDUITES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de ressources humaines inclusive basée sur les talents</li> <li>Opportunités pour les demandeurs d'emploi : projet Digitalent et stages de transition</li> <li>Web Experts : projet de formation TIC donnée par les enfants aux seniors</li> <li>Bednet et Take Off : maintien du contact scolaire pour les enfants malades de longue durée</li> <li>Close the Gap : mise à disposition de matériel informatique pour les écoles et pour les familles précarisées</li> </ul>	Voir rapport annuel, sections « Education », « Communautés » et « Climat et environnement »
 <p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	<p>Proximus se fixe la priorité de réduire ses impacts négatifs dans sa chaîne d'approvisionnement en s'alliant avec ses fournisseurs afin d'optimiser l'utilisation de ressources limitées, dans l'utilisation de ses produits en fournissant aux utilisateurs finaux de l'information pertinente afin de minimiser les effets potentiels sur la santé de l'exposition aux ondes électromagnétiques et au niveau de la fin de vie de ses produits en mettant en place des processus de recyclage performants. Nous aidons également nos clients à réduire leur propre impact environnemental.</p>	sections « Climat et environnement » et « Chaîne d'approvisionnement »
 <p>13 MESURES RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> de 70% entre 2007 et 2015 en Belgique</li> <li>Objectif de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe de 30% entre 2015 et 2025. Réalisation fin 2017 : -8%</li> <li>Entreprise neutre en carbone depuis 2016</li> <li>Sensibilisation des enfants dans les écoles avec GoodPlanet Belgium : recyclage des téléphones mobiles et projet « Kids for a GoodPlanet ».</li> </ul>	Section « Climat et environnement »

# Dialogue avec nos parties prenantes

**Nous maintenons des dialogues structurels avec nos parties prenantes. Nous pouvons décrire les parties prenantes comme des groupes / individus qui ont des préoccupations par rapport à Proximus, qui sont influencés par les activités de Proximus ou qui ont une influence sur Proximus.**

## Nos employés

Selon notre étude de satisfaction du personnel, 70 % des collaborateurs trouvent important que Proximus se fixe des objectifs ambitieux en matière de responsabilité sociétale. Notre site intranet et nos médias sociaux informent tous les membres du personnel de nos projets et réalisations en

matière de RSE et leur offrent la possibilité de s'impliquer activement dans les projets et de participer au débat en postant des commentaires, des suggestions et des questions.

## Les investisseurs

Avec notre département Investor Relations, nous participons à des enquêtes d'évaluation de nos performances en matière de RSE par des agences de notation en matière

d'investissements socialement responsables (ISR). Des membres de l'équipe RSE sont conviés à des réunions avec plusieurs de ces agences.

## Nos partenaires RSE

Au moins deux fois par an, nous rencontrons nos partenaires RSE afin de faire le point sur l'évolution nos projets

communs et de mieux comprendre les problématiques en jeu afin de pouvoir maximiser notre impact.

## Nos fournisseurs

Un objectif important de notre département d'achats consiste à encourager nos partenaires et nos fournisseurs à respecter, voire dépasser, les normes légales dans l'ensemble des processus liés à leurs produits et services, grâce à l'intégration de principes d'ordre social, environnemental, éthique et durable. De même, nous encourageons nos fournisseurs à promouvoir les mêmes principes RSE avec leurs propres partenaires et fournisseurs.

sé leur permettant de mesurer leur degré de conformité et d'éviter toute redondance. Sur cette plateforme, nos principaux fournisseurs et nos fournisseurs à haut risque remplissent un questionnaire d'auto-évaluation afin d'analyser et de valider leurs performances en matière de RSE.

Depuis 2010, nous utilisons la plateforme externe EcoVadis sur laquelle nos fournisseurs disposent d'un outil standardi-

Avec 12 autres opérateurs TIC internationaux, Proximus fait partie de la JAC ("Joint Audit Cooperation"), qui mène des audits RSE sur site par l'intermédiaire de tiers. Les résultats sont communiqués aux membres de l'association.

## Les autorités

En 2017, notre département Public Affairs a organisé des sessions d'information pour les autorités locales dans lesquelles nos initiatives de formation sont présentées. Par

ailleurs, les initiatives RSE font partie de différentes présentations qui sont données au niveau fédéral et des régions.

## Nos pairs

Nous partageons nos meilleures pratiques de RSE avec d'autres entreprises membres des réseaux The Shift, Be.

Face, ETNO et GSMA.

# Education

Les nouvelles technologies sont devenues un important facteur d'intégration sociale que ce soit par la création d'emploi et donc la possibilité pour des jeunes de décrocher un travail, ou par la facilitation de la diffusion des informations et des communications interpersonnelles.

Maîtriser ces technologies est un véritable enjeu social. Proximus s'investit en ce sens par la mise en place de projets destinés aux demandeurs d'emploi et l'organisation de sessions d'information pour les enfants et pour le grand public.

# Insertion professionnelle

## Proximus Foundation: Digitalent

La Proximus Foundation a pour mission d'aider les jeunes qui rencontrent des difficultés sur le plan social, économique ou personnel à s'insérer sur le marché de l'emploi grâce aux nouvelles technologies.

En 2015, la fondation a lancé son propre projet "Digitalent", mis en place en collaboration avec les organismes d'emploi (VDAB, Actiris/Bruxelles Formation et Forem), et les villes où s'installe le projet.

Digitalent se déroule dans un lieu agréable, équipé d'ordinateurs, de matériel multimédia et de matériel technique (microprocesseurs, imprimantes 3D) et permettant aux jeunes confrontés à des problèmes d'orientation professionnelle de se familiariser avec les technologies modernes, grâce à des projets qu'ils développent eux-mêmes. Il s'agit de jeunes qui ne fréquentent plus l'école, ne sont pas ins-

crits à un trajet de formation et n'ont aucune expérience professionnelle.

Digitalent propose à 12 jeunes un trajet de formation de 8 semaines articulé autour de 3 axes:

- Un volet technique permettant aux participants de développer leur propre projet (3 jours par semaine)
- Un cours sur l'esprit d'entreprise et l'entreprenariat (un jour par semaine)
- Le VDAB, Bruxelles Formation ou le Forem assurent un jour de formation par semaine sur les attitudes et compétences en matière d'entretien d'embauche. Un plan de développement est mis en place afin d'aiguiller ces jeunes vers les possibilités de formation ou d'emploi existantes.

Le projet se clôture par une présentation des réalisations



des participants et une remise de certificats.

Après un projet pilote à Anvers en avril 2015, nous avons pérennisé le projet. En automne 2015, nous avons réorganisé une session à Anvers, puis à Liège et à Schaerbeek. En 2016, nous nous sommes rendus à Charleroi, Forest, Gand, Hasselt, Malines, Schaerbeek, Mons et Namur. En 2017, ce fut Forest et Liège au printemps, et à l'automne La Louvière,

Gand, Ostende et Schaerbeek. Au total, nous avons formé quelques 173 jeunes, dont 58 en 2017. Un tiers d'entre eux a repris une formation qualifiante, un tiers a trouvé un emploi.

En 2018, 2 sessions sont prévues dans chaque région du pays.

## Stages de transition

En 2014, Proximus a commencé à proposer des stages de transition. Il s'agit d'un projet fédéral destiné aux demandeurs d'emploi faiblement scolarisés, lancé par le VDAB, le Forem et Actiris. L'objectif de ce projet est triple :

- Empêcher les jeunes diplômés de rester sans emploi
- Accompagner des jeunes en leur proposant une première expérience professionnelle et en les préparant

à accéder au marché du travail

- Augmenter leurs chances sur le marché du travail en les aidants à trouver un premier emploi fixe.

Depuis 2014, Proximus a offert un stage de transition à 258 demandeurs d'emploi dont 77 en 2017.

## Technobel

Partenariat public-privé établi en 2001 entre le Forem et Proximus, Technobel est reconnu comme centre de compétence depuis 2003. Chaque année, il dispense plus de 130.000 heures de formation TIC à des demandeurs d'emploi, des étudiants, des enseignants et des entreprises.

En 2017, Technobel a formé 2.909 personnes, dont 192 demandeurs d'emploi. Le pourcentage de réussite est élevé : après avoir suivi une formation qualifiante chez Technobel, 70 % des demandeurs d'emploi trouvent du travail.

En avril 2017, le premier LEGO® Education Innovation Studio de Wallonie a été inauguré chez Technobel. Une équipe formée par Technobel a ainsi pu participer au championnat du monde de robotique LEGO® et se hisser en finale.

Deux nouvelles formations ont également été lancées : Game Developer et IoT Expert.

Le projet Playzone 2018 a permis à l'ensemble des étudiants de travailler en groupe sur un défi commun consistant à développer une serre connectée.

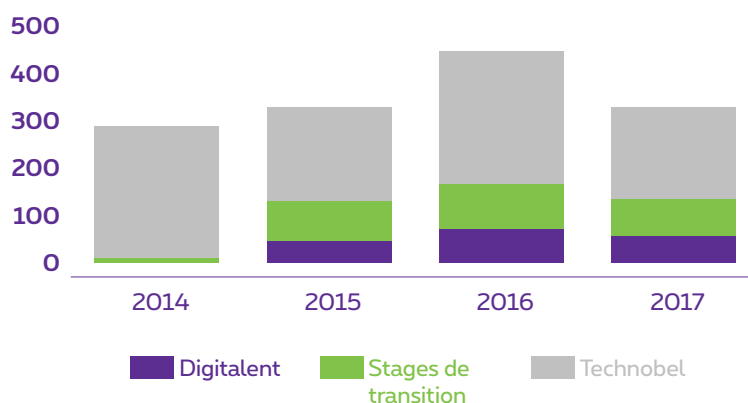
Le projet Smart Farming a également été lancé. Il propose une solution connectée permettant un arrosage automatique des cultures basé sur une mesure continue du taux d'humidité, de l'exposition à la lumière et de la conductivité de leur sol.

Ces nouveaux projets sont le résultat de la dynamique de diversification et de partenariats de Technobel.

Par ailleurs, Technobel a réalisé une refonte complète de son offre de formation professionnelle qui sera mise en œuvre en 2018.

[www.technobel.be](http://www.technobel.be)

## Nombre de demandeurs d'emploi soutenus par nos initiatives



## Deux projets de mentoring : Bright Future et Team4job

Bright Future est un projet de mentoring développé avec notre partenaire Be.Face destiné aux étudiants talentueux et motivés issus de milieux défavorisés. Des volontaires au sein des entreprises participantes s'emploient à faciliter les premiers contacts de ces étudiants avec le milieu des entreprises. Ils leur mettent le pied à l'étrier et les aident à constituer un réseau professionnel et à franchir l'étape primordiale des premiers pas dans la carrière professionnelle. 7 collaborateurs de Proximus ont accompagné des étudiants en 2017.

En 2017, Proximus a également décidé de participer au projet de mentoring « Team4job », une initiative des maisons de l'emploi de Uccle et de Schaerbeek soutenue par Actiris. Il s'agit d'un programme d'accompagnement solidaire qui a pour objectif de mettre en relation un chercheur d'emploi : le mentoré, et une personne active et volontaire : le mentor. Le but étant de mettre l'expérience et la connaissance du marché du travail de ce dernier au profit du premier.

22 collaborateurs de Proximus ont été mentors en 2017.

## Sessions d'information pour les enfants

Les enfants sont de grands consommateurs d'internet. La commission européenne explique qu'un internaute sur trois est un enfant et qu'il passe de plus en plus de temps sur les réseaux sociaux, des jeux en ligne et des applications mobiles. «Surfer sur Internet offre des milliers de possibilités intéressantes, mais expose également les jeunes à des menaces telles que la cyberintimidation, à des discours de haine et à des publicités manipulatrices.»

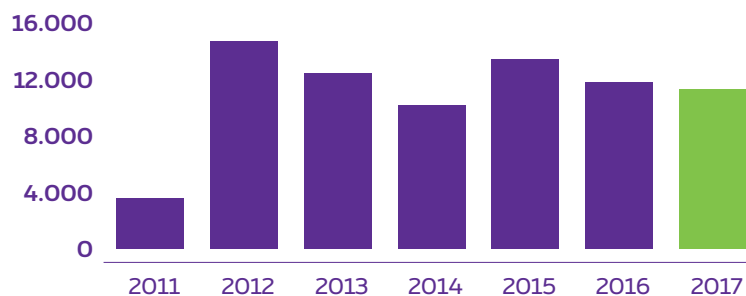
Deux fois par an, Proximus offre des sessions de formation aux écoles primaires de Belgique qui le souhaitent, en collaboration avec Child Focus. L'objectif de ces journées est

de promouvoir auprès des enfants des usages numériques plus riches et créatifs en toute sécurité.

Sur base volontaire, des employés de Proximus et de Microsoft, formés par Child Focus, se rendent dans les classes de 5e et 6e primaire et, sur le mode participatif, invitent les enfants à réfléchir à leur utilisation d'internet sur des sujets tels que la définition d'un mot de passe efficace, le droit à l'image et la fiabilité des informations.

Depuis 2011, nous touchons environ 12.000 enfants par an avec cette action de prévention.

### Enfants formés





# Formations pour le grand public

Nous avons poursuivi en 2017 nos deux initiatives de formation à destination du grand public : Web Experts et

Smart Café.

## Web Experts

Lancé en 2011, le projet éducatif Web Experts encourage les jeunes à partager avec des seniors leurs connaissances en matière d'internet. Les enfants sont encouragés à soumettre leurs projets de groupe, conçus pour inculquer à leurs aînés les avantages d'internet, la manière de l'utiliser en toute sécurité, les plateformes de médias sociaux, les apps de navigation et de communication, etc. Un site web dédié met à disposition des enfants et de leurs professeurs

des modules de formation à télécharger. Chaque mois, un prix récompense le meilleur projet.

En 2017, ce sont 610 personnes qui ont été formées grâce aux Web Experts.

[www.webexperts.be](http://www.webexperts.be)

## Smart Café

Dans le cadre de cette initiative, nous dispensons, tout au long de l'année, des formations gratuites ouvertes à tous temps pour le marché résidentiel que pour les petites et moyennes entreprises. En 2017, nous avons formé 1.954 participants au cours de 242 sessions données dans nos points de vente de 27 villes.

Cette initiative se poursuivra en 2018 en se concentrant sur les petites et moyennes entreprises.

[www.proximus.be/formation](http://www.proximus.be/formation)

# Communautés

Chez Proximus, nous mettons nos technologies au service des communautés auxquelles elles seront le plus bénéfiques, en particulier les enfants malades, les personnes

porteuses de handicap et les personnes en situation de précarité.

## Connecter les enfants atteints d'une longue maladie pour qu'ils restent en contact avec leur classe

Nous offrons à nos associations partenaires Bednet et Take Off une connectivité gratuite leur permettant de proposer des services de visioconférence à des enfants malades de longue durée. Un moyen pour ces enfants de garder des contacts sociaux avec leurs camarades de classe, mais aussi de poursuivre leur scolarité malgré leur absence. Grâce à ces associations, plus de 800 enfants ont poursuivi leur scolarité en 2017. Plus de 90 % d'entre eux ont réussi leur année scolaire.

Au cours des 13 dernières années, Bednet est venue en aide à plus de 1.593 enfants dans plus de 1.110 écoles en Région flamande. Ce nombre est appelé à augmenter à l'avenir, puisque le gouvernement flamand a reconnu le droit à l'enseignement synchrone via internet (SIO : Syn-

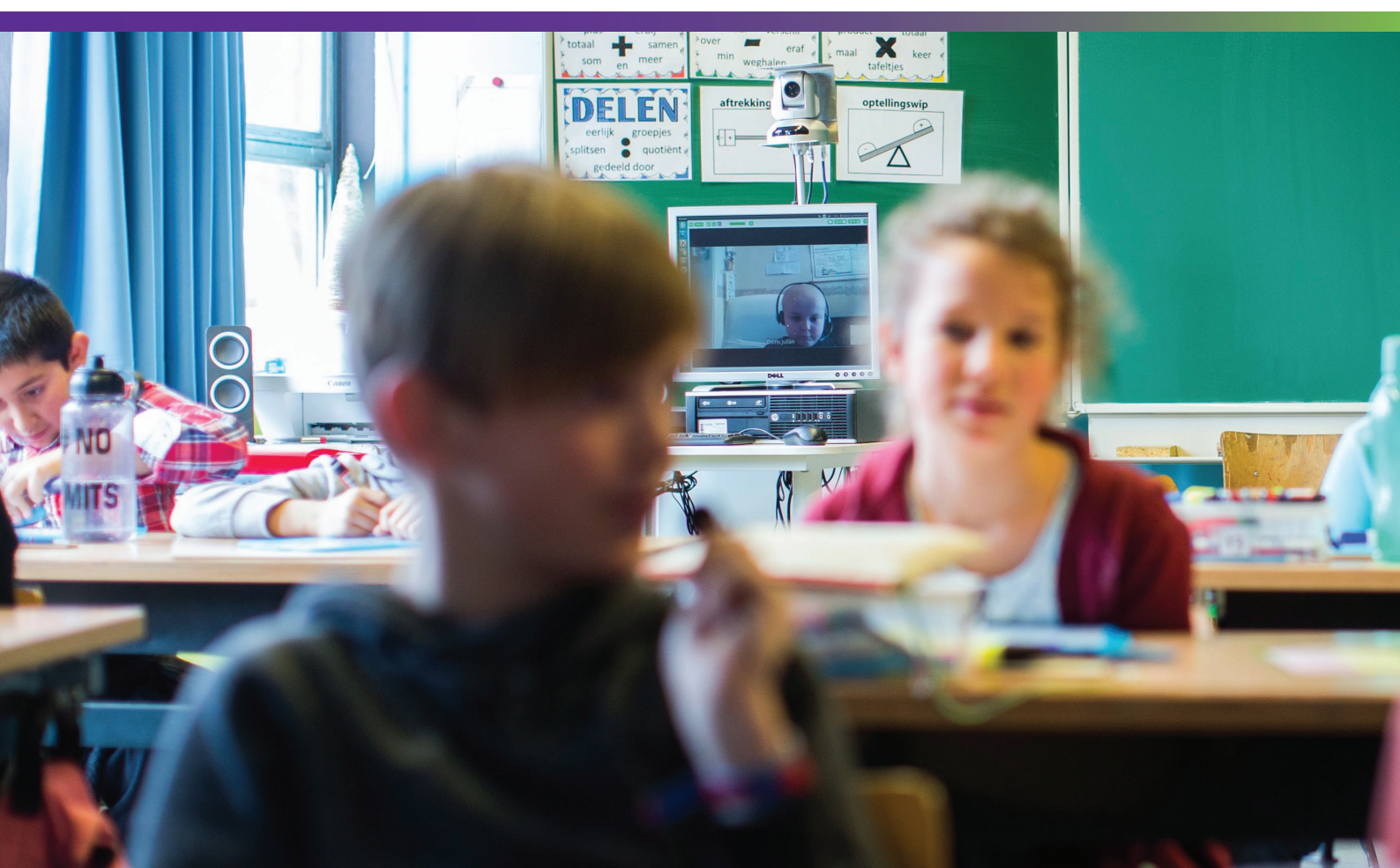
chroon Internet Onderwijs) qui est d'application depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015.

<http://www.bednet.be/>

<http://www.takeoff-asbl.be/>

Nous avons offert un soutien supplémentaire à Bednet et Take Off avec notre action de fin d'année « Give a GIF ». Pour chaque vœu envoyé via le site [www.giveagif.be](http://www.giveagif.be), Proximus a versé 0,50 EUR pour aider les enfants malades.

[https://www.proximus.be/fr/id\\_cr\\_takeoff\\_bednet/particuliers/decouvrir/infiniment-proche/take-off-et-proximus.html](https://www.proximus.be/fr/id_cr_takeoff_bednet/particuliers/decouvrir/infiniment-proche/take-off-et-proximus.html)





## Appareils accessibles aux personnes en situation de handicap

Selon des chiffres récents, 12 à 16 % de la population sont atteints d'un handicap. Proximus comprend l'importance de garantir à ces personnes un accès identique à ses solutions TIC. Depuis 5 ans, nous testons l'accessibilité de nos appareils (smartphones, tablettes, téléphones) avec l'association Passe-Muraille qui a mis en place un panel indépendant de personnes porteuses de divers handicaps. Passe-Muraille nous assure que les appareils répondent à leurs besoins spécifiques sur base d'une grille d'analyse reprenant dif-

férents critères d'accessibilité. Dans l'ensemble de nos canaux de vente, des pictogrammes spécifiques permettent d'identifier les appareils accessibles. Notre catalogue en ligne contient également des informations concernant les appareils adaptés aux personnes présentant un handicap.

[www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap)

<http://www.passe-muraille.be/>

## Recherche médicale

Nous soutenons techniquement et financièrement l'organisation du Télévie, cette incontournable opération de solidarité menée depuis 1989 par RTL Belgium pour récolter des fonds destinés à la recherche contre le cancer.

Nos équipes techniques assurent pour RTL et Bel RTL toutes les liaisons télécom du Centre de promesses, du Rallye Télévie et de la soirée de clôture.

Nous prenons également en charge les frais techniques liés à la captation de la pièce de théâtre du Télévie (jouée chaque année par des animateurs de RTL) et nous proposons cette pièce en VOD pendant un an sur Proximus TV dans l'environnement RTL à L'Infini.

[www.televie.be](http://www.televie.be)

## Personnes défavorisées

Nous avons poursuivi notre partenariat avec Be.Face en participant à des actions de solidarité avec ce réseau d'entreprises socialement engagées. En faisant appel à la générosité individuelle des collaborateurs et des entreprises, des opérations collectives ont pu être menées dont une vaste collecte de vêtements chauds et de couvertures au profit des personnes sans abri (plus de 8m<sup>3</sup> récoltés). Par ailleurs un marathon "Solidarity sandwiches" a été mis sur pied. En partenariat avec Be.Face et en collaboration avec d'autres

entreprises partenaires (Engie et Infrabel), Proximus a participé à la vente de sandwiches au profit d'associations de Saint-Gilles (Restos du Coeur) et du Quartier Nord (Point 32, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Harmonie). Sur un total de 1.300 sandwiches pour toute l'opération, 520 ont été préparés dans nos espaces de restauration et offerts à des personnes dans le besoin.

[www.beface.be](http://www.beface.be)

### Aide aux migrants

Proximus apporte aussi son soutien à la cause des réfugiés et des migrants. En collaboration avec divers organismes humanitaires nous avons installé gratuitement le Wi-Fi et Internet dans les bâtiments qui accueillent des familles ayant quitté leur pays :

- bâtiment proche du Parc Maximilien (hub humanitaire de Médecins du Monde, la Croix-Rouge de Belgique et

Médecins Sans Frontières Belgique)

- 2 bâtiments du Samusocial, à Ixelles et à Neder-Over-Heembeek
- 2 bâtiments de la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, à Jette et à Schaerbeek. Des ordinateurs recyclés ont en outre été offerts à cet organisme pour équiper les classes de cours pour enfants et adultes.

### Partenariat avec le Paralympic Team Belgium

En tant que partenaire du Paralympic Team Belgium, Proximus soutient l'intégration des athlètes en situation de handicap dans le milieu sportif.

L'année 2017 a été riche en performances de haut vol pour le Paralympic Team Belgium. Au total, les sportifs belges sont montés 16 fois sur le podium des Championnats d'Europe et du monde !

Les médaillés des Jeux Paralympiques de Rio 2016, tout d'abord, ont confirmé leur place dans le haut du tableau de leurs sports respectifs. Peter Genyn en athlétisme a remporté un doublé en or, lors du 100m et 400m en classe T51 (tétraplégie, sprint en fauteuil) des Championnats du monde. Les jeunes Laurens Devos et Florian Van Acker ont respectivement ramené l'or et le bronze de l'Euro de tennis de table. Joachim Gérard, qui fut longtemps éloigné des courts suite à une blessure à l'épaule, est revenu à son meil-

leur niveau lors des Masters où il a fini troisième.

Deux résultats historiques sont également venus couronner le travail de nos athlètes. Tout d'abord, pour la toute première fois de notre histoire, notre pays a conquis le bronze lors de la World Team Cup, équivalent de la Coupe Davis pour le tennis en fauteuil roulant. Ensuite, notre équipe masculine de goalball - un sport de ballon destiné aux déficients visuels - a également ramené à notre pays sa première médaille (le bronze) dans la discipline, lors des Championnats d'Europe.

Un moment marquant est enfin à pointer du doigt : la jeune skieuse déficiente visuelle Eléonor Sana, guidée par sa sœur Chloé, est montée deux fois sur le podium des Championnats du monde en début d'année. De quoi présager le meilleur lors des Jeux Paralympiques d'hiver qui se dérouleront en mars 2018 !



# Climat et environnement

Dans la lignée de 2015 et 2016, l'année 2017 se classe dans le top 3 des années les plus chaudes au niveau mondial depuis le début des observations. Les émissions de gaz à effet de serre entraînent un changement climatique engendrant des conditions météorologiques plus extrêmes.

Proximus entend continuer à jouer un rôle actif dans la lutte contre le réchauffement de la planète. Pour ce faire, elle a défini 3 domaines d'action.

## Domaine d'action 1 : continuer à réduire notre impact environnemental et être climatiquement neutre pour nos propres opérations depuis 2016

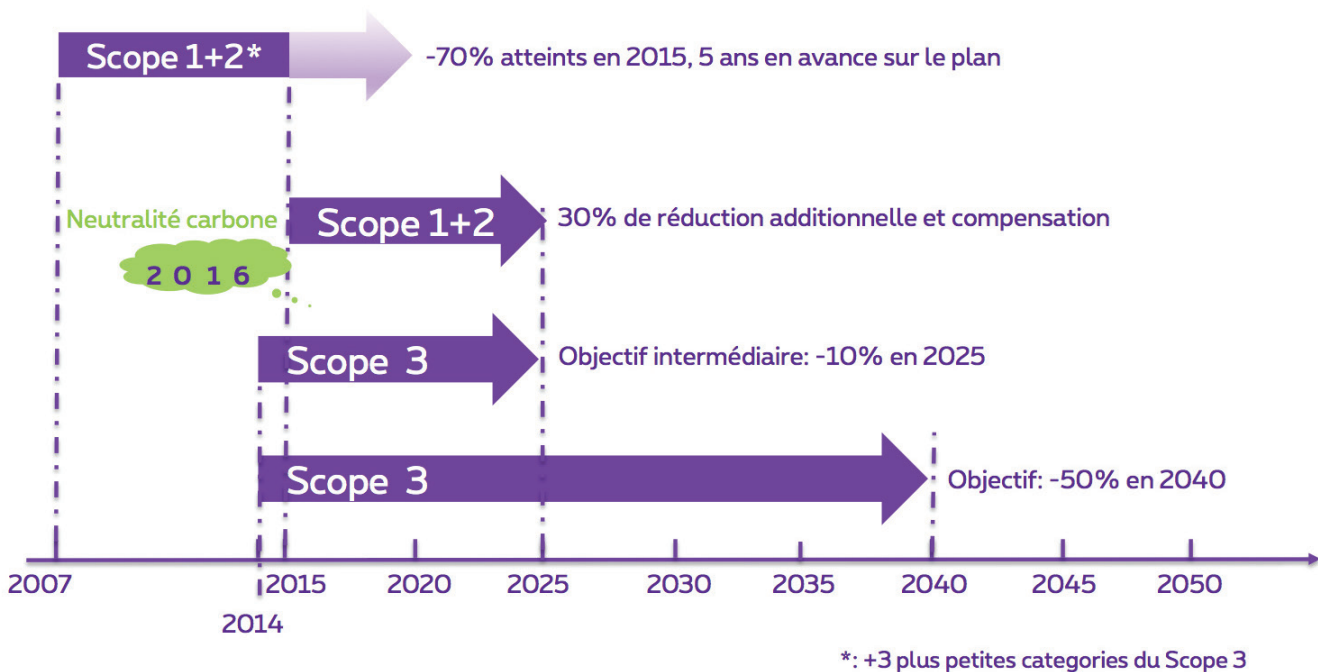
### Nos objectifs en chiffres

Avec 5 ans d'avance sur le calendrier fixé, nous avons atteint notre objectif de réduction de 70 % de nos émissions de CO<sub>2</sub> issues de nos activités en Belgique pour les scopes 1 et 2 et pour 3 catégories du scope 3 pendant la période 2007-2020. Nous avons dès lors fixé un objectif de réduction supplémentaire de 30 % pour la période 2015-2025 pour les émissions des scopes 1 et 2 pour la période 2015-2025 au niveau du Groupe. Les émissions que nous ne pouvons pas réduire sont compensées depuis 2016. Le scope de base a également été étendu aux gaz à effet de

serre et aux activités internationales.

Nos efforts en vue d'améliorer l'efficacité énergétique de notre parc automobile, de nos bâtiments, réseaux et centres de données influencent pour une grande part l'évolution à la baisse de nos émissions dans les scopes 1 et 2.

Pour le scope 3, nous suivons de près toutes les catégories et avons également défini des objectifs à long terme.



## Conférences sur le climat COP21, COP22 et COP 23 : la contribution de Proximus

Tous les grands dirigeants du monde se sont retrouvés à Paris pour la 21e fois,

dans le but de renforcer encore les limites d'émission de carbone. Pendant la COP22 de Marrakech et la COP23 de Bonn, ils ont continué à définir les modalités pratiques de mise en œuvre de cet accord, qui devraient être bouclées lors de la COP24 en Pologne, en 2018.

Pour renforcer sa contribution à ces sommets sur le climat,

Proximus s'est engagée, avec des centaines d'autres entreprises, dans la coalition «We mean business». Soulignant ainsi notre volonté de voir aboutir un accord mondial ambitieux sur le climat à Paris, nous nous sommes engagés, en tant qu'entreprise, à limiter le réchauffement sous le seuil des 2°C, à consommer exclusivement de l'électricité provenant de sources certifiées renouvelables et à effectuer un reporting transparent de nos réalisations relatives au climat.

[www.wemeanbusinesscoalition.org](http://www.wemeanbusinesscoalition.org)

## 100% d'électricité issue de sources renouvelables

Depuis 2009, l'électricité utilisée pour nos activités en Belgique provient entièrement de sources d'énergie renouvelables. Ainsi, le bâtiment principal de Proximus est alimenté par de l'énergie éolienne locale. Cet objectif de 100 % est également d'application pour nos activités chez Telindus aux Pays-Bas et chez Telindus et Tango au Luxembourg. Par ailleurs, un nombre croissant de sites de BICS dans le reste du monde passent à l'énergie renouvelable.

Au niveau du Groupe, cela signifie que nous utilisons plus

de 98% d'électricité issue de sources renouvelables.

Nous nous sommes engagés dans l'initiative internationale RE100 dans le cadre de cet objectif. Une demande croissante d'énergie renouvelable stimule les investissements dans de nouvelles installations de production d'énergie renouvelable et accélère ainsi le passage à l'économie bas-carbone.

<http://there100.org/>

**RE 100**

BROUGHT TO YOU BY THE CLIMATE GROUP  
IN PARTNERSHIP WITH CDP

## Autres reconnaissances internationales

Depuis des années déjà, Proximus fait figure de précurseur dans la lutte contre le changement climatique. Des efforts qui lui ont déjà valu plusieurs reconnaissances internationales.

Le 25 octobre, Proximus a reçu à Bruxelles le CDP Climate Leadership Award, qui consacre ses initiatives pour réduire ses émissions et limiter ainsi le changement climatique.

Un award décerné en 2017 pour la cinquième année

consécutive à Proximus, seule entreprise belge à recevoir cette distinction.

CDP est une organisation sans but lucratif qui, à la demande des principaux investisseurs institutionnels, compare chaque année plus de 2.000 entreprises cotées en Bourse en matière de lutte contre le réchauffement climatique.

[www.cdp.net](http://www.cdp.net)

**CDP**  
**A LIST**  
2017  
**CLIMATE**



«FTSE Russell confirme que Proximus a été évaluée de façon indépendante sur la base des critères FTSE4Good et qu'elle satisfait aux exigences requises pour figurer dans le FTSE4Good Index Series. Créé par le fournisseur mondial d'indices FTSE Russell, le FTSE4Good est un indice boursier conçu pour faciliter les investissements dans des entreprises qui répondent à des normes mondialement reconnues en matière de responsabilité sociétale. Les entreprises qui figurent dans le FTSE4Good Index Series répondent à des critères stricts au niveau environnemental, social et de gouvernance, et sont positionnées pour capitaliser sur les avantages de pratiques responsables.»



### FTSE4Good

**Paul Simpson**  
CDP's CEO



Nous félicitons toutes les entreprises qui figurent sur la Liste A cette année. Il est inspirant de constater que tant d'entreprises prennent des mesures fortes en faveur de la lutte contre le changement climatique et saisissent les opportunités offertes par la transition vers une économie bas-carbone. À l'heure où l'enjeu climatique est planétaire, les entreprises jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement de cette transition.



Dirk Lybaert, Chief Corporate Affairs Officer

La «Science Based Targets Initiative» (SBT) crée un cadre permettant de quantifier correctement les efforts des entreprises et de les aligner sur les efforts restant à fournir, selon les scientifiques, pour maintenir le réchauffement climatique sous la barre des 2°C. Proximus figurait, en 2016, parmi les premières entreprises conformes aux «Science Based Targets». Cette étape se situe dans la parfaite lignée de l'objectif que nous nous sommes fixé : devenir une entreprise climatiquement neutre à partir de 2016 en ce qui concerne nos propres émissions.

<http://sciencebasedtargets.org/>



SCIENCE  
BASED  
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION



## Neutralité climatique pour nos propres opérations depuis 2016

Cela signifie que nous continuerons à œuvrer prioritairement en vue d'une plus grande efficacité énergétique et d'une réduction de nos émissions de carbone, avec un objectif de réduction supplémentaire de 30 % pour la période 2015-2025 pour les scopes 1 et 2 au niveau du Groupe. Nous voulons avant tout continuer à diminuer ces émissions, mais nous compensons les émissions subsistantes en soutenant des projets climatiques internationaux visant à lutter contre le réchauffement de la planète.

Concrètement, le Groupe Proximus est une entreprise climatiquement neutre depuis 2016 pour son parc automobile, son électricité, son chauffage et ses installations de refroidissement (scopes 1 et 2) ainsi que pour ses voyages d'affaires (scope 3).

L'an dernier, notre Administrateur Délégué, Dominique Leroy, a reçu le premier certificat «CO<sub>2</sub> Neutral» des mains de Jill Peeters (présentatrice météo sur la chaîne VTM) et d'Antoine Geerinckx (CO<sub>2</sub>logic).

### Projet TEG STOVE au Bénin

Ce projet climatique certifié «Gold Standard» est essentiellement déployé par Proximus et s'étale sur de nombreuses années. Dans la région concernée du Bénin, où 69 % de la population vit dans la pauvreté, 91 % des foyers utilisent le bois comme source d'énergie et l'accès à l'électricité est très limité.

Le TEG STOVE est un four haute performance sur lequel est installé un générateur thermoélectrique (TEG). Ce module TEG permet de convertir une partie de la chaleur produite en électricité, qui peut servir à recharger des smartphones ou des lampes LED. Ces dernières s'utilisent notamment pour éclairer une habitation le soir ou pour lire, en remplacement des lampes à pétrole, polluantes et dangereuses. De nombreuses études sont en cours pour trouver la manière la plus efficace de concevoir et d'utiliser ce module TEG afin de l'intégrer dans un nombre croissant de fours.

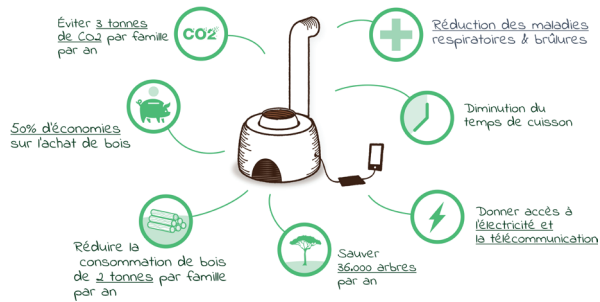


1.700 foyers ont été équipés de fours améliorés en 2017 et 2.000 autres suivront en 2018. L'utilisation de ces fours est enregistrée et ces enregistrements servent d'attestation pour la création de «crédits carbone».

Le même budget que celui dégagé par Proximus pour les «crédits carbone» permet de réduire 100 fois plus les émissions de CO<sub>2</sub> dans les pays en développement par

rapport à la Belgique. Les coûts liés au développement de projets de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> sont en effet moins élevés en Afrique. De plus, la marge de progression actuelle en matière d'efficacité énergétique dans ces pays est nettement plus élevée.

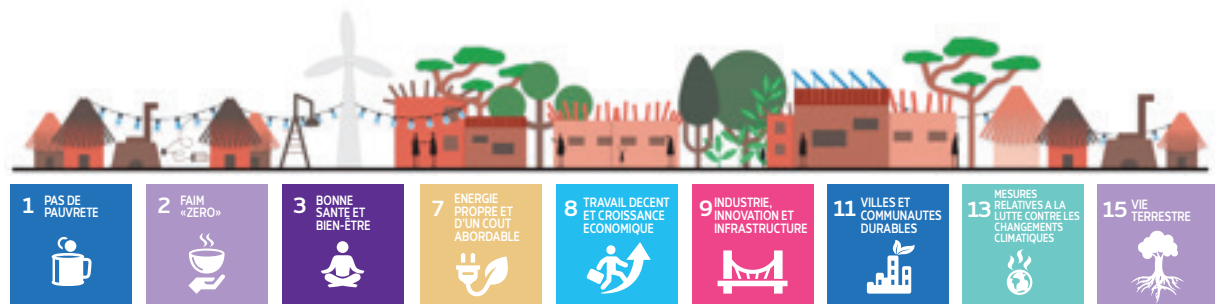
Meer info: <http://www.tegstove.org/>



Les villages où sont construits ces fours accueilleront également de petites installations centrales de panneaux solaires. Grâce à ce projet «smart kiosk», les foyers pourront se raccorder à l'installation de panneaux solaires et commander ainsi de l'électricité pour leurs appareils ménagers

et régler la facture par SMS.

Le projet a également été sélectionné en raison de sa contribution à différents objectifs de développement durable.



## Des fours de cuisson perfectionnés en Ouganda

Nous soutenons également un autre projet : il s'agit d'un projet de four haute performance en Ouganda, permettant de diminuer de manière spectaculaire la consommation de bûches.

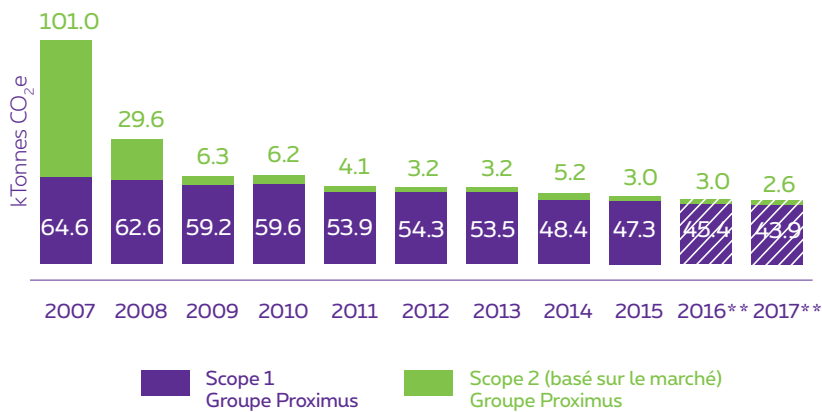
Les principaux avantages de ce projet sont la préservation des forêts, de la qualité de l'air, de la santé, de l'emploi et de la qualité de vie.

## Émissions de carbone du Groupe Proximus

En 2017, le Groupe Proximus est parvenu à diminuer de 4 % ses émissions (scopes 1 et 2) par rapport à 2016. Au cours des 10 dernières années, ses émissions de carbone ont diminué de 72 %.

Depuis 2016, les émissions subsistantes sont compensées chaque année.

### Baisse des émissions de carbone pour la 10<sup>ème</sup> année consécutive\*

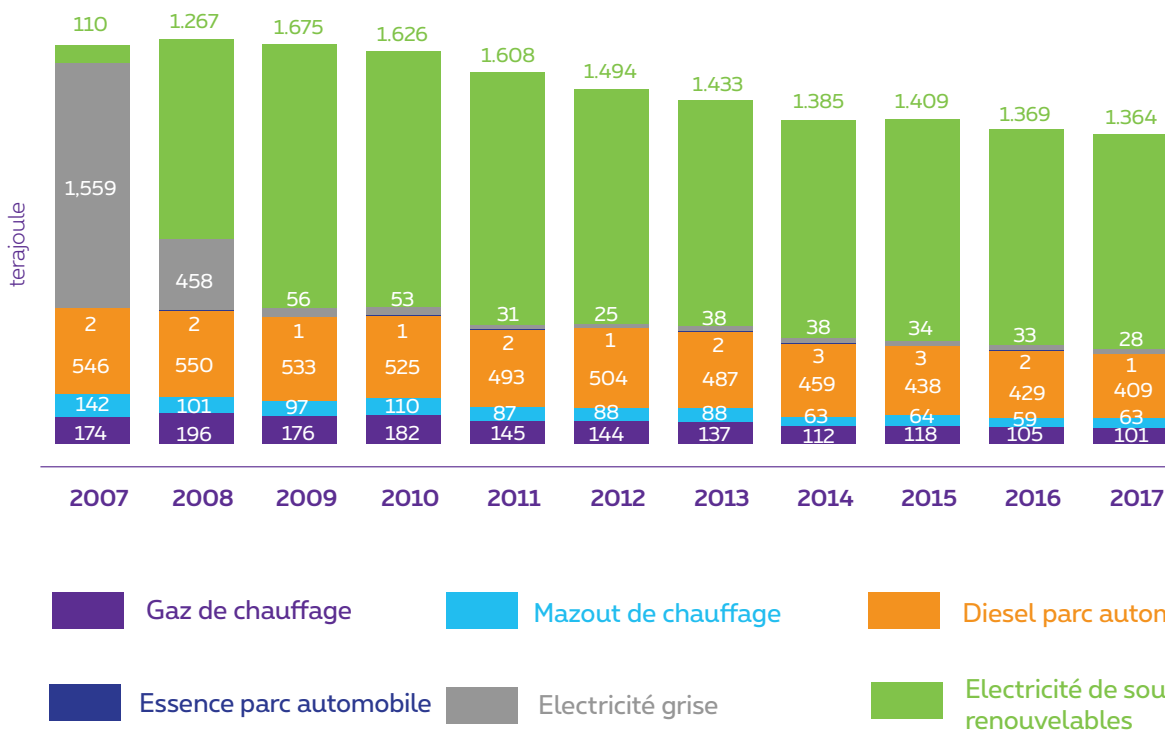


\*Activités internationales extrapolées à la période 2007-2009. Hormis Telindus Espagne, UK et France.  
 \*\*Compensation de l'ensemble des émissions de carbone

De même, la consommation d'énergie continue à baisser chaque année : baisse de 24 % au cours des 9 dernières années et de 2 % par rapport à 2016. Pour le parc automobile et le chauffage, Proximus utilise des combustibles fossiles provenant de sources d'énergie non renouvelables

avec un ajout de biocarburant pour les véhicules. L'électricité consommée pour le réseau, les centres de données et les immeubles de bureaux provient à 98 % de sources d'énergie renouvelables. Proximus n'achète et ne consomme aucune énergie directe à vapeur, thermique ou frigorifique.

### Baisse de la consommation énergétique du Groupe pour la 9<sup>ème</sup> année consécutive

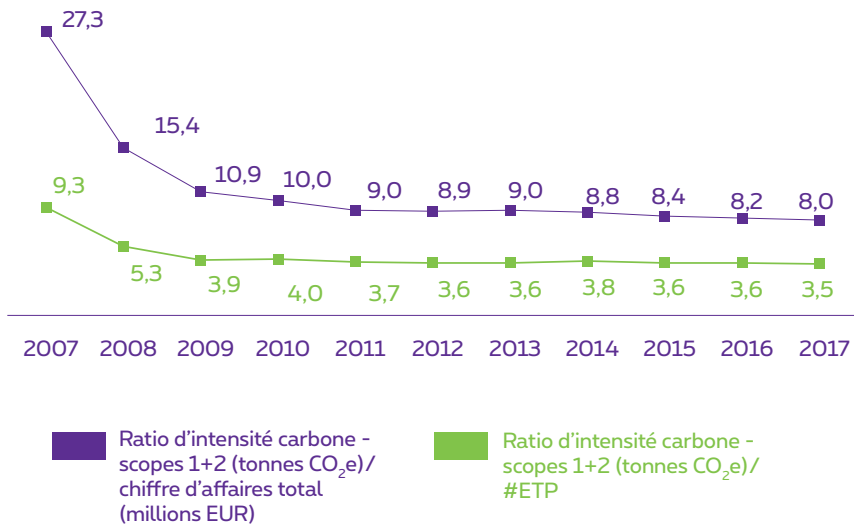


## Amélioration du ratio d'intensité énergétique

Le ratio d'intensité énergétique par rapport au chiffre d'affaires

total s'est amélioré de 12 % et le ratio d'intensité énergétique par rapport au nombre d'équivalents temps plein (ETP) de 6 % ces 7 dernières années.

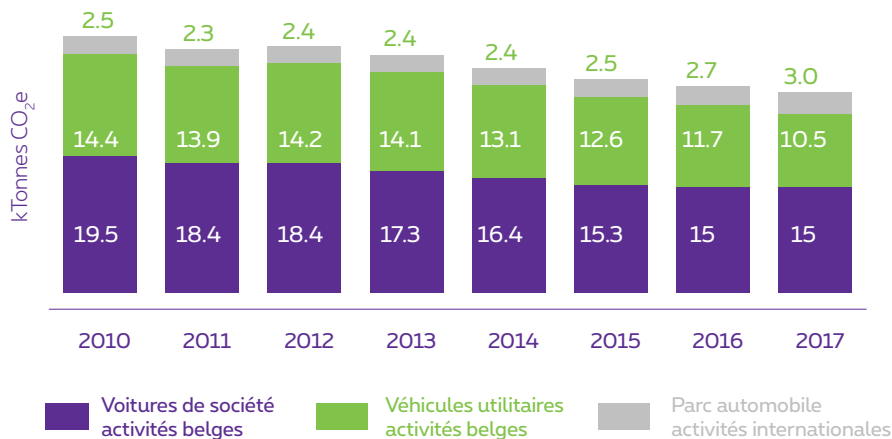
## Ratio d'intensité carbone



Le ratio d'intensité carbone affiche toujours une nette tendance à la baisse.

## Transport

### Baisse des émissions de carbone liées au transport de 5 % par rapport à 2016



Dans le cadre de sa politique en faveur d'un parc automobile plus écologique, Proximus a mis en service 131 petites camionnettes plus économiques et commandé plus de 1.400 voitures de société affichant une émission moyenne de 107,6 g de CO<sub>2</sub>/km. Plus de 78 % de nos voitures de société se situent désormais sous la barre des 116 g de CO<sub>2</sub>/km.

Les émissions maximales sont de 130 g de CO<sub>2</sub>/km pour les nouvelles voitures, sauf pour les familles nombreuses et les personnes porteuses d'un handicap fonctionnel, et de 155 g de CO<sub>2</sub>/km pour un nombre restreint de voitures de direction.

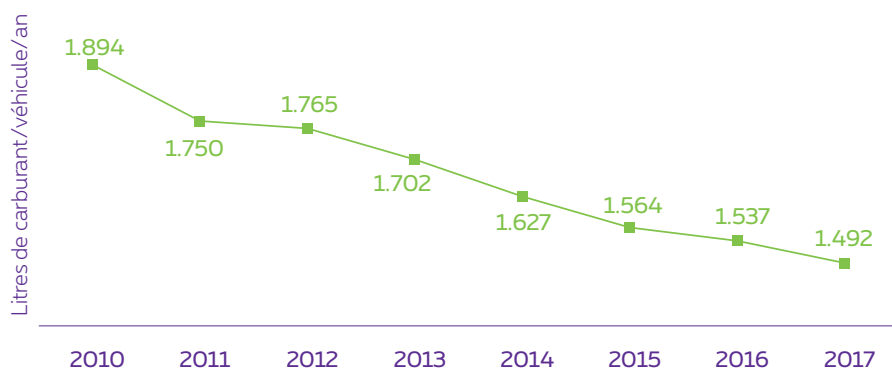
Une nette tendance à la baisse des émissions de CO<sub>2</sub> favorisée encore par la politique menée en faveur d'une réduction du nombre de kilomètres parcourus : budget mobilité pour les navetteurs, hausse de 62 % du nombre de jours de travail à domicile, 80 commandes supplémentaires de vélos en «bike leasing» pour un total de 231 vélos, optimisation

des itinéraires pour les techniciens, 64.000 déplacements évités pour le remplacement d'équipements chez les clients et lancement de «One Single Visit» (analyse à distance de la nécessité et de la nature des réparations sur une partie du réseau, qui a déjà permis d'éviter 1.800 interventions dans une première phase). Par ailleurs, de nombreux déplacements de service à Bruxelles se sont effectués à vélo l'an passé, grâce à l'infrastructure Villo!. Les collaborateurs travaillant dans le nouveau bâtiment de Hasselt ont eu la possibilité d'opter pour un Blue-Bike.

Toutes ces actions cumulées ont entraîné une baisse de la consommation d'énergie liée au parc automobile de 5 %, soit 20 TJ (terajoules).

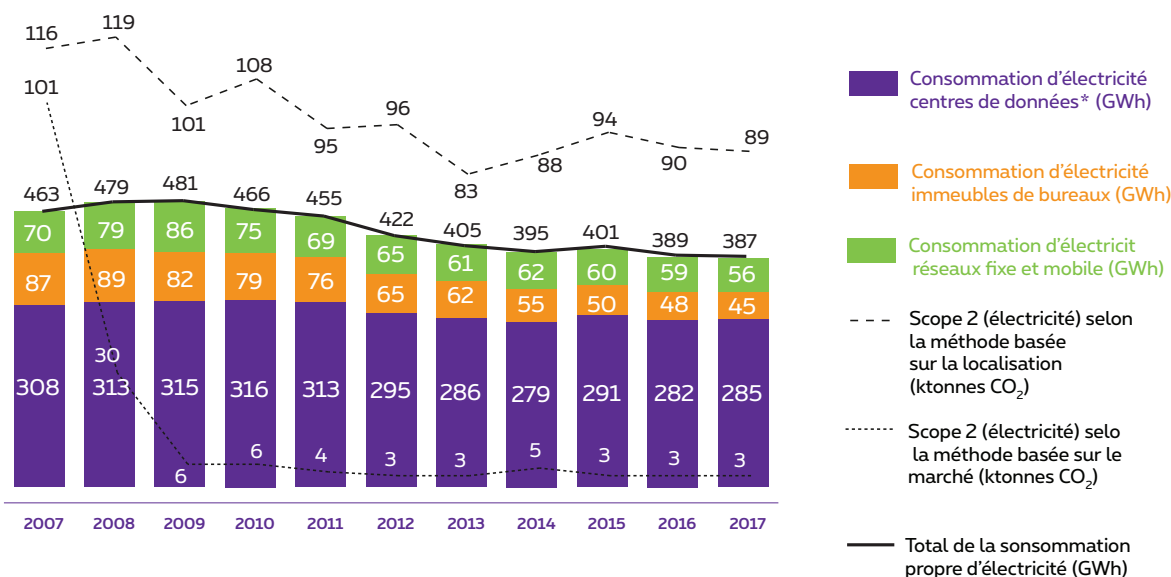
Ces efforts soutenus portent leurs fruits : nous observons, ces 7 dernières années, une baisse notable de 21 % de la consommation de carburant par véhicule pour le Groupe Proximus.

### Diminution de la consommation de carburant par véhicule



## Électricité

La consommation d'électricité et les émissions de carbone liées ont continué à diminuer. Les émissions de carbone liées à la consommation électrique peuvent se calculer de 2 manières.



\*La consommation d'électricité de l'équipement des clients de nos services «housing» n'est pas incluse.

La méthode basée sur le marché reflète les choix de l'entreprise en matière d'approvisionnement en électricité, comme l'achat d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelables. Ce point est décrit en détail dans les contrats conclus entre l'entreprise et ses fournisseurs d'énergie. Pour le Groupe Proximus, les rapports et les objectifs en matière

d'émission de carbone et de neutralité climatique reposent sur la méthode basée sur le marché.

Proximus achète en effet de l'électricité avec des garanties d'origine :

Filiale	Pays de consommation	Part de la consommation totale d'électricité (387 GWh)	Source d'électricité	Part d'énergie renouvelable
Activités de Proximus en Belgique	Belgique	94%	Hydro, vent (local)	100%
Tango	Luxembourg	2,1%	Hydro	100%
Telindus	Luxembourg	0,5%	Vent, hydro	100%
Telindus	Pays-Bas	0,3%	Vent, soleil	100%
BICS (sauf Belgique)	Dans le monde	3,1%	Vent, soleil, hydro, etc.	36%
Groupe Proximus	Dans le monde	100%	Vent, soleil, hydro, etc.	98%

La méthode basée sur la localisation reflète la combinaison d'énergies disponibles sur le site de consommation. Dans ce cas, le type d'électricité acheté n'a aucune influence.

## Réduction de la consommation d'électricité

### Projet Mantra - Proximus migre vers le réseau du futur

Proximus travaille activement à la migration de son réseau vers un réseau large bande de haute technologie, qui permettra de répondre mieux et plus vite aux besoins de ses clients. Plus compactes et moins chères, les nouvelles technologies sont aussi nettement moins énergivores.

La première phase consiste à supprimer ou consolider les anciens réseaux de données et centraux téléphoniques traditionnels. Une opération qui nous a par ailleurs permis de démanteler 13 grands bâtiments techniques. Au cours des 3 prochaines années, 11 autres bâtiments viendront s'ajouter à la liste. La superficie technique totale aura ainsi diminué de 25 %.

### Power Fit Battle

En 2016, Proximus a lancé un nouveau programme structurel pour réduire encore sa consommation d'électricité.

En 2017, les résultats suivants ont été enregistrés dans le réseau :

- Démantèlement des 1.119 derniers centraux téléphoniques obsolètes dans le cadre de la migration vers une plateforme entièrement IP.
- Économie de 18 % dans le matériel radio du réseau 4G mobile grâce à l'installation de fonctionnalités énergétiquement efficaces.
- Poursuite du déploiement du système de refroidissement à l'air libre et remplacement d'anciens redresseurs par des redresseurs à haute efficacité dans le réseau d'accès mobile.
- Consolidation et démantèlement de cartes réseau obsolètes ou inutiles.

Ces mesures d'économie ont entraîné un gain de 137 TJ, soit une baisse de 10 % par rapport à 2016. En revanche,

la consommation d'électricité est en hausse en raison de la croissance des activités, notamment la forte augmentation du trafic de données et la hausse de consommation temporaire due à l'utilisation en parallèle de l'ancien et du nouveau réseau, entraînant une augmentation générale de 1 %.

### Centres de données

La plupart des interventions ont eu lieu au cours des dernières années et ont permis d'améliorer encore le PUE (Power Usage Effectiveness, indice du degré d'efficacité) l'an passé, qui est passé de 1,68 à 1,66.

Dans le cadre du programme pluriannuel d'efficacité énergétique et plus spécifiquement des systèmes de refroidissement et de secours, notre consommation d'électricité a encore baissé de 5 % l'an dernier. La consommation des appareils des clients n'est pas prise en compte dans ce résultat.

Outre ces améliorations dans les centres de données existants, Proximus a également construit en 2013 un centre de données haute densité reposant sur un refroidissement à l'air libre, avec un PUE de 1,3.

La consolidation et la virtualisation des systèmes IT ainsi que les solutions de cloud ont également entraîné une forte diminution de la consommation d'énergie.

Depuis le début du programme d'efficacité énergétique il y a 8 ans, la consommation d'électricité a baissé de 35 % et les centres de données ont enregistré une évolution globale de leur PUE de 2,02 à 1,63.

Proximus travaille en étroite collaboration avec ses fournisseurs pour détecter en permanence des opportunités d'optimisation énergétique de son réseau et de ses centres de données.

### Immeubles de bureaux

La consommation d'électricité dans les immeubles de bureaux a encore baissé de 7 % par rapport à l'année précédente. Proximus récolte ainsi les fruits du plan pluriannuel visant à migrer les sites administratifs devenus obsolètes et



trop grands vers des bâtiments modulables écologiques, situés à proximité des transports en commun.

En 2017, Proximus a poursuivi son passage aux LED : elle a remplacé l'ancien éclairage TL de 37 W par un éclairage LED de 12 W à 5 étages de son bâtiment principal. Ces LED sont en outre équipées d'un capteur réduisant la puissance des lampes lorsque la lumière du jour est plus intense.

Les milliers de téléphones fixes IP ont disparu des bureaux au profit de «Skype for Business» sur PC.

Le concept de flexdesks permet d'économiser de l'espace de bureaux. Des capteurs contrôlent le nombre de postes encore disponibles et leur emplacement. Chaque employé peut réserver une place via une app.

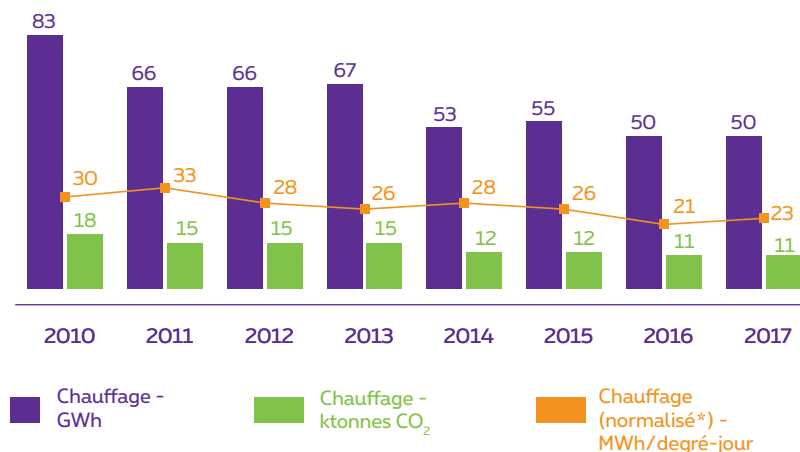
Aux Pays-Bas, Telindus a installé 600 panneaux solaires sur le toit de son bâtiment principal et a commencé à remplacer l'éclairage par des lampes LED.

## Chauffage

Les émissions de carbone provenant du chauffage des immeubles de bureaux et des bâtiments techniques ont augmenté de 1 %. Cette hausse est due essentiellement à une concentration des bons de commande de mazout en 2017.

Une baisse est attendue au cours des prochaines années, grâce à la consolidation des bâtiments et à la mise en service de nouveaux bâtiments climatiquement neutres.

Les besoins en chauffage (normalisés) par degré-jour affichent une tendance à la baisse à la suite de l'optimisation des systèmes de réglage, la réutilisation de la chaleur des centres de données pour les immeubles de bureaux, la poursuite du démantèlement des bâtiments techniques, le remplacement d'installations de mazout par des installations au gaz ou le remplacement d'installations existantes.



\*Normalisation sur base des degrés-jours  
Source degrés-jours : [www.gaznaturel.be](http://www.gaznaturel.be)

## Générateurs de secours

En 2017, Proximus a lancé un programme de filtrage du diesel dans les groupes électrogènes de secours et de traitement à l'aide de biocide. Les groupes électrogènes de secours n'étant activés qu'en cas de panne du réseau électrique et lors de tests semestriels, le diesel a vieilli avec les années et a été exposé à l'humidité et à la saleté. Lors du

filtrage, les cuves sont également nettoyées, des dessiccateurs sont installés et des conduites d'aspiration spéciales sont prévues. La fiabilité des groupes électrogènes de secours est ainsi assurée, avec une réutilisation locale du diesel.

## Gaz réfrigérants

Les émissions liées aux gaz réfrigérants dans le réseau, les centres de données et les immeubles de bureaux ont baissé de 5 % l'an dernier, passant de 4.816 à 4.570 tonnes de HFC, grâce à l'introduction en cours du refroidissement à l'air libre, la consolidation des immeubles de bureaux et le

démantèlement de bâtiments techniques.

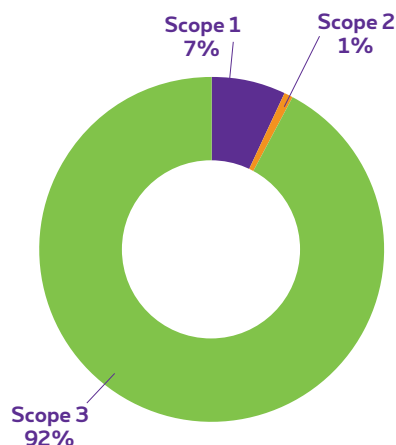
La méthode de mesure repose sur une large estimation d'un pourcentage de fuites par installation. Le but consiste toutefois à revoir notre méthodologie à l'avenir.

## Émissions de carbone du scope 3

Le calcul et le reporting de l'ensemble des émissions du scope 3 illustrent l'impact indirect de la chaîne de valeur et des produits et services délivrés. Le calcul du scope 3 est

important, car les émissions indirectes peuvent représenter une grande part de l'empreinte écologique totale d'une entreprise.

### Empreinte carbone totale de Proximus



Chacune des 15 catégories du scope 3 a été analysée et calculée essentiellement pour les activités menées en Belgique. Certaines catégories ne sont pas d'application chez Proximus.

Catégorie du scope 3 selon la terminologie GHG	Explication	Volume en 2017 (tonnes de CO <sub>2</sub> /an)	Évolution par rapport à 2016	Explication de l'évolution par rapport à 2016
<b>1. Achat de biens et services</b>	Émissions liées à l'extraction des matières premières, au transport et à la production de biens et services achetés	330.879	+5%	Migration structurelle de l'entreprise vers le réseau du futur (basé sur l'IP, fibre optique)
<b>2. Biens d'équipement (y compris investissements cat. 15)</b>	Émissions liées à l'acquisition d'investissements	103.100	+6%	Migration structurelle de l'entreprise vers le réseau du futur (basé sur l'IP, fibre optique)
<b>3. Activités liées aux combustibles et à l'énergie</b>	Émissions liées à l'extraction, à la production et au transport de combustibles directs et d'électricité achetés par le Groupe Proximus, et non rapportées dans les scopes 1 et 2. Les pertes de réseau sont notamment comptabilisées ici.	10.800	+2%	Conforme à l'évolution de la consommation dans les scopes 1 et 2. Ajout de l'empreinte écologique du travail à domicile pour la période 2014-2017, avec une forte augmentation en 2017 (+62 %)
<b>4. Transport et distribution (upstream)</b>	Transport des sous-traitants pour les activités de réseau	4.193	-37%	Évolution verte du parc automobile
<b>5. Déchets générés (y compris traitement des produits cat. 12)</b>	Traitement des flux de déchets	886	-8%	Baisse de 19 % du poids total de déchets
<b>6. Voyages d'affaires</b>	Émissions des avions et trains lors de voyages d'affaires	1.425	-14%	Utilisation de données directes de l'agence de voyages et des sociétés de transport.
<b>7. Déplacements domicile-lieu de travail</b>	Émissions des trajets domicile-lieu de travail des collaborateurs (train, bus, tram, métro, voitures personnelles). Les voitures de société sont comptabilisées dans le scope 1.	3.864	-12%	Diminution des effectifs, hausse de 62 % du nombre de jours de travail à domicile, hausse de la part des transports en commun. Utilisation de 151 vélos dans le cadre du "bike leasing"
<b>11. Utilisation de produits vendus</b>	Consommation énergétique des appareils Proximus chez les clients (modems, décodeurs TV et téléphones mobiles)	79.989	-5%	Remplacement de produits obsolètes par des appareils moins énergivores. Remarque : mise à jour des facteurs d'émission IEA 2015-2017 avec une hausse de 6,5 % par rapport à 2014
<b>TOTAL SCOPE 3</b>		<b>535.136</b>	<b>+3%</b>	

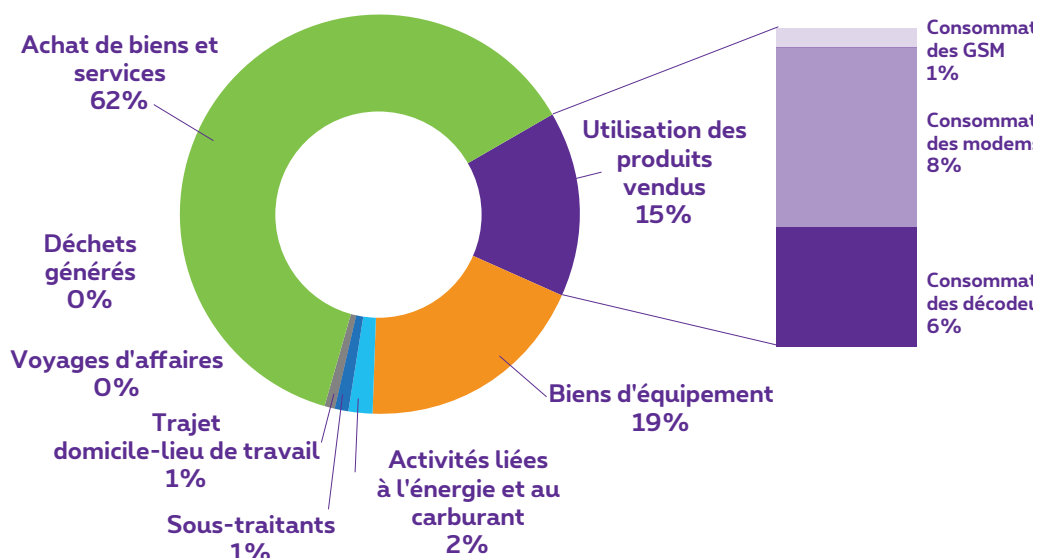
## Resultats Proximus

Par rapport à 2014, les émissions du scope 3 ont augmenté de 3 %. Cette situation s'explique principalement par les coûts d'investissement temporaires et par les achats de biens et services nécessaires en vue de la migration vers le réseau du futur.

Trois catégories représentent plus de 90 % de l'empreinte écologique du scope 3 :

- l'utilisation des appareils Proximus chez les clients
- les biens et services achetés
- les biens d'équipement acquis en 2017

### Scope 3 aperçu détaillé



## Déchets

Les activités de Proximus en Belgique ont généré 11.820 tonnes de déchets, dont 15 % de déchets résiduels qui ont été convertis en électricité et en énergie calorifique dans des installations de traitement des déchets.

Les 85 % de déchets restants ont été recyclés, réutilisés ou transformés. Ils se composaient à 45 % de pierrailles et de sable provenant de nos activités liées au réseau, à 29 % de verre, plastique, métal, papier, bois, batteries, cartouches et

autres et à 11 % de déchets électroniques.

Depuis plusieurs années, le projet MIDAS a pour but de recycler le plus grand nombre de matières premières coûteuses provenant des installations de réseau. Ainsi, au cours des 2 dernières années, pas moins de 1.600 tonnes de câbles de cuivre et 3.100 tonnes de matériel électronique ont été récupérées d'anciens centraux ou dans le sous-sol.

## Consommation de papier

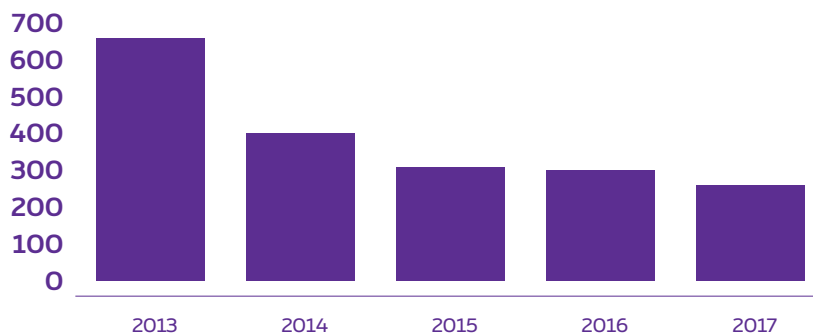
Grâce à nos efforts en vue d'une utilisation responsable du papier, nous avons réduit notre consommation de 13 % par rapport à 2016 et de 60 % par rapport à 2013.

Tous les documents papier sont concernés : factures, dépliants publicitaires, impressions administratives et maga-

zines de communication.

Les principales économies réalisées l'an dernier concernaient la facturation (22 %), les dépliants publicitaires (8 %) et les impressions dans les bureaux (10 %).

## Consommation de papier – Nombre de pages A4 (million)



## Système de gestion environnementale

Le système de gestion environnementale de Proximus comporte différents éléments. Plusieurs parties prenantes sont impliquées et le système comprend divers outils et ressources.

### Parties

- Le département Corporate Social Responsibility (CSR), avec une attention toute particulière pour l'environnement et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.
- Le Département Corporate Prevention & Protection, y compris le service en charge de l'environnement.
- Le département d'Audit Interne, faisant rapport au Conseil d'Administration et réalisant des audits sur tous les aspects environnementaux à la demande du service en charge de l'environnement, du département CSR, du Conseil d'Administration ou du Comité exécutif.
- Des organisations externes indépendantes, accréditées par l'État et qui soumettent notre politique de gestion des déchets et nos procédures (emballages, DEEE, batteries) à des audits.

### Outils et ressources

- Procédures, directives, plans et campagnes liés à des questions environnementales
  - Campagnes et enquêtes de mobilité et sessions d'in-

formation destinées à promouvoir les transports en commun et l'usage du vélo auprès du personnel

- Nouveau plan de prévention des déchets d'emballage 2016 – 2019 pour la CIE
- Campagne de sensibilisation en matière de collecte des piles usagées en collaboration avec BEBAT
- Plan anti-pollution en cas de grave pollution de l'air en région bruxelloise
- Politique environnementale
- Visites de terrain liées à des questions environnementales, comme les produits dangereux, les déchets et le contrôle des permis
- Rapport RSE annuel
- Canaux de communication : intranet, news, toolboxes, reporting interne au Comité exécutif
- Système de gestion intégré et certifications ISO9001
- Clauses environnementales dans les procédures d'achat en ce qui concerne la réduction des déchets, par exemple le recyclage, les projets écologiques et le cycle de vie
- Études de bruit et mesures de contrôle, afin de respecter les normes acoustiques strictes et de limiter les nuisances à l'égard du voisinage
- Analyse des sols pour les sites à risque
- Module e-learning sur l'impact sanitaire de la téléphonie mobile et sans fil pour le personnel

## Domaine d'action 2 : aider nos clients à réduire leur empreinte écologique

### Durabilité de nos appareils

Proximus s'est engagée à respecter le Code de conduite européen relatif à l'efficacité énergétique des équipements large bande et de télévision digitale, ainsi que l'accord sectoriel européen volontaire en vue de réduire la consommation des décodeurs TV.

Conçus avec un plus grand souci de durabilité, nos derniers modèles sont dépourvus de disque dur et sont plus légers et plus économiques.

Nos décodeurs répondent largement à tous les critères.

Nous maintenons un sain équilibre entre la garantie d'une durée de vie prolongée des appareils existants et le déploiement de nouveaux appareils basse consommation

chez nos clients. Nous sommes en bonne voie pour réduire de moitié la consommation électrique moyenne de l'ensemble du parc de décodeurs TV chez nos clients sur une période de 5 ans.

En 2017, ces efforts ont contribué à réduire de 6 % la consommation moyenne par rapport à l'année précédente et de 33 % sur les 3 dernières années.

Nous disposons depuis un certain temps des appareils les moins énergivores du marché en Belgique.

Le déploiement en cours du nouveau modem b-box3, plus économique, chez nos clients a contribué, l'an dernier, à réduire la consommation moyenne du parc de modems de 10 % par rapport à l'année précédente.

De plus, tous nos décodeurs et modems sont réparables et recyclables.

Au centre de distribution de Proximus de Courcelles, pas moins de 1 million de décodeurs TV et modems ont été réparés ou remis à neuf au cours des 3 dernières années.

### Facturation électronique

Proximus s'engage en faveur d'une utilisation responsable du papier et offre à ses clients, depuis plus de dix ans, la possibilité d'opter pour des factures électroniques. La gestion des factures via le site internet MyProximus est très

simple et fiable.

Proximus encourage également ses clients à n'imprimer leurs factures électroniques qu'en cas d'absolue nécessité.

## Domaine d'action 3 : responsabiliser et sensibiliser nos parties prenantes, et rehausser les normes relatives au changement climatique et à l'environnement.

### Économie circulaire

Proximus a signé le Green Deal Achats Circulaires de Vlaanderen Circulair. Cette initiative a pour ambition de réaliser 100 projets d'achats circulaires et de développer, partager et diffuser des connaissances en matière d'achats circulaires entre tous les participants. Dans ce cadre, Proximus présentera elle-même deux projets.

#### GoodPlanet Belgium et Proximus poursuivent avec succès la collecte de téléphones mobiles

Prisés par toutes les générations, les GSM et smartphones

ont une empreinte écologique considérable.

C'est ce constat qui a incité Proximus à collaborer avec GoodPlanet Belgium et Recupel, en vue d'organiser dans toutes les écoles belges une grande opération de collecte, assortie d'une campagne de sensibilisation sur le cycle de vie et l'importance du recyclage des téléphones mobiles.

En récompense, Proximus offre aux écoles participantes des tablettes et des ordinateurs fixes ou portables recyclés et remis à neuf.

[www.goodplanet.be/gsm](http://www.goodplanet.be/gsm)

### Bilan à ce stade : 135.000 GSM collectés !

	2017	Total des actions 2013-2017
Nombre d'appareils collectés	14.000	135.000
Nombre d'écoles participantes	135	1065
Nombre d'élèves sensibilisés	35.000	274.000
Nombre d'ordinateurs portables ou fixes et de tablettes offerts par Proximus	250	2.370

## Des produits et services innovants et durables pour les entreprises

Proximus continuera en outre, au travers de ses produits et services, à aider d'autres secteurs à réduire leur empreinte écologique.

Proximus propose des dizaines solutions qui peuvent réduire les émissions de gaz à effet de serre : visioconférence, cloud computing, produits et services permettant le travail à domicile, dont nos clients sont de plus en plus friands.

Quelques nouveaux produits :

- La solution Call Connect avec, en option, une licence mobile permettant de répondre sur smartphone aux appels destinés à un numéro professionnel fixe, améliore la mobilité des employés et réduit les déplacements.

Un bel exemple également de dématérialisation: pas besoin de matériel, en particulier de PABX, et par conséquent pas de transport ni déplacement de techniciens. Et moins d'énergie consommée chez le client.

- MySense, un capteur IdO à longue durée de vie pour diverses applications dans le monde de l'Internet des Objets.

Le site web de Proximus propose un aperçu pour nos clients, avec notamment un simulateur indiquant les économies de temps, d'argent et d'émissions de CO<sub>2</sub> susceptibles d'être réalisées grâce aux réunions en ligne.

## Impliquer nos collaborateurs

Le code de conduite du personnel accorde une place particulière à l'environnement et au climat.

Notre environnement fait face à des menaces pour le climat, nos ressources et notre qualité de vie. En tant qu'entreprise citoyenne, Proximus s'engage à mener ses activités en tenant compte de son impact environnemental. Nous nous engageons à lutter contre le changement climatique en réduisant nos émissions de carbone, en promouvant un éventail de plus en plus large de solutions écologiquement durables pour nos clients, en privilégiant en permanence la piste du recyclage et en encourageant en permanence notre personnel, nos fournisseurs et nos parties prenantes

à respecter des pratiques commerciales durables. Nous adhérons et continuerons à adhérer à des normes pertinentes, reconnues à l'échelle locale et au niveau international, et nous soutenons le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Nous attendons de nos employés qu'ils contribuent à réduire au maximum l'utilisation de ressources limitées, qu'il s'agisse d'énergie, d'eau ou de matières premières, et de réduire au maximum les émissions nocives pour l'environnement, comme les déchets, le CO<sub>2</sub> et toutes autres émissions affectant l'atmosphère et l'eau.

## Ondes électromagnétiques et santé

Nous reconnaissons notre responsabilité relative à l'exposition de la population aux ondes électromagnétiques. Nous sommes conscients que certaines personnes peuvent avoir des craintes à ce sujet. Par conséquent, nous nous engageons :

- à respecter les législations en vigueur tant pour les ré-

seaux que pour les appareils

- à suivre les évolutions de la recherche scientifique
- à informer sur le sujet sans prendre position sur le plan scientifique

### Normes en vigueur

Au niveau des réseaux, la Belgique applique depuis 2001 des normes d'exposition plus strictes que les recommandations internationales.

Les normes régionales en vigueur sont les suivantes :

- En Région bruxelloise : norme cumulative de 6 V/m, pour une fréquence de référence de 900 MHz. Cette norme est 50 fois plus sévère que les recommandations internationales de l'ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection).
- En Région flamande : norme cumulative de 20,6 V/m pour une fréquence de référence de 900 MHz. Cette norme est 4 fois plus stricte que les recommandations

internationales. Une norme complémentaire de 3 V/m par antenne, pour une fréquence de référence de 900 MHz, dans les lieux de séjour est d'application pour les réseaux de téléphonie mobile.

- En Région wallonne : norme de 3 V/m par antenne dans les lieux de séjour.

Toutes nos antennes-relais disposent d'un permis d'environnement attestant qu'elles sont conformes à ces réglementations. Des dérogations sont néanmoins d'application pour les antennes de très faible puissance. Les autorités procèdent à des mesures de contrôle régulières du niveau d'exposition aux ondes électromagnétiques.

La population a également la possibilité de demander des mesures de contrôle en contactant les services régionaux en charge de l'environnement.

Au niveau des appareils sans fil (téléphones, smartphones,

tablettes,...), une norme européenne impose que leur DAS (débit d'absorption spécifique) soit inférieur à 2 W/kg. Les autorités fédérales imposent l'affichage du DAS de chaque appareil dans l'ensemble des canaux de vente depuis 2014. Proximus avait anticipé cette obligation depuis 2008.

### Recherche scientifique

Nous suivons les publications de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Jusqu'à présent, l'OMS déclare :

« Toutes les révisions scientifiques conduites jusqu'à présent ont montré que les expositions à des niveaux inférieurs aux limites recommandées par l'ICNIRP fixées en 1998 et couvrant la gamme complète des fréquences entre 0 et

300 GHz ne génèrent pas d'effet néfaste sur la santé. Cependant, il subsiste des lacunes dans les connaissances qui doivent être comblées avant de pouvoir réaliser une meilleure évaluation du risque sanitaire. »

Une nouvelle évaluation de l'OMS était attendue dans le courant de l'année 2017 mais n'a pas encore été publiée.

### Communication

En 2016, tous nos collaborateurs ont suivi un e-learning que nous avons développé et intitulé « solutions sans fil : quelques conseils malins ». Le message-clé étant : « smart use = smart distance » ou « utilisation intelligente = distance Intelligente ». Ce message a une double signification et a pour but d'aider les utilisateurs à réduire leur exposition aux ondes radio :

- Maintenir une distance entre le téléphone mobile et son corps, en utilisant une oreillette ou le haut-parleur. Tous

les téléphones mobiles que nous vendons sont d'ailleurs équipés d'une oreillette.

- Utiliser son appareil mobile dans des bonnes conditions de réception. Plus on est proche d'une antenne-relais ou d'un point d'accès, moins l'appareil mobile doit émettre de signaux pour rester connecté au réseau.

Cette communication sert également de base aux informations qui sont disponibles sur notre site internet.

# Développer une chaîne d'approvisionnement responsable

Chaque année, Proximus collabore avec quelque 4.000 fournisseurs de produits et services, principalement dans le domaine technologique et ICT. Nous mettons tout en œuvre afin d'améliorer, avec eux, les normes RSE, tout au long de notre chaîne d'approvisionnement. En rehaussant le niveau de leurs prestations en matière de responsabilité sociétale, en améliorant la gestion de leur propre chaîne d'approvisionnement et en renforçant notre efficacité.

Les fournisseurs sont essentiels à nos activités de fourni-

ture de produits et services. Toutefois, en raison des liens étroits qui nous unissent, leur réputation peut avoir un impact sur la nôtre. Nous entendons traiter nos fournisseurs de manière honnête et équitable et établir une relation de confiance avec les fournisseurs existants et potentiels. De plus, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils souscrivent à nos principes sociaux, éthiques et environnementaux. Nous ne collaborons pas avec des partenaires qui ne respectent pas les mêmes normes que nous.

## Rôle et mission de Procurement

Le rôle du département Procurement au sein du Groupe Proximus est d'offrir un avantage concurrentiel aux Business Units en assurant un service fonctionnel de qualité. Il doit dans cette optique optimiser la création de valeur, gérer les risques et garantir la meilleure valeur globale d'acquisition tout en respectant les délais de commercialisation requis et en se conformant parfaitement aux lignes directrices et normes de Proximus.

La mission de Procurement, sa raison d'être, est d'exceller dans les achats stratégiques et maximiser la valeur ajoutée de ces derniers.

Cette mission revêt une importance stratégique pour le succès du Groupe Proximus et implique dès lors les responsabilités suivantes :

- optimiser et rationaliser les dépenses auprès de tiers
- apporter une valeur ajoutée aux programmes transversaux et au business
- garantir la conformité dans les relations avec les fournisseurs

En ce qui concerne nos fournisseurs, nous intégrons les normes RSE en matière de travail, d'éthique, de sécurité et d'environnement dans les processus d'achat. Il ne s'agit pas uniquement d'améliorer notre image de marque, mais surtout de participer à un changement positif au sein des communautés dans lesquelles nos fournisseurs sont actifs. Ces normes RSE sont reprises comme critères de sélection dans le choix d'un fournisseur et dans tous les contrats, via la clause RSE ayant notamment trait au travail des enfants, au travail forcé, aux règles de sécurité et de santé et à la protection de l'environnement.

Il existe des documents RFx standard pour l'achat d'équipements IT et terminaux qui comportent des critères pertinents en termes de durabilité, notamment une clause interdisant l'utilisation de minéraux de conflit.

L'an dernier, Proximus a également signé le Green Deal Achats Circulaires.

Sur la base de leur comportement d'achat et de leur importance stratégique, des fournisseurs sont sélectionnés pour participer à une évaluation ou un audit RSE. Cet audit peut comprendre un audit sur site, chez le fournisseur ou ses sous-traitants, principalement en Chine ou en Inde.

Les fournisseurs qui affichent un profil de risque spécifique ou une valeur contractuelle élevée sont évalués en fonction de leur performance RSE via la plateforme EcoVadis : <http://www.ecovadis.com/>

EcoVadis propose une plateforme collaborative, qui a pour objectif d'évaluer les performances sociales et environnementales des entreprises, partout dans le monde. Les principaux paramètres évalués en matière d'environnement pendant le processus de production ou la chaîne d'approvisionnement sont la consommation d'énergie, les émissions de carbone, la pollution locale, la fin de vie des produits et la sécurité et la santé des clients.

En 2017, des scorecards concernant la RSE des fournisseurs ont été établies pour 40 % du montant total des achats. De ces 121 fournisseurs, 82 % ont atteint un score positif en ce qui concerne les risques environnementaux et 85 % en ce qui concerne les conditions de travail et les droits de l'homme.

En tant que fournisseur, Proximus atteint elle-même un score élevé depuis plusieurs années et dispose d'un label Gold depuis 2016, avec un score de 71 %.

Proximus est membre, avec 15 autres opérateurs télécoms, de la Joint Audit Cooperation (JAC). <http://jac-initiative.com/>

En 2017, 89 audits d'entreprise ont été effectués à travers le monde en collaboration avec la JAC et ont donné lieu à chaque fois à un plan d'amélioration. Ces audits ont pour but de contrôler, d'évaluer et de développer les normes RSE des sites de production des grandes multinationales ICT. Proximus a réalisé 9 audits. L'un de ces fournisseurs a reçu le « JAC award » vu son score d'audit parfait après l'exécution de son plan d'amélioration. Il s'agit de Wealth Center Fiber Optic Communication LTD, un fournisseur de Commscope.

Sur la base des 121 scorecards concernant la RSE des fournisseurs et des 89 audits menés en 2017, 18 fournisseurs seront à nouveau évalués et 1 fournisseur fera l'objet d'un nouvel audit en 2018.

Le processus de sélection et de qualification RSE est détaillé sur notre portail fournisseurs.



# Droits de l'homme

Les personnes ont le droit d'être traité avec respect, empathie et dignité. Les pratiques professionnelles de Proximus ne seront durables que si nous respectons les droits fondamentaux de l'homme, avec et entre les parties prenantes, et si nous valorisons la diversité et les différences culturelles et autres. Le Code de conduite, les valeurs et les attitudes de Proximus sont inspirés par des principes fondamentaux tels que la Déclaration universelle des droits de l'homme,

la Convention européenne des droits de l'homme et la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant.

Proximus attend de chacun de ses collaborateurs qu'il respecte la dignité personnelle, la vie privée et les droits de toute personne avec laquelle il travaille et qu'il évite d'enfreindre ou de contribuer à enfreindre ou contourner les droits de l'homme.

# Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Pour Proximus, la corruption constitue une menace pour les entreprises et pour la société en général. Outre la concurrence déloyale, elle peut également avoir d'autres conséquences indésirables pour les personnes impliquées, comme le chantage ou l'emprisonnement. Les procédures anticorruption de Proximus ne constituent pas seulement une obligation légale, mais aussi un devoir éthique : il est de notre propre intérêt de nous opposer fermement à la corruption. Proximus est dès lors fermement opposée à toute forme de corruption et applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis de tout comportement contrevenant aux normes éthiques les plus élevées.

Proximus attend de ses collaborateurs qu'ils s'abstiennent dans tous les cas de proposer, donner, solliciter ou accepter des pots-de-vin, quelle qu'en soit la forme. Un pot-de-vin est une tentative exercée en vue d'influencer une décision en offrant une forme d'avantage, de faveur ou d'intéressement indu ou inapproprié. Il est également interdit de recourir à des intermédiaires pour acheminer des paiements susceptibles de faciliter la corruption. Proximus demande à ses collaborateurs de n'accepter aucun cadeau ni aucune rémunération qui risqueraient d'être interprétés comme déplacés et d'être perçus comme une forme de corruption.

Pour autant qu'elle puisse le déterminer, Proximus veille à n'avoir pour interlocuteurs d'affaires que des partenaires impliqués dans des activités commerciales licites et dont les sources de financement sont licites elles aussi. Elle prend par ailleurs toutes les mesures raisonnables pour détecter et, si possible, prévenir toute forme de paiement illégal et

empêcher que ses transactions financières soient utilisées à des fins de blanchiment d'argent.

Les règles relatives aux droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et les pots-de-vin sont reprises dans le Code de conduite de Proximus et s'appliquent à tout le monde : membres du Conseil d'Administration, managers et tous les membres du personnel. La performance constitue une attente, mais l'intégrité une nécessité. Pour Proximus, aucune forme de compromis n'est acceptable en matière d'intégrité dans l'exercice de nos activités.

Le Code et ses règles et directives reposent sur les valeurs de Proximus. Quiconque travaille pour Proximus est tenu de promouvoir et de préserver une culture d'entreprise saine, créatrice de valeur pour nos clients, nos investisseurs, notre personnel et toutes les autres parties prenantes.

Si le Code de conduite ne peut être imposé directement aux partenaires commerciaux de l'entreprise, Proximus s'engage fermement à collaborer exclusivement avec des partenaires souscrivant à des normes éthiques appropriées. Nous ne collaborerons pas avec des partenaires, fournisseurs ou sous-traitants qui n'adhèrent pas à des directives similaires aux nôtres.

Le Code n'a pas pour seule ambition de définir des normes, mais aussi de vous aider à y adhérer. Proximus compte sur une collaboration pleine et entière dans la mise en œuvre, la supervision, l'évaluation et la préservation d'un climat éthique conforme aux exigences du Code.

# Chiffres clés – Proximus Groupe

	Voetnoot	2015	2016	2017	GRI indicator		
Informations générales	Revenus totaux (en millions EUR)	6.012	5.873	5.802	201-1		
	Bénéfices nets (en millions EUR)	482	523	522	201-1		
	Nombre total d'employés - équivalents temps plein	14.090	13.633	12.892	102-8		
	Nombre total d'employés - effectifs moyens	14.040	13.781	13.179	102-8		
Education	Pourcentage de la population belge (16-74 ans) n'ayant jamais utilisé internet	12,6%	11,2%	9,8%			
	Nombre de demandeurs d'emploi soutenus par nos initiatives en Belgique	329	447	327	✓		
	Nombre d'enfants formés par nos collaborateurs sur la sécurité sur internet et les appareils mobiles	4	13.449	11.816	11.330	✓	
Communautés	Investissement (financier, en nature, temps) (en millions EUR)	1,6	1,6	2,1			
	Montant de financement en % du bénéfice avant impôt	0,3%	0,3%	0,4%			
Environnement	Indice d'efficacité énergétique (consommation d'énergie par rapport au revenus totaux)	0,343	0,340	0,399	✓	302-3	
	Indice d'efficacité énergétique (consommation d'énergie par rapport au nombre de ETP)	0,147	0,146	0,147		302-3	
	Électricité (térajoules)	1.443	1.402	1.392	✓	302-1	
	Pourcentage d'électricité renouvelable - Belgique/Groupe	100%/98%	100%/98%	100%/98%			
	Chauffage (térajoules)	182	164	164	✓	302-1	
	Carburant véhicules (térajoules)	441	431	410	✓	302-1	
	Evolution des émissions de CO <sub>2</sub> scope 1 et 2 (par rapport à 2015)	-6%	-4%	-4%		305-5	
	Evolution des émissions de CO <sub>2</sub> scope 1 et 2 (par rapport à l'objectif de -30% en 2015-2025)		-4%	-8%		305-5	
	Evolution des émissions de CO <sub>2</sub> scope 1 et 2 (par rapport à 2007)	7	-70%	-71%	-72%	305-5	
	Émissions de CO <sub>2</sub> scope 1 et 2 (en ktonnes)	50	48	46	✓		
	Émissions de CO <sub>2</sub> scope 1 - chauffage, carburant du parc automobile et gaz réfrigérants (en ktonnes)	47	45	44	✓	305-1	
	Émissions de CO <sub>2</sub> scope 2 - électricité - méthode basée sur le marché (en ktonnes)	3	3	3	✓	305-2	
	Émissions de CO <sub>2</sub> e compensées par des crédits carbone (scope 1 et 2 et voyages d'affaires) (en ktonnes)	0	50	48			
	Émissions de CO <sub>2</sub> scope 3 (en ktonnes) - 8 catégories pertinentes	3	520	522	535	✓	
	Evolution des émissions de CO <sub>2</sub> scope 3 (par rapport au Science Based Target baseline 2014)	1%	1%	3%		305-3	
	Scope 3 - catégorie 1 - achat de biens et services (en ktonnes) - Belgique	3	317	317	331	✓	305-3
	Scope 3 - catégorie 2 - immobilisations (en ktonnes) - Belgique	90	97	103	✓	305-3	
	Scope 3 - catégorie 3 - énergie (hors scope 1 et 2) (en ktonnes) - Groupe	2	11	11	11	✓	305-3
	Scope 3 - catégorie 4 - transport et distribution (en ktonnes) - Belgique	7	7	4	✓	305-3	
	Scope 3 - catégorie 5 - déchets (en ktonnes) - Belgique	1	1	1	✓	305-3	
	Scope 3 - catégorie 6 - voyages d'affaires (en ktonnes) - Belgique	2	2	1	✓	305-3	
Scope 3 - catégorie 7 - déplacements domicile-travail (en ktonnes) - Belgique	5	4	4	✓	305-3		

	Scope 3 - catégorie 11 - utilisation des produits vendus (en ktonnes) - Belgique	3	88	84	80	✓	305-3
	Déchets (en ktonnes) - Belgique		14,9	14,5	11,8	✓	306-2
	Pourcentage de déchets dangereux - Belgique		2,8%	2,8%	4,3%	✓	306-2
	Pourcentage de déchets réutilisés/recyclés - Belgique		85%	88%	85%	✓	306-2
	Déchets non dangereux - réutilisés/recyclés (en ktonnes) - Belgique		12,3	12,3	9,6	✓	306-2
	Déchets non dangereux - récupération énergétique (en ktonnes) - Belgique		2,2	1,8	1,7	✓	306-2
	Déchets dangereux - récupérés/recyclés (en ktonnes) - Belgique		0,4	0,4	0,5	✓	306-2
	GSM collectés pour réutilisation et recyclage - Groupe	1,3	100.097	27.141	18.493		306-2
	Eau ('000L) - Belgique	3	144.828	123.530	124.611		303-1
	Ondes électromagnétiques - nombre de cas de non-conformité à la réglementation				2		416-2
Développer une chaîne d'approvisionnement responsable	% du montant total d'achats pour lequel des fiches d'évaluation RSE des fournisseurs ont été réalisées - Proximus SA		39%	43%	40%		
	Nombre d'audits sur site réalisés en collaboration avec le JAC		61	69	89		
Promouvoir une culture de travail positive	Engagement des collaborateurs vis-à-vis de l'employeur Proximus		77%	76%	76%		
	Pourcentage de collaborateurs ayant suivi au moins 1 formation		93%	92%	92%		
	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur		22	21	19		404-1
	Pourcentage de collaborateurs ayant signé le Code de Conduite			100%	100%		
	Pourcentage de femmes par rapport à l'effectif total		30%	31%	31%		102-8
	Pourcentage de femmes occupant un poste de top management		22%	22%	21%		102-8
	Pourcentage de collaborateurs de plus de 50 ans		39%	38%	30%		102-8
	Taux d'accidents du travail (indice)	5	7,5	7,1	6,4		403-2
	Taux d'absentéisme pour maladie (y compris maladies de longue durée)		6,8%	7,1%	7,0%		403-2
	Taux de départs volontaires (décision du collaborateur)		0,61%	1,62%	2,00%		401-1
	Taux de départs involontaires (décision de l'employeur)		1,36%	0,60%	0,73%		401-1
	Mobilité de carrière interne		170	842	1,274		401-1
	Recrutements externes		254	561	596		401-1

✓ Deloitte a fourni une assurance limitée sur ces indicateurs pour l'année 2017

1. Chiffres de Proximus, Tango et de l'action de recyclage de téléphones mobiles dans les écoles en collaboration avec Goodplanet Belgium.
2. Révision des chiffres de 2015/2016 due à l'ajout de l'empreinte carbone du homeworking
3. Retraitement des chiffres de 2015/2016 car meilleure qualité des données et/ou des facteurs d'émission
4. Sur base des chiffres fournis par les écoles - la présence effective des enfants n'a pas été vérifiée
5. Tous les chiffres se rapportent à Proximus (representant plus de 90% de nos effectifs).
6. Source : European Commission, Digital Scoreboard
7. Activités internationales: extrapolation pour la période 2007-2009 sur base des données de 2010 (première année de mesures)

# Annexe A : méthodologie « Climat et environnement »

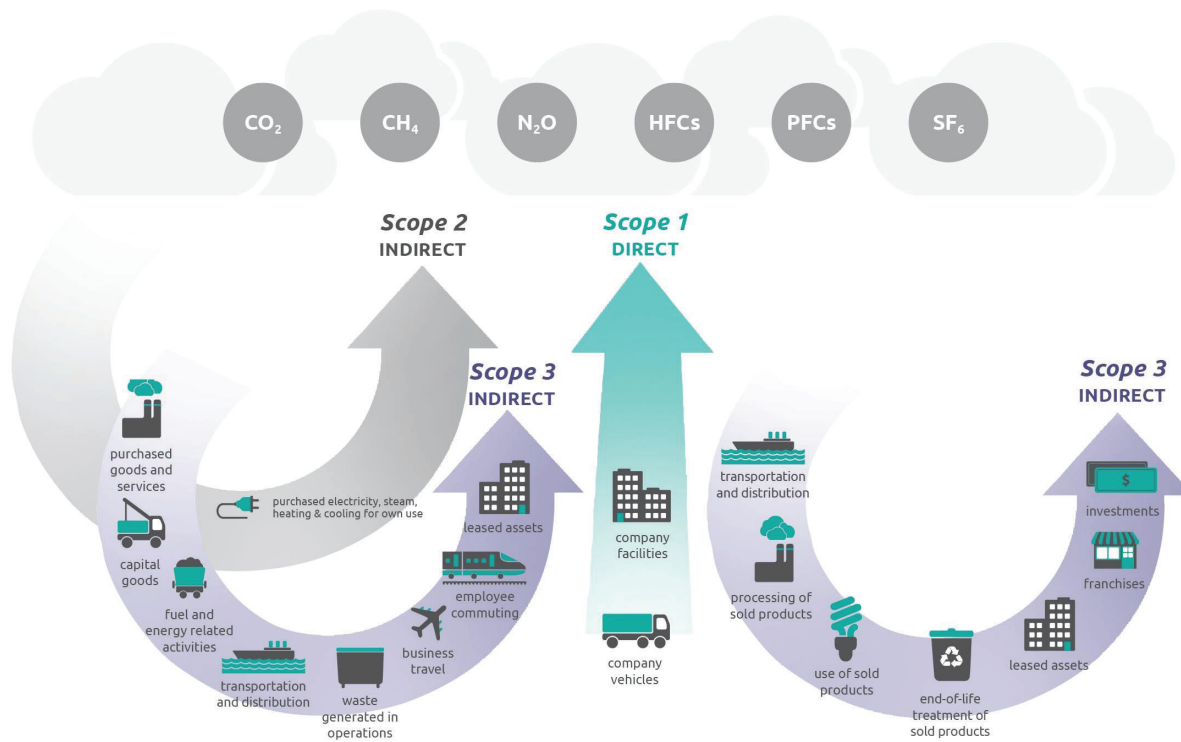
## Émissions de carbone des scopes 1 et 2

Les émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe sont calculées conformément aux directives

et le World Business Council for Sustainable Development, une organisation de référence en matière de définition des normes internationales de calcul des émissions.

du Protocole GHG (Greenhouse Gas), un partenariat entre le World Resources Institute

Figure [1.1] Overview of GHG Protocol scopes and emissions across the value chain



Nous mesurons toutes les activités auxquelles s'applique un contrôle opérationnel. Il ne s'agit pas seulement des émissions en Belgique : depuis 2010, nous calculons également les émissions de CO<sub>2</sub> des filiales du Groupe Proximus à l'étranger. La consommation de ces dernières représente 7 % de la consommation totale d'énergie du Groupe. Nos filiales internationales sont BICS (à l'échelle mondiale), Telindus Luxembourg, Telindus Pays-Bas et Tango (Luxembourg). La consommation de ces filiales a été extrapolée à la période 2007-2009 pour conserver une base de référence correcte.

Proximus a vendu ses filiales Telindus Espagne en 2011 et Telindus France et Telindus UK en 2014. Les chiffres les concernant ont dès lors été retirés des chiffres du Groupe.

Par souci de cohérence par rapport au chiffre d'affaires et aux ETP, la consommation de ces filiales est encore prise en compte uniquement pour le calcul du ratio d'intensité énergétique par rapport au chiffre d'affaires et aux ETP. Les acquisitions de Be-Mobile en 2016 et de TeleSign, Davin-si Labs et Unbrace en 2017 ne sont pas reprises dans les chiffres.

La consommation de CO<sub>2</sub> décrit un chiffre d'émissions de CO<sub>2</sub> équivalant à l'ensemble des gaz à effet de serre, soit CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC et SF<sub>6</sub>. En ce qui concerne Proximus, le CO<sub>2</sub> et les HFC prédominent, mais le CH<sub>4</sub> et le N<sub>2</sub>O sont également pris en compte dans le calcul.

## Émissions de carbone du scope 3

Proximus rapporte tous les chiffres pertinents concernant le scope 3 selon la norme Corporate Value Chain (Scope 3) du protocole GHG (<http://www.ghgprotocol.org/>) et selon le Bilan Carbone.

Le scope 3 couvre les émissions GHG «upstream» et «downstream» générées indirectement par Proximus. Les émissions «upstream» sont celles générées, par exemple, par la production de biens achetés et celles générées lors de

leur transport chez Proximus. Les émissions «downstream» sont celles liées, par exemple, à la consommation des appareils de Proximus (modems, décodeurs TV) chez nos clients.

Comme il s'agit ici d'émissions indirectes, l'impact potentiel de Proximus sur leur réduction éventuelle est plus ou moins grand selon les cas, et le choix des fournisseurs et des solutions joue un rôle important.

Scope CO <sub>2</sub> (protocole GHG)	Activité	Impact potentiel de Proximus	Portée/ % par rapport au total du Groupe	Neutralité climatique/énergie renouvelable	Scope organisationnel	PLE	Source facteurs d'émission	Audit externe "assurance le-vel"
<b>Scope 1 – Émissions directes</b>	Carburant du parc automobile	Élevé	Groupe Proximus/100 %	100 % crédits carbone - Gold Standard	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	Base Carbone + Bilan Carbone adaptés avec l'ajout progressif de biocarburant BE	Limité
<b>Scope 1 – Émissions directes</b>	Chauffage de bâtiments/ installations	Élevé	Groupe Proximus/100 %	100 % crédits carbone - Gold Standard	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	Gaz : protocole GHG Mazout : Base Carbone + Bilan Carbone	Limité
<b>Scope 1 – Émissions directes</b>	Refroidissement de bâtiments/ installations	Élevé	Groupe Proximus/100 %	100 % crédits carbone - Gold Standard	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Limité
<b>Scope 2 – Émissions indirectes</b>	Émissions liées à la production de l'électricité qui est achetée par l'entreprise	Élevé	Groupe Proximus/100 %	Sources d'énergie renouvelables : 98 % Compensation par des crédits carbone – Gold Standard : 2 %	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	IEA (CO <sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion - HIGHLIGHTS)-2013	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 1</b>	Extraction des matières premières, transport et production de biens et services achetés	Faible	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	> basé sur la LCA (produits de clients) > Bilan Carbone (alimentation) > Modèle EEIO (autres dépenses d'achat)	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 2</b>	Acquisition d'investissements	Faible	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	Approche du modèle EEIO	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 3</b>	Extraction, production et transport de combustibles directs et d'électricité achetés par le Groupe Proximus, et non rapportées dans les scopes 1 et 2. Les pertes de réseau sont notamment comptabilisées ici.	Élevé	Groupe Proximus/100 %	Aucun	Contrôle opérationnel	AR5 IPCC	Bilan Carbone	Limité

<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 4</b>	Transport des sous-traitants pour les activités de réseau	Faible	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Contrôle opérationnel	Bilan carbone > Modèle EEIO (les autres sous-traitants relèvent de la cat. 1)	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 5</b>	Traitement des flux de déchets	Moyen	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Contrôle opérationnel	Bilan Carbone	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 6</b>	Avions et trains lors de voyages d'affaires	Faible	Proximus en Belgique/95 %	Compensation à 100 % par des crédits carbone - Gold Standard	Contrôle opérationnel	Chiffres officiels de l'agence de voyages et des sociétés de transport	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 7</b>	Trajets domicile-lieu de travail des collaborateurs. Les voitures de société sont comptabilisées dans le scope 1.	Élevé	Groupe Proximus/98 %	Aucun	Contrôle opérationnel	Bilan Carbone	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 11</b>	Consommation énergétique des appareils Proximus chez les clients (modems, décodeurs et téléphones mobiles)	Élevé	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Contrôle opérationnel	Bilan Carbone	Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 12</b>	Traitement de produits (en fin de vie) : voir cat. 5	NA	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Aucun		Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 15</b>	Investissements : voir cat. 2	NA	Proximus en Belgique/95 %	Aucun	Aucun		Limité
<b>Scope 3 – Indirect - Cat. 8, 9, 10, 13, 14</b>	Pas d'application	NA	NA	NA	NA	NA NA NA	NA

## Électricité

Calcul basé sur les factures des fournisseurs d'énergie et le système de gestion d'énergie interne GENY (activités belges).

## Économie d'électricité

Calcul basé sur les actions entreprises pendant la période de reporting calculée sur une fenêtre de 12 mois. Étant donné que les projets d'économie ont été exécutés dans le courant de l'année de reporting, les résultats ne se matérialiseront que pendant l'année de reporting en cours et l'année suivante, mais l'ordre de grandeur reste comparable d'année en année.

Les économies liées à l'infrastructure sont calculées sur la base de la consommation d'électricité directe mesurée et d'une consommation indirecte estimée, comme pour le refroidissement, avant et après l'opération d'économie. Dans le cas d'installations multiples, la consommation d'une installation type est multipliée par le nombre total d'installations.

## Transport

Calcul basé sur les factures et le reporting du fournisseur sur la base de la consommation des cartes carburant ou de notes de frais.

### Chauffage

Calcul basé sur les données de facturation du fournisseur.

- gaz : relevé des compteurs
- mazout : remplissage des cuves à mazout

### Calcul des déchets

Les factures mensuelles et attestations des partenaires de traitement des déchets sont compilées dans un rapport annuel, adapté au moyen d'informations complémentaires de ces partenaires :

- 1) Poids moyens des abonnements et poids des collectes de déchets (mesure individuelle)
- 2) Différence entre déchets dangereux et déchets non dangereux
- 3) Mode de traitement tel que compostage, recyclage, transformation, réutilisation ou récupération énergétique des déchets résiduels
- 4) Baisse supplémentaire des déchets résiduels grâce à un tri ultérieur des déchets résiduels par le partenaire de traitement des déchets dans des catégories recyclables comme le bois, le métal ou le papier.

# Annexe B : Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée

**Deloitte.**



## **Proximus SA de droit public**

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le document « Une société digitale durable – 2017 Proximus Groupe Rapport Annuel » de Proximus SA de droit public pour l'exercice clôturé le 31 décembre 2017



## Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le document « Une société digitale durable – 2017 Proximus Groupe Rapport Annuel » de Proximus SA de droit public pour l'exercice clôturé le 31 décembre 2017

A l'attention du conseil d'administration

En notre capacité de commissaire et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur certains indicateurs RSE (les « RSE Données ») mentionnés dans le document « Une société digitale durable – 2017 Proximus Groupe Rapport Annuel » de Proximus SA de droit public (« Proximus ») pour l'exercice clôturé le 31 décembre 2017 (le « Document »). Ces RSE Données ont été établies conformément aux lignes directrices internes de Proximus en matière de reporting RSE. Les RSE Données ont été sélectionnées par la direction de Proximus et se détaillent comme suit:

- Nombre de demandeurs d'emploi soutenus par les initiatives de Proximus en Belgique
- Nombre d'enfants formés par les collaborateurs de Proximus sur la sécurité sur internet et les appareils mobiles en Belgique
- Indice d'efficacité énergétique (consommation d'énergie par rapport aux revenus totaux) – Groupe
- Électricité (térajoules) – Groupe
- Chauffage (térajoules) – Groupe
- Carburant véhicules (térajoules) - Groupe
- Émissions de CO2 scope 1 et 2 (en ktonnes) - Groupe
- Émissions de CO2 scope 1 – chauffage, carburant du parc automobile et gaz réfrigérants (en ktonnes) - Groupe
- Émissions de CO2 scope 2 - électricité (en ktonnes) - Groupe
- Émissions de CO2 scope 3 (en ktonnes) - 8 catégories pertinentes – Belgique
- Émissions de CO2 scope 3 – toutes les catégories rapportées – c.-à-d. catégorie 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 11
- Déchets (en ktonnes) – Belgique
- Pourcentage de déchets dangereux - Belgique
- Pourcentage de déchets réutilisés/recyclés - Belgique
- Déchets non dangereux - réutilisés/recyclés (en ktonnes) - Belgique
- Déchets non dangereux - récupération énergétique (en ktonnes) - Belgique
- Déchets dangereux - récupérés/recyclés (en ktonnes) - Belgique

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces RSE Données, relatives à l'année 2017 et ne couvre que les valeurs incluses dans le reporting défini par Proximus. Le périmètre couvre Proximus SA et ses filiales Telindus-ISIT B.V., Telindus Luxembourg SA, Tango Luxembourg SA et BICS SA (ensemble le « Groupe »). Les procédures d'assurance limitée ont été effectuées sur les RSE Données obtenues et retenues dans le périmètre par Proximus. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules RSE Données et non sur l'ensemble des informations présentées dans le Document.

Deloitte Bedrijfsrevisoren / Reviseurs d'Entreprises  
 Burgerlijke vennootschap onder de vorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid /  
 Société civile sous forme d'une société coopérative à responsabilité limitée  
 Registered Office: Gateway building, Luchthaven Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem  
 VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE 17 2300 0465 6121 - BIC GEBABEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

## **Proximus SA de droit public**

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le document « Une société digitale durable – 2017 Proximus Groupe Rapport Annuel » de Proximus SA de droit public pour l'exercice clôturé le 31 décembre 2017

## **Responsabilité du conseil d'administration**

Les RSE Données et les informations y faisant référence et présentées dans le Document, ainsi que la déclaration que le rapport adhère aux lignes directrices internes en matière de reporting RSE, relèvent de la responsabilité du conseil d'administration de Proximus.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des RSE Données, la fiabilité des informations sous-jacentes ainsi que l'utilisation d'hypothèses et d'estimations raisonnables. En outre, la responsabilité du conseil d'administration comprend également la définition, la mise en place et le suivi de systèmes et procédures appropriés permettant la préparation des RSE Données.

## **Nature et étendue des travaux**

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux d'assurance limitée, un avis indépendant sur les RSE Données. Notre rapport a été préparé conformément aux termes décrits dans notre lettre de mission, dd. le 3 novembre 2017.

Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000 « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information ».

Nos procédures visent à obtenir une assurance limitée sur le fait que les RSE Données ne comportent pas d'anomalies matérielles. Ces procédures sont moins approfondies que les procédures d'une mission d'assurance raisonnable.

Nos principales procédures d'examen ont consisté à :

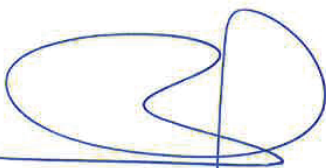
- évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte, le traitement, la classification, la consolidation et la validation des RSE Données et les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des RSE Données présentées dans le Document;
- mener des entretiens avec les personnes responsables;
- inspecter, sur base d'un échantillonnage, des documents internes et externes pour évaluer la fiabilité des RSE Données et mener des tests de cohérence sur la consolidation de ces RSE Données.

## **Conclusion**

Sur base de nos travaux d'assurance limitée, comme décrit dans ce rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies matérielles de nature à remettre en cause le fait que les RSE Données relatives à Proximus, publiées dans le Document, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices internes de Proximus en matière de reporting RSE.

Zaventem, le 2 mars 2018

## **Le commissaire**



**DELOITTE** Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Nico Houthaeye