



Rapport RSE 2010







Table des matières

Message du CEO	P. 4
La stratégie	P. 4
La gouvernance	P. 5
Les priorités	P. 5
Les employés	P. 6
L'environnement de travail	P. 7
Le bien-être au travail	P. 7
Le télétravail	P. 8
La diversité	P. 8
Les clients	P. 9
La protection des mineurs d'âge	P. 10
La protection des données	P. 10
La société	P. 11
L'association Participate!	P. 12
Le volontariat	P. 13
Les actions de solidarité	P. 14
La gestion éthique de la chaîne d'approvisionnement	P. 16
Les applications Machine-to-Machine	P. 16
L'environnement	P. 17
Le bilan CO ₂	P. 18
L'énergie	P. 19
La mobilité	P. 20
Les déchets	P. 22
Le papier	P. 22
Le recyclage des GSM	P. 23
Evaluation de Business & Society Belgium	P. 24
Sponsors, responsables et comité RSE	P. 25

Message du CEO



Depuis bien longtemps, et de manière proactive, Mobistar a pris des engagements en matière de responsabilité sociétale. Nos actions dans le domaine social au travers de l'association Participate!, ainsi que nos efforts pour nous inscrire dans une gestion durable, sont déjà bien entamés. Aujourd'hui, nous avons décidé d'aller plus loin dans notre démarche, de mieux la structurer et de l'approfondir. Dans ce contexte, et pour une meilleure communication vis-à-vis de nos parties prenantes, nous avons le plaisir d'éditer un premier rapport annuel de RSE. 2010, année charnière à bien des égards pour Mobistar, marque le coup d'envoi d'une politique plus intégrée en matière de responsabilité sociétale.

Nous avons pour ambition de participer à un changement global des mentalités. Ce rôle commence au sein même de Mobistar car c'est au travers de nos collaborateurs que la RSE peut vivre et se développer. Nous nous investissons, entre autres, dans la sensibilisation interne afin de rencontrer les exigences d'une RSE déclinée à tous niveaux et dans tous nos domaines d'activité.

Ce rapport détaille les engagements et les actes de Mobistar tant à l'égard de ses collaborateurs que de ses clients, de la société et de l'environnement : ce sont là les quatre piliers de notre politique RSE. A titre d'exemple, je relèverai notre volonté de réduire nos émissions de CO₂ de plus de 50 % d'ici à 2020, un objectif ambitieux !

Nous avons décidé de vous informer tous les ans sur nos avancées dans le domaine de la RSE afin de démontrer que nous sommes engagés dans un processus d'amélioration continue. Le rapport que vous tenez entre vos mains est le premier d'une longue série !

La stratégie

Mobistar a pour ambition de participer au changement global de mentalité, en renforçant sa propre identité sociétale, intégrée dans tous les départements de l'entreprise, et en promouvant des actions de RSE.

La RSE fait partie intégrante de la stratégie et de la gestion de Mobistar. En 2009, elle a été naturellement insérée dans le programme de transformation globale de la société. En 2010, Mobistar a approfondi et structuré sa démarche de responsabilité sociétale et a déterminé ses engagements à l'égard des quatre piliers sur lesquels est fondée sa stratégie : ses employés, ses clients, la société et l'environnement. Ces engagements sont concrétisés par des actions et évalués au travers d'indicateurs de performance.

Mobistar s'est fixé trois objectifs globaux à atteindre pour l'horizon 2015 :

- être reconnu par ses clients comme le partenaire de confiance capable d'offrir des solutions télécoms personnalisées ;
- être perçu par le marché du travail et ses team members comme le meilleur employeur ICT ;
- être vu par la communauté comme un acteur contribuant de manière durable au progrès et à la protection de l'environnement.

Benoit Scheen
Chief Executive Officer

En détaillant, au travers de ce premier rapport RSE, nos engagements et nos actions, nous souhaitons marquer notre volonté de nous inscrire dans une démarche de transformation sur le long terme.

Il est cependant à noter que certains projets initiés en 2010 n'ont pas encore produit de résultats. Nous nous limiterons donc, pour ceux-ci, à l'exposé des actions entreprises.

Nous n'avons pas l'ambition d'être parfaits, nous souhaitons évoluer et assumer nos responsabilités sociétales en conformité avec la nature de Mobistar et en lien avec nos valeurs : honnêteté, clarté, sympathie, fraîcheur et dynamisme.

La gouvernance

La stratégie RSE de Mobistar est activement soutenue par son CEO et par son Comité exécutif. Celui-ci compte deux 'sponsors' actifs: le Chief Strategy Officer et le Secrétaire général. Une équipe de 18 personnes, menée par 2 responsables, assume la gestion des projets sociétaux et environnementaux et forme le Comité RSE.

Les 2 responsables principaux et les sponsors se réunissent chaque mois. Le Comité quant à lui, se réunit tous les deux mois. L'évolution de la politique RSE est présentée chaque trimestre au Comité exécutif.

Des opérations de communication interne sont menées afin de sensibiliser les employés à la RSE :

- Depuis septembre 2010, une présentation relative à la RSE est effectuée lors de l'accueil des nouveaux team members. En 2010, il y a eu 3 séances d'information.
- Une dizaine d'articles portant sur différents projets ont été publiés dans notre magazine de communication interne en ligne.
- Des informations régulières sont publiées sur l'intranet de Mobistar. En 2010, 18 « news » ont traité d'un sujet RSE.
- Un plan de communication interne relatif à la RSE a été élaboré pour l'année 2011.

Mobistar a, par ailleurs, développé un site communautaire, qui se présente comme une plateforme d'échange d'informations pour les membres du Comité RSE.

La gouvernance en matière de RSE est assurée par 2 sponsors, 2 responsables et un comité. *

* voir page 26

Les priorités

En phase d'implémentation, le programme RSE a essentiellement eu pour but, au cours de l'année écoulée, d'intégrer cette préoccupation dans la mission de Mobistar, de sensibiliser les parties prenantes, de définir des cibles, de mettre en place le système de gouvernance et d'initier des projets.

De façon plus précise, les axes prioritaires de Mobistar en matière de responsabilité sociétale, tels que définis en 2010, se déclinent selon quatre piliers : les employés, les clients, la société et l'environnement.

Les employés



Mobistar veut reconnaître et apporter son soutien aux employés. Ceux-ci doivent se sentir respectés, reconnus pour leur contribution et doivent pouvoir développer leur potentiel.

“Sensibiliser les team members à un comportement responsable au travail et dans leur vie quotidienne afin d’assurer un avenir durable est une de nos priorités. Il en découle que nos team members sont fiers de leur job et que Mobistar est un employeur attrayant.”

Paul-Marie Dessart
Secretary General

L’environnement de travail

Etat des lieux

En 2010, la majorité des collaborateurs ont été regroupés dans le bâtiment Sirius, le nouveau siège social de Mobistar, situé à Evere (Région de Bruxelles-Capitale).

Notre engagement

Mobistar veut offrir un environnement de travail qui stimule l’inspiration, permet la collaboration efficace et un état d’esprit serein. Mobistar veut également améliorer continuellement l’environnement de travail.

Nos actions

Le déménagement a coïncidé avec l’introduction d’une nouvelle organisation du travail basée sur la flexibilité, la mobilité, l’utilisation de nouveaux outils de communication (outils de partage du savoir, communication unifiée, messagerie instantanée, vidéo-conférence, etc.). Une réflexion a été menée sur l’utilisation de l’espace de travail. La politique du « flex desk » - bureaux partagés allant de pair avec une politique de télétravail – s’applique, comme escompté, à 85% des team members. Des sessions de formation ont été mises en place en 2010 en vue d’une intégration optimale de ces nouveaux outils et méthodes de travail.

Nos résultats

Une enquête de satisfaction a été menée en 2010 : il en résulte que la majorité des team members sont satisfaits de leur environnement de travail, mais qu’il reste encore des progrès à faire en matière d’environnement flexible du travail.

“La RSE donne un sens fort à ce que je fais chez Mobistar.”

Vincent De Waele
Business Transformation Director

Le bien-être au travail

Etat des lieux

Mobistar prend depuis plusieurs années des initiatives afin que ses team members se sentent bien au travail.

Notre engagement

Mobistar veut offrir à ses employés les conditions permettant de préserver l’équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

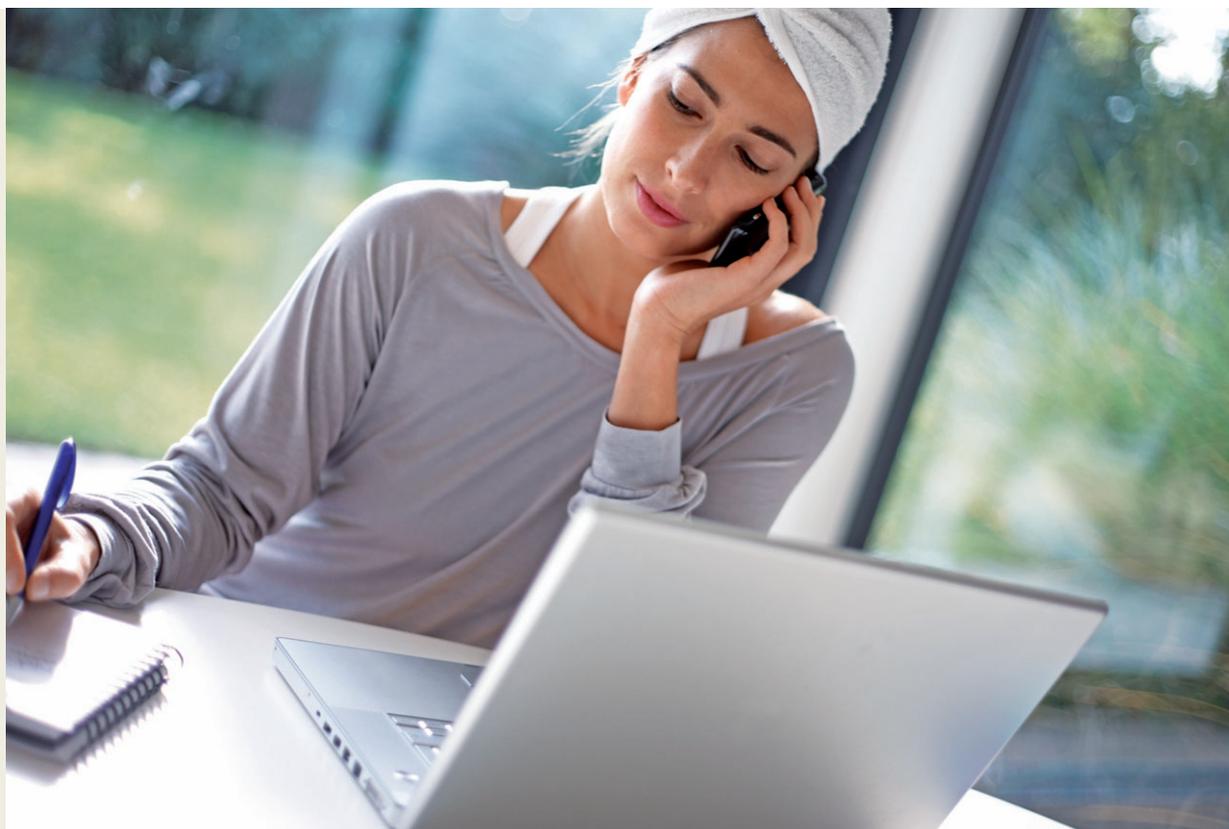
Nos actions

- Mobistar met à disposition de ses collaborateurs une série de services : nettoyage à sec, repassage, repas à emporter, services bancaires, d’assurance et de mutuelle, vente de fleurs.
- Des activités pour les enfants des team members sont organisées durant les congés scolaires. Ce service, baptisé Mobikids, est particulièrement apprécié par les collaborateurs de Mobistar.
- Pour favoriser la maîtrise du stress, des cours de tai chi chuan, de pilates, de yoga, de sophrologie et d’ergonomie sont proposés, de même que diverses activités sportives (natation, fitness, badminton et tennis).
- En matière de santé, divers services et informations sont offerts : vaccination, lutte contre le tabagisme, conseils et formations santé, ...

Nos résultats

Mobikids a accueilli 146 enfants en 2010. En moyenne, 59 enfants par jour ont participé aux activités ludiques et créatives organisées par des moniteurs professionnels.

Les activités de détente (tai chi chuan, yoga, sophrologie, pilates, ergonomie) ont attiré 531 participants en 2010.



Le télétravail

Etat des lieux

Une enquête de satisfaction menée auprès des collaborateurs en 2007 a révélé que nombre d'entre eux arrivaient stressés au travail en raison des embouteillages. En conséquence, une réflexion a été menée sur la mobilité et sur les outils de travail, en évolution permanente.

Notre engagement

Permettre à nos employés de bénéficier de plus de mobilité et de flexibilité dans leur travail.

Nos actions

Initiée en 2008, l'implémentation du télétravail a été poursuivie en 2009 et en 2010. Ses résultats sont extrêmement positifs, tant du point de vue de la mobilité que de la motivation individuelle. Le télétravail va de pair avec le concept de « flex desk », qui a été généralisé lors de l'aménagement du nouveau bâtiment Sirius.

Nos résultats

Au 31 décembre, quelque 600 collaborateurs de Mobistar recouraient au télétravail, soit 165 de manière contractuelle (contre 125 en 2009) et 435 de manière occasionnelle. Parmi les 165 télétravailleurs contractuels, 82 team members télétravaillent 1 jour par semaine et 68 ont choisi de télétravailler 2 jours.

La diversité

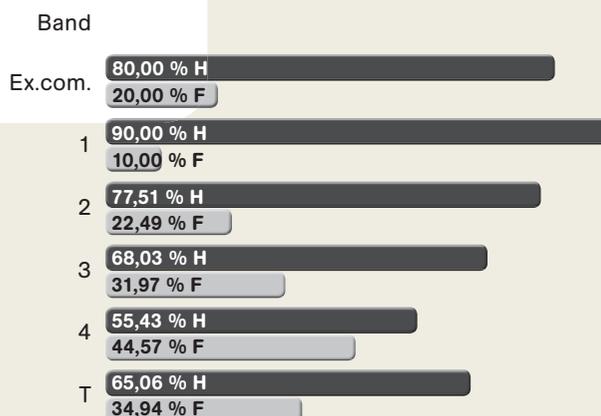
Mobistar entend favoriser la diversité en soutenant un bon équilibre des genres à tous les niveaux de gestion et également en favorisant l'embauche des jeunes.

Un groupe de travail a été mis en place en juin 2010 pour améliorer la diversité en genre et en âge.

• Diversité en genre

Etat des lieux

En 2010, la proportion de femmes était de 35 % dans l'ensemble de l'organisation, mais il est manifeste que les femmes sont moins représentées dans les échelons supérieurs de la hiérarchie.



Notre engagement

L'objectif de Mobistar est d'atteindre une proportion hommes/femmes de 65 % - 35 % à tous les niveaux de l'entreprise d'ici 2015.

Nos actions

Après avoir réalisé une enquête afin de faire le point sur la diversité, le groupe de travail diversité a préparé un plan d'actions destiné à renforcer la politique d'égalité hommes-femmes, en déployant des outils et des dispositifs dédiés à la performance de cette politique :

- récolte de témoignages de femmes top managers ;
- développement d'un programme de mentoring ;
- préparation à la participation en 2011 au Gender European Equality Award (GEE) *

Nos résultats

Le plan d'actions initié en 2010 devrait produire ses effets au cours des années à venir. Toutefois, l'on peut déjà mentionner l'engagement, en octobre 2010, de Cristina Zanchi, première Chief Customer Loyalty Officer de Mobistar, au sein du Comité exécutif. Celui-ci compte désormais deux femmes sur dix membres. Le conseil d'administration comporte lui aussi trois femmes sur un total de douze administrateurs.

“Le développement durable est aussi au cœur de la gestion des ressources humaines. Il s'agit de motiver des collaborateurs de plus en plus diversifiés à travailler dans une vision commune, qu'ils aient 25 ou 65 ans !”

Martin Vranken
Director HR Operations

• Diversité en âge

Etat des lieux

La moyenne d'âge des team members était de 37,7 ans à la fin du mois de décembre 2010.

Notre engagement

L'objectif est d'anticiper le vieillissement de la population et d'atteindre une meilleure diversité des âges.

Nos actions

Le groupe de travail diversité a préconisé un plan d'actions visant à recruter des jeunes, à mieux comprendre leurs besoins et mode de vie, à développer des outils d'évolution interne en phase avec l'évolution du monde extérieur et à établir une planification de la relève.

Nos résultats

Le plan d'actions est en cours d'élaboration et produira ses premiers effets au plus tôt vers la fin de 2011.



* Le GEE est un standard commun élaboré par des entreprises de dimension européenne et internationale engagées en faveur de l'égalité professionnelle. Son objectif est de définir les moyens appropriés pour tendre vers l'égalité professionnelle, la piloter et la promouvoir au sein d'un groupe.



Les clients



Mobistar veut assurer la transparence, la qualité et la sécurité des différents modes de télécommunication.

“Notre engagement en matière de RSE contribuera fortement à faire de Mobistar la marque télécom préférée en Belgique.”

Olivier Ysewijn
Chief Strategy Officer

La protection des mineurs d'âge

Etat des lieux

Les enfants et adolescents sont des utilisateurs de produits et services télécoms. Il importe de les encadrer dans leur consommation de ces produits.

Notre engagement

L'objectif de Mobistar est de transmettre de l'information aux familles et de les guider afin de protéger les enfants et les jeunes adolescents par rapport à l'accès à certains contenus inadéquats.

Nos actions

- Mobistar a publié un guide pratique intitulé « Les jeunes et les téléphones mobiles : informations et conseils pour les parents », disponible sur son site Internet.
- En 2010, Mobistar a signé, avec les autres membres du GSM Operators' Forum (GOF*), le « Belgian code of conduct for safer mobile use by younger teenager and children ».
- Mobistar offre, à la demande des parents, la possibilité de bloquer l'accès aux services Premium (concours via SMS, etc.). Il est, par ailleurs, possible d'activer un système de contrôle parental sur l'Internet mobile.
- Mobistar participe à un groupe de travail initié par Child Focus sur l'utilisation sûre d'Internet. L'objectif est d'élaborer avec les partenaires de l'industrie de l'Internet une charte E-safety en la matière. Le but est de signer cette charte dans le courant du premier semestre 2011.

La protection des données

Etat des lieux

Mobistar a toujours accordé une attention particulière à la protection des données, mais il s'agit désormais de renforcer de manière structurelle et en profondeur notre démarche volontaire dans ce domaine.

La protection des données concerne les données clients, fournisseurs et de nos employés, en particulier les données à caractère sensible ou personnel. Les objectifs sont d'engarantir l'intégrité et la confidentialité, tout en assurant leur disponibilité lorsque cela s'avère nécessaire et dans le respect du cadre légal et de la vie privée.

Notre engagement

Mobistar veut, de manière proactive, renforcer le contrôle des données sensibles en ligne avec nos valeurs et, à cet effet, adapter la gouvernance, les processus, les méthodes et les outils où cela est nécessaire.

Nos actions

Un groupe de travail a été lancé en 2010 afin de définir le contexte général et les parties prenantes. Les membres de ce groupe ont reçu une formation spécifique concernant la protection des données.

Nos résultats

La première étape - en cours - est la réalisation d'un audit détaillé qui délivrera ses conclusions et recommandations dans le courant de l'année 2011. Un plan d'action plus précis sera alors défini sur cette base.

*GSM Operators' Forum : association regroupant les trois opérateurs mobiles, KPN Group Belgium, Mobistar et Belgacom (Proximus). Les opérateurs y prennent des positions communes dans des dossiers non concurrentiels, par rapport à la croissance et au développement durable de services de téléphonie mobile en Belgique. Le GOF stimule la société de l'information par le biais de la communication mobile, gère les questions sectorielles et les attentes de la société en la matière, et favorise le développement de l'infrastructure sous-jacente nécessaire.

La société



Mobistar veut partager les bienfaits du monde digital avec le plus grand nombre de personnes et favoriser l'inclusion sociale.

“La RSE ouvre une fenêtre sur le monde extérieur, offrant une dimension plus sociale.”

Rose Marie Müller
Internal Communication Senior Expert

L'association Participate!

Etat des lieux

Mobistar a créé, en novembre 2006, l'asbl Participate! consacrée à l'autisme. Ce projet couvre l'ensemble du pays. Il est né de la rencontre entre Mobistar, huit centres de référence en autisme et deux importantes associations de parents concernés par cette problématique (la Vlaamse Vereniging voor Autisme et l'Association des Parents pour l'Epanouissement des Personnes avec Autisme).

Notre engagement

Mobistar souhaite améliorer la qualité de vie des personnes ayant de l'autisme et de leurs familles à travers le développement d'outils d'information et de sensibilisation.

Nos actions

- Le site Internet s'est enrichi d'un « Carnet de route de votre enfant » : cet outil en ligne innovant permet aux parents de remplir le journal de leur enfant (diagnostic, points forts, santé, compétences, loisirs, sommeil, rituels, etc.). L'objectif est de donner un accès privilégié à ces informations aux personnes qui entrent en contact avec l'enfant (moniteur d'un camps de vacances, baby-sitter,...).
- Le développement d'une collaboration avec les Fondations Orange de France et d'Espagne se poursuit en vue d'échanger des outils qui visent à développer l'autonomie et l'intégration sociale des personnes avec autisme.
- En 2011, un guide pratique donnera aux parents une série d'informations sur les aides, les écoles, les loisirs, etc.
- Il a été décidé de réitérer un congrès sur l'autisme en 2011.

Nos résultats

Le site www.participate-autism.be a reçu 336 291 visites (233 780 visiteurs uniques) entre le mois d'août 2007 et le mois de décembre 2010.

Participate!

“Bonjour, je suis directrice d'une école d'enseignement spécialisé et nous accueillons des enfants avec autisme. J'ai déjà pu parcourir votre revue que je trouve très intéressante et abordable à de nombreuses personnes. J'aimerais posséder ces différentes revues dans la bibliothèque de l'école.”

“Merci infiniment pour votre site très intéressant, je suis maman d'une fille autiste de 3 ans et 3 mois, je vous écris d'Alger et, croyez-moi, j'ai parcouru des centaines de sites sur le net, mais aucun ne m'a donné satisfaction et réconfort comme le vôtre ; je me sens enfin comprise et commence à comprendre ma fille de mieux en mieux.”

“Notre public cible est les parents, mais nous avons été surpris que même les professionnels l'utilisent avec les parents qu'ils accompagnent et qu'eux-mêmes s'y réfèrent pour en apprendre davantage.”

“Les vidéos ont une grande valeur car elles communiquent mieux l'aspect humain et incitent davantage les parents à tenter de nouvelles approches.”



Le volontariat

Etat des lieux

Après une première expérience de volontariat liée à l'organisation du congrès de Participate! et, étant donné que 2011 a été déclarée Année européenne du Volontariat, Mobistar a souhaité s'inscrire dans ce mouvement dès 2010.

Notre engagement

Mobistar veut stimuler ses team members à entreprendre des actions de volontariat à travers différentes initiatives et ce, afin de renforcer la culture d'entreprise et le sentiment de fierté d'appartenir à une entreprise qui s'engage socialement.

Nos actions

- Mobistar a initié une collaboration avec un partenaire extérieur, Human Business, qui a développé une plate-

forme informatique visant à mettre en contact des associations demandeuses de bénévoles et des entreprises en recherche d'actions de bénévolat.

- En 2010, Mobistar a participé au groupe de travail de l'asbl Business & Society Belgium sur le thème du volontariat. L'édition d'une brochure consacrée au volontariat par Business & Society Belgium est prévue pour le mois de juin 2011.
- En 2011, l'opérateur offrira la possibilité à ses team members de réaliser du volontariat collectif ou individuel durant leurs heures de travail.

Nos résultats

Les résultats des premières actions initiées en 2010 sont attendus pour 2011.

Les actions de solidarité

Etat des lieux

Mobistar participe depuis de longues années à différentes actions de solidarité.

Notre engagement

Mobistar se veut une entreprise socialement engagée, œuvrant en faveur de l'inclusion sociale et digitale.

Nos actions

- Mobistar participe à des actions de récolte de dons via SMS, en collaboration avec deux autres opérateurs belges et un connectivity provider. Les opérateurs ne facturent pas le trafic de ces SMS spécifiques. Suite à l'augmentation du nombre de demandes émanant de diverses associations, les opérateurs ont réactivé leur groupe de travail sur ce thème et ont déterminé des critères précis d'acceptation des projets. Ceux-ci doivent être relatifs à une catastrophe naturelle ou être d'ampleur nationale ou régionale (mais pas locale) et doivent avoir un retentissement important. En 2010, les opérateurs ont accepté 8 projets et en ont refusé 4.
- Mobistar a poursuivi sa collaboration avec l'asbl Close The Gap, qui recycle les ordinateurs amortis pour les envoyer dans les pays en développement. Ils sont utilisés dans des projets éducatifs.
- Depuis quelques années, Mobistar collabore avec la Croix Rouge pour la récolte du sang.

Nos résultats

- Dans le cadre de la récolte de dons, Mobistar a contribué en 2010 aux campagnes en faveur de Haïti, du Pakistan, de Cap 48, de la Ligue Braille, de l'Unicef (opération Wash), de Proleague – SOS Kinderdorp et de Music for Life.
- Depuis 2004, Mobistar a fourni 6609 ordinateurs, écrans et imprimantes usagés (dont 577 en 2010) à l'association Close The Gap.
- Le don de sang est une tradition chez Mobistar: 159 team members ont participé à ces collectes en 2010, 1 139 depuis 2002.



CLOSE THE GAP
BRIDGING THE DIGITAL DIVIDE

Close The Gap est une organisation internationale visant à réduire la fracture numérique dans le monde en offrant des ordinateurs de haute qualité, remis en état pour des projets éducatifs et de développement IT dans les pays émergents. Ceci à prix coûtant.

Depuis sa création, Close The Gap a ainsi déployé plusieurs dizaines de milliers de PC donnés par de nombreuses entreprises telles que Deloitte, KLM, Ricoh, Accor, Carrefour, Mobistar, Toyota permettant ainsi aux communautés et organisations locales d'acquérir des compétences informatiques.

Initialement, Close The Gap a développé ses activités dans les pays africains sub-sahariens mais aujourd'hui les projets s'étendent d'Afrique du Sud en Thaïlande en passant également par des pays tels que le Brésil ou l'Inde. Aussi divers qu'ils puissent paraître, les projets retenus par Close The Gap ont tous un dénominateur commun : faire progresser l'individu et sa communauté dans une dimension socio-éducative.

“Mobistar et Close the Gap collaborent depuis les débuts de l'organisation en 2004. A ce jour, Mobistar a fait don de plus de 2,000 postes de travail contribuant ainsi à réduire la fracture numérique.

Depuis plusieurs années, Close the Gap est devenu un partenaire essentiel au programme RSE de Mobistar et ce en travaillant sur 3 des 4 piliers du programme RSE de l'entreprise : à savoir le client, le social et l'environnemental.”

Auréli Dupont
Operations Director, Close The Gap

La gestion éthique de la chaîne d'approvisionnement

Etat des lieux

Mobistar dispose d'une charte du business éthique définissant les standards de base du comportement et de l'éthique dans les affaires à destination de ses team members. A titre d'exemple, ce code prescrit que les team members ne peuvent accepter de cadeaux ou avantages de toute nature (supérieurs à 75 euros) de la part de vendeurs, fournisseurs ou de toute entité tierce. Il est aussi recommandé aux team members de rester impartiaux, objectifs et indépendants dans les processus d'achat. Ce code est régulièrement et systématiquement communiqué aux acheteurs.

Notre engagement

Mobistar veut améliorer son éthique et sa responsabilité sociale à travers ses processus d'achat et ses relations avec les fournisseurs.

Nos actions

- En 2010, le département des achats de Mobistar a réalisé une réflexion générale sur la RSE et élaboré une feuille de route. Ce programme a été communiqué aux acheteurs afin de les sensibiliser à la RSE et d'intégrer cette préoccupation à l'ensemble des initiatives du département.
- La RSE a été incluse dans les modèles de demande de prix auprès des fournisseurs (actuels ou potentiels).
- Tout nouveau contrat comporte une clause d'éthique et de responsabilité sociale.
- En 2011, les acheteurs recevront une formation en e-learning portant sur la responsabilité sociétale et le développement durable, ainsi que sur les achats et le développement durable. Les aspects éthiques et sociaux seront introduits dans l'analyse de la performance de nos fournisseurs stratégiques.

Nos résultats

Mobistar a entamé en 2010 une formation des acheteurs aux achats durables, basée sur des modules développés par le groupe Orange.

Les résultats des autres actions initiées en 2010 sont attendus pour 2011.

Les applications Machine-to-Machine

Etat des lieux

En développant les systèmes de gestion de machines à distance, le Machine-to-Machine (MaTMa) contribue à limiter les émissions de CO₂.

Notre engagement

Mobistar ambitionne de permettre à ses partenaires de développer leur responsabilité sociétale et le développement durable de leurs activités.

Nos actions

Centre de compétence international de France Télécom pour les solutions MaTMa, Mobistar a vu son expertise reconnue au plan mondial en 2010. L'opérateur offre des solutions MaTMa à différents secteurs tels que celui de l'énergie verte, des voitures moins polluantes, ainsi que des systèmes de gestion de flottes de véhicules (voitures et camions) permettant aux entreprises de réduire au maximum leur consommation de carburant et de diminuer leur empreinte carbone.

Nos résultats

Mobistar a pratiquement doublé le nombre de cartes MaT-Ma vendues sur le marché, passant de 130 000 cartes actives à la fin 2009 à quelque 250 000 un an plus tard.



L'environnement



Mobistar veut trouver des solutions innovantes pour un monde plus vert.

“ L’innovation et la croissance ne sont rien si nous ne les inscrivons pas dans une perspective à long terme.”

**Sabine Desmette
CSR Senior Expert**

Le bilan CO₂

Etat des lieux

En 2010, Mobistar a pris la décision d’effectuer le calcul de son bilan CO₂.

Notre engagement

Mobistar entend réduire son impact sur le climat, diminuer ses coûts énergétiques, améliorer la prise de conscience des team members, des fournisseurs et des clients. L’objectif est de réduire ses émissions de CO₂ de 50 % d’ici à 2020.

Nos actions

Avant d’étendre ses actions en matière d’environnement et de choisir les actions les plus judicieuses, Mobistar a confié le calcul de son bilan CO₂ à la société CO2logic. Les sites audités en 2010 sur la base de leur consommation enregistrée en 2009, étaient ceux de la rue Colonel Bourg et du boulevard Reyers (bâtiments Extensa et Silver), de Charleroi, des Mobistar Centers appartenant à l’opérateur, ainsi que les centres techniques et les sites d’antennes.

Nos résultats

- Au total, Mobistar affiche pour le scope audité une empreinte de 8 918 tonnes de CO₂ en 2009, ce qui représente un peu plus de 6 tonnes de CO₂ par employé. La plus grande part des émissions de CO₂ provient de la mobilité des employés (73 %), viennent ensuite l’infrastructure (18 %), les matériaux (8 %) et les déchets (1 %).
- Le recours à l’énergie verte pour l’ensemble de ses infrastructures permet à Mobistar de réduire ses émissions de CO₂ de 22 003 tonnes.

Nos objectifs

Mobistar veut finaliser le calcul de son bilan CO₂ en 2010 et ainsi procéder à une comparaison suite à l’emménagement dans le bâtiment Sirius. Un plan d’action sera établi afin d’implémenter ou de renforcer les mesures de réduction des émissions de CO₂.



CO2logic est spécialisé dans le calcul, la réduction et la compensation des émissions de CO₂. CO2logica construit une importante expertise dans le calcul et les réductions des émissions de CO₂ dans divers secteurs pour des organisations, des produits, des services ou même des événements. CO2logic est le pionnier et leader belge en matière de compensation volontaire de CO₂. CO2logic fut désigné par une étude de l’IEW/ULB (Juillet 2008) comme la société de compensation belge la plus recommandée en Belgique (et la deuxième au niveau européen). Cette société dispose d’une excellente réputation et est la seule à être certifiée par Forum Ethibel. CO2logic développe des stratégies pour une transition vers la neutralité en CO₂.

CO2logic est certifié Bilan Carbone®

“Chez Mobistar nous avons travaillé avec une équipe très motivée qui était ouverte à une analyse approfondie et avec laquelle nous avons eu des échanges constructifs sur le bilan CO₂. Ça nous fait plaisir de voir que Mobistar est activement occupé à préparer cette transition vers un développement plus durable. Nous avons constaté cela à travers la réalisation du bilan CO₂, mais aussi de nombreuses autres actions. Mobistar utilise par exemple de l’électricité verte qui permet d’éviter des quantités importantes d’émissions de CO₂. Mais nous avons aussi été positivement surpris de constater que Mobistar va déjà très loin en matière de mobilité, actuellement le plus grand poste d’émissions de CO₂. Nous sommes donc heureux de poursuivre cette collaboration afin d’atteindre ensemble cet objectif ambitieux de 50 % de réduction d’émissions de CO₂ d’ici 2020.”

Jan Janssen, Project Director CO2logic



L'énergie

Etat des lieux

Depuis 2008, la totalité de l'électricité consommée par Mobistar provient d'énergie verte fournie par Nuon.

Notre engagement

Mobistar souhaite diminuer sa consommation d'électricité et de gaz et s'inscrire dans une démarche d'utilisation rationnelle de l'énergie et d'utilisation d'énergie renouvelable.

Nos actions

- Une bonne isolation du bâtiment Sirius permet de réduire la consommation de gaz. L'immeuble a également été conçu pour accueillir plus de personnes sur une surface plus restreinte.
- Des mécanismes ont été introduits afin de diminuer les variations de température, d'automatiser l'extinction des luminaires, etc.
- 200 m² de panneaux solaires thermiques et photovoltaïques ont été installés sur le bâtiment Sirius.

Nos résultats

- La conception architecturale et technique du bâtiment Sirius lui permet d'arborez un indice de performance énergétique global de E74, alors que la norme actuellement en vigueur en Région bruxelloise est de E100.

- La consommation d'électricité a été réduite de 30 % en 2010 depuis l'installation dans le bâtiment Sirius (grâce à l'utilisation de lampes avec dimmer, aux détecteurs de présence,...).
- Les panneaux solaires thermiques et les panneaux solaires photovoltaïques assurent une production mensuelle respective de 1 100 Kwh et de 1 500 Kwh.
- Le Sirius offre une surface de 25 % inférieure à celle des anciennes installations, mais accueille 6 % de team members supplémentaires.



Nuon Belgium est une filiale du groupe énergétique néerlandais Nuon (depuis 2009 le Business Group Benelux du groupe Vattenfall), fondée en 2002 lors de la libéralisation des marchés de l'énergie belges. Nuon Belgium est un fournisseur d'électricité, de gaz naturel et de produits et services associés pour une clientèle aussi bien résidentielle que professionnelle. La société basée à Vilvorde emploie environ 150 personnes. Le chiffre d'affaires était de 633 millions d'euros en 2010. www.nuon.be

La mobilité

Etat des lieux

La mobilité des employés est responsable de 73 % des émissions de carbone de Mobistar. L'opérateur envisage sa politique de mobilité sous trois aspects : économique, écologique et de mobilité pure.

Notre engagement

En termes économiques, l'objectif de Mobistar est de diminuer son empreinte carbone issue de la mobilité, d'anticiper l'augmentation de la consommation de carburant, des taxes et du coût des véhicules.

Sur le plan écologique, l'ambition est de réduire son impact sur l'environnement, de consommer moins de carburant et d'alléger le trafic.

En matière de mobilité pure, Mobistar cherche à accroître la flexibilité et la mobilité physique de ses team members. L'opérateur s'est fixé pour objectifs de commander, en 2012, des voitures dont la moyenne d'émission de CO₂ est de 120 grammes et de diminuer de 10 % la consommation de carburant pour la totalité de la flotte.

Nos actions

• Politique de mobilité

Mobistar gère la mobilité au sein d'un programme prenant en compte la flotte de véhicules de société, les transports publics, le télétravail,... et en s'appuyant sur une connaissance approfondie des services, des produits et de la législation en la matière.

Sur le terrain, cette politique se traduit par l'encouragement du télétravail et la mise en œuvre de différents modes de mobilité tels que les transports publics, le co-voiturage, les vélos, les motos, les véhicules de société classiques (mais avec une attention particulière pour les émissions de CO₂),...

Le bâtiment Sirius a été équipé :

- de parkings intérieur et extérieur pour vélos et motos,
- de douches, de vestiaires et de casiers pour les cyclistes,
- de parkings équipés pour les véhicules électriques,
- de parkings pour le co-voiturage.

• Véhicules

Mobistar gère 920 véhicules de société. L'opérateur propose à ses team members des voitures moins polluantes, y compris des hybrides. Des véhicules électriques seront inscrits dans la liste des voitures proposées dès 2011.

• Promouvoir les modes de transport alternatifs

L'opérateur tente également de diminuer l'utilisation de la voiture et de promouvoir les modes de transport et de travail alternatifs, de réduire la consommation de carburant, de changer les comportements et de former ses employés. Précisons que le bâtiment Sirius est situé à proximité d'une gare du futur RER qui devrait encourager l'utilisation des transports publics.

- Depuis septembre 2010, Mobistar propose un programme de conduite écologique à ses team members.
- Mobistar offre la possibilité d'opter pour une allocation voiture à la place d'une voiture.
- Les team members peuvent combiner une voiture avec les transports publics ou avec une moto.
- Mobistar promeut le télétravail, les réunions par téléphone et les vidéoconférences.
- Mobistar adhère au projet « bike to work », combiné au co-voiturage. Celui-ci est encouragé via des places de stationnement réservées en permanence pour ceux qui y ont recours.
- Dès 2011, Mobistar proposera des vélos pliables à ses team members.

Parallèlement, Mobistar compense ses émissions de CO₂, à concurrence de 20 %, par la mise en place de programmes de contribution à des projets verts.



• Flexibilité

L'instauration du « flex desk » - bureaux partagés – s'applique à 85 % des team members. Cette politique minimise la surface et le matériel utilisés et va de pair avec la promotion du télétravail. Pour faciliter cette nouvelle organisation, l'opérateur a implémenté de nouveaux outils de communication visant à faciliter la communication entre les personnes.

Des moyens de communication plus abondants et adaptés ont été déployés afin de réduire la nécessité de voyager.

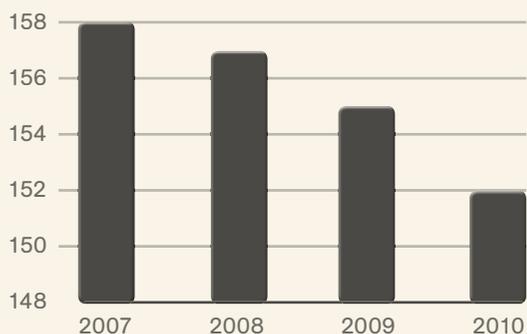
Nos résultats

En 2010, Mobistar s'est vu attribuer la deuxième place du Green Fleet Award. Ce trophée est destiné à une entreprise ou une administration qui applique sciemment une politique de flotte respectueuse de l'environnement et qui parvient à harmoniser les valeurs écologiques et les intérêts économiques.

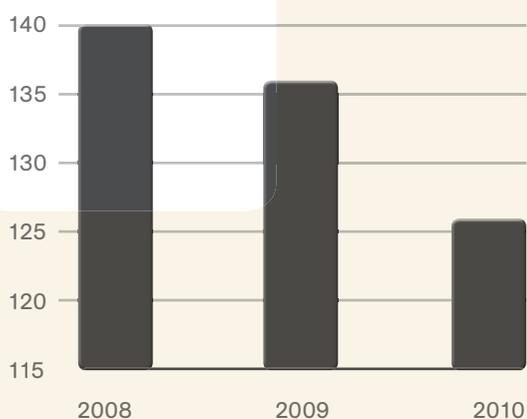
Une mobilité plus verte

	Nombre d'utilisateurs		
	2009	2010	Objectif 2012
Transports publics	150	200	325
Vélos	20	80	100
Motos	45	50	80
Carpooling	2	2	12
Véhicules hybrides	5	10	20
Vélos pliables	0	10	30

Emission CO₂ de la flotte



Emission CO₂ des nouvelles voitures



Les déchets

Etat des lieux

1% de l'empreinte carbone de Mobistar provient des déchets.

Notre engagement

Mobistar veut diminuer son volume de déchets afin de réduire son impact sur l'environnement.

Nos actions

- Afin de réduire la masse de déchets, Mobistar a :
 - supprimé les couverts et assiettes en plastique dans les coffee corners ;
 - remplacé certains éléments en plastique par des éléments en bois ;
 - mis à disposition du liquide vaisselle respectueux de l'environnement ;
 - conseillé aux team members de réutiliser leur gobelet en plastique lorsqu'ils s'approvisionnent aux fontaines à eau.
- - Mobistar opère un tri sélectif de ses déchets : le papier est récolté séparément, de même que les PMC à la cantine.
- Les déchets de légumes sont placés en conteneur et destinés à la fabrication de compost.
- En 2011, la récolte des PMC sera également opérée dans les bureaux.

Le papier

Etat des lieux

En plus de l'usage de papier dans ses bureaux, Mobistar consomme du papier pour la production de certaines factures ainsi que pour ses magazines promotionnels.

Notre engagement

Mobistar veut réduire l'usage du papier, promouvoir l'utilisation de papier FSC et optimiser le recyclage.

Nos actions

- Afin de diminuer la masse de papier utilisé, Mobistar favorise un environnement de travail sans papier. L'opérateur a :
 - centralisé l'usage des photocopieurs ;
 - supprimé les boîtes aux lettres individuelles ;
 - réduit le nombre d'armoires pour diminuer le stockage du papier.
- En 2009, Mobistar a lancé le service gratuit Facture Web, qui permet à l'opérateur de réduire sa consommation de papier et au consommateur d'éviter les inconvénients liés à la facturation papier (archivage et recyclage).

Nos résultats

- Au 31 décembre 2010, le nombre de clients résidentiels ayant opté pour la facturation électronique a triplé, passant d'environ 118 000 à 363 924. L'économie de 4,5 euros par an par client est investie dans un projet de préservation de la forêt amazonienne, au Pérou. La forêt péruvienne est l'un des écosystèmes les plus anciens et les plus précieux au monde. Mobistar souhaite le préserver en investissant dans une sylviculture durable, en protégeant les réserves naturelles locales et en plantant de nouveaux arbres. A cette fin, Mobistar collabore avec l'association Groenhart. Initié en septembre 2007, le projet a déjà permis de sauver près de 40 000 hectares de forêt. En 2011, l'objectif est de protéger 20 millions d'arbres supplémentaires.
- Le passage à un système central d'impression a entraîné une diminution du volume de papier consommé. Le nombre de copies est passé de 6 269 691 copies en 2008 à 5 243 307 copies en 2009 et à 4 138 018 en 2010.
- Les autres actions visant à diminuer la masse de papier consommée, initiées en 2010, produiront leurs effets en 2011.



“L'ASBL Groenhart est une organisation de développement qui estime que les richesses naturelles comme la forêt dans le Sud appartiennent en premier lieu aux communautés locales qui y vivent. L'ASBL Groenhart met donc en place des projets destinés à permettre aux communautés locales de profiter de manière optimale et durable des avantages de ces ressources naturelles.”

Hilke Evenepoel
Coordinatrice Groenhart

Le recyclage des GSM

Etat des lieux

Afin de réduire son impact sur l'environnement, Mobistar a initié la collecte des GSM usagés dès 2003.

Notre engagement

Mobistar veut promouvoir le recyclage et la réutilisation des GSM usagés.

Nos actions

Mobistar collecte les GSM usagés via les Mobistar Centers et les recycle (y compris les batteries). La plupart des composants des GSM sont recyclés par un partenaire certifié. A cette fin, Mobistar a initié une collaboration avec la société Zone Impact.

Nos résultats

En 2010, Mobistar a récolté 65 109 GSM, contre 75 088 en 2009 et 37 569 en 2008.



Zone Impact
Reconnecting

Mobistar s'est adjoint la collaboration de la société Zone Impact pour réaliser la collecte et le traitement des GSM. Ceux-ci peuvent suivre quatre chemins différents :

- Nouvelle vie : les appareils toujours fonctionnels ou qui nécessitent seulement de petites réparations sont triés, reconditionnés et revendus sur les marchés émergents.
- Revalorisation des pièces détachées lorsque la réparation du GSM n'est plus justifiable.
- Recyclage : entre 2,5 % et 4 % des GSM dont les composants sont trop vieux ou irréparables sont recyclés afin de récupérer leurs matières premières.
- Elimination : moins de 1% du volume traité doit être réellement éliminé.

Certifiée ISO 14001, Zone Impact fournit aux acteurs de l'industrie électronique des solutions informatiques et logistiques pour la collecte, le tri, la revalorisation, le recyclage et la vente de GSM, d'équipements électriques et électroniques. Zone Impact dispose de tous les agréments WEEE (correspondant à la directive européenne 1013/2006/CE du 14 juin 2006) en Belgique et en Roumanie.

Zone Impact est également certifiée ISO 14001 en Belgique et son centre de traitement en Roumanie est certifié ISO 9001, 14001, 18001, 27001.





Evaluation de Business & Society Belgium

**BUSINESS & SOCIETY BELGIUM**
BELGIAN BUSINESS NETWORK FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

“Mobistar est, depuis 2007, un membre actif de Business & Society Belgium, un réseau qui rassemble des entreprises autour de la responsabilité sociétale. Depuis 2010, Mobistar aide le réseau à façonner ses activités en siégeant au sein de son comité de direction. Business & Society offre aux sociétés membres une plateforme de développement des connaissances et des bonnes pratiques qui leur permet d'apprendre les uns des autres et d'intégrer de plus en plus la RSE dans leurs activités.

En 2009, Mobistar a fait auditer sa politique RSE, comme la plupart des autres membres de B&S. Grâce à cet instrument, nous avons pu appréhender dans quelle mesure la RSE était intégrée dans l'entreprise, sa stratégie et ses processus. Sur cette base, nous avons formulé un certain nombre de recommandations à Mobistar.

De l'audit RSE réalisé chez Mobistar, il apparaît que tous les travailleurs de l'entreprise savent ce qu'est la RSE, et qu'il s'agit d'un sujet important pour l'opérateur. La motivation pour mener une politique RSE est donc clairement présente et se traduit au travers d'une série d'initiatives, telles que le recyclage des GSM usagés, les efforts pour économiser l'énergie, la gestion des déchets et le projet Participate !.

Aujourd'hui, Mobistar est en pleine transformation et la RSE est une composante de cette transformation. Une stratégie a été mise au point et des indicateurs-clés de performance définis. Des responsabilités en matière de RSE ont été attribuées à plusieurs personnes. Il existe aujourd'hui un cadre clair pour la RSE au sein de Mobistar.

Mobistar a tracé les contours d'une intégration verticale et horizontale de la RSE : tous les niveaux hiérarchiques, du CEO aux employés, dans les différents départements de l'entreprise, sont concernés par la gestion de la RSE. A côté des actions internes, telles que le calcul de l'empreinte carbone ou l'attention portée au bien-être au travail, Mobistar œuvre aussi à la durabilité de ses activités principales, comme l'exploitation de centraux et de serveurs, l'emballage et l'offre de GSM, de nouvelles applications telles que les communications Machine-to-Machine ou encore la reprise et le recyclage des GSM usagés.

Ce premier rapport RSE est une nouvelle étape du développement durable de Mobistar : il va sans conteste améliorer la transparence et la dynamique autour de la RSE au sein de l'entreprise !”

Caroline Godts,
Project Manager Business & Society Belgium

Sponsors, responsables et membres du comité RSE

Les sponsors

Paul-Marie Dessart, Secretary General
Olivier Ysewijn, Chief Strategy Officer

Les responsables

Vincent De Waele, Business Transformation Director
Sabine Desmette, CSR Senior Expert

Les membres du comité RSE

Michèle Adrover, Environment, Health & Safety Manager
Guillaume Benard, Domain Architect
Karel Boussu, Facilities, Real Estate, Fleet & Security Manager
Johanne Buyse, Regulatory Affairs Manager
Marco Demerling, Communication Expert
Sylvaine Duarri D'Haene, Process Tools & Capacity Planning Expert
Michel Dussart, IS Delivery Manager
Stéphane Erb, Isox Quality Auditor
Xavier Fortemps, Corporate Quality & Audit Director
Francis Lambrechts, Labour & Industrial Relations Manager
Rose Marie Müller, Internal Communication Senior Expert
Christof Olivier, Senior Solutions Engineer
Filip Van Craen, Quality Operations Manager
Mathieu Van Overstraeten, Press Relations Manager
Bart Vandenreijt, Marketing Intelligence Manager
Patti Verdoodt, Press Relations Manager
Doris Vispoel, Facility Service Specialist
Martin Vranken, HR Operations Director





Nous invitons les parties prenantes de Mobistar à exprimer leur avis quant au présent rapport et à faire connaître leurs attentes.

Pour toute question ou réaction au sujet de ce document, l'e-mail de contact est : sabine.desmette@mail.mobistar.be

Le présent rapport est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Il peut également être téléchargé sur le site www.mobistar.be/fr/csr.

