

# Rapport de durabilité 2023

Notre contribution à l'environnement et à la société





## Table des matières

Avant-propos de notre CEO  
et de notre Président 3

Proximus en bref 4

S'engager pour un  
monde plus connecté 8

S'engager pour plus de  
confiance dans la société 12

S'engager pour une société  
plus prospère 17

Notations et partenariats ESG 23



## Avant-propos de notre CEO et de notre Président

Chère lectrice, cher lecteur,

Comme toute entreprise novatrice et tournée vers l'avenir, Proximus inscrit le développement durable, la diversité, l'inclusion et l'éthique des affaires au cœur de ses priorités stratégiques. Par ailleurs, en Belgique comme à l'international, le Groupe Proximus joue un rôle essentiel en fournissant l'infrastructure, les solutions innovantes, la confiance et la sécurité dont nos sociétés toujours plus digitalisées ont besoin pour prospérer. Ce rôle, nous l'exprimons avec clarté dans notre mission : "Construire avec audace un monde connecté et sécurisé, pour une société plus prospère".

### Des réseaux fibre et 5G qui se déploient à grande vitesse

En tant que premier fournisseur de connectivité et de services digitaux en Belgique, nous avons la responsabilité de construire la meilleure infrastructure digitale pour notre pays. Il y va de la compétitivité de la Belgique dans un monde où la digitalisation évolue à toute vitesse. Nous sommes plus déterminés que jamais à fournir les meilleurs réseaux fibre et 5G aux foyers et aux entreprises du pays : fin 2023, 34 % des foyers et des entreprises avaient accès à la fibre en voirie, et 40 % bénéficiaient d'une couverture 5G en intérieur. Des réalisations qui s'inscrivent dans un cadre responsable, inclusif et durable.

### Confiance et inclusion

Si elle recèle de nombreuses opportunités, la digitalisation pose également une série de défis. Nous voulons qu'elle soit accessible et profite à chacun, afin de ne laisser personne sur le bord de la route. Mais tout le monde ne jouit pas du même accès à nos services et produits. Nous en sommes pleinement conscients. C'est pourquoi, grâce à notre marque à bas prix Scarlet et à nos tarifs sociaux, nous contribuons à rendre la connectivité abordable.

La réduction de la fracture numérique au sein de notre société constitue un autre enjeu majeur. Nous nous engageons à rendre nos produits et services digitaux sûrs, inclusifs et accessibles à tous. Entourés de partenaires actifs dans le développement des compétences digitales en Belgique, nous aidons les gens à acquérir les connaissances dont ils ont besoin pour saisir les opportunités du digital. Enfin, nous sommes déterminés à lutter contre la cybercriminalité et à œuvrer pour un monde digital plus sûr.

### Zéro émission nette

Depuis des années, nous prenons des initiatives afin de réduire notre impact environnemental. Depuis 2019, nous nous approvisionnons en électricité 100 % renouvelable. En septembre 2022, nous sommes devenus la première grande entreprise belge et le troisième opérateur télécom au monde à recevoir la validation de la SBTi pour nos objectifs de zéro émission nette. Nous avons l'ambition d'atteindre zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2040, tout en aidant nos clients à réduire leurs propres émissions. Nous avons aussi la ferme intention de devenir véritablement circulaires d'ici 2030 en transformant nos activités de manière significative.

Dans ce contexte, nous portons la réflexion sur l'ensemble de notre chaîne de valeur. En 2023, nous avons lancé notre Supplier Engagement Program, en collaboration avec nos 150 principaux fournisseurs. Le but : aider nos fournisseurs à se fixer des objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> aussi ambitieux que les nôtres.

Nous sommes déterminés à prendre part aux efforts communs en vue de protéger notre planète et la société. Tous ensemble, redoublons d'audace et passons à l'action pour faire progresser l'environnement, la société et la gouvernance.

**Guillaume Boutin**, CEO  
**Stefaan De Clerck**, Président du Conseil d'Administration



## Proximus en bref

Le Groupe Proximus est un fournisseur de services digitaux et de connectivité du futur, actif dans le Benelux et sur les marchés internationaux. Acteur économique majeur en Belgique et société cotée en Bourse, nous mettons à profit chaque occasion pour exercer un impact positif sur le monde qui nous entoure. Nos investissements dans nos réseaux fixe et mobile ouverts soutiennent la croissance de l'économie belge et le développement de nouveaux écosystèmes digitaux et de solutions innovantes.

Nos activités internationales génèrent une valeur considérable pour l'ensemble du Groupe. Via nos

filiales BICS et Telesign, leaders mondiaux dans le domaine des plateformes de communication et de l'identité digitale, nous offrons des expériences de communication fiables et sécurisées dans le monde entier. En 2023, nous avons signé un accord définitif en vue de l'acquisition d'une participation majoritaire dans Route Mobile. Cette transaction nous propulsera parmi les leaders mondiaux dans le domaine des communications digitales<sup>1</sup>. Notre objectif? Construire un monde digital équitable, fiable et inclusif, tout en nous assurant une croissance durable au profit de toutes nos parties prenantes.

## Chiffres clés de l'entreprise

Chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe  
**6.042 Mio €**

EBITDA sous-jacent du Groupe  
**1.757 Mio €**

Nombre de collaborateurs  
**11.654**

CapEx<sup>2</sup>  
**1.325 Mio €**

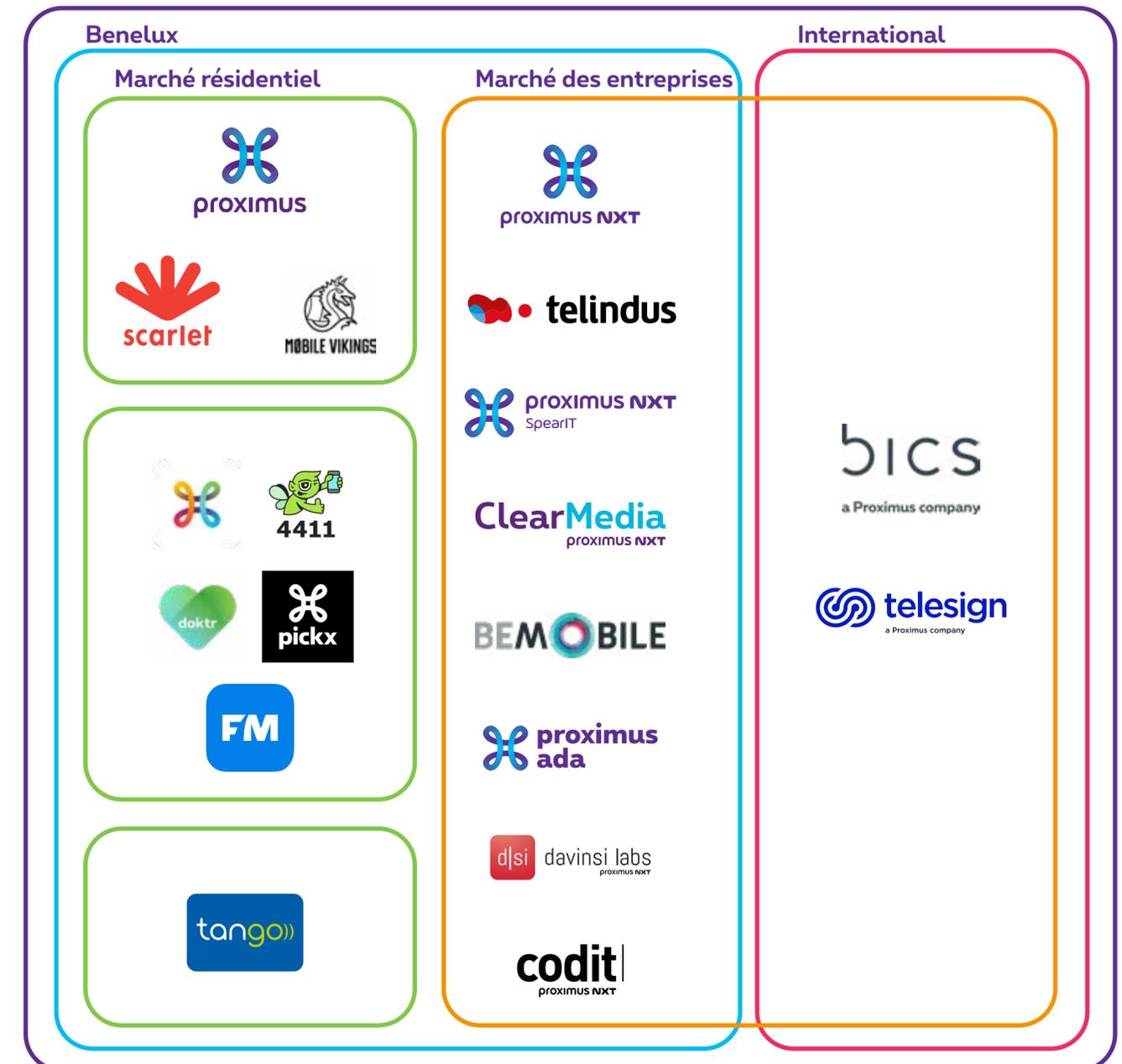
Pour plus d'informations sur le Groupe Proximus, sa stratégie et ses performances financières, environnementales et sociales, veuillez consulter le [Rapport annuel intégré 2023](#).

1. L'accord reste soumis au respect des conditions stipulées, à savoir la finalisation de l'OPA (offre publique d'achat obligatoire).

2. Hors spectre et droits de diffusion du football

## Nos marques

Grâce à nos marques leaders, le Groupe Proximus répond aux attentes d'un large panel de clients sur les marchés résidentiel, des entreprises, du secteur public et wholesale.



## Nos chiffres clés en matière d'ESG

Thème	Ambitions à 3 ans	Situation 2023
<b>Connectivité</b>	Couverture fibre de 50 % d'ici fin 2025 (>3 millions éligibles) <sup>1</sup>	29 % de l'ensemble des foyers et entreprises belges sont éligibles 34 % de couverture "fibre en voirie" <sup>2</sup>
	Couverture indoor 5G de 100 % d'ici 2025 <sup>1</sup>	Couverture indoor de 40 % Couverture indoor de 100 % attendue à l'horizon 2025-2026
<b>Confiance</b>	Maintenir un niveau élevé de cyber-résilience <sup>3</sup>	Indice de cyber-résilience <sup>5</sup> de 95,9 %
<b>Société</b>	Taux d'engagement des collaborateurs > 75 % d'ici 2025 <sup>1</sup>	Taux d'engagement des collaborateurs de 77 %
	Augmenter la représentation féminine dans les fonctions de direction <sup>1</sup>	24 % de femmes occupant une fonction de direction
	95 % des collaborateurs auront suivi 5 jours de formation ou plus par an d'ici 2025 <sup>1</sup>	63 % des collaborateurs ont suivi 5 jours de formation ou plus
	Atteindre zéro émission nette de carbone d'ici 2040 <sup>4</sup>	-13 % d'émissions de CO <sub>2</sub> de scope 1+2 +1 % d'émissions de CO <sub>2</sub> de scope 3
	Devenir véritablement circulaire d'ici 2030 <sup>4</sup>	799.432 appareils fixes reconditionnés 128.002 appareils mobiles récoltés
	Contribuer à l'inclusion numérique en Belgique <sup>1</sup>	15.515 personnes formées dans le cadre de projets d'inclusion digitale

1. Proximus SA

2. 1,75 million de foyers et d'entreprises raccordés + fibre dans la rue déployée par les joint-ventures fibre pour 300.000 foyers et entreprises

3. Proximus - Segment domestique (Benelux)

4. Groupe Proximus

5. L'indice de cyber-résilience représente le ratio de : [le nombre d'incidents majeurs pour lesquels un impact commercial visible a été évité grâce à des contrôles de sécurité adéquats ou pour lesquels le CSIRT a pu atténuer rapidement l'impact] sur [le nombre total d'incidents majeurs]. Cet indice est calculé au niveau du Groupe, excluant BICS et Telesign.

## Notre mission, boussole de nos engagements ESG

Nous nous sommes fixé pour mission de “construire avec audace un monde connecté et sécurisé, pour une société plus prospère”. Dans la construction de ce monde connecté, nous avons un rôle unique à jouer afin de garantir la fiabilité, la sécurité et la souveraineté de nos sociétés digitales. En investissant dans l’accessibilité et l’inclusion numériques et en prenant des mesures

pour lutter contre le réchauffement climatique, nous permettrons aux individus, aux foyers, aux entreprises et aux administrations de prospérer, au bénéfice de la société. Telle est la boussole qui guide toutes nos actions et définit nos neuf engagements dans les domaines environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

## Notre contribution aux ODD

Nos engagements ESG sont directement liés à 7 des objectifs de développement durable (ODD) de l’Organisation des Nations unies. Les ODD définissent les priorités mondiales en matière de développement durable à l’horizon 2030 et cherchent à mobiliser les gouvernements, les entreprises et la société tout entière autour d’un ensemble commun d’objectifs et de de résultats.

En tant que fournisseur de services digitaux et de connectivité du futur, nous sommes en particulier impliqués dans la réalisation de l’ODD 8 (Travail décent et croissance économique) et de l’ODD 9

(Industrie, innovation et infrastructure). De plus, nous estimons que Proximus, par ses activités, sa gouvernance d’entreprise et ses priorités stratégiques, peut également avoir un impact, positif ou négatif, sur les ODD 4 (Éducation de qualité), 5 (Égalité entre les sexes), 12 (Consommation et production responsables), 13 (Lutte contre les changements climatiques) et 16 (Paix, justice et institutions efficaces).

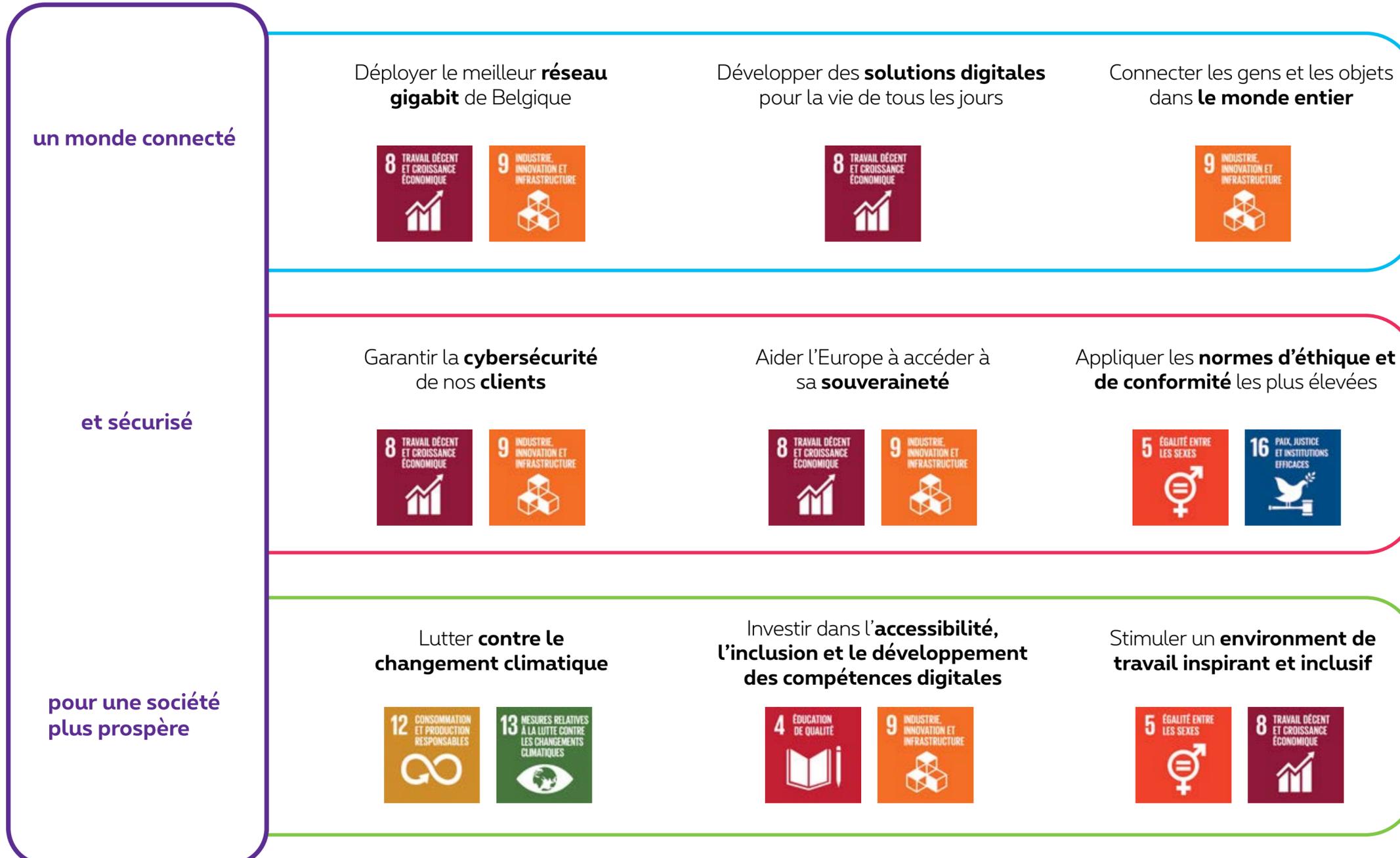
“Construire avec audace un monde connecté et sécurisé, pour une société plus prospère”



## Nos neuf engagements ESG

Nos neuf engagements sont liés aux trois dimensions de notre mission. Chacun de nos engagements ESG contribue à un ou deux ODD.

### Construire avec audace...



# S'engager pour un monde plus connecté

La construction d'un monde connecté s'inscrit au cœur de notre activité.



## Déployer le meilleur réseau gigabit de Belgique

Nous déployons la fibre et la 5G au profit de la société belge tout entière. Nos réseaux fibre et 5G encouragent l'innovation, stimulent la compétitivité, facilitent le développement de nouveaux modèles commerciaux, encouragent la création d'emplois et soutiennent la transformation digitale du système éducatif belge.

Mais la digitalisation a aussi ses revers. Les citoyens privés d'un accès à une connectivité haut débit peuvent vite se retrouver exclus des services administratifs, des entretiens d'embauche, des inscriptions scolaires, des services bancaires, etc. Pour lutter contre l'exclusion numérique, Proximus entend fournir une connectivité haut débit à tous les consommateurs et toutes les entreprises, petites et grandes, aux services publics et aux villes.

Enfin, nos réseaux fibre et 5G sont deux actifs incontournables dans notre plan de réduction de notre empreinte carbone. La technologie fibre est plus durable que le cuivre, et la 5G beaucoup plus efficace que les générations antérieures de réseau mobile. De plus, en partageant un réseau mobile avec Orange Belgium au travers de la joint-venture MWingz, nous sommes en mesure de réduire le nombre de stations de base et la consommation d'électricité. En 2023, ce partage de réseau nous a ainsi permis de désactiver 264 sites mobiles.

### La fibre pour 6 millions de foyers et d'entreprises

Nous avons l'ambition d'atteindre une couverture fibre de 50 % en Belgique d'ici fin 2025, soit plus de 3 millions de foyers et entreprises raccordés à la fibre. À terme, nous visons une couverture de 95 %, soit environ 6 millions de foyers et d'entreprises raccordés.

Pour concrétiser cette ambition, nous nous entourons de partenaires. Les équipes de Proximus déploient la fibre dans les zones à forte densité de population, tandis que nos joint-ventures Fiberklaar en Flandre et Unifiber en Wallonie concentrent leurs activités dans les zones moyennement peuplées. Proximus explore également d'autres partenariats afin d'amener la fibre le plus loin et le plus rapidement possible dans les zones à faible densité de population. Notre joint-venture Glasfaser Ostbelgien (GOFiber), qui réunit la Communauté germanophone de Belgique, Proximus et Ethias, la déploiera dans toute cette région rurale d'ici 2026.

En 2023, nous avons continué à déployer notre réseau fibre à un rythme soutenu, en raccordant un foyer ou une entreprise toutes les 15 secondes.

### L'internet haut débit dans les zones rurales

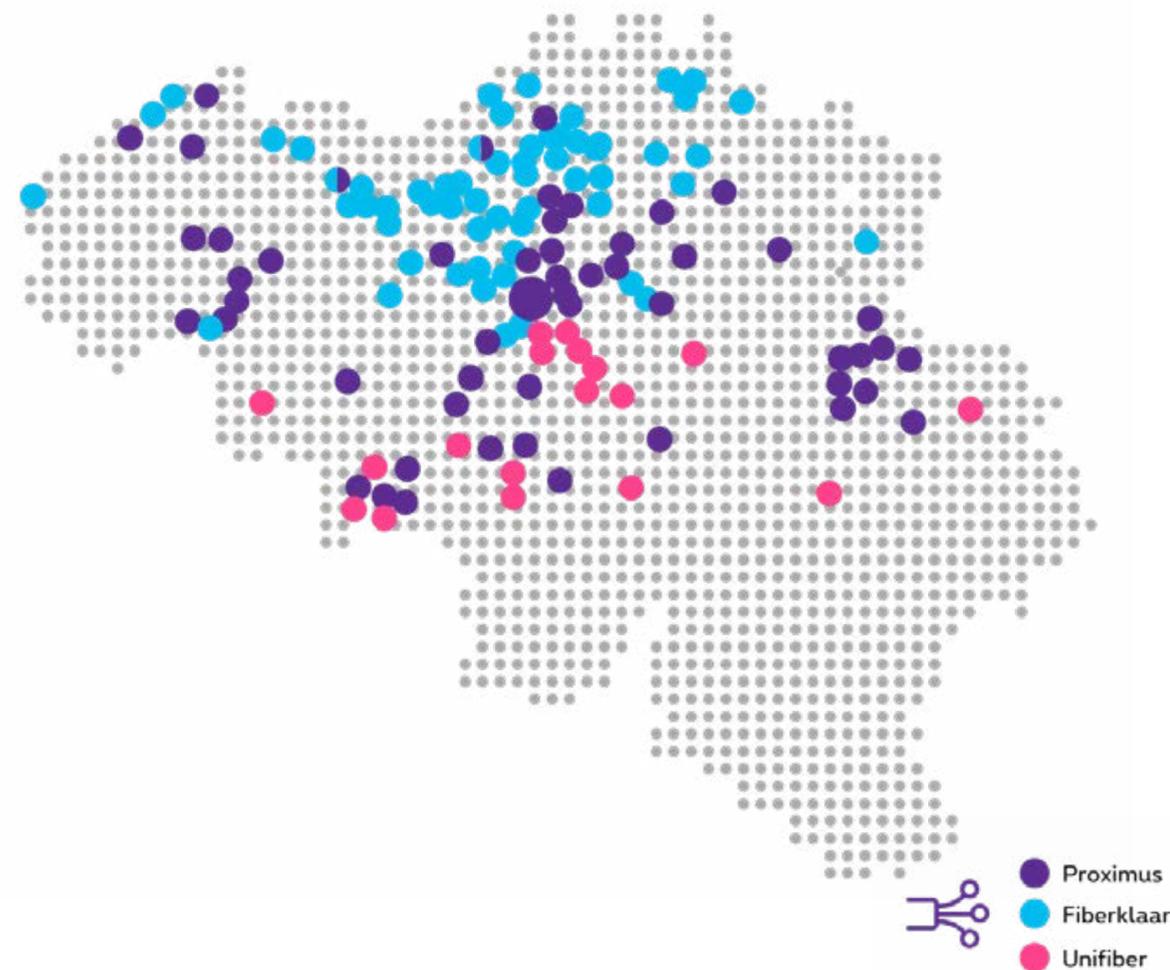
Il existe encore des zones en Belgique où les citoyens sont privés de l'internet haut débit (vitesse supérieure à 30 Mbit/s). Ces zones dites "blanches" sont principalement situées dans les zones rurales de Wallonie. Dans ces régions, la pose traditionnelle de câbles est soit trop coûteuse, soit inenvisageable. C'est pourquoi nous sommes constamment à la recherche de nouvelles alternatives combinant la fibre et d'autres technologies innovantes. Ces techniques incluent la pose aérienne de fibre sur des poteaux électriques, ou encore des solutions combinant la fibre et une liaison radio. Et ces efforts portent leurs fruits : fin 2023, 95,9 % des habitants avaient accès à l'internet haut débit.

### Cap sur 100 % de couverture 5G

Notre ambition est de couvrir toutes les grandes villes belges d'ici fin 2024, et 100 % du territoire à l'horizon 2025-2026. Fin 2023, la 5G était disponible dans 337 villes et communes.

Proximus investit sans relâche dans ses réseaux mobiles afin d'offrir une expérience mobile hors pair à ses clients. Lors de la vente aux enchères de spectre organisée en 2022 par le régulateur télécom (l'IBPT), Proximus a acquis la plus grosse part de spectre pour les 20 prochaines années. Le terme "spectre" fait référence aux fréquences radio invisibles qui transportent les signaux mobiles. Ces investissements nous permettront de conforter notre position dans les prochaines décennies et de rester leader en matière d'expérience mobile.

En mars 2024, le régulateur télécom a publié les résultats de sa campagne annuelle de mesure de la qualité et de l'expérience mobiles en Belgique. En termes de vitesse pure et d'expérience, nous obtenons d'excellents résultats, non seulement sur notre réseau 4G, mais aussi sur le réseau 5G en cours de déploiement. Ces résultats sont une véritable consécration de nos efforts et prouvent que nos investissements continus dans nos réseaux portent leurs fruits.



29% de couverture fibre, soit 1,75 million de foyers et d'entreprises éligibles à la fibre.

34 % de couverture 'fibre en voirie'

Déploiement de la fibre en cours dans 147 villes et communes.



## Développer des solutions digitales pour la vie de tous les jours

Notre société est actuellement confrontée à des défis majeurs, notamment en termes de modernisation des soins de santé et de mobilité. Proximus entend contribuer à ces enjeux en développant des apps et des services intelligents.

Notre troisième service de mobilité porte sur la gestion des foules en temps réel. Cette solution permet aux services publics, dont la police, de mieux anticiper les risques liés aux mouvements de foule. Elle est notamment utilisée par la province de Flandre occidentale afin de mesurer l'affluence à la côte belge.

### Solutions de santé intelligentes

Nous avons lancé Doktr, une app de consultation vidéo sécurisée et conviviale qui met en relation professionnels de la santé et patients. Fin 2023, l'app Doktr comptait 106.000 utilisateurs inscrits.

Proximus participe activement à plusieurs projets innovants basés sur la 5G et la réalité virtuelle. Deux d'entre eux concernent la surveillance des patients souffrant d'insuffisance cardiaque à l'hôpital ASZ d'Alost, ainsi qu'un système de soins préventifs au sein du Groupe IDEWE. Nous soutenons par ailleurs des projets de réalité virtuelle (VR) à des fins de formation, et des projets de réalité augmentée (AR) pour améliorer l'assistance à distance. Nous avons notamment participé à la conception d'une ambulance connectée 5G à l'UZ Brussel, où les soignants sont équipés de lunettes intelligentes pour prodiguer des soins à distance.

### Solutions de mobilité intelligentes

Pour relever le défi de la mobilité, notre filiale Be-Mobile fournit les infos routières diffusées à la radio. Son app de mobilité 4411 compte 4 millions d'utilisateurs inscrits. Avec ses 2,9 millions d'utilisateurs, l'app Flitsmeister améliore elle aussi la mobilité quotidienne des voyageurs. En plus de sa fonction de navigation, Flitsmeister propose des alertes en cas d'obstacles ou de radars sur la route.

### La 5G, vecteur d'innovation

La 5G possède de multiples propriétés propices à l'innovation : une grande stabilité, des débits plus élevés, une latence ultra-faible, etc. Cette dernière caractéristique permet notamment aux drones de répondre presque instantanément aux commandes d'un pilote humain.

L'un des cas d'utilisation les plus représentatifs mis en œuvre en 2023 a été le lancement du premier projet wallon de gestion d'entrepôts par drone couplé à la 5G et à l'intelligence artificielle. Proximus s'est associée à plusieurs partenaires pour développer cette solution de gestion des stocks visant à faire voler un drone de manière autonome dans un entrepôt de stockage couvert. Le but : transmettre des informations pertinentes en temps réel au gestionnaire des stocks de l'entreprise. Ce projet illustre les solutions innovantes qui aident les entreprises à gérer et contrôler leurs stocks de manière plus efficace.

## Connecter les gens et les objets dans le monde entier

Au travers de notre filiale BICS, nous connectons littéralement le monde. BICS s'est donné pour mission d'abolir les barrières dans les communications internationales et de connecter chaque personne, chaque application et chaque objet, où qu'ils se trouvent, de manière simple et sécurisée.

Chaque jour, plus de 5 milliards d'abonnés mobiles et plus de 150 millions d'objets connectés communiquent sans frontières dans plus de 180 pays grâce à l'empreinte mondiale de BICS. Chaque année, BICS transporte près de 50 % du trafic mondial de données mobiles, 24 milliards de minutes d'appels vocaux et 21 milliards de SMS.

### Connecter les non connectés

Connecter le monde signifie également connecter les zones isolées et vulnérables. À cette fin, BICS a mis en place des partenariats pour concevoir de nouvelles solutions.

En 2022, BICS et Lynk, leader dans le domaine des communications directes par satellite, ont conclu un partenariat visant à assurer une couverture mobile dans des zones isolées et en mer grâce à l'utilisation de satellites. Cette collaboration vise à fournir une couverture mobile abordable en Amérique du Nord, dans les Caraïbes, en Amérique latine, en Asie du Sud-Est et dans les zones rurales d'Afrique, au bénéfice des personnes non connectées jusqu'ici.

À l'heure où les opérateurs abandonnent progressivement leurs réseaux 2G et 3G au profit des technologies 4G/5G, les utilisateurs des anciennes technologies expriment leur préoccupation. Afin d'y répondre, BICS s'est associée 2023 au fournisseur de logiciels réseau Mavenir, dans le but de permettre un roaming transparent entre anciens et nouveaux réseaux. Grâce à cette initiative, les utilisateurs des réseaux 2G/3G peuvent émettre des appels et accéder aux services d'urgence sur les réseaux 4G/5G.

Le rôle des télécommunications lors de catastrophes et autres situations d'urgence est crucial pour assurer la sécurité des personnes. En 2023, BICS et Everbridge, fournisseur de services de gestion de crise, se sont associés pour améliorer la portée et la fiabilité du système d'alerte à la population d'Everbridge dans le monde entier. Ce système alerte les communautés, les entreprises et les pouvoirs publics du monde entier par divers moyens, notamment des SMS et messages vocaux automatisés. Grâce à ce partenariat, qui aide à sauver des vies surtout dans des régions éloignées et fragiles, les gens restent connectés aux services essentiels où qu'ils soient.



# S'engager pour plus de confiance dans la société

Nous nous engageons à instaurer la confiance dans la technologie en fournissant les meilleurs produits et services possibles, en adhérant aux normes éthiques les plus élevées et en traitant les données de nos clients dans le strict respect de leur vie privée. Nous travaillons activement à une société digitale plus sûre, en luttant contre la fraude en ligne et la cybercriminalité, tout en étant conscients du risque qu'entraîne l'utilisation de nos réseaux et services pour la sécurité des données et la vie privée.



## Garantir la cybersécurité de nos clients

Proximus s'appuie sur son expertise locale pour faire progresser la cybersécurité au bénéfice de tous, citoyens, entreprises et pouvoirs publics. Nos 350 experts en cybersécurité surveillent et protègent en permanence l'infrastructure de Proximus. Ils proposent également des solutions de sécurité permettant aux clients de se protéger contre les cyberattaques. En 2023, nous avons investi 7,2 millions € dans notre programme de cybersécurité d'entreprise. Ce programme vise à renforcer notre cyber-résilience et à offrir à nos clients des services et réseaux sécurisés de qualité supérieure.

### Développer et partager notre expertise

Nous développons et partageons notre expertise via une série d'associations et d'organismes déterminés à devancer les cybercriminels par l'innovation :

- Au niveau national, nous sommes un partenaire de BE-Alert, un système d'alerte de la population opérationnel 24h/24 et 7j/7, utilisé par les autorités belges et diffusant des informations en situation de crise.
- La Cyber Security Coalition belge, dont nous sommes l'un des cofondateurs, est une plateforme collaborative d'experts en cybersécurité des secteurs public et privé et du monde académique. Elle vise à sensibiliser, faciliter l'échange d'expertise et partager des bonnes pratiques.
- Nous partageons notre expertise avec d'autres opérateurs télécoms européens via la plateforme de collaboration ETIS. Nous collaborons également avec l'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) afin de mieux comprendre l'environnement réglementaire et ses évolutions.

- Enfin, pour rester au fait des nouvelles cybermenaces, nous collaborons avec l'OTAN, Europol (Centre européen de lutte contre la cybercriminalité) et Interpol (Groupe mondial d'experts en cybercriminalité).

### Proximus Ada

À l'heure où l'intelligence artificielle (IA) est de plus en plus employée dans la détection des cybermenaces, la cybersécurité permet de protéger les données dont se nourrit l'IA pour identifier ces risques. C'est dans ce contexte qu'est née, en 2022, Proximus Ada, premier centre d'excellence belge pour l'IA et la cybersécurité. En plus de proposer son expertise à toutes les entreprises du Groupe Proximus, Proximus Ada ambitionne de développer un écosystème local en nouant des partenariats avec des universités, des hautes écoles en sciences appliquées, des instituts de recherche, des pouvoirs publics et d'autres entreprises.

Partie intégrante de Proximus Ada, la Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) est chargée de traiter les incidents et attaques de cybersécurité. Alors que les attaques de phishing ne cessent de proliférer, la CSIRT a un rôle important à jouer dans l'éducation et la sensibilisation de nos collaborateurs. Elle effectue également des exercices de simulation afin d'évaluer la capacité de Proximus à réagir aux cyberattaques d'une part, et de définir des actions d'amélioration d'autre part. Elle exerce par ailleurs une veille internet afin de bloquer les tentatives des cybercriminels d'abuser de Proximus et de ses marques affiliées.

### Fer de lance de la cybersécurité en Belgique

Nous nous investissons pleinement dans le projet 'StopPhishing'. Cette initiative des pouvoirs publics encourage les opérateurs télécoms à mettre en place des plateformes antiphishing et antifraude pour les SMS, les e-mails et les appels vocaux. Nous avons investi dans le développement d'une solution de détection basée sur l'IA pour protéger nos clients des SMS frauduleux. Sur une période d'un mois, nous avons multiplié par 50 le nombre de SMS frauduleux bloqués. Entre octobre 2023 et

février 2024, notre solution a permis d'intercepter pas moins de 16 millions de messages frauduleux. En 2024, nous étendrons cette approche aux e-mails et aux appels.

Nous collaborons également avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) dans le cadre du projet Belgian Anti-Phishing Shield (BAPS), qui encourage tous les opérateurs télécoms en Belgique à bloquer les sites web malveillants identifiés par les experts du CCB.



**2.088.227**  
de clients empêchés d'accéder  
à des sites web frauduleux



#### Investir dans le futur, avec la technologie quantique

La technologie quantique est appelée à jouer un rôle de premier plan en matière de cybersécurité dans les prochaines décennies. En quelques mots, cette technologie permet de générer, sur des réseaux fibre, des “clés” spéciales appelées “clés quantiques”, utilisées pour crypter et décrypter des messages. Ces nouvelles techniques de cryptage permettent de sécuriser à l’extrême les flux de communication. En 2023, nous avons réalisé avec succès un test en laboratoire suivi d’une démonstration en conditions réelles sur un réseau fibre opérationnel en Belgique. Nous faisons également partie d’un écosystème R&D dédié aux technologies quantiques, composé de partenaires industriels et d’experts académiques.

#### BICS, prévention de la fraude à l’échelle mondiale

Peu de gens ont conscience de l’importance de BICS dans la prévention de la fraude à l’échelle mondiale. Son hub de prévention de la fraude passe au crible près de la moitié du trafic de roaming de données dans le monde et analyse des millions de points de données

internes et externes. BICS fait appel à l’IA pour identifier les menaces potentielles et les tendances mondiales en matière de fraude. Ses solutions proactives de protection contre la fraude ont permis de bloquer plus de 617 millions de tentatives de fraude en 2023, soit une économie pour les opérateurs estimée à 87 millions € sur une seule année.

#### Telesign, leader en matière d’identité digitale

A l’échelle internationale, notre filiale Telesign offre des solutions complémentaires à celles de BICS. Telesign concentre ses activités sur l’identification des utilisateurs. Le but : sécuriser les interactions digitales afin de permettre aux entreprises et à leurs clients d’interagir en toute confiance. Telesign investit dans plusieurs domaines de l’Identity Access Management, tels que l’intégration et l’intégrité des comptes afin de réduire la présence de faux utilisateurs et d’utilisateurs non fiables.

## Aider l'Europe à accéder à sa souveraineté

Les nouvelles réglementations européennes telles que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) exigent un niveau de protection des données extrêmement élevé. Pour répondre aux préoccupations des clients concernant la protection de leurs données, nous avons renforcé notre orientation stratégique sur les solutions cloud souveraines. Ces solutions permettent aux clients de profiter pleinement des avantages du cloud, tout en renforçant considérablement la protection des données et en évitant l'accès par des tiers, y compris le fournisseur de cloud.

### Pionnière des solutions cloud

En 2022, Proximus a été l'un des premiers opérateurs au monde à conclure un contrat avec Microsoft en vue de la création d'un cloud souverain belge. Cette solution cloud a pour but de sécuriser le stockage de données sensibles, confidentielles ou personnelles. Les données restent protégées, y compris en cours d'utilisation. Microsoft ne dispose pas de la clé de cryptage et de décryptage des données.

En mars 2023, Proximus et Google Cloud ont uni leurs forces pour créer Google Distributed Cloud Hosted, un cloud souverain hautement sécurisé, une première en Europe. Cette plateforme Google, destinée à être physiquement isolée (c'est-à-dire non connectée au cloud public ou à l'internet) sera hébergée dans les centres de données de notre partenaire LuxConnect et exploitée par Proximus au travers de la joint-venture Clarence. Grâce à cette solution, Proximus permettra aux administrations et aux entreprises réglementées de profiter de la puissance et des avantages d'un cloud public tout en se conformant aux réglementations en matière de souveraineté des données.

Ces deux solutions seront opérationnelles dans le courant de l'année 2024 et s'avéreront déterminantes pour garantir la pleine souveraineté des données en Belgique et en Europe.





## Appliquer les normes d'éthique et de conformité les plus élevées

Chez Proximus, nous savons que notre légitimité d'opérateur passe par une conduite responsable des affaires. Nous prenons les mesures appropriées afin que nos activités reflètent à tout moment nos valeurs morales. Nous ne nous contentons pas d'appliquer la loi. Nous veillons aussi à informer nos collaborateurs des comportements à suivre et à proscrire dans leurs activités quotidiennes, afin de les conscientiser sur l'importance de l'éthique au travail. Les collaborateurs de Proximus sont tenus de suivre une formation sur le respect des principes du Code de conduite. Ils suivent également une formation obligatoire sur la lutte contre la corruption, les conflits d'intérêts et le RGPD.

Outre la conformité interne, Proximus est attachée aux principes de développement durable et à l'éthique dans toute sa chaîne d'approvisionnement. Par le biais de notre code de conduite des fournisseurs, nous encourageons nos fournisseurs et partenaires à respecter eux aussi les normes et principes éthiques les plus élevés. Pour plus d'informations sur notre modèle de gouvernance ESG et l'intégration des principes de développement durable dans nos politiques de rémunération, veuillez consulter notre [Rapport annuel intégré](#).

### Protection des données à caractère personnel

Depuis l'entrée en vigueur du RGPD, la protection des données fait l'objet d'une extrême attention. Le RGPD impose des obligations aux organisations, indépendamment de leur lieu d'implantation ou de leurs activités, dès l'instant où elles ciblent ou collectent des données de personnes au sein de l'UE. Naturellement, Proximus applique des règles et politiques strictes conformes au RGPD et à la directive sur la protection de la vie privée dans le

secteur des communications électroniques. Nos 100 Privacy Ambassadors assurent le plus haut niveau de sensibilisation et de responsabilité en matière de respect de la vie privée. Par ailleurs, nous améliorons sans cesse notre processus d'évaluation de la protection de la vie privée et traitons toutes les questions de protection de la vie privée au plus haut niveau de la direction, par le biais d'une gouvernance dédiée à la protection de la vie privée.

Proximus offre à chaque individu la possibilité d'introduire une demande d'exercer ses droits en matière de protection des données par e-mail, par courrier et par un formulaire web dédié. Nos clients peuvent continuer à indiquer leurs préférences en matière de protection de la vie privée dans les paramètres de confidentialité de l'app et du site web MyProximus. À la fin de l'année 2023, nous avons traité environ 13.300 demandes. Nous avons par ailleurs enregistré quelques centaines d'opt-outs généraux pour le traitement de données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Enfin, nous avons signalé trois incidents de données à caractère personnel à l'autorité belge de protection des données (plaintes fondées portant sur des atteintes à la vie privée de clients et des pertes de données les concernant).

### Déployer la fibre de manière responsable

Afin de réduire tout risque de violation du droit du travail belge dans le cadre du déploiement à grande échelle de la fibre, Proximus et ses partenaires ont adopté une charte de responsabilité sociétale. Celle-ci limite le nombre de niveaux de sous-traitance et garantit le bien-être et la sécurité des travailleurs.

# S'engager pour une société plus prospère

Nos engagements ESG pour une société plus prospère visent à contribuer à une société plus durable et plus inclusive.



## Lutter contre le changement climatique

Proximus est clairement déterminée à atteindre zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES) dans sa chaîne de valeur d'ici 2040 et à devenir véritablement circulaire d'ici 2030.

En tant qu'entreprise télécom et technologique, Proximus agit sur deux plans dans la lutte contre le changement climatique. D'une part, nous réduisons nos propres émissions et évoluons vers une économie circulaire. D'autre part, nous développons des technologies et solutions qui soutiennent la transition vers une société plus durable.

### Zéro émission nette d'ici 2040

Selon les estimations, le secteur télécom est responsable de 1,6 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, soit presque autant que l'industrie aéronautique. Les émissions directes provenant de la combustion d'énergies fossiles (scope 1) et les émissions indirectes provenant de la consommation électrique (scope 2) ne représentent qu'une faible partie de cette empreinte. En fait, près de 95 % des émissions proviennent des émissions indirectes résultant de la chaîne de valeur des entreprises télécoms (scope 3).

Afin de concrétiser notre ambition, nous nous sommes fixé des objectifs de zéro émission nette scientifiquement fondés et validés par la Science Based Targets initiative (SBTi). Pour atteindre zéro émission nette de GES d'ici 2040, nous devons réduire d'au moins 90 % toutes nos émissions (directes et indirectes) et recourir à des technologies de décarbonation pour les émissions restantes (moins de 10 %). Pour une entreprise comme la nôtre, le plus gros du travail réside dans les émissions de scope 3.

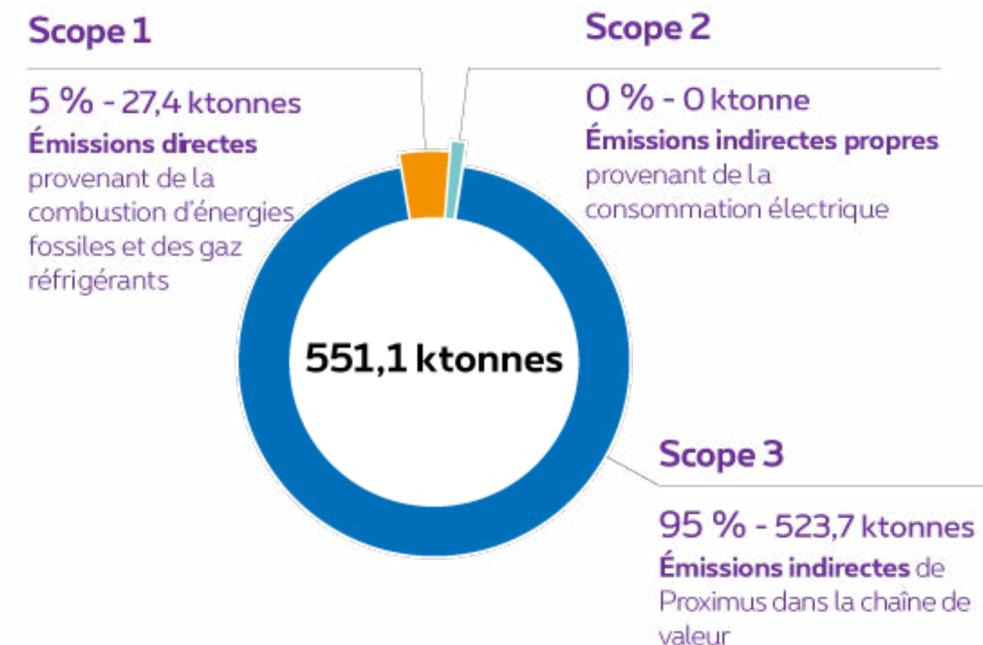
### Réduire nos émissions de scope 1 et 2

Pour atteindre les objectifs concernant nos propres émissions directes et indirectes liées à l'électricité et aux combustibles fossiles, nous agissons sur trois fronts. Premièrement, nous nous approvisionnons en électricité 100 % renouvelable depuis 2019. Deuxièmement, nous surveillons attentivement notre consommation d'électricité. À titre d'exemple, la consolidation de notre réseau mobile nous permet de désactiver un certain nombre de sites mobiles. Nous intégrons par ailleurs des technologies à haut rendement énergétique dans les réseaux et remplaçons nos anciens bâtiments techniques par des unités très compactes et peu énergivores. En 2023, ces initiatives ont permis une économie nette de 10 GWh. Troisièmement, nous abandonnons progressivement les énergies fossiles dans notre organisation : nous équipons progressivement nos bâtiments de systèmes de chauffage sans combustibles fossiles et électrifions notre parc de véhicules. À Anvers et à Bruxelles, nos livraisons en points de vente sont effectuées par camionnette électrique ou par vélo cargo, grâce au projet CULT.

### Réduire nos émissions de scope 3

Nos émissions du scope 3 proviennent essentiellement de nos activités d'achat de biens et de services. Pour atteindre nos objectifs de réduction des émissions, nous intégrons progressivement les principes de l'approvisionnement durable dans nos pratiques courantes. Afin d'éviter les émissions de carbone, nous transformons nos processus internes en achetant moins ou de manière durable. En externe, nous collaborons avec nos 150 principaux fournisseurs dans le cadre de notre programme d'engagement des fournisseurs. Ce programme vise à les aider à se fixer des objectifs de réduction des émissions aussi ambitieux que les nôtres et à communiquer leurs progrès chaque année.

## Émissions du Groupe Proximus pour les scopes 1, 2 et 3 en 2023



Zoom sur nos objectifs de réduction des émissions de GES à court et à long terme validés par la SBTi

### Objectifs à court terme

- Réduire de 95 % nos émissions absolues de GES pour les scopes 1 et 2 d'ici 2030 (par rapport à l'année de référence 2020)
- Continuer à nous approvisionner tous les ans en électricité 100 % renouvelable
- Réduire nos émissions absolues de GES pour le scope 3 de 60 % d'ici 2030 (par rapport à l'année de référence 2020)

### Objectifs à long terme

- Conserver un niveau minimum de réductions d'émissions absolues de GES de 95 % pour les scopes 1 et 2 de 2030 à 2040 (à partir de l'année de référence 2020)
- Réduire de 90 % nos émissions absolues de GES pour le scope 3 d'ici 2040 (par rapport à l'année de référence 2020)

### Devenir véritablement circulaire d'ici 2030

L'adoption des principes de l'économie circulaire figure parmi les principaux vecteurs de réduction des émissions à l'échelle mondiale. Selon une étude de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), environ 50 % des émissions sont liées à l'utilisation de produits manufacturés et de matières premières.

Chez Proximus, nous sommes résolus à évoluer vers une économie circulaire : nous utilisons moins de matériaux neufs, nous rénovons et recyclons plus, nous limitons nos achats, nous évitons les déchets résiduels et réduisons en bout de course nos émissions.

Plus concrètement, nos leviers d'action se déclinent dans trois domaines clés : nos appareils, nos réseaux et centres de données et nos bâtiments. Dans le domaine des appareils fixes, nous misons sur l'éco-conception lors de la création de nouveaux appareils et remettons à neuf nos modems, décodeurs, Wi-Fi Boosters, etc. Nous encourageons les consommateurs à nous rapporter leurs appareils mobiles en vue de leur reconditionnement ou de leur recyclage. Nous proposons également nos équipements en location (modèle "as-a-service"). Cette approche nous permet de les récupérer pour les reconditionner ou les recycler en fin de location. Enfin, nous réduisons autant que possible les plastiques et le papier dans nos emballages.

En ce qui concerne nos réseaux et centres de données, nous appliquons les principes de l'économie circulaire dans le cadre de la modernisation de nos infrastructures. Le remplacement du réseau cuivre par la fibre a ainsi permis à Proximus de récupérer, en 2023, 590 tonnes de câbles cuivre pour recyclage ou réutilisation. Enfin, nos bâtiments : nous optimisons l'utilisation de nos espaces de bureaux, afin de réduire notre consommation d'énergie et nos coûts.

### Transition vers une société plus verte

Nous aidons nos clients et la société au sens large à réduire leurs émissions de GES.

Nous communiquons des informations pertinentes à nos clients résidentiels sur nos sites web et nous nous engageons dans diverses initiatives encourageant les pratiques durables :

- Grâce à notre programme Use-Reuse-Recycle, nous stimulons les comportements écoresponsables. Nous aidons notamment nos clients à prendre des décisions d'achat plus respectueuses de l'environnement (en choisissant le Fairphone, par exemple).
- Afin de prolonger la durée de vie des smartphones, nous incitons nos clients à opter pour une protection d'écran ou à souscrire une assurance bris d'écran.
- Nous encourageons nos clients à rapporter leurs anciens smartphones et tablettes dans un point de vente Proximus pour les faire recycler.
- Nous avons conclu un partenariat avec GoodPlanet afin de récolter les anciens GSM dans les écoles et d'organiser des ateliers en classe sur le sujet.

Sur le marché des entreprises, nous développons des solutions digitales innovantes qui optimisent l'utilisation des ressources et réduisent les émissions de CO<sub>2</sub>. Nous introduisons notamment de nouveaux équipements de connectivité extrêmement efficaces, qui offrent une plus grande bande passante tout en consommant moins d'énergie. Nos offres cloud font elles aussi la part belle à l'efficacité énergétique en combinaison avec des services d'optimisation du cloud.

En 2023, les émissions évitées par les clients grâce aux solutions de Proximus ont atteint 769,6 kilotonnes de CO<sub>2</sub>.





## Investir dans l'accessibilité, l'inclusion et le développement des compétences digitales

Dans un monde de plus en plus digital, nous devons agir pour que la technologie profite à chacun. Il y va de notre responsabilité. C'est pourquoi nous déployons avant tout un réseau pour tous et mettons tout en œuvre pour offrir des produits et services digitaux sûrs, inclusifs et accessibles à tous. Parallèlement, nous aidons les gens à acquérir les compétences nécessaires pour saisir les opportunités du digital. Ces défis, nous ne pouvons les relever seuls. C'est pourquoi nous collaborons avec des partenaires pour maximiser notre impact.

### Accès au digital pour tous en Belgique

Selon une étude de la Fondation Roi Baudouin, pas moins de 46 % de la population belge risque aujourd'hui l'exclusion dans notre société de plus en plus digitale. L'exclusion digitale touche des citoyens de tous âges et de tous horizons qui n'ont pas accès à la technologie ou dont les compétences digitales sont insuffisantes. C'est pourquoi nous concentrons notre action dans trois domaines : la connectivité et l'équipement, l'accessibilité financière et l'inclusion.

### Connectivité et équipement

Nous sommes déterminés à déployer nos réseaux fibre et 5G pour tous les foyers et toutes les entreprises du pays et réalisons d'importants investissements pour améliorer la connectivité dans les zones rurales. Les écoles représentent un objectif crucial dans notre plan de déploiement de la fibre. D'ici fin 2025, nous voulons raccorder à la fibre la quasi-totalité des écoles secondaires

et des grandes écoles primaires de Belgique. Nous prenons en charge une partie des frais de raccordement et proposons aux écoles notre expertise en matière de solutions wi-fi et de sécurité. Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de notre partenariat avec Signpost, qui vise à soutenir la transformation digitale du système éducatif belge. Fin 2023, 292 écoles étaient déjà raccordées au réseau fibre de Proximus.

Parallèlement, notre partenariat avec Bednet et ClassContact permet à plus de 1.000 enfants malades de longue durée de poursuivre leur scolarité à la maison ou à l'hôpital grâce à des solutions de visioconférence. Nous assistons ces organisations en leur fournissant des accès internet et un soutien financier.

### Accessibilité financière

Au travers de nos trois marques résidentielles (Proximus, Scarlet et Mobile Vikings), nous offrons à chacun la solution qui lui convient, des clients à la recherche d'un service premium aux clients attentifs à leur budget. Scarlet Poco propose l'offre internet fixe la moins chère de Belgique. De son côté, Mobile Vikings offre l'internet illimité à domicile à des prix compétitifs. Proximus accorde également des tarifs sociaux à plus de 150.000 personnes en difficultés financières.

### Inclusion

Proximus collabore avec des partenaires pour améliorer l'accessibilité de ses plateformes, produits et services aux personnes porteuses d'un handicap. Nous testons notamment l'accessibilité des nouveaux smartphones et tablettes en collaboration avec l'association Passe Muraille. Nos sites web proximus.be et proximus.com ainsi que nos plateformes MyProximus et Pickx sont accessibles aux personnes malentendantes ou malvoyantes. Nous proposons également une audiodescription et des sous-titres adaptés sur plusieurs chaînes de notre plateforme TV Pickx.

Avec BNP Paribas Fortis, Proximus est l'une des chevilles ouvrières de [DigitAll](#), un écosystème de plus de 100 entreprises, organisations sociales et organismes publics qui s'investissent pour une meilleure inclusion numérique en Belgique. DigitAll, c'est une coalition de personnes et d'organisations qui œuvrent côte à côte pour apporter des changements structurels et favoriser l'inclusion numérique en Belgique par le biais de la co-création et de la sensibilisation. Nous construisons un réseau d'organisations et de personnes-ressources dans le but de créer une véritable communauté, un écosystème dans lesquels les participants partagent leurs expériences, collaborent et s'appuient sur les actions des uns et des autres pour faire bouger les lignes.

Enfin, en collaboration avec Paradigm, organisme en charge de la transformation digitale de la Région bruxelloise, les experts en cybersécurité de Proximus Ada mettent gratuitement leurs compétences et leur expertise au service des Espaces Publics Numériques (EPN) de Bruxelles. Dans ces structures, les citoyens les plus vulnérables et les moins équipés sur le plan digital ont accès au matériel et peuvent assister à des initiations et à des formations en informatique.

### Inclure par l'éducation

Proximus soutient des initiatives éducatives visant à développer les compétences digitales indispensables dans notre société et sur le marché du travail. Dans ce contexte, nous avons des partenariats à long terme avec MolenGeek, le Campus 19 et Technobel. MolenGeek est une organisation qui aide les demandeurs d'emploi défavorisés, animés par l'esprit d'entreprise, à bâtir leur carrière dans le monde digital. Le Campus 19 est la première école de codage belge gratuite. Technobel propose quant à elle des formations ICT aux demandeurs d'emploi ainsi que des initiatives d'information et de sensibilisation destinées aux citoyens, aux écoles et aux professionnels.

Nous collaborons également avec des universités et des centres de recherche tels que A6K (Charleroi), l'Université des sciences appliquées Howest et l'Université des sciences appliquées VIVES. Ces partenariats ont pour but de créer des laboratoires d'innovation 5G accessibles également aux étudiants. Ces laboratoires, qui soutiennent divers projets pédagogiques, offrent aux chercheurs et aux étudiants l'occasion de découvrir, tester et développer de nouveaux cas d'utilisation basés sur des technologies complémentaires telles que l'Internet des Objets, l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle et l'edge computing.

La sécurité des jeunes sur internet constitue un autre enjeu crucial. C'est pourquoi Proximus participe, deux fois par an, aux Internet Safe & Fun Days. Depuis 13 ans, nos collaborateurs formés par notre partenaire Child Focus se rendent dans les écoles primaires pour apprendre aux enfants à surfer en toute sécurité. En 2023, 5.512 enfants ont participé aux Internet Safe & Fun Days.



## Stimuler un environnement de travail inspirant et inclusif

Nous reconnaissons et apprécions la passion et l'expertise de nos collaborateurs. Ils sont le moteur de notre entreprise. En retour, nous leur offrons un environnement de travail stimulant et inspirant.

### Promouvoir la diversité et l'inclusion

Proximus valorise la diversité au sein de son personnel. Elle sait que les talents et l'expérience uniques de ses collaborateurs contribuent à la durabilité de l'entreprise. Nous sommes intimement convaincus qu'une main-d'œuvre diversifiée encourage l'innovation, la créativité, l'apprentissage et l'engagement des collaborateurs.

Notre politique de diversité et d'égalité des chances est inscrite dans notre Code de conduite et s'applique à tous les collaborateurs du Groupe. Elle vise à créer un environnement de travail positif et sûr, qui respecte et valorise l'authenticité de chaque individu et défend l'égalité des chances pour tous les collaborateurs, indépendamment de leur parcours personnel. Au sein de Proximus, des équipes spécifiques sont chargées de contrôler le respect de cette politique et de prendre les mesures appropriées en cas de non-respect.

Parallèlement, Proximus entend créer des conditions permettant à ses collaborateurs de concilier les différents aspects de leur vie professionnelle et privée au cours des différentes phases de leur vie, en leur offrant des opportunités d'évolution professionnelle en interne, mais aussi de développement, de travail à domicile, de travail à temps partiel, de garde d'enfants à domicile, etc.

### Investir dans l'apprentissage et le développement

Pour continuer à attirer et retenir les talents, nous nous positionnons en tant que leader sur le marché des employeurs. Nous offrons des emplois dans des domaines d'avenir (intelligence artificielle, cybersécurité...), des opportunités de développement à l'international et un environnement de travail à la pointe du progrès. Toutefois, entretenir la motivation de nos collaborateurs à progresser est tout aussi important que recruter les meilleurs talents. C'est pourquoi chaque année, nous investissons massivement dans des programmes de formation, afin de les soutenir dans leur développement personnel.

Nos collaborateurs ont accès à un large panel de programmes de formation au sein de notre Proximus Academy. Nous proposons aux team leaders une offre attrayante de programmes de développement en leadership. Les collaborateurs de 50 ans et plus ont accès à des trajets de développement personnalisés. De plus, nous informons régulièrement nos collaborateurs de plus de 55 ans sur l'employabilité durable et offrons des possibilités d'aménagement de fin de carrière aux membres du personnel exerçant des fonctions pénibles.

Bien entendu, nous sommes également attentifs aux possibilités de mobilité interne et favorisons la promotion interne de candidats lorsque cela est possible.

### Diversité et inclusion

- **70 nationalités** parmi notre personnel
- **50 % de femmes** au sein de notre Conseil d'Administration
- **30 % de femmes** diplômées de l'université recrutées dans un domaine technique
- Taux d'engagement des collaborateurs de **77 %**

### Apprentissage et développement

- **40,83 millions €** investis dans la requalification et le perfectionnement des collaborateurs
- **63 %** des collaborateurs ont suivi au moins **5 jours de formation**
- Soutien spécifique aux **collaborateurs de plus de 50 ans**



## Notations et partenariats ESG

### Notations et awards

Chaque année, Proximus répond à plusieurs questionnaires d'agences de notation ESG telles que le CDP, Sustainalytics, EcoVadis et S&P. Ces évaluations nous permettent de suivre nos progrès et de définir des actions pour encore mieux intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos procédures, nos politiques, notre stratégie et nos feuilles de route.



Nous avons été classés pour la 8e fois dans la liste A du CDP pour notre "leadership en matière de transparence environnementale et performance en matière de changement climatique".

Nous avons reçu une médaille d'argent d'EcoVadis. EcoVadis permet aux entreprises d'évaluer leurs performances environnementales et sociales et celles de leurs fournisseurs.



Le centre de distribution de Proximus à Courcelles a reçu le label "Lean and Green 3 stars" pour avoir réduit ses émissions de CO<sub>2</sub> de 55 % depuis 2015.

Nous avons décroché un Award récompensant notre évolution vers une organisation basée sur les compétences.



### Partenariats et initiatives



En 2022, nous sommes devenus la première grande entreprise belge et le troisième opérateur télécom au monde à obtenir la validation de la SBTi pour nos objectifs de zéro émission nette. La SBTi sensibilise les entreprises sur les progrès à réaliser dans la réduction de leurs émissions de GES afin de limiter le réchauffement de la planète à 1,5 °C, conformément aux dernières données scientifiques sur le climat.

Menée par le Climate Group en partenariat avec le CDP, l'initiative mondiale RE100 rassemble des entreprises promouvant la transition vers une électricité 100 % renouvelable. La RE100 reconnaît que Proximus a déjà atteint son objectif de s'approvisionner à 100 % en électricité d'origine renouvelable.



En tant que membre de la BACA (Belgian Alliance for Climate Action), Proximus s'est engagée à se fixer des objectifs scientifiquement fondés en matière de réduction des émissions et à renforcer ses efforts dans la lutte contre le changement climatique.

Proximus est un membre actif de la JAC (Joint Alliance for CSR). Cette alliance mondiale d'opérateurs télécoms surveille, évalue, partage et développe des pratiques de développement durable pour ses fournisseurs. Actuellement, la JAC regroupe 27 opérateurs télécoms représentant ensemble plus de 50 % du chiffre d'affaires mondial des télécoms.



Nous sommes l'une des chevilles ouvrières de DigitAll, une association qui œuvre en faveur de l'inclusion numérique en Belgique.