

Rapport d’impact

proximus Group

Sommaire

Avant-propos du CEO et de la Présidente 3

À propos de nous 5

Notre impact sociétal et notre stratégie 7

Une infrastructure numérique fiable pour tous 8

Construire une société numérique de confiance et souveraine 10

Réduire notre impact environnemental 12

Préparer nos collaborateurs à l'avenir 15

Évaluations, labels et initiatives 17



À propos de ce rapport

Ce Rapport d'Impact complète le Rapport Annuel Intégré de Proximus en offrant une vue d'ensemble accessible de notre impact sociétal et de nos ambitions. Des informations détaillées et les données de performance relatives à 2025 figurent dans la Déclaration de durabilité, établie conformément à la directive sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD).

Sauf indication contraire, ce rapport porte principalement sur les activités de Proximus – Segment domestique.



Avant-propos du CEO et de la Présidente

Dans un monde marqué par l'accélération des évolutions technologiques, les incertitudes géopolitiques et la multiplication des cybermenaces, une connectivité de qualité et la confiance numérique sont devenues essentielles au progrès social et à la résilience économique. Ce sont aussi les domaines dans lesquels Proximus peut apporter la plus grande contribution.

Cette conviction est au cœur d'**Amplify**, notre stratégie pour le marché du Benelux. En investissant dans les infrastructures numériques et les services numériques de confiance dont la société dépend de plus en plus, nous créons les conditions d'une croissance durable.

Notre raison d'être reste notre boussole : **construire avec audace un monde connecté et sécurisé, pour une société plus prospère.** Chaque jour, des millions de clients comptent sur nos réseaux et nos solutions numériques pour se connecter, travailler et innover en toute confiance.

> "L'ADN de Proximus est de fournir l'infrastructure, les solutions et la sécurité, et d'instaurer la confiance dont les entreprises, les clients et la société belge ont réellement besoin."
>
> Stijn Bijnens

Ce rapport détaille comment nous concrétisons notre raison d'être dans quatre domaines prioritaires.

Le premier est la **connectivité**. Construire une infrastructure digitale résiliente et pérenne est notre cœur de métier et constitue l'une de nos principales contributions à la société. En déployant la fibre, en renforçant nos réseaux mobiles et en investissant dans des infrastructures digitales sécurisées, nous soutenons l'inclusion numérique, la croissance économique et l'innovation.

Le deuxième est la **confiance numérique**. La connectivité ne crée de la valeur que si chacun peut s'y fier. En protégeant les réseaux et les données, en renforçant la souveraineté numérique et en aidant nos clients à évoluer en toute sécurité dans le monde numérique, nous voulons être le partenaire de confiance sur lequel les personnes et les organisations peuvent compter.

> "En offrant à nos clients des infrastructures et des services numériques sûrs et résilients, et en donnant à nos collaborateurs les compétences nécessaires pour adopter l'IA, nous contribuons à préparer chacun à l'avenir."
>
> Cécile Coune

Par ailleurs, nous poursuivons la réduction de notre **impact environnemental**. Nous continuons à mettre en œuvre notre feuille de route visant la neutralité carbone d'ici 2040, tout en accélérant la circularité dans nos activités et notre chaîne de valeur. Ces efforts renforcent la résilience de notre entreprise et contribuent à la transition vers une économie plus durable.

Enfin, rien de tout cela ne serait possible sans nos **collaborateurs**. En investissant dans l'apprentissage continu et le développement des compétences, nous les préparons non seulement aux défis d'aujourd'hui, mais aussi aux opportunités de demain.

Créer de la valeur à long terme, c'est concilier performance économique et progrès sociétal. Avec Amplify comme stratégie et notre raison d'être comme boussole, nous faisons des choix qui renforcent la résilience, consolident la confiance et soutiennent une croissance durable au bénéfice de toutes nos parties prenantes.



Stijn Bijnens, **CEO**



Cécile Coune,
Présidente du Conseil d'Administration





À propos de nous

Le Groupe Proximus (Euronext Bruxelles : PROX) est un fournisseur leader de services IT, digitaux et de connectivité du futur au Benelux. Il propose également des services de communications digitales sur les marchés internationaux. Le Groupe emploie près de 13.000 collaborateurs.

Depuis près d'un siècle, nous jouons un rôle central en tant qu'opérateur au service de la société belge. Chaque jour, nous servons plus de 2,8 millions de clients résidentiels à travers nos marques Proximus, Mobile Vikings et Scarlet. Via Proximus NXT, nous fournissons également des solutions télécoms et ICT de premier plan à plus de 450.000 entreprises. Nous investissons dans des réseaux fixes et mobiles ouverts qui soutiennent l'économie numérique et stimulent l'innovation.

Proximus Global réunit les forces de BICS, Telesign et Route Mobile afin d'offrir des solutions de communications digitales dans le monde entier. Nous permettons aux entreprises et aux opérateurs mobiles de connecter leurs clients, de les protéger et d'interagir avec eux partout dans le monde.

Pour plus d'informations sur nos produits et services, rendez-vous sur www.proximus.be et www.proximusglobal.com.

Chiffres clés du Groupe Proximus - 2025

Performance financière

Chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe[1]	6.307 millions EUR
EBITDA sous-jacent du Groupe[1]	1.883 millions EUR
CAPEX[2]	1.249 millions EUR
Cash-flow libre (ajusté)[3]	130 millions EUR

Activités opérationnelles

731.000 raccordements fibre
2.349.000 clients internet
5.205.000 clients Postpaid
1.221.000 clients convergents
89,5 % couverture indoor 5G
47 % fibre en voirie

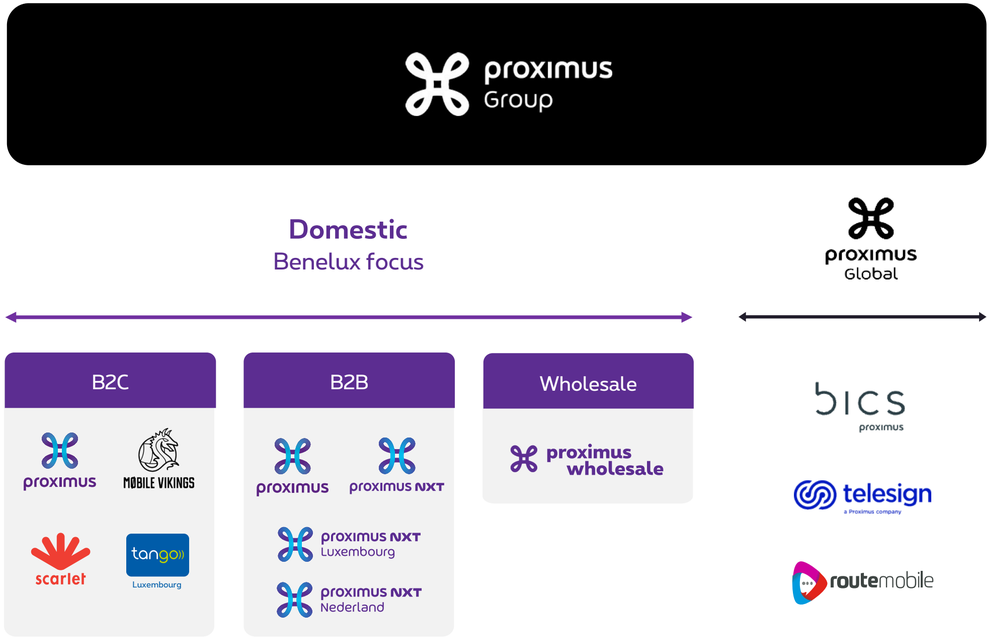
Performance non-financière

144.111 GSM récoltés
1.053.595 appareils fixes reconditionnés
50 % de femmes au sein du Conseil d'Administration
76 % taux d'engagement des collaborateurs
87 % indice de cyber-résilience

1 La définition du chiffre d'affaires sous-jacent et de l'EBITDA sous-jacent du Groupe se trouve dans la rubrique Discussion de la direction et analyse des résultats financiers du RAI 2025.
2 Hors spectre et droits de diffusion du football
3 Moins les sorties de fonds liées aux transactions de fusion et d'acquisition, les coûts de transaction connexes et les produits de la vente d'actifs dans le cadre de la gestion active du portefeuille d'actifs de l'entreprise.

Nos marques

Grâce à nos marques de premier plan, nous répondons aux besoins d'un large éventail de clients sur les marchés résidentiel, professionnel, public et wholesale.



Notre impact sociétal et notre stratégie

Notre **raison d'être** est notre boussole. Nous fournissons les infrastructures numériques, les solutions et la sécurité sur lesquelles les citoyens, les entreprises et les institutions publiques s'appuient pour participer pleinement à une société toujours plus numérique.

Nous nous concentrons sur **quatre domaines** dans lesquels nous pouvons apporter la plus grande contribution à la société. Nous nous engageons à fournir à tous une infrastructure numérique fiable, à renforcer la confiance dans la société digitale grâce à la sécurité, à la souveraineté et à la protection des données, à réduire notre impact environnemental et à doter nos collaborateurs des compétences nécessaires pour demain.

Amplify, notre stratégie pour le marché du Benelux, traduit notre raison d'être en actions en intégrant ces quatre priorités sociétales dans notre manière d'investir, d'innover et d'opérer. Elle soutient une croissance durable et renforce notre leadership dans les infrastructures numériques et résilientes, tout en veillant à ce que cette croissance aille de pair avec responsabilité et confiance. Nous créons ainsi de la valeur à long terme pour notre entreprise, nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires et la société.

Quatre priorités sociétales ancrées dans notre raison d'être

Construire avec audace un monde connecté et sécurisé, pour une société plus prospère

Infrastructure numérique fiable pour tous

Permettre aux citoyens, aux entreprises et aux institutions publiques d'accéder à une connectivité et à une infrastructure numérique de qualité, sur lesquelles ils peuvent compter

Construire une société numérique de confiance et souveraine

Permettre aux personnes et aux organisations d'utiliser les services numériques en toute sécurité et confiance, et de garder le contrôle de leur environnement numérique, tout en protégeant leurs données, leur vie privée et leurs interactions numériques

Environnement

Réduire notre impact environnemental pour atteindre zéro émission nette de carbone sur l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2040

Employabilité des collaborateurs

Doter nos collaborateurs des compétences nécessaires pour s'adapter à l'évolution des technologies et des besoins de l'entreprise

Une infrastructure numérique fiable pour tous

Une connectivité fiable et de qualité est essentielle pour participer à la société numérique d'aujourd'hui. En investissant continuellement dans des réseaux fixes et mobiles du futur, Proximus entend offrir à chacun en Belgique une connectivité sécurisée, résiliente et rapide, à tout moment.

Notre ambition

Nous voulons permettre aux citoyens, aux entreprises et aux institutions publiques d'accéder à une connectivité et à une infrastructure numérique de qualité, sur lesquelles ils peuvent compter.

Objectifs

- N° 1 en performances fixes et mobiles, sur la base de benchmarks externes*
- 95 % de couverture gigabit d'ici 2030 et pour tous d'ici 2035*
- 60 % de couverture avec notre propre réseau fibre d'ici 2030*
- 99 % de couverture 5G indoor d'ici 2027*

* Proximus - Segment domestique

Au bénéfice de la société

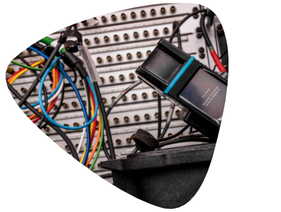
La connectivité est essentielle au bon fonctionnement de la société et de l'économie belges. Elle permet aux citoyens d'accéder aux services publics et bancaires, de postuler à un emploi, d'apprendre, de travailler à domicile et de profiter de contenus numériques. Elle connecte également les entreprises de toutes tailles, renforce leur compétitivité et soutient l'innovation. Sans connectivité adéquate, les citoyens et les organisations risquent d'être privés de services et d'opportunités essentiels.

Proximus s'engage à rendre une **connectivité de qualité accessible à tous d'ici 2035**, en combinant son propre réseau fibre, les réseaux de partenaires et des technologies alternatives. Cette approche collaborative permet d'accélérer le déploiement, de réduire les travaux de génie civil et d'étendre la connectivité à haut débit aux zones où un déploiement reposant uniquement sur la fibre est moins viable.

Au-delà de la connectivité, nous investissons également dans le **cloud souverain** et l'**edge computing** afin de construire l'infrastructure sûre et résiliente nécessaire à la souveraineté de la Belgique.







Réseau fibre

Proximus continue de déployer le **réseau fibre le plus vaste de Belgique**. Fin juin 2026, Proximus et ses filiales avaient atteint une couverture fibre nationale de plus de **43% de la population**, soit plus de **2,7 millions de foyers et d'entreprises** éligibles à la fibre.

Des organismes indépendants ont confirmé la qualité du réseau : Ookla® a reconnu Proximus comme le **fournisseur d'internet fixe le plus rapide et le plus stable de Belgique**, tandis que nPerf l'a classé **en tête pour les performances de l'internet fixe.**

Le déploiement dans les zones densément peuplées, notamment les grandes villes, touche à sa fin. Dans les zones de densité moyenne, il s'accélère par l'intermédiaire de nos filiales Fiberklaar et Unifiber, ainsi que grâce aux collaborations envisagées avec Wyre/Telenet dans le nord de la Belgique et Orange Belgium dans le sud.

Dans les zones rurales, une connectivité de qualité sera assurée par une combinaison de réseaux tiers et de technologies alternatives, telles que l'accès fixe sans fil et les solutions satellitaires. Les subventions publiques peuvent rendre le déploiement de la fibre viable dans ces zones. En Région germanophone, l'initiative public-privé GOfiber vise à apporter la fibre à 98 % des foyers et entreprises d'ici 2028, avec le soutien de 40 millions EUR de subventions.



En juillet 2026, l'Autorité belge de la Concurrence a approuvé le projet de collaboration entre Proximus, Fiberklaar, Wyre et Telenet pour le déploiement de réseaux à haut débit en Flandre. Fiberklaar et Wyre seront chacun responsables du déploiement de la fibre dans des zones définies et donneront à l'autre partie accès à leur réseau respectif.

Réseaux mobiles

Proximus continue de renforcer son leadership dans la connectivité mobile grâce à des **investissements soutenus** dans son réseau et dans le spectre. Fin juin 2026, la couverture 5G indoor dépassait **93 %**, avec pour objectif d'atteindre environ 96 % fin 2026 et près de 99 % fin 2027.

Les évaluations indépendantes de MedUX, Opensignal et du régulateur belge confirment le **leadership** de Proximus en matière de **vitesse**, de **couverture** et d'**expérience mobile globale.**

Au-delà de la couverture, Proximus améliore les performances de son réseau en déployant les **technologies européennes les plus récentes**, en introduisant la **5G+** et des fonctionnalités innovantes telles que le **5G network slicing** (voies virtuelles sur le réseau) et les réseaux 5G privés.

Forme la plus avancée de la 5G, la 5G+ offre une meilleure résistance aux pics de trafic de données, une sécurité renforcée et de nouvelles possibilités pour des services numériques innovants.

Ces investissements soutiennent des cas d'usage numériques avancés dans différents secteurs, tout en garantissant aux clients une connectivité mobile fiable, sûre et de qualité.



En juillet 2026, l'AZ Groeninge a lancé le « SMUR du futur », équipé de la technologie 5G slicing de Proximus. Cette solution assure un accès prioritaire au réseau mobile et une connectivité fiable en temps réel entre les équipes d'urgence et l'hôpital, y compris en cas de saturation du réseau ou de crise.

Construire une société numérique de confiance et souveraine

À mesure que la technologie s'intègre davantage dans la vie quotidienne et dans les entreprises, la confiance devient essentielle à l'adoption des services numériques. Les consommateurs souhaitent être protégés contre la fraude en ligne, tout en ayant accès à des outils pratiques et un accompagnement leur permettant de garder le contrôle de leur vie et de leur bien-être numériques. Les entreprises et les institutions publiques font face à des cybermenaces toujours plus sophistiquées et à des exigences réglementaires plus strictes, tandis que leurs attentes en matière de cybersécurité, de protection des données et de souveraineté numérique continuent de croître.
En combinant une infrastructure résiliente, des services digitaux de confiance et une expertise en cybersécurité avec des initiatives qui renforcent la confiance numérique, Proximus est déterminé à devenir le partenaire de confiance privilégié des consommateurs, des entreprises et des institutions publiques au Benelux.

Notre ambition

Nous voulons permettre aux personnes et aux organisations d'utiliser les services numériques en toute sécurité et confiance, et de garder le contrôle de leur environnement numérique, tout en protégeant leurs données, leur vie privée et leurs interactions numériques.

Nos objectifs

- Être n° 1 en matière de confiance numérique auprès des consommateurs et des entreprises d'ici 2030*
- Maintenir chaque année un indice de cyber-résilience de 95 %*
- 95 % des collaborateurs formés à la protection des données et à la cybersécurité au plus tard d'ici 2030**

Protéger nos activités, nos réseaux et nos services

La confiance commence par notre propre résilience. Proximus renforce en permanence la sécurité de ses réseaux, de ses systèmes IT et de ses services grâce à son **Corporate Cyber Security Program.**

Notre **Cyber Security Incident Response Team** (CSIRT) détecte, gère et traite en continu les cybermenaces, tandis que les principes de '**security-by-design**' sont intégrés au développement des produits et services. Les principes de '**privacy-by-design**', une **gouvernance solide de la protection des données** et le **respect du RGPD**, de **NIS2** et de normes de sécurité reconnues à l'échelle internationale, telles qu'**ISO 27001**, témoignent de notre engagement en faveur de la cyber-résilience, de la conformité réglementaire et de la fiabilité des services que nous fournissons.



Depuis 2025, Proximus est partenaire du CEDISEP, un programme académique de l'ULB et de l'UNamur qui accompagne la transformation numérique des services publics et contribue à renforcer la relation entre les administrations publiques et les citoyens.

* Proximus - Segment domestique
** Groupe Proximus

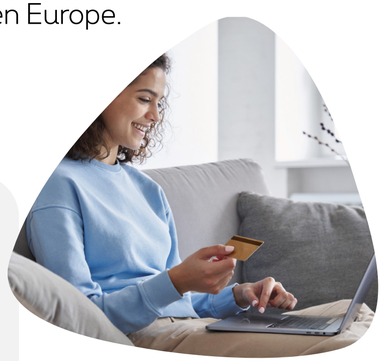
Soutenir les citoyens et les entreprises

Proximus aide les consommateurs, les entreprises et les institutions publiques à se protéger contre la fraude et les cybermenaces.

Au niveau du réseau, nous **bloquons de manière proactive le phishing**, les **appels frauduleux** et le **trafic malveillant** avant qu'ils n'atteignent les utilisateurs finaux. Au premier semestre 2026, nous avons bloqué 2,7 millions de SMS/MMS frauduleux et 131 millions d'e-mails de phishing, ainsi que bloqué ou anonymisé 30 millions de tentatives d'appels frauduleux ou usurpés.

Pour les familles, l'offre **Mobile Kids+** de Proximus combine une connectivité sûre, des outils de contrôle parental, une gestion du budget et des conseils pratiques afin d'aider les parents à accompagner en toute confiance les premières expériences numériques de leurs enfants.

Pour les entreprises et les institutions publiques, Proximus propose des solutions de **connectivité**, de **cloud**, de **cybersécurité**, de **digital workplace**, de **data & IA** afin de les accompagner dans leur transformation digitale. Notre expertise locale, nos compétences reconnues en cybersécurité, nos offres de cloud souverain et notre initiative d'edge computing nous permettent également de fournir des infrastructures hautement sécurisées, conformes à la réglementation européenne stricte en matière de protection des données et garantissant que les données restent en Europe.



En 2025, Proximus a lancé Smarter Online, une plateforme interactive qui aide chacun à comprendre les menaces en ligne, telles que le cyberharcèlement, le phishing et les risques liés à la sécurité en ligne des enfants, et à y réagir. La plateforme rassemble les conseils d'organisations de confiance, dont le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) et Child Focus.

Construire une société numérique sûre pour tous

Créer la confiance va au-delà de nos propres clients. Proximus collabore avec les autorités belges et européennes, l'OTAN, Europol, l'ENISA et le Centre pour la Cybersécurité Belgique afin de **partager son expertise**, de r**enforcer la résilience collective** et d'**anticiper les nouvelles cybermenaces.**

Nous aidons également les citoyens à évoluer en toute sécurité dans le monde numérique grâce à des initiatives de **sensibilisation** et d'**éducation**, et soutenons l'inclusion numérique en tant que partenaire stratégique de l'écosystème **DigitAll**.

Pour l'avenir, Proximus investit dans la **sécurisation quantique des réseaux** et soutient la recherche et l'innovation dans les technologies quantiques. À travers des initiatives telles que le Quantum Circle et la Chaire Proximus en sciences et technologies quantiques à la KU Leuven, Proximus contribue au développement de technologies qui aideront à sécuriser les communications digitales à l'avenir.



À travers le programme « Cybersécurité pour Tous » en Wallonie, Proximus soutient 211 espaces publics numériques en proposant des formations et des actions de sensibilisation visant à renforcer les compétences numériques et la sécurité en ligne des citoyens. Lancé en mars 2026, ce programme devrait permettre de toucher 5.000 citoyens dans les deux prochaines années.

Réduire notre impact environnemental

Le changement climatique est une réalité tangible. Après un nouvel été marqué par des chaleurs extrêmes et des incendies dévastateurs à travers le monde, la transition vers une économie bas carbone est plus urgente que jamais. En tant que principal fournisseur d'infrastructure numérique en Belgique, Proximus s'engage à atteindre zéro émission nette de carbone sur l'ensemble de sa chaîne de valeur d'ici 2040.

Notre ambition

Nous voulons réduire notre impact environnemental pour atteindre zéro émission nette de carbone sur l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2040.

Nos objectifs

- Scope 1 : -66 % en 2030 par rapport à 2020*
- Scope 2 : 100 % d'électricité renouvelable*
- Scope 3 : -42 % en 2030 par rapport à 2020*
- Zéro déchet électronique : >99 % détournés de la mise à la décharge d'ici 2030*

* Groupe Proximus

Une feuille de route claire vers zéro émission nette de carbone

Les objectifs climatiques de Proximus ont été validés par la **Science Based Targets initiative (SBTi)** et traduits dans un **Plan de Transition Climatique** complet. Environ 95 % de nos émissions provenant de notre chaîne de valeur, la décarbonation va bien au-delà de nos propres activités. Notre plan définit des actions concrètes **pour nos activités propres (scopes 1 et 2) et notre chaîne de valeur (scope 3)**, structurées autour de six domaines prioritaires : la flotte de véhicules, les bâtiments, l'électricité, les réseaux, la chaîne d'approvisionnement et les appareils des clients.

Dans nos propres activités, nous supprimons progressivement les **combustibles fossiles**, améliorons l'**efficacité énergétique** des bâtiments et des réseaux, **électrifions** notre flotte de véhicules et continuons à nous approvisionner à 100 % en **électricité renouvelable.**

La réduction des émissions du scope 3 nécessite d'agir sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Parmi les principaux leviers figurent la modernisation des **réseaux** grâce à la fibre et à la 5G, l'adoption de **modèles d'entreprise circulaires**, la collaboration avec les **fournisseurs** stratégiques pour réduire les émissions, le renforcement de l'**engagement interne** en faveur du climat et la promotion de l'action climatique au sein de plusieurs associations sectorielles.

Atteindre nos objectifs climatiques sur l'ensemble de la chaîne de valeur reste notre principal défi. Notre chaîne d'approvisionnement est mondiale et complexe et échappe en partie à notre contrôle direct, ce qui rend la collaboration à l'échelle du secteur essentielle. Par l'intermédiaire de la **Joint Alliance for CSR (JAC)** et la **GSMA**, nous travaillons avec nos fournisseurs pour améliorer le reporting des émissions, l'analyse du cycle de vie et le recours aux énergies renouvelables.

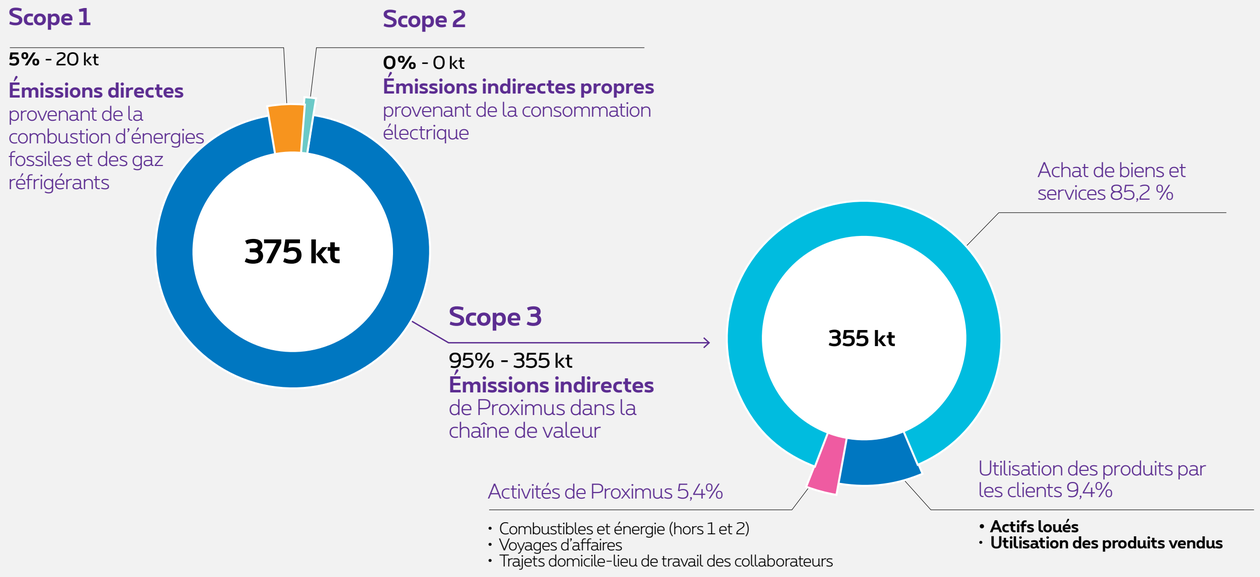
En conséquence, en 2025, nos émissions des scopes 1 et 2 ont diminué de 14 % et celles du scope 3 de 11 % par rapport à l'année précédente.

L'électrification de la flotte constitue un levier majeur de décarbonation, notre parc de véhicules représentant environ 75 % des émissions du scope 1. Fin 2025, les véhicules électriques représentaient 48 % de la flotte de management et 16 % de la flotte technique en Belgique. Nous étudions également des solutions pour les véhicules lourds, plus complexes à électrifier.



En 2025, Proximus a renforcé l'engagement interne grâce à une nouvelle Climate & Energy Community, réunissant des experts de différents départements et filiales. L'engagement du leadership a également été renforcé par la participation de membres du Conseil d'Administration et du Proximus Leadership Squad au programme Director's Climate Journey de Chapter Zero.

Répartition des émissions totales de GES du Groupe Proximus en 2025



Objectifs

vs référence 2020

-66%
Scope 1 & 2 d'ici 2030

-42%
Scope 3 d'ici 2030

-90%
Scope 1,2 & 3 d'ici 2040

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION
THE NET ZERO STANDARD
APPROVED NET-ZERO TARGETS

Circularité

La circularité contribue à notre ambition de zéro émission nette de carbone. D'ici 2030, Proximus entend devenir une référence en matière de circularité en concevant des produits destinés à être réutilisés, en optimisant la récupération des matériaux et en collaborant avec des partenaires afin de stimuler l'innovation dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

Les **déchets électroniques** constituent l'un des flux de déchets les plus importants du secteur des télécommunications. En prolongeant la durée de vie de ses appareils par le reconditionnement et la réutilisation, et en recyclant de manière responsable les équipements en fin de vie, Proximus entend récupérer des matériaux précieux et recycler la quasi-totalité des déchets électroniques collectés d'ici 2030.

Nos **appareils fixes**, tels que les Internet Box, TV Box et Wi-Fi Boosters, sont développés selon des principes d'écoconception afin d'être économes en énergie, d'utiliser moins de matières premières et de faciliter leur reconditionnement. En 2025, Proximus a reconditionné plus d'un million d'appareils fixes, tandis que plus de 90 % de ses modems et décodeurs sont réparés et réutilisés jusqu'à quatre fois avant d'être recyclés.

En 2025, Proximus a également collecté plus de 144.000 **téléphones mobiles** en vue de leur reconditionnement ou de leur recyclage, soit environ un appareil sur trois vendu dans ses canaux. Ce résultat a été rendu possible grâce aux programmes de reprise, aux points de collecte en magasin, aux campagnes de sensibilisation et aux initiatives de collecte dans les écoles et les entreprises. Afin de prolonger davantage la durée de vie de ses appareils, Proximus a élargi son offre de smartphones reconditionnés et lancé des services de réparation dans le cadre d'un partenariat pilote avec BLOOO.

Les principes de circularité s'appliquent également au **réseau**. Grâce à Mwingz, sa coentreprise avec Orange Belgium, Proximus partage des infrastructures mobiles, réduisant jusqu'à 40 % le nombre total de sites mobiles et de 20 % la consommation d'électricité par rapport à un scénario sans collaboration. D'autres collaborations de partage de réseaux (mentionnées ci-dessus) permettent d'éviter le déploiement d'infrastructures redondantes ainsi que la consommation de matériaux et d'énergie qui en découle. Parallèlement, 514 bornes cuivre ont été mises hors service en 2025 à mesure que les clients migraient vers la fibre, améliorant ainsi l'efficacité énergétique et réduisant la consommation de ressources.

100 % d'électricité renouvelable

L'électricité est un levier essentiel pour atteindre zéro émission nette de carbone. Depuis 2019, **Proximus s'approvisionne à 100 % en électricité renouvelable**. L'entreprise continue à développer sa propre production grâce à des panneaux solaires et a sécurisé environ 20 % de ses besoins en électricité auprès de parcs éoliens offshore en mer du Nord.

Dans le même temps, nous améliorons notre **efficacité énergétique** grâce au déploiement de réseaux fibre et 5G plus économes en énergie, au démantèlement des infrastructures anciennes, au partage d'infrastructures et à l'utilisation de l'IA pour optimiser les performances du réseau.

Proximus a déployé l'Energy Box dans plusieurs bâtiments techniques et sites mobiles afin d'optimiser davantage sa consommation d'énergie. Cette solution innovante combine des données énergétiques en temps réel, la production d'énergie renouvelable et les informations de marché pour maximiser l'utilisation de l'électricité renouvelable tout en réduisant les coûts énergétiques.

Préparer nos collaborateurs à l'avenir

Nos collaborateurs sont l'une des principales forces de Proximus pour créer de la valeur à long terme pour les clients, la société et l'entreprise. À mesure que les technologies, les attentes des clients et les dynamiques de marché évoluent, nous investissons dans l'apprentissage et le leadership afin d'adapter nos modes de travail et de développer les compétences nécessaires pour saisir les opportunités et relever les défis de demain.

Notre ambition

Nous voulons doter nos collaborateurs des compétences nécessaires pour s'adapter à l'évolution des technologies et des besoins de l'entreprise.

Nos objectifs

- +25 % des collaborateurs auront suivi des parcours de formation ciblés menant à de nouveaux rôles alignés sur la charge de travail future d'ici 2030*
- +95 % des collaborateurs auront suivi au moins 5 jours de formation par an d'ici 2030*

Anticiper les besoins futurs en compétences

La **planification stratégique des effectifs** (Strategic Workforce Planning, SWP) constitue le fondement de cette approche. Elle permet d'anticiper les besoins futurs en personnel et d'identifier les éventuels déficits ou excédents de compétences résultant des évolutions technologiques, économiques et démographiques. Proximus peut ainsi prendre des mesures ciblées d'amélioration des compétences et de requalification afin que les **compétences de ses collaborateurs continuent d'évoluer au rythme de la transformation de l'entreprise.**







* Proximus S.A.

Permettre aux collaborateurs de façonner leur avenir

L'employabilité durable est une responsabilité partagée. Proximus accompagne ses collaborateurs grâce à de nombreuses opportunités d'apprentissage, un accompagnement de carrière et des possibilités de mobilité interne, tout en **encourageant chacun à prendre en main son développement professionnel.**

Les collaborateurs peuvent développer leurs compétences numériques, techniques et de leadership grâce à un large éventail d'opportunités d'apprentissage et de programmes de formation certifiants. La mobilité interne constitue un autre levier important, près de **huit postes vacants sur dix étant pourvus en interne.** Proximus vise également à ce que chaque collaborateur suive **au moins cinq jours de formation par an.** En 2025, 90 % des collaborateurs ont atteint cet objectif, avec l'ambition d'atteindre 95 % d'ici 2030.

Utiliser l'IA pour renforcer le potentiel humain

Proximus utilise depuis longtemps l'automatisation et l'IA pour accroître la productivité et améliorer l'expérience client. Aujourd'hui, l'IA est déployée dans les services à la clientèle, les opérations réseau et les processus internes, tandis que nous investissons dans son **adoption** et dans les **compétences** dont les collaborateurs ont besoin **pour travailler avec l'IA** et les technologies émergentes. En combinant innovation technologique et développement des compétences, notre transformation crée des opportunités pour l'entreprise comme pour ses collaborateurs.



Évaluations, labels et initiatives

Les évaluations externes, les certifications et les alliances stratégiques nous aident à mesurer nos progrès, à renforcer notre responsabilité et à faire progresser les pratiques responsables dans l'ensemble de l'entreprise.

Évaluations et distinctions

CDP A List : Proximus a obtenu la note A du CDP pour la neuvième année consécutive, en reconnaissance de sa transparence environnementale et de son action climatique.

EcoVadis Gold : En 2026, Proximus a obtenu une médaille d'or, récompensant sa performance en matière de durabilité.

Lean & Green - 3 étoiles : Notre centre de distribution de Courcelles a obtenu le label Lean & Green 3 Stars, après avoir réduit ses émissions de CO_2 de 55 % depuis 2015.

Certifications externes

ISO 27001 (système de management de la sécurité de l'information) : Proximus détient actuellement une certification ISO 27001 couvrant une série de services destinés aux clients professionnels, notamment les Communication Services, Cloud Services, Managed Services et Shared Services. Dans le cadre de sa démarche de conformité à NIS2, Proximus vise une certification ISO 27001 à l'échelle de l'entreprise, avec l'ambition de l'obtenir d'ici la mi-novembre 2026. Cette certification témoigne de notre engagement en faveur de la fiabilité, de l'intégrité et de la disponibilité des informations, et renforce encore la confiance des clients dans nos processus de sécurité de l'information.

ISAE 3000 (norme relative aux missions d'assurance) : Proximus NXT IT Belgium a obtenu l'attestation ISAE 3000 / SOC 2 Type II pour ses Managed Security Services, notamment Managed Detection & Response, Vulnerability Management et Managed Security Full Care. Elle a également obtenu l'attestation ISAE 3000 / SOC 2 Type I pour ses services Managed Extended Detection and Response destinés spécifiquement aux clients mid-market. Ces attestations reflètent notre engagement à maintenir des normes rigoureuses en matière de sécurité IT et de protection de la vie privée.

Principales alliances

Proximus collabore avec le secteur, les pouvoirs publics et la société civile pour relever les défis qui nécessitent une action collective.

Belgian Cyber Security Coalition : Proximus est un membre actif et cofondateur de la Belgian Cyber Security Coalition, une plateforme de collaboration réunissant des experts en cybersécurité issus des pouvoirs publics, du monde académique et du secteur privé. La Coalition encourage la sensibilisation, le partage des connaissances et les recommandations politiques afin de renforcer l'écosystème belge de cybersécurité. Depuis sa création en 2015, le nombre de ses membres a presque quintuplé, traduisant une ambition commune : rendre la sécurité numérique accessible à tous.

DigitAll : Proximus est membre fondateur et partenaire structurel de DigitAll, la coalition nationale belge pour l'inclusion numérique, qui réunit des entreprises, des organisations sociales et des organismes publics. Dans le cadre de ce partenariat, nous contribuons à des changements structurels en cocréant des solutions, en sensibilisant et en partageant les bonnes pratiques entre secteurs. Proximus soutient la Charte pour l'inclusion numérique, promeut des formations internes et externes et participe à des campagnes visant à faire de l'inclusion numérique une priorité sociétale. Ces efforts permettent à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de la société numérique.

Child Focus : Depuis 2011, Proximus est partenaire de Child Focus afin d'aider les enfants à évoluer dans le monde numérique de manière sûre et responsable. Dans le cadre des « Internet Safe & Fun Days », organisés deux fois par an, des volontaires Proximus spécialement formés proposent des sessions interactives aux élèves de cinquième et sixième primaire sur la protection de la vie privée, le cyberharcèlement et d'autres risques en ligne. En 2025, cette initiative a touché plus de 5.500 élèves. Child Focus apporte également son expertise reconnue à l'outil Smarter Online de Proximus, qui offre gratuitement à tous des conseils personnalisés en matière de sécurité numérique.



proximus Group

Rapport d'impact