

# Rapport Annuel



2024

Orange Belgium



est là

# Orange



## Orange Belgium

Orange Belgium est l'un des principaux acteurs du marché des télécommunications en Belgique et au Luxembourg (par l'intermédiaire de sa filiale Orange Communications Luxembourg).

Grâce à ses propres réseaux fixe et mobile, il propose tant aux clients résidentiels qu'au marché professionnel des services de connectivités fixes et mobiles et des offres convergentes (internet, téléphonie, télévision, y compris des contenus TV originaux : Be tv, VOOsport...).

Orange Belgium compte 3,5 millions de clients mobiles et plus d'un million de clients haut débit fixe, et exploite des réseaux mobile et fixe de première qualité, qui font l'objet d'investissements permanents pour rester à la pointe de la technologie du secteur. Nous sommes le premier opérateur télécom à proposer à l'échelle nationale 1 Gbps sur le réseau fixe.

En tant qu'opérateur responsable, nous investissons pour réduire notre empreinte écologique et promouvoir des pratiques numériques durables et inclusives.

Orange Belgium est aussi un opérateur wholesale qui propose à ses partenaires l'accès à son infrastructure ainsi qu'un vaste portefeuille de services de connectivité et de mobilité, qui inclut des offres articulées autour du big data et de l'Internet of Things (IoT).

Orange Belgium est une filiale du Groupe Orange, l'un des principaux opérateurs européens et africains du mobile et de l'accès internet et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises.

Orange Belgium est coté à la Bourse de Bruxelles.

# Table des matières



## 03 Rapport stratégique

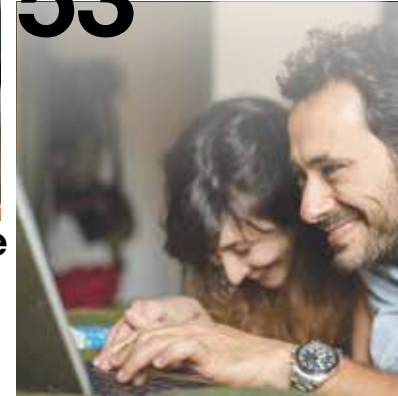
- 03 Chiffres clés
- 05 Mot du président
- 07 Interview du CEO
- 09 Perspectives de marché
- 11 Temps forts 2024
- 12 Lead the Future
- 23 Orange Luxembourg

## 27 Rapport de gestion



## 34 Déclaration de gouvernance d'entreprise

## 53 Rapport de durabilité



- 56 Généralités
- 90 Informations  
environnementales
- 124 Informations sociales
- 174 Gouvernance
- 185 Taxonomie
- 174 Annexes



## 205 États financiers

# Chiffres clés

# Financiers

**1.993,7** millions €

Chiffre d'affaires  
(+1,7% en glissement annuel\*)

**544,3** millions €

EBITDAaL  
(+10,1% en glissement annuel\*)

**368,0** millions €

eCapex (hors frais d'acquisition de fréquences)  
(+1,4% en glissement annuel\*)

\* Sur base comparable

**3,47** millions

Contrats mobiles hors M2M  
(+4,4% en glissement annuel\*)

**+34** k

Ajouts nets Clients  
câble

**1,02** million

Clients câble  
(+3,5% en glissement annuel\*)

**+147** k

Ajouts nets Contrats  
mobiles hors M2M

# Opérationnels

# Orange est là

## Une expérience numérique inégalée pour tous

Chez Orange, nous estimons que chacun mérite d'accéder à un monde numérique sécurisé et innovant. Notre mission est simple : connecter tout le monde, partout, grâce à des solutions télécoms avancées. Nous nous y engageons, jour après jour.

### Connectés partout et à tout moment.

#### Notre engagement :

Nous nous engageons à vous offrir une connexion ultrarapide et fiable partout en Belgique, que vous soyez chez vous ou ailleurs.

Notre infrastructure vous garantit toujours une connexion stable et rapide, que vous soyez en train de travailler, de pratiquer votre hobby, de regarder vos séries et vos films préférés en streaming ou de jouer en ligne.

### Un monde numérique sûr pour tous

#### Notre engagement :

Nous nous engageons à faire en sorte que chacun puisse profiter des avantages du monde numérique en toute sécurité et en toute sérénité. Pour ce faire, nous proposons des formations qui vous guident dans l'univers numérique. Nous promovons aussi une bonne hygiène numérique et nous sensibilisons chacun aux pièges et aux dangers du numérique.

### Toujours au service de votre sécurité

#### Notre engagement :

Nous nous engageons à vous offrir une expérience numérique sécurisée et personnalisée, pour que votre famille et vous puissiez dormir sur vos deux oreilles. En effet, un réseau performant ne suffit pas. Encore faut-il qu'il soit sécurisé et que nous soyons à votre écoute.

# 1<sup>er</sup>

opérateur à offrir l'internet gigabit à plus de 95 % des ménages belges

# + de 3 000

collaborateurs qui s'emploient tous à vous offrir le nec plus ultra des services internet et mobiles

# 1 000 000

clients qui bénéficient de nos services internet par câble

# 3 500 000

abonnements mobiles garantis d'une connexion rapide et stable

# 9 900

enfants, parents et professionnels qui ont suivi une formation dispensée en collaboration avec le Fonds Orange Belgium et l'Orange Digital Center en 2024

# Le mot du président

“Nous restons pleinement axés sur la durabilité à long terme ; elle reflète notre engagement vis-à-vis de l'environnement, de nos communautés et de toutes nos parties prenantes.”



## Chers team members, chers actionnaires, chers partenaires, chers clients,

Jetons un coup d'œil sur 2024, une année particulièrement productive pour Orange Belgium. Chaque décision stratégique que nous avons prise a porté ses fruits, ce qui nous a permis de percevoir les résultats concrets de notre vision à long terme. Cette année a marqué l'aboutissement de nos efforts, portés par une stratégie bien définie visant à bâtir une entreprise résiliente et durable.

Je voudrais profiter de cette occasion pour adresser toute ma reconnaissance au Groupe Orange, au conseil d'administration ainsi qu'à l'ensemble de nos managers et de collaborateurs dévoués. Votre travail acharné et votre

engagement ont contribué à la réalisation de nos objectifs. Je tiens aussi à remercier le personnel de VOO, désormais pleinement intégré, dont les précieux efforts ont renforcé notre dynamique collective. Les progrès que nous avons réalisés et les résultats que nous avons obtenus témoignent du dévouement et du travail d'équipe de chaque membre de notre organisation.

Nous restons pleinement axés sur la durabilité à long terme. Pour nous, elle va au-delà de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) ; elle reflète notre engagement vis-à-vis de l'environnement, de nos communautés et de toutes nos parties prenantes. Le succès que nous avons connu en 2024 est le résultat direct de notre esprit de collaboration et de nos valeurs communes. Dans notre quête perpétuelle de nouveaux talents, nous mettons un point d'honneur à promouvoir un environnement où l'entreprise et ses collaborateurs peuvent s'épanouir ensemble.

Notre réussite repose sur la compréhension des besoins de nos clients. Un client satisfait est le reflet d'une entreprise en bonne santé. Un principe valable pour tous les secteurs, y compris ceux du détail et de l'entreprise. Quelle que soit l'envergure des organisations que nous servons, nous avons pour mission de fournir un service cohérent et responsable à tous nos clients en Belgique. Fiers de notre statut d'opérateur national, nous nous efforçons de respecter les différentes communautés au sein desquelles nous sommes actifs et de coopérer avec elles.

Nous avons conscience que l'année à venir sera riche en défis. Elle verra notamment l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché. Nous resterons néanmoins focalisés sur notre stratégie à long terme et nous continuerons à nous appuyer sur l'efficacité de notre travail d'équipe. Le tout dans le respect de notre communauté et de nos clients des quatre coins de la Belgique, et guidés par nos principes de base : l'optimisme, l'assurance et la conscience.

Merci de votre soutien et de votre confiance indéfectibles envers Orange Belgium.

**Johan Deschuyffeleer**



**“Nous voulons encore progresser dans tous les domaines : qualité du réseau, satisfaction des clients et durabilité. C’est indispensable pour continuer à faire la course en tête.”**

**Xavier Pichon –  
Chief Executive Officer**

# Une année de transformation

“L’intégration de VOO a joué un rôle clé dans la croissance d’Orange Belgium; l’ensemble du personnel réuni travaille désormais au sein de notre structure One Team.”

**Xavier Pichon –  
Chief Executive Officer  
chez Orange Belgium**



Pour Orange Belgium, l’année a été ponctuée d’étapes importantes. L’entreprise a notamment intégré VOO avec brio et s’est préparée à l’arrivée d’un nouveau concurrent sur le marché belge des télécoms. Xavier Pichon, Chief Executive Officer d’Orange Belgium, revient sur les progrès réalisés par l’entreprise en 2024 et lève le voile sur l’orientation future. Evolution des réseaux fixe et mobile, amélioration de l’expérience client, stratégie ‘cross brand’, engagement constant en faveur des objectifs environnementaux : le CEO présente le positionnement qu’Orange Belgium compte adopter pour poursuivre sa croissance et maintenir son leadership sur un marché en pleine mutation.

**Xavier, 2024 a été une année de transformation pour Orange Belgium. Quels ont été, selon vous, les temps forts de 2024 pour l’entreprise ?**

**Xavier Pichon:** 2024 a incontestablement été une année importante pour Orange Belgium. Nous avons finalisé l’intégration de VOO, un projet d’envergure et une étape clé pour notre entreprise. Il aura fallu consentir d’énormes efforts, mais toutes les équipes travaillent désormais en parfaite harmonie dans le cadre de notre approche ‘One Team’.

Par ailleurs, l’arrivée d’un nouvel acteur sur le marché en décembre a changé la donne pour nous. Nous nous sommes préparés à ce changement, et je suis fier de dire que nous sommes prêts à mettre le cap sur l’avenir dans ce nouveau contexte de marché. Enfin, nous avons continué à étendre notre rôle dans le secteur des télécoms, mais aussi au sein de la société au sens large, notamment en sponsorisant les équipes olympique et paralympique belges.

**Vous avez évoqué l’intégration de VOO. Comment s’est-elle déroulée et quelles sont les implications pour Orange Belgium ?**

**Xavier Pichon:** L’intégration de VOO a été un processus complexe et de grande ampleur, mais néanmoins indispensable à la croissance d’Orange Belgium. Nous nous sommes mis très tôt à élaborer un plan clair pour rassembler les deux entreprises autour d’une vision commune. L’équipe a travaillé dur pour que la transition se fasse le plus harmonieusement possible. Résultat : l’ensemble du personnel réuni travaille désormais au sein d’une structure que nous avons baptisée ‘One Team’. C’est une réussite totale, qui nous permet d’offrir à nos clients une expérience encore plus efficace et diversifiée. La dernière partie de l’intégration, qui portait sur l’organisation du service clientèle et le WBCC (Wallonie Bruxelles Contact Center), s’est achevée en décembre.

**Compte tenu de la dynamique du marché après l’entrée en scène d’un nouvel acteur, quelles sont les mesures prises par Orange Belgium pour maintenir son avantage concurrentiel ?**

**Xavier Pichon:** L’arrivée d’un nouvel acteur sur le marché nous confronte à de nouveaux défis, mais nous offre aussi de nouvelles opportunités. Nous avons passé beaucoup de temps à nous préparer à ce changement. Notre stratégie ‘Lead the Future’ repose sur l’agilité et l’orientation client.



En maintenant la qualité de nos services et en innovant constamment, nous continuerons à répondre aux besoins de nos clients.

L'approche adoptée pour faire face à ce nouveau contexte de marché s'appuie sur les bases solides que nous avons jetées en nous distinguant par notre expérience client et en étendant notre réseau et nos services. Nous envisagerons, en outre, de nouveaux partenariats et de nouvelles collaborations stratégiques qui nous aideront à maintenir notre position de leader à long terme.

“La durabilité est au cœur de notre stratégie et nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés dans ce domaine.”

**Pouvez-vous nous en dire plus sur les progrès réalisés par Orange Belgium en matière de leadership de réseau, en particulier en ce qui concerne les réseaux fixe et mobile ?**

**Xavier Pichon:** Notre leadership en matière de réseau est la pierre angulaire de notre stratégie. En ce qui concerne le réseau fixe, nous sommes fiers d'être le premier opérateur télécom de Belgique à offrir un réseau gigabit à l'échelle nationale. A ce stade, plus de 95 % de la population belge a accès à une connexion 1 Gbps, et nous nous engageons à atteindre 100 % en étendant notre réseau à l'aide de la technologie par satellite et de la fibre optique. De quoi fournir la meilleure connectivité à tous

les ménages belges. Le déploiement de la fibre à Bruxelles est en cours, et ce n'est que la première étape d'un déploiement plus large dans les années à venir.

En ce qui concerne le réseau mobile, nous avons considérablement étendu la couverture 5G : 60 % de la population y a accès. Nous travaillons également avec nos partenaires sur des projets de partage du RAN, afin d'optimiser les ressources et d'accélérer encore le déploiement de la 5G. Nous entendons finaliser ces projets d'ici la fin 2026 et continuer à fournir des services innovants à nos clients.

**L'expérience client est une autre priorité d'Orange Belgium. Quelles initiatives avez-vous mises en place pour l'améliorer cette année ?**

**Xavier Pichon:** L'expérience client est effectivement l'un des piliers de notre stratégie. Cette année, nous avons travaillé dur pour renforcer la marque Orange, en la positionnant comme une marque grand public premium. Nous avons introduit de nouvelles fonctionnalités telles que la sécurité mobile et mis en place de nouveaux partenariats en termes de contenu, notamment une collaboration avec Netflix. Il s'agissait d'enrichir la proposition de valeur faite à nos clients.

Nous avons également achevé la migration des clients Zuny vers la marque hey!, dans l'optique de consolider nos offres et de simplifier l'expérience client. Qui plus est, nous continuons d'innover en déployant des stratégies marketing personnalisées et en proposant des options de service élargies. Le tout dans le but d'offrir une expérience de qualité, quel que soit le point de contact. Ces efforts s'inscrivent dans le cadre d'un objectif plus vaste : faire d'Orange Belgium le fournisseur de référence pour une expérience client optimale et de premier ordre.

**Orange Belgium a également fait des progrès dans le domaine de la durabilité. Pouvez-vous nous parler des initiatives ESG de l'entreprise ?**

**Xavier Pichon:** La durabilité est au cœur de notre stratégie et nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés dans ce domaine. Je retiendrai en particulier notre stratégie 'Triple Less', axée sur la réduction des coûts, de la consommation et des émissions de CO<sub>2</sub>. Ces initiatives sont cruciales compte tenu des objectifs environnementaux à atteindre en 2025 et après.

Nous observons déjà des résultats positifs et nos efforts cadrent avec l'engagement plus large de l'entreprise en faveur des Objectifs de développement durable des Nations unies. Il s'agit, d'une part, de réduire notre empreinte carbone et, d'autre part, de miser sur l'approvisionnement durable et l'engagement communautaire. A l'avenir, nous continuerons à exploiter la force du Groupe Orange pour stimuler l'innovation et contribuer à un monde plus durable.

**Quelles sont les priorités qu'Orange Belgium s'est fixées pour 2025 ?**

**Xavier Pichon:** En 2025, nous poursuivons le travail entamé les années précédentes. Nous continuerons à moderniser notre réseau HFC et à étendre notre réseau à fibre optique pour couvrir une plus grande partie de Bruxelles, tout en poursuivant le déploiement de la 5G, essentielle pour offrir des produits innovants aux clients B2B et B2C.

Nous envisagerons aussi de nouveaux accords et partenariats stratégiques, en particulier dans le cadre des déploiements FTTP (Fiber to the Premises). Nous voulons encore progresser dans tous les domaines : qualité du réseau, satisfaction des clients et durabilité. C'est indispensable pour continuer à faire la course en tête.

“Je suis convaincu que nous sommes armés pour maintenir notre leadership sur le marché belge en 2025”

**Enfin, quel message aimeriez-vous adresser à l'équipe d'Orange Belgium et à vos clients pour 2025 ?**

**Xavier Pichon:** Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe d'Orange Belgium pour son travail acharné et le dévouement dont elle a fait preuve tout au long de cette année. Rien n'aurait été possible sans ses efforts. Je suis convaincu que nous sommes armés pour maintenir notre leadership sur le marché belge en 2025 et pour concrétiser nos ambitions commerciales et financières. Quant à nos clients, je tiens à les remercier pour leur confiance. Nous nous engageons à leur fournir la meilleure connectivité, les services les plus innovants et une expérience de premier ordre. Nous avons hâte de voir ce que l'avenir nous réserve et nous nous réjouissons de poursuivre ce voyage ensemble.

# Tout le secteur se prépare

“Les synergies que nous avons développées rationalisent nos opérations et renforcent notre compétitivité.”

**Paul-Marie Dessart –  
Secretary General  
chez Orange Belgium**



Tout au long de 2024, Orange Belgium n'a cessé de consolider sa position de leader dans le secteur des télécoms grâce à des décisions stratégiques clés et à des mesures innovantes. Paul-Marie Dessart, Secretary General d'Orange Belgium, revient sur les principales réalisations et les grands défis de l'année. De l'intégration de nouvelles équipes à l'évolution de la réglementation, Paul-Marie livre son point de vue sur l'avenir de l'entreprise et du marché belge des télécoms. Il évoque l'évolution du rôle d'Orange Belgium au sein du Groupe Orange et son engagement à promouvoir l'innovation, la collaboration et la croissance.

**Comment définiriez-vous le marché belge des télécoms en 2024? Et comment Orange Belgium s'est-il adapté aux changements?**

**Paul-Marie Dessart:** Tout a été question d'anticipation. Nous savions qu'un quatrième opérateur allait faire son entrée sur le marché, ce qui a donné lieu à des préparatifs dans tout le secteur. Même si le nouvel acteur n'est officiellement arrivé que plus tard dans l'année, tout le monde a commencé à se préparer tôt et à adapter ses stratégies en conséquence. Les initiatives de type b-brand se sont multipliées : les opérateurs ont misé sur ces marques pour maintenir leur compétitivité. Orange anticipe constamment les évolutions du marché et se tient prêt à ajuster ses offres et ses prix, afin de proposer le meilleur choix d'options aux clients.

D'un point de vue technologique, cette année a notamment été marquée par le déploiement de réseaux à haut débit, non seulement via la fibre optique, mais aussi via la mise à niveau de notre réseau hybride (Hybrid Fiber Coaxial). Nous atteignons ainsi des vitesses de 1 Gbps. Nous continuerons à moderniser nos réseaux, à repousser les limites au-delà de 1 Gbps et à étendre les réseaux à fibre optique.

En interne, l'année 2024 a été marquée par d'importants efforts d'intégration. Nous avons fait d'immenses progrès dans l'intégration de nos équipes. En plus de rapprocher les collaborateurs, nous avons mis en place des processus communs et une approche unifiée. Cette intégration se poursuivra pendant un an ou deux, mais la cohésion des équipes a déjà fait un grand bond en avant.

L'échange d'actions entre Nethys et Orange a quant à lui simplifié la gouvernance. Cette transaction, qui est venue renforcer notre structure de contrôle et de gouvernance, s'inscrit dans le cadre de nos efforts constants de rationalisation des opérations. Enfin, nous nous employons depuis quelques mois à harmoniser les conditions de travail et les salaires dans l'ensemble de l'entreprise. Le processus a été bien accueilli par les syndicats et les collaborateurs, signe de la confiance dans l'avenir d'Orange Belgium.

“Nous sommes convaincus qu'un modèle de déploiement passif de la fibre garantit une concurrence saine et un accès égal à tous les opérateurs.”

**Comment la position d'Orange Belgium au sein du Groupe Orange au sens large a-t-elle évolué en 2024, et comment la voyez-vous évoluer en 2025 ?**

**Paul-Marie Dessart:** Orange Belgium a joué un rôle de plus en plus important au sein du Groupe Orange en 2024. L'acquisition de VOO, l'un des principaux opérateurs de Belgique, a clairement renforcé notre rôle, en Belgique, mais aussi sur le marché européen des télécoms. Compte tenu de la pression croissante que subit ce marché, les opérateurs doivent à tout prix consolider leur position s'ils veulent rester compétitifs face aux défis mondiaux.

Dans le cadre de cette consolidation plus large, nous sommes parvenus à intégrer nos opérations rapidement et en douceur. Le Groupe Orange a même pointé un exemple de meilleure pratique. Notre capacité à fusionner efficacement les équipes, à négocier l'échange d'actions et à rationaliser les processus a fait d'Orange Belgium un modèle en matière d'intégration.

Par ailleurs, nos synergies, tant financières qu'opérationnelles, se concrétisent de plus en plus. Elles nous permettent d'optimiser les achats, d'affiner les processus et de simplifier

notre approche du marché. Leur impact se marque dans la manière dont nous avons renforcé notre position concurrentielle en Belgique. Cette réussite est citée en exemple pour d'autres marchés européens du Groupe Orange.

Je pense qu'Orange Belgium ne cessera de gagner en importance au sein du Groupe Orange, à mesure que nous exploiterons ces synergies. J'insiste malgré tout sur la nécessité de poursuivre la consolidation à l'échelle européenne. La concurrence est rude avec les acteurs mondiaux, en particulier sur des marchés tels que les Etats-Unis et la Chine, où les opérateurs télécoms ont fortement renforcé leur position. Pour que l'Europe reste compétitive, nous devons continuer à plaider en faveur de changements de réglementation qui consolident le secteur européen des télécoms.

**Le déploiement de la fibre optique est l'un des aspects clés de la stratégie d'Orange Belgium. Comment Orange Belgium l'aborde-t-il et qu'est-ce qui différencie son approche de celle des autres opérateurs de Belgique ?**

**Paul-Marie Dessart:** Orange Belgium mise sur une approche unique du déploiement de la fibre optique. Nous sommes persuadés que cette approche sera cruciale pour l'avenir du marché des télécoms. Nous préconisons un modèle de déploiement passif. Autrement dit, nous déploierons la fibre de manière à ce que d'autres opérateurs puissent utiliser notre infrastructure, mais en se basant sur leur propre intelligence et leur propre technologie. A la clé ? Une concurrence saine et un accès égal au réseau pour tous les opérateurs. Cette approche nous semble la plus indiquée pour le marché.

Nous visons un équilibre entre le déploiement de la fibre et notre infrastructure existante. Nous veillerons à préparer l'avenir sans nous lancer tête baissée dans des déploiements massifs de la fibre là où ils ne sont pas immédiatement nécessaires. Cette approche réfléchie et mesurée devrait bénéficier à nos clients et à notre entreprise à long terme.

**En ce qui concerne le paysage réglementaire, voyez-vous des problèmes majeurs qui influenceront le marché des télécoms en 2025 et après, en particulier au niveau européen ?**

**Paul-Marie Dessart:** Nous prônons un travail réglementaire supplémentaire en ce qui concerne l'accès aux réseaux à fibre optique. Les régulateurs ont clairement cherché à aplanir les disparités, mais nous pensons qu'il y a encore à faire pour parvenir à une réglementation qui offre un accès égal à tous les opérateurs, en particulier au niveau du déploiement FTTP (Fiber to the Premises).

Il faudra clarifier la réglementation sur des questions telles que le spectre mobile et les normes d'émission, a fortiori dans le contexte d'une demande croissante de data mobile. Comme le réseau ne cesse d'évoluer et que la demande de services mobiles augmente, les régulateurs devront probablement adapter leur approche pour que le marché reste compétitif et que les opérateurs continuent d'investir dans l'infrastructure.

Enfin, nous pensons que le paysage réglementaire doit favoriser un marché des télécoms plus unifié et plus efficace en Europe, afin de garantir notre compétitivité au niveau mondial, en particulier face à des acteurs plus forts dans d'autres régions du monde.

**Pour terminer, quelle est la réalisation 2024 dont vous êtes le plus fier ? Et si vous deviez résumer l'année en un mot, quel serait-il ?**

**Paul-Marie Dessart:** Je suis très fier de la manière dont nous avons intégré nos équipes au sein d'Orange Belgium. Le rapprochement avec nos collègues de VOO s'est fait en douceur. Ce fut l'une de nos plus grandes fiertés cette année. Je suis particulièrement fier que nous soyons parvenus à convaincre tout le monde de la valeur de cette acquisition et à montrer qu'il s'agit d'une évolution positive pour les deux entreprises.

Si je devais résumer 2024 en un mot, je dirais 'harmonie'. L'harmonie au sein de nos équipes, l'harmonie au sein de l'entreprise et l'harmonie dans notre approche du marché. C'est ce sens de l'unité et de la collaboration qui nous fera avancer vers l'avenir.

“L'harmonie a été le maître mot de 2024, au sein de nos équipes et de notre entreprise, mais aussi sur le marché dans son ensemble.”

# Les temps forts de 2024

## Janvier

Orange Belgium devient le premier opérateur télécom de Belgique à offrir une couverture nationale en gigabit, ce qui se traduit par des vitesses allant jusqu'à 1 Gbps sur son puissant réseau HFC.

01



06

## Mars

Le fournisseur de services TIC BKM-Orange fusionne avec Orange Belgium, renforçant ainsi son ambition d'améliorer l'expérience client.

03

**re** repair  
recycle  
refurbish  
return

Orange Belgium ouvre un webshop de smartphones reconditionnés dans le cadre de son programme 'Re'.

## Juin

Orange Belgium lance une nouvelle gamme d'abonnements mobiles pour toute la famille.



09

## Septembre

Merkator, GoodsTag, Manual.to et Tapio remportent l'Orange Fab Fiber Innovation Call 2024.



10

## Octobre

Orange Belgium ajoute Netflix à son offre de divertissement.

## Août

20 futurs entrepreneurs diversifiés se lancent dans le programme BuD-IT (Building Diversity in Tech), un programme qui soutient l'entrepreneuriat d'équipe diversifié en Belgique.



08

11

## Novembre

Orange Belgium lance les solutions Mobile Serenity, qui offrent une tranquillité d'esprit totale à toute la famille.



12

## Décembre

Orange Belgium lance son service internet par satellite.

hey! s'associe à Monizze pour fidéliser ses clients via une plateforme exclusive.

05

## Mai

Orange Belgium et ArcelorMittal Belgium collaborent pour déployer la connectivité réseau 5G dans l'optique d'une production d'acier durable.



07

## Juillet

Orange Belgium remercie ses clients d'avoir collecté 40 429 euros via le programme de fidélité Orange Thank You, pour soutenir l'inclusion numérique des jeunes.



# Lead the Future

## PILIER

# 1

**Capitaliser sur notre  
infrastructure**

**Leader national des réseaux  
gigabit et multigigabit**

### Mobile

- Fréquences 5G (capacité et vitesse)
- Cœur de réseau 5G SA (fiabilité et services B2B)
- Accord de partage du réseau d'accès radio (couverture)

### Fixe

- Sud: un réseau HFC et FTTH puissant et modernisé selon les normes les plus récentes
- Nord: accords Wholesale HFC et FTTH

## PILIER

# 3

**Un nouveau modèle  
d'entreprise**

**We care for People  
Une entreprise résiliente,  
moderne et responsable**

### Modèle d'entreprise ESG pérenne

- Opérateur net zéro carbone
- Inclusion digitale

### Employeur tech & telco préféré

- Projet industriel et politique RH attractifs
- Développement des talents tech
- Diversité et inclusion

## PILIER

# 2

**Capitaliser sur  
notre expertise**

**Excellence de l'expérience  
client**

### Offre de services multisegment

- Segment 'Consumer Premium'
- Segment 'Consumer Access'
- Segment Entreprises

### (Ré-)Internalisation d'activités de service majeures

- Services d'appels des clients
- Maîtrise des compétences et des outils informatiques

### Une approche centrée client grâce aux données et à l'IA

- Marque pertinente
- Propositions de valeur sur mesure
- Approche locale

# Interview: Philippe Toussaint

## Chief Technology Officer chez Orange Belgium



En ce début 2025, Orange Belgium revient sur une année riche en réalisations dans le paysage des télécoms. L'entreprise a mis l'accent sur la consolidation du réseau, l'innovation et l'expansion de son réseau fixe. Philippe Toussaint, Chief Technology Officer chez Orange Belgium, évoque avec nous les progrès réalisés par l'entreprise au niveau de l'infrastructure mobile, le démantèlement progressif du réseau 3G, l'avenir de la fibre optique et les collaborations stratégiques qui mettront l'entreprise sur la voie du succès. Il dresse aussi l'inventaire des défis et des priorités pour l'année à venir.

### Pouvez-vous nous parler des projets clés et des innovations technologiques sur lesquels repose la stratégie actuelle d'Orange Belgium ?

**Philippe Toussaint:** Nous sommes actifs en Belgique depuis 1996. Au départ, nous étions un opérateur mobile. En 2020, nous avons entamé un changement de stratégie au niveau de l'infrastructure des réseaux fixe et mobile. Cette stratégie repose sur trois piliers :

1. Consolidation des réseaux mobiles grâce au partage du RAN : nous sommes engagés dans un vaste projet de consolidation du réseau mobile avec Proximus, par le biais de notre coentreprise MWingz. En partageant l'infrastructure mobile, nous avons réuni nos réseaux en un réseau commun de 4600 sites, ce qui nous a déjà permis d'améliorer la couverture radio de 7 % tout en maintenant notre indépendance en termes de spectre et de configuration radio.
2. Expansion des technologies HFC (Hybrid Fiber Coaxial) et FTTP (Fiber to the Premises) : nous nous concentrons aussi sur notre réseau fixe. L'acquisition de VOO et Brutélé a jeté les bases de l'expansion

des services à haut débit. Nous avons déjà déployé des vitesses internet de l'ordre du gigabit dans la zone couverte par VOO ; le réseau gigabit est désormais accessible à 95 % des ménages en Belgique. Le déploiement FTTP constitue la prochaine étape logique. Nous prévoyons de couvrir deux tiers de la zone de VOO à l'horizon 2040 grâce à notre déploiement et/ou à des partenariats, et 70 % de la Flandre d'ici 2030 grâce à notre partenariat wholesale stratégique avec Wyre.

3. Durabilité et innovation : la durabilité est essentielle, sur les réseaux fixes comme sur les réseaux mobiles. Le partage du RAN réduit notre empreinte environnementale et le déploiement de la fibre est plus efficace sur le plan énergétique. Nous misons aussi sur l'automatisation et l'innovation afin d'optimiser l'efficacité de nos opérations, gage d'un avenir plus durable.

### Pouvez-vous nous en dire plus sur le projet de partage du réseau RAN ?

**Philippe Toussaint:** L'initiative de partage du RAN figure en tête de nos priorités. Nous avons déjà rénové plus de 50 % du réseau avec notre partenaire MWingz et la 5G est déjà disponible sur 40 %. Nous visons une

### Philippe Toussaint



Chief Technology  
Officer

“L'abandon de la 3G nous permettra de réattribuer le spectre à la 4G afin d'optimiser notre réseau et d'offrir un meilleur service à nos clients.”

**“Je suis très fier de la manière dont nos équipes se sont rapprochées. Elles ont contribué à faire d'Orange Belgium un opérateur réellement convergent, qui associe une expertise en matière de réseau mobile et de réseau fixe.”**

couverture 5G de 85 % d'ici la fin de l'année 2025, et l'ensemble du projet devrait être finalisé en 2026. Je suis persuadé qu'au terme de cette initiative complexe, mais essentielle, Orange disposera du réseau 5G le plus performant de Belgique.

**Orange Belgium abandonne progressivement la 3G. Pourquoi? Et quels sont les avantages pour les clients?**

**Philippe Toussaint:** Le démantèlement progressif du réseau 3G, prévu pour la mi-2025, est une décision stratégique. L'utilisation de la 3G est en net recul et il n'est plus judicieux d'allouer un spectre précieux à une technologie si peu demandée. L'abandon de la 3G nous permettra de réattribuer le spectre à la 4G, toujours largement utilisée par nos clients. Les performances du réseau s'en trouveront améliorées, gage de vitesses plus élevées et d'un service plus fiable sur l'ensemble de notre réseau.

**Vous avez mentionné l'expansion de la fibre optique. Quelle importance la technologie de la fibre revêt-elle dans le cadre de la stratégie à long terme d'Orange Belgium?**

**Philippe Toussaint:** La technologie FTTP sera primordiale à l'avenir. Notre réseau HFC actuel peut fournir jusqu'à 1 Gbps à la plupart des foyers, mais la fibre présente un potentiel encore plus grand : des vitesses de l'ordre de 50 Gbps ne seront plus inconcevables.

La technologie FTTP est aussi plus efficace sur le plan énergétique, ce qui cadre avec nos objectifs de développement durable. Nous avons déjà lancé un pilote FTTP à Bruxelles et nous travaillons avec les équipes techniques de VOO pour étendre progressivement la fibre optique à l'ensemble de notre réseau. Compte tenu de nos déploiements et des nouveaux partenariats potentiels, nous devrions atteindre notre objectif, à savoir couvrir jusqu'à 66 % de notre réseau par le FTTP d'ici 2040.

**Quel est le rôle de votre collaboration avec Wyre dans le cadre de votre stratégie en matière de fibre optique?**

**Philippe Toussaint:** Le partenariat wholesale stratégique avec Wyre, une filiale de Telenet et Fluvius, est essentiel pour accélérer le déploiement de nos services à haut débit par fibre optique (GPON et XGS-PON) en Flandre. Wyre déploie la fibre optique et nous venons greffer notre équipement actif sur son réseau. Cette collaboration optimise la fourniture de services à haut débit par fibre optique à nos clients. En parallèle, nous modernisons notre réseau HFC dans les zones rurales, où le déploiement de la fibre n'est pas toujours économiquement viable. En rendant ce réseau bidirectionnel, nous sommes en mesure d'offrir des services internet à 1 Gbps dans des régions qui n'avaient autrefois accès qu'à des services de télévision. Pour les zones encore plus reculées, nous utilisons la technologie par satellite pour étendre l'accès à l'internet à haut débit.

**L'internet par satellite apporte une solution innovante aux zones rurales. Pouvez-vous préciser?**

**Philippe Toussaint:** Nous voulons fournir l'internet à haut débit à 100 % des ménages de Belgique. La technologie par satellite est essentielle à cet égard. L'internet par satellite nous permet d'atteindre les zones les plus reculées dans les régions où l'infrastructure traditionnelle est difficile à déployer. Cela s'inscrit dans le cadre de notre stratégie plus large qui vise à ne laisser personne sur le carreau en matière de connectivité.

**Quand vous faites le bilan de 2024, de quoi êtes-vous le plus fier?**

**Philippe Toussaint:** Je suis très fier de la manière dont les équipes de VOO et les équipes techniques d'Orange se sont rapprochées. Combiner notre expertise mobile et celle de VOO en matière de réseau fixe n'était pas une mince affaire. Malgré les défis, nous avons progressé rapidement et sans heurts, ce qui a contribué à faire d'Orange Belgium un opérateur réellement convergent. C'est un vrai travail d'équipe et je suis fier des progrès que nous avons réalisés ensemble.

**Pour conclure, tournons-nous vers 2025, quelles seront les prochaines grandes étapes pour Orange Belgium?**

**Philippe Toussaint:** Outre nos projets actuels en matière d'infrastructure, nous avons pleinement amorcé la prochaine vague de progrès technologiques. L'intelligence artificielle est au centre de notre attention, car elle a le potentiel de transformer la manière dont nous exploitons nos réseaux et dont nous servons nos clients. L'IA nous permet de tout optimiser, du déploiement de la fibre à la maintenance proactive de la qualité du WiFi dans les foyers. Elle garantit aussi une gestion plus efficace de la capacité du réseau et de la consommation d'énergie.

Nous commençons aussi à penser à la 6G, qui devrait multiplier les débits par 100 par rapport à la 5G et qui sera guidée par les exigences de l'IA : vitesses élevées, faible latence et couverture universelle. Le réseau 6G proprement dit sera probablement piloté par l'IA, gage d'une efficacité et d'une durabilité encore meilleures.

Nous planchons, en parallèle, sur le concept de 'Telco as a Platform', qui consiste à ouvrir les fonctionnalités clés du réseau aux développeurs pour permettre la création de nouvelles applications et de nouveaux services. Cette démarche s'inscrit dans notre ambition de rester à la pointe de l'innovation en Belgique, au profit des consommateurs et des entreprises.



**“L'intelligence artificielle est au centre de notre attention, car elle a le potentiel de transformer la manière dont nous exploitons nos réseaux et dont nous servons nos clients.”**

# Interview: Werner De Laet

## Chief Enterprise Officer chez Orange Belgium



En 2024, Orange Belgium a continué à renforcer sa position de leader dans le secteur belge des télécoms, en faisant progresser des projets innovants qui bénéficient tant aux entreprises qu'aux clients finaux. Werner De Laet, Chief Enterprise Officer chez Orange Belgium, revient sur les temps forts de l'année écoulée, notamment le lancement du nouveau portefeuille Connected, les avancées des projets 5G et les efforts continus consentis par l'entreprise pour se démarquer de la concurrence sur le marché B2B. Il explique aussi comment Orange Belgium mise sur les nouvelles technologies et l'expertise pour rester à la pointe d'un secteur en mutation rapide.

**Quelles sont les principales évolutions qui ont marqué l'année 2024 d'Orange Belgium dans le segment des entreprises ?**

**Werner De Laet:** L'un des principaux changements a été la refonte de notre système informatique. Bien qu'il s'agisse principalement d'un changement interne, il a jeté les bases d'une innovation plus orientée vers le client : le lancement de notre nouveau portefeuille mobile et convergent, baptisé 'Connected'. Le lancement a commencé au milieu de l'année et s'est accéléré en septembre. Connected a remplacé le portefeuille 'Shape' utilisé ces cinq ou six dernières années.

Il ne s'agit pas d'un simple changement de produit ; le portefeuille Connected représente un changement fondamental de fonctionnement. La mise à jour de notre système informatique nous a permis d'ouvrir de nouveaux canaux de distribution, notamment un canal web mieux intégré. Nous pouvons désormais travailler plus efficacement avec nos partenaires de distribution directe et nos collaborateurs commerciaux, et même vendre des offres

B2B par l'intermédiaire de canaux en ligne et de magasins physiques, ce qui n'était pas possible auparavant. Ce champ d'action plus vaste est l'une des évolutions clés de 2024 dans le segment des entreprises.

**La 5G est au centre de l'attention depuis plusieurs années. Pouvez-vous nous présenter quelques-uns des projets 5G sur lesquels Orange Belgium a travaillé en 2024 ? En quoi sont-ils importants ?**

**Werner De Laet:** Si la 5G est sur toutes les lèvres depuis un petit moment, ce n'est que récemment que nous avons été en mesure de démontrer son plein potentiel grâce à des applications concrètes. Depuis deux ans, nous déposons des projets en vue d'obtenir des subventions gouvernementales pour passer de la phase d'innovation au déploiement commercial de la 5G. De nombreuses entreprises hésitaient à investir dans cette technologie parce qu'elles ne l'avaient pas vue en action. Ces subventions nous ont permis de leur présenter les possibilités.

Nous avons réalisé l'un de nos projets les plus remarquables avec ArcelorMittal. Il s'agit d'un projet semi-commercial, c'est-

**Werner De Laet**



**Chief Enterprise Officer**

**“En plus de permettre un travail plus efficace, la 5G optimise la sécurité et multiplie les tâches qu'on peut réaliser à distance.”**



à-dire qu'il a débuté par une subvention à l'innovation, mais qu'il est structuré de manière à donner lieu à un déploiement commercial complet. L'objectif est d'accompagner ArcelorMittal dans sa transformation numérique, en améliorant l'efficacité énergétique de ses installations et en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub>.

En collaboration avec la Défense, nous avons étudié avec succès la mise en œuvre de la technologie 5G pour renforcer les réseaux critiques au sein des bases de la Défense belge. Ce projet de preuve de concept en deux ans a clairement démontré que la 5G offrait un niveau de sécurité supérieur et des possibilités de communication à faible latence extrêmement fiables. En exploitant la puissance de la technologie 5G, nous garantissons une communication plus efficace à nos forces de défense tout en ouvrant la voie à un avenir plus connecté et plus sûr.

Un autre projet passionnant concerne la sécurité sur les autoroutes. Nous utilisons la technologie 5G pour réduire les risques encourus par les ouvriers qui travaillent dans des environnements dangereux, par exemple ceux qui installent des amortisseurs de chocs lors de la construction de routes. En guidant les camions à distance, grâce à la technologie, nous évitons à des ouvriers de se retrouver dans des situations potentiellement dangereuses. Ce projet n'en est qu'à ses débuts, mais il illustre parfaitement la manière dont la 5G peut améliorer la sécurité et réduire l'exposition des hommes au danger.

### 2025 sera-t-elle l'année où la 5G passera du stade de la preuve de concept à celui du déploiement commercial complet chez Orange ?

**Werner De Laet:** En principe, oui. On annonce depuis quelque temps la percée commerciale de la 5G, et les pièces du puzzle commencent à se mettre en place. Les projets subventionnés ont donné aux entreprises une idée plus claire des

possibilités de la 5G, et d'un point de vue technologique, nous sommes prêts.

2025 marquera le déploiement commercial du découpage 5G. Cette technologie permet d'attribuer des portions spécifiques du réseau 5G à différents clients, en leur garantissant les performances et la fiabilité dont ils ont besoin. Nous jetons les bases depuis deux ans, en étendant la couverture 5G dans toute la Belgique. Les cas d'utilisation vont se multiplier, à mesure que les entreprises comprendront en quoi la 5G peut améliorer directement leur fonctionnement.

### Quels domaines d'activités B2B se sont distingués en 2024, notamment parce qu'ils ont aidé Orange à se démarquer de ses concurrents ?

**Werner De Laet:** Nous avons beaucoup investi dans la mise en place de ce que nous appelons notre 'Business Expert Team' ces dernières années. Cette équipe permet à Orange de tirer son épingle du jeu. Il ne s'agit plus seulement de fournir de la connectivité, il faut y joindre l'expertise nécessaire pour la faire fonctionner efficacement en conditions réelles.

Notre Business Expert Team comprend des chefs de projet, des experts techniques et d'autres personnes qui travaillent en étroite collaboration avec les clients afin de s'assurer qu'ils obtiennent le soutien nécessaire pour mener à bien leurs projets de transformation numérique. Bien que nos concurrents évoluent aussi dans cette direction, nous pensons qu'Orange va plus loin en fournissant des solutions sur mesure. Nos clients voient la différence, en particulier dans la manière dont nous accompagnons les processus de numérisation complexes.

### Quelles autres innovations ou initiatives Orange Belgium a-t-il introduites pour soutenir ses clients B2B ?

**Werner De Laet:** L'une des innovations les plus récentes concerne le renforcement

de la flexibilité et de la personnalisation de nos offres de services. Nous avons notamment lancé de nouveaux services cloud qui donnent à nos clients davantage de contrôle sur leurs besoins en matière de gestion des données et de cybersécurité. Cet aspect gagne en importance à mesure que les entreprises adoptent de plus en plus un modèle 'digital first'.

Nous faisons aussi des progrès dans le domaine de la durabilité. Nous avons intégré des mesures de durabilité à nos offres destinées aux entreprises. Celles-ci peuvent donc suivre leur empreinte carbone et optimiser leur fonctionnement en conséquence. C'est particulièrement intéressant pour les clients actifs dans des secteurs tels que la production, qui fait de plus en plus attention à son impact sur l'environnement.

### Quand vous pensez à l'avenir, qu'est-ce qui vous réjouit le plus au niveau des services que propose Orange Belgium aux entreprises ?

**Werner De Laet:** Le potentiel d'innovation continue. Le paysage technologique évolue à toute vitesse ; les progrès en matière de 5G, de services cloud et de cybersécurité offrent une foule de nouvelles opportunités à explorer. J'ai aussi hâte de continuer à guider nos clients dans leur transformation numérique, en mettant en place des opérations plus efficaces, plus durables et plus sûres.

Nous avons de nombreux projets passionnants en préparation, et 2025 devrait voir la concrétisation de bon nombre d'entre eux, notamment ceux qui portent sur la commercialisation de la 5G et l'expansion de nos services aux entreprises. L'avenir s'annonce prometteur pour Orange et pour ses clients B2B.



“Je me réjouis de l'innovation constante en matière de 5G, de services cloud et de cybersécurité ; elle offre une foule de nouvelles opportunités.”

# Interview: Christophe Dujardin

## Chief Consumer Officer chez Orange Belgium



Orange Belgium continue de consolider sa position dans le secteur belge des télécoms, en s'adaptant à un marché en constante évolution et en anticipant les défis à venir. Christophe Dujardin, Chief Consumer Officer chez Orange Belgium, revient sur une année marquée par des initiatives stratégiques et des consommateurs de plus en plus exigeants. Dans cette interview, Christophe explique comment Orange Belgium s'est préparé à ces changements et ce qui attend le groupe en 2025. Au programme : le lancement de nouveaux produits, l'évolution des marques hey! et VOO, ainsi que l'engagement d'Orange Belgium à offrir la meilleure valeur à ses clients.

### Comment définiriez-vous le marché des télécoms en 2024, et quels sont les plus grands défis que le secteur et Orange Belgium ont dû relever ?

**Christophe Dujardin:** En 2024, l'ensemble du marché des télécoms s'est préparé à des changements, en particulier l'arrivée de nouveaux acteurs. Orange Belgium a décidé de prendre les devants afin d'adapter ses services et ses offres à l'évolution des besoins des clients. Nous ne nous sommes pas contentés de répondre aux pressions extérieures, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'expérience client.

Nous avons ciblé deux domaines clés pour mieux servir nos clients. Premièrement, nous avons adapté notre marque hey! pour répondre à la demande croissante de données mobiles. Nous avons optimisé nos plans tarifaires à plusieurs reprises pour offrir plus de data sans augmenter les prix; nous voulions accroître la valeur ajoutée pour nos clients. La philosophie de hey! consiste à s'adapter aux besoins des clients; aussi, nous nous sommes assurés de répondre parfaitement à leurs attentes en 2024.

Deuxièmement, nous nous sommes employés à personnaliser l'expérience client en offrant une gamme plus large de services groupés par l'intermédiaire d'Orange. Nous avons lancé de nouveaux packs axés sur la famille avec des plans mobiles, internet et multimobiles, gage d'une expérience plus connectée pour les familles. Nous sommes ainsi parvenus à offrir une meilleure valeur ajoutée à nos clients, tout en maintenant hey! en tête des fournisseurs de data mobile.

### Intéressons-nous à présent à 2025. Quel sera le rôle des marques sur un marché en constante évolution ?

**Christophe Dujardin:** hey! restera la meilleure offre mobile du marché, car notre b-brand n'a aucune limite en termes d'accès à internet et d'offres de data. Nous proposons actuellement des abonnements d'entrée de gamme à partir de 5 euros, avec des forfaits data qui répondent à tous les besoins des utilisateurs : d'une utilisation minimale à une utilisation quasiment illimitée.

hey! continuera à s'adapter à la dynamique du marché et aux exigences des consommateurs, en particulier dans le domaine des services mobiles et internet.

### Christophe Dujardin



Chief Consumer Officer

“Orange propose une offre complète à ses clients, et nous avons constaté que plus ils regroupent de services chez nous, plus ils profitent d'une expérience et d'une valeur ajoutée intéressantes.”

“L’innovation est absolument essentielle, mais j’insiste sur son caractère ‘intelligent’. L’innovation n’a de sens que si elle répond réellement aux nouveaux besoins des consommateurs.”

En ce qui concerne internet, nous avons choisi de maintenir nos prix stables et de conserver une approche résolument axée sur le rapport qualité-prix. Nos investissements dans l’infrastructure réseau nous permettent d’offrir une expérience de premier ordre, mais abordable.

hey! restera notre première ligne de défense et l’option mobile la plus abordable. C’est un peu différent pour la marque Orange. Alors que certains consommateurs privilégient le prix, la valeur d’Orange réside dans ses solutions complètes, qui incluent la téléphonie mobile, internet, la télévision et des services supplémentaires tels que la connectivité domestique et la cybersécurité. Orange propose à ses clients une offre complète, et nous avons constaté que plus ils regrouperont de services chez nous, plus ils profiteront d’une expérience et d’une valeur ajoutée intéressantes.

#### Pourriez-vous aussi nous dire comment VOO a évolué en 2024 ?

**Christophe Dujardin:** VOO opère dans un contexte plus régional : il couvre le sud de la Belgique et six communes bruxelloises. En 2024, nous avons décidé d’adopter une approche plus tactique avec VOO, pour en faire une marque complémentaire à Orange. Nous pouvons ainsi cibler les

clients qui cherchent des services de qualité et abordables tout en les connectant à l’écosystème plus large d’Orange.

VOO joue, par ailleurs, un rôle majeur dans notre stratégie qui vise à étendre notre couverture dans les régions mal desservies. Outre l’offre satellite qu’Orange a récemment annoncée, nous avons investi pour moderniser l’infrastructure réseau dans ce que nous appelons les ‘zones blanches’, afin d’offrir une meilleure connectivité au plus grand nombre. De quoi réduire la fracture numérique et connecter toutes les régions, même les plus reculées.

#### Alors qu’Orange continue de s’adapter aux évolutions du marché, quelle est l’importance de l’innovation pour rester compétitif ?

**Christophe Dujardin:** L’innovation est absolument essentielle, mais j’insiste sur son caractère ‘intelligent’. L’innovation n’a de sens que si elle répond réellement aux nouveaux besoins des consommateurs. C’est ce qui nous motive chez Orange : optimiser le fonctionnement de la technologie au profit de nos clients. Nous investissons constamment dans nos réseaux pour rester à la pointe en termes de qualité et de couverture. Nous avons, par exemple, entrepris d’étendre notre réseau 5G et d’améliorer nos offres de cybersécurité afin d’offrir plus de sécurité et de sérénité à nos clients.

Orange Belgium se distingue par son engagement à offrir plus que des prix compétitifs. Bien que nous restions attentifs aux prix, en particulier avec notre marque hey!, nous nous attachons à garantir une expérience de haut vol, assortie d’une valeur ajoutée dans des domaines tels que le contenu télévisuel, les réseaux WiFi sécurisés et l’excellence du service clientèle.

#### Quel est, selon vous, le plus grand défi qui attend Orange Belgium en 2025 ?

**Christophe Dujardin:** Notre plus grand défi en 2025 sera de maintenir notre position de leader sur un marché en mutation rapide. L’évolution des attentes de nos clients nous oblige à rester agiles. Il n’est plus seulement question de prix, il s’agit d’offrir une expérience intégrée, ce qui implique d’innover constamment, d’investir dans nos réseaux et d’élargir notre offre.

Notre stratégie consiste à proposer les meilleures solutions à chacun : des services mobiles à la cybersécurité, en passant par internet et la télévision. Nous voulons nous assurer qu’en choisissant Orange, les clients optent pour une marque qui leur offre de la valeur dans tous les aspects de leur vie numérique.

#### Pour conclure, quel est le mot qui résume l’année 2024 d’Orange Belgium ?

**Christophe Dujardin:** Si je devais choisir un mot, je dirais ‘fierté’. La fierté d’avoir écouté nos clients et répondu à l’évolution de leurs besoins. En 2024, nous avons vraiment vu l’impact de notre travail sur la confiance et la fidélité des clients. Nous avons aussi constaté la capacité de nos équipes à fournir des solutions innovantes et intelligentes qui font une différence dans la vie des gens.

Que ce soit via notre réseau, le lancement de nouveaux produits ou notre approche du développement durable, nous avons construit quelque chose qui a du sens cette année. Cela reflète nos valeurs de responsabilité, de réactivité et d’orientation vers l’avenir. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli et nous avons hâte de découvrir ce qui nous attend.



“Si je devais résumer 2024 en un mot, je dirais ‘fierté’ – nous sommes fiers du chemin parcouru et de la manière dont nous avons répondu aux besoins de nos clients.”

# Interview: Isabelle Vanden Eede

## Chief Brand, Communication & ESG Officer chez Orange Belgium

Alors qu'Orange Belgium ne cesse d'évoluer et d'étendre son influence sur le marché belge des télécoms, le groupe continue de miser pleinement sur l'orientation client, la durabilité et l'engagement numérique responsable. Dans cette interview, Isabelle Vanden Eede, Chief Brand, Communication & ESG Officer chez Orange Belgium, nous donne son point de vue sur l'évolution stratégique qu'a connue l'entreprise en 2024. Du nouveau positionnement de la marque Orange au lancement de programmes ESG, Isabelle évoque les initiatives clés qui définissent la trajectoire de l'entreprise et la manière dont ces initiatives renforcent les liens qui unissent l'opérateur aux consommateurs et à la société.

**Orange, hey!, VOO : Orange Belgium a fait évoluer ses différentes marques au fil du temps. Ce fut particulièrement le cas de la marque Orange en 2024. Quelles évolutions ont rythmé l'année de la marque ?**

**Isabelle Vanden Eede:** La marque Orange a considérablement évolué en 2024. Nous avons lancé un nouveau slogan : 'Orange est là'. Plus qu'un slogan, c'est le reflet d'un changement de positionnement. L'objectif est de clarifier le rôle que la marque Orange entend jouer dans la vie de ses clients et dans la société en général. Il s'agit d'une nouvelle signature, un nouveau terrain de communication censé mieux refléter notre volonté d'être un acteur de confiance, aux côtés de ses clients à chaque étape de leur parcours et en toutes circonstances. Cette nouvelle approche souligne l'importance qu'Orange attache à la qualité de la relation avec ses clients et à la satisfaction de leurs besoins. Elle met aussi en valeur l'engagement des collaborateurs d'Orange.

Le message 'Orange est là' ne concerne pas seulement la disponibilité. Il traduit

un lien plus profond, plus émotionnel avec nos clients. Présent dans toute la Belgique, Orange offre des services accessibles à tous les clients. Ce slogan indique que nous sommes là pour eux : sur le plan commercial, mais aussi dans le cadre de notre engagement en faveur de causes environnementales et sociétales. Nos initiatives ESG renforcent l'idée que nous ne sommes pas seulement là pour répondre aux besoins de connectivité de nos clients : nous sommes aussi là pour la planète et la communauté dans son ensemble.

Cette année, nous avons veillé à ce que la marque maintienne son positionnement 'mass-market premium' tout en restant connectée à ses nombreux clients. Cet équilibre est le pilier de notre stratégie en matière d'expérience client ; une expérience centrée sur la proximité et l'excellence du service. Cette proximité caractérise la marque Orange depuis de longues années, et elle continuera d'être une force à mesure que nous poursuivrons notre cheminement.

**Isabelle Vanden Eede**



**Chief Brand,  
Communication &  
ESG Officer**

**"Présent dans toute la Belgique, Orange offre des services accessibles à tous les clients. Notre marque est là pour eux, tant sur le plan commercial que sociétal."**

### En parlant d'excellence de l'expérience client, comment Orange Belgium a-t-il amélioré l'engagement du client en 2024 ?

**Isabelle Vanden Eede:** Je tiens à féliciter nos collègues de la Consumer Business Unit (CBU) pour leur programme de fidélisation, davantage intégré dans les différents domaines de l'entreprise. J'apprécie particulièrement ce programme parce qu'il ne s'agit pas seulement d'un moyen de récompenser la fidélité des clients, c'est aussi un canal de communication et d'engagement.

Dans le cadre de notre programme 'Orange Thank You', nous avons donné aux clients la possibilité de convertir leurs avantages de fidélité en dons au profit de causes environnementales et sociétales. Nous avons constaté qu'en plus d'être satisfaits du programme, les clients sont aussi prêts à faire un geste pour la société. Nombre d'entre eux s'engagent pleinement en faveur de causes importantes, alors qu'ils auraient pu choisir des récompenses plus classiques. Il est encourageant de voir des clients fidèles contribuer à des initiatives qui ont du sens. Nous sommes fiers de les y inciter.

Grâce à cette plateforme, nous avons créé de nouveaux modes de fidélisation et d'engagement, qui ont été bien accueillis. Ces efforts ont permis de récolter des fonds

considérables pour les diverses organisations caritatives que nous soutenons. Ces fonds les ont aidées à renforcer leur travail environnemental et social en 2024. Il est gratifiant de voir concrètement l'impact positif de cette initiative.

### Parmi les initiatives remarquables de l'année, on retiendra 'For Good Connections'. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce projet et son importance pour Orange Belgium ?

**Isabelle Vanden Eede:** Orange Belgium estime qu'il ne faut pas se contenter de fournir de la connectivité et des produits numériques; nous devons aussi protéger et guider nos clients dans le monde numérique. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé le programme 'For Good Connections'. Cette initiative garantit que les familles et les jeunes disposent des outils nécessaires pour reconnaître et éviter les dangers de l'hyperconnexion, d'une utilisation excessive des outils numériques, du cyberharcèlement et des autres risques en ligne.

Notre objectif est d'éduquer les parents et les jeunes aux dangers d'une utilisation excessive du numérique et du cyberharcèlement. Nous avons soutenu un long métrage intitulé 'TKT' (qui signifie 't'inquiète' ou 'don't worry'), qui illustre un cas de cyberharcèlement, afin de sensibiliser à la manière de réagir dans ce genre de situation. Nous avons aussi organisé des ateliers dans les écoles, et sensibilisé 3 000 élèves au dernier trimestre 2024. Ce programme se poursuivra en 2025, car nous souhaitons redoubler d'efforts et fournir aux familles les connaissances et les compétences dont elles ont besoin pour se protéger à l'ère du numérique.

Chez Orange Belgium, nous nous considérons, certes, comme un fournisseur de services, mais aussi comme un acteur numérique responsable, qui s'engage à promouvoir l'inclusion numérique tout en relevant les défis de l'hyperconnexion actuelle.

Nous avons offert des formations numériques à 9 900 bénéficiaires cette année.

### Parlons à présent d'impact environnemental. Orange Belgium a fait de grands pas en avant avec son programme RE. En quoi consiste ce programme et quels résultats a-t-il donnés en 2024 ?

**Isabelle Vanden Eede:** Le programme RE illustre parfaitement la collaboration entre nos équipes CBU et ESG. Il se concentre sur quatre domaines clés : le recyclage, la réparation, la reprise et le reconditionnement. C'est notre manière de gérer le cycle de vie des appareils que nous vendons, en veillant à ce qu'ils ne finissent pas à la décharge.

Quand les clients achètent un nouveau smartphone, par exemple, nous leur proposons de ramener leurs anciens appareils. Ceux-ci sont reconditionnés ou recyclés : nous leur offrons une seconde vie. Cette année, nous avons franchi la barre des 57 000 smartphones collectés; ils sont à présent reconditionnés ou réparés à des fins de recyclage. Nous avons vendu 17 000 smartphones reconditionnés. Mais nous ne nous limitons pas aux smartphones; nous travaillons également au recyclage d'autres types de matériel, notamment des décodeurs, des modems et même des équipements réseau.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre plus large de notre engagement en faveur du développement durable. Nous nous efforçons de faire en sorte que les produits que nous vendons et que nous utilisons soient gérés de manière responsable et contribuent à une économie circulaire. Intégrer ces gestes pour l'environnement dans nos activités nous aide à réduire la quantité de déchets et à faire du bien à la planète.

### Si vous deviez résumer l'année 2024 d'Orange Belgium en un mot, quel serait-il ?

**Isabelle Vanden Eede:** Je dirais 'leadership'. Notre plan stratégique, 'Lead the Future', reflète cette vision. Tout au long de l'année 2024, notre entreprise a affiché son lea-

dership dans la manière dont elle a évolué, s'est engagée vis-à-vis de ses clients et a pris des décisions responsables et durables. Pour nous, le leadership consiste non seulement à rester à l'avant-garde du secteur, mais aussi à assumer la responsabilité du bien-être et de la sécurité de nos clients, de nos collaborateurs et de notre planète.

**“Pour nous, le leadership consiste non seulement à rester à l'avant-garde du secteur, mais aussi à assumer la responsabilité du bien-être et de la sécurité de nos clients, de nos collaborateurs et de notre planète.”**



**“Nous nous considérons, certes, comme un fournisseur de services, mais aussi comme un acteur numérique responsable, qui s'engage à promouvoir l'inclusion numérique tout en relevant les défis de l'hyperconnexion.”**

# Interview: Jelle Jacquet

## Chief People Officer chez Orange Belgium

En 2024, Orange Belgium s'est employé à améliorer l'expérience des collaborateurs et à consolider ses ressources humaines. Jelle Jacquet, Chief People Officer, a coordonné ces efforts, en menant des initiatives qui ont stimulé le travail d'équipe, optimisé les conditions de travail et renforcé les valeurs fondamentales de l'entreprise. Dans cette interview, Jelle livre son point de vue sur l'intégration de VOO au sein de l'écosystème d'Orange, la création de 'One Team' et les mesures prises pour qu'Orange Belgium reste un employeur attrayant sur le marché concurrentiel d'aujourd'hui. Elle présente, en outre, les trois nouvelles valeurs de l'entreprise et explique comment elles s'inscrivent dans le cadre de l'engagement des collaborateurs et de l'orientation stratégique d'Orange.

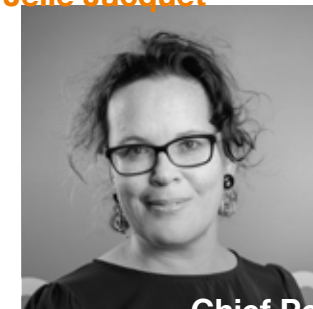


**L'intégration de VOO a été l'un des temps forts de 2024. Pouvez-vous nous en dire plus sur les structures 'One Team' mises en place dans ce cadre ?**

**Jelle Jacquet:** 2024 a en effet été une année importante pour nous, notamment avec la mise en place d'une structure et d'une culture d'entreprise unifiées. Nous avons officiellement lancé les structures 'One Team' en janvier. Elles réunissent les collaborateurs d'Orange Belgium et de VOO au sein d'unités cohésives. Certaines équipes avaient déjà commencé à collaborer fin 2023, mais janvier a marqué le coup d'envoi officiel de l'intégration à plus grande échelle.

Nous voulions que chacun se sente impliqué et responsabilisé de la même manière. Nous avons donc lancé les 'Discovery Days' afin de présenter les nouveaux processus, les nouvelles équipes et la nouvelle direction à tous les collaborateurs, d'où qu'ils viennent. Mais, comme je le dis toujours, le véritable test ne commence que quand les équipes se mettent à collaborer au quotidien. Pour mettre toutes les chances de leur côté, nous avons déployé un concept de 'Travel Board', des sessions de coaching structurées visant à aider les équipes à déployer leur plein potentiel. Nous tenions à ce que les collaborateurs apprécient non seulement la destination (travailler au sein d'une unité cohésive), mais aussi le voyage. Les activités de team building, les journées de bénévolat et les autres rencontres informelles étaient essentielles pour donner aux collègues

**Jelle Jacquet**



**Chief People  
Officer**

**“Notre objectif était de créer des conditions de travail simples, équitables, compétitives et attrayantes, tant pour le personnel actuel que pour nos futurs collaborateurs.”**

“Attentionné,  
responsable,  
audacieux : 3 valeurs  
qui se complètent à  
merveille et constituent  
une base solide pour  
notre fonctionnement  
interne et externe.”

l'occasion de faire plus ample connaissance en dehors du travail. C'est tout aussi important que le coaching formel.

**En plus de renforcer l'esprit d'équipe, vous avez entrepris d'harmoniser les contrats et les conditions de travail entre Orange Belgium et VOO. En quoi a consisté ce processus ?**

**Jelle Jacquet:** En effet, quand les collaborateurs ont commencé à travailler ensemble, des divergences sont rapidement apparues au niveau des contrats et des conditions de travail. Il ne s'agissait pas uniquement de fusionner deux entreprises, il fallait aussi créer une approche équitable et unifiée de l'emploi. Les collaborateurs parlent de leurs conditions de travail, c'est normal. Nous avons compris que l'harmonisation des contrats simplifierait le processus et serait plus juste pour tout le monde.

Nous avons consacré 2024 à cette harmonisation. Elle a nécessité une analyse approfondie et des négociations poussées avec les syndicats afin de garantir l'équité, la simplicité et la compétitivité. Nous sommes parvenus à un accord en décembre. Les syndicats et les RH l'ont présenté ensemble à tous les collaborateurs lors de plusieurs assemblées générales. Il a été très bien accueilli et j'en suis ravie. Nous avons travaillé dur pendant un an, mais ces efforts auront un impact à long terme sur la satisfaction des collaborateurs.

**Quels défis a posés ce processus d'harmonisation ?**

**Jelle Jacquet:** Le principal défi résidait dans le patchwork historique de contrats. Comme chacun fixait des conditions de travail spécifiques, la création d'une structure unifiée a pris du temps. Nous avons grosso modo dû harmoniser deux couches : l'une au sein de VOO et l'autre entre VOO et Orange Belgium.

Notre objectif était de créer un package simple, équitable, compétitif et attrayant, tant pour le personnel actuel que pour nos futurs collaborateurs. Nous avons insisté sur ces quatre principes dans le cadre de nos négociations : l'équité, la simplicité, l'attractivité et la compétitivité. Nous avons aussi veillé à ce que la nouvelle structure soit flexible, afin que nos collaborateurs puissent choisir personnellement leurs avantages, en particulier dans des domaines tels que la mobilité et la planification financière. Cette flexibilité était nouvelle pour de nombreux collaborateurs de VOO, mais nous estimons qu'elle est essentielle sur le marché du travail actuel. Les avantages traditionnels, comme les voitures de société, désormais électriques, ne sont plus le facteur le plus important pour bon nombre de collaborateurs.

**Orange Belgium a notamment l'ambition de rester un employeur attrayant dans les secteurs de la technologie et des télécoms. Comment la nouvelle approche contribue-t-elle à cette ambition ?**

**Jelle Jacquet:** Pour rester compétitif, un employeur ne doit pas se contenter d'offrir un salaire correct. Il doit proposer un package d'avantages complet qui intéresse les collaborateurs actuels et futurs. La nouvelle structure de rémunération, en particulier le Flex Income Plan, laisse aux salariés la liberté de choisir les avantages qui les séduisent le plus, qu'il s'agisse d'options de mobilité, d'avantages financiers ou d'autres incitants. Ce niveau de personnalisation fait la différence sur le marché de l'emploi.

Au moment de concevoir cette nouvelle approche, nous avons dû penser à nos collaborateurs actuels, mais aussi à ceux que

nous voulons attirer à l'avenir. La flexibilité que nous offrons a de plus en plus d'importance aux yeux des jeunes générations qui arrivent sur le marché de l'emploi et qui donnent parfois la priorité à des avantages différents de ceux qu'on attendait généralement autrefois : certains collaborateurs privilégient la durabilité environnementale et l'équilibre entre travail et vie privée à la voiture de société.

**Parlons d'un autre élément fondamental d'une expérience de travail agréable : les valeurs de l'entreprise. Pouvez-vous nous en dire plus sur les nouvelles valeurs introduites en 2024 ?**

**Jelle Jacquet:** 2024 a vu l'introduction de trois nouvelles valeurs d'entreprise au sein du Groupe Orange : attentionné, responsable et audacieux. Nous les avons définies selon la méthode Orange : en écoutant et en respectant le point de vue des collaborateurs et des parties prenantes. Nous voulions que chacun, y compris nos nouveaux collègues de VOO, ait son mot à dire dans la définition de ces valeurs.

Ces trois valeurs se complètent à merveille. 'Attentionné' reflète notre volonté de créer un lieu de travail solidaire et inclusif. 'Responsable' traduit notre engagement envers nos clients, nos collaborateurs et l'environnement. 'Audacieux' nous incite à innover et à prendre des risques calculés. Ensemble, ces valeurs constituent une base solide pour notre fonctionnement interne et externe.

**Vous avez mené une enquête culturelle avant même la finalisation de la fusion avec VOO. En quoi a-t-elle facilité le processus d'intégration ?**

**Jelle Jacquet:** Nous avons effectivement commencé à réfléchir à l'aspect culturel de la fusion avant la conclusion officielle de la transaction. Nous savions que l'harmonisation de nos actifs industriels n'était qu'une pièce du puzzle ; le véritable défi de toute fusion réside dans l'harmonisation des effectifs. Nous avons mené une enquête culturelle pour identifier

les points communs entre Orange et VOO en termes de valeurs et de culture d'entreprise.

L'enquête nous a rassurés. Elle a révélé de nombreuses similitudes, en particulier dans des domaines tels que l'orientation client, la qualité du travail ainsi que la manière de prendre soin des collègues et des clients. Le fait de savoir que nos cultures étaient compatibles nous a permis d'aborder avec confiance les premières étapes de la fusion. C'était une condition sine qua non pour un passage en douceur à une stratégie, une structure et une culture communes, centrées sur les team members.

**Pour conclure, de quoi êtes-vous la plus fière quand vous faites le bilan de l'année 2024 ?**

**Jelle Jacquet :** Je suis particulièrement fière de la manière dont nous avons géré collectivement le rapprochement de deux entreprises tout en maintenant un profond sentiment d'unité et de détermination. L'augmentation du Net Promotor Score tout au long de cette année en atteste. Les structures 'One Team', l'harmonisation des conditions de travail et les nouvelles valeurs de l'entreprise ont toutes contribué à la mise en place d'une entreprise qui constitue une seule et même entité. Nous avons fait du chemin, mais il reste fort à faire. Les progrès que nous avons réalisés en 2024 ont jeté les bases de notre réussite future, tant en termes d'engagement des collaborateurs qu'au niveau de notre position sur le marché.

“Les progrès que nous avons réalisés en 2024 ont jeté les bases de notre réussite future, tant en termes d'engagement des collaborateurs qu'au niveau de notre position sur le marché.”

# Interview: Corinne Lozé

## Chief Executive Officer chez Orange Luxembourg

Orange Luxembourg a poursuivi le renforcement de ses réseaux fibre et mobile en 2024. Dans cette interview, Corinne Lozé, Chief Executive Officer, partage ses perspectives sur les nouvelles solutions proposées, notamment les offres fibre multi-gigabit et l'expansion de la 5G. Elle aborde également les initiatives visant à promouvoir la durabilité et l'engagement sociétal d'Orange Luxembourg, tout en soulignant l'importance de l'expérience client.



### Quelles sont les nouveautés en matière de services fibre proposés par Orange Luxembourg en 2024 ?

**Corinne Lozé:** Nos offres fibre, comme nos offres mobiles, se positionnent au juste prix. Nous avons des records de satisfaction client et notre service Fibre est reconnu comme un service fiable et performant, que ce soit en termes d'installation ou d'accompagnement après la mise en service. La Livebox est un succès au Luxembourg comme dans toute l'Europe.

Nous installons les box chez nos clients dans un délai inférieur à sept jours. Les clients peuvent suivre via une application l'heure d'arrivée du technicien. En amont, nous appelons nos clients pour vérifier les conditions techniques. L'installation de la box dure en moyenne deux heures.

En 2024, nous avons également lancé la fibre à 2,5 Gbit/s permettant de télécharger des fichiers volumineux, de regarder des vidéos en haute voire très haute qualité, et offrant aux gamers une expérience de jeu ultra-rapide ainsi qu'un télétravail optimisé. De plus, nous avons

aussi introduit la fibre à 10 Gbit/s, ce nouveau réseau est principalement utilisé par les entreprises.

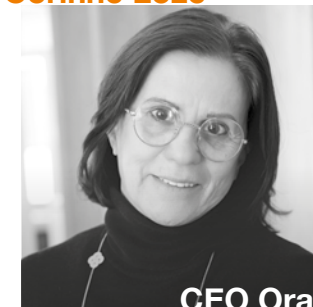
Toujours à la pointe de l'innovation, Orange Luxembourg a déployé le WiFi 7 en fin d'année. Cela permet à nos clients d'avoir encore plus de débit et de bénéficier d'une expérience optimale dans toutes les pièces de la maison, de la cave au grenier.

### Comment avez-vous étendu et amélioré le réseau et les services mobiles d'Orange Luxembourg ?

**Corinne Lozé:** Nous avons le meilleur prix du marché pour le service mobile, toutes nos offres sont sans engagement. Notre réseau 5G couvre 90 % du territoire luxembourgeois et tout notre réseau a été renouvelé avec les dernières technologies de Nokia.

Nous suivons toujours toutes les nouveautés d'Apple. Dans cet esprit, nous avons collaboré sur le projet de transfert eSIM, qui permet d'effectuer automatiquement le transfert de l'eSIM d'un iPhone à l'autre. L'eSIM rencontre

### Corinne Lozé



CEO Orange  
Luxembourg

“Notre réseau 5G atteint une couverture de 90 % au Luxembourg.”



“L’intelligence  
artificielle et la  
cybersécurité  
s’inscrivent dans  
nos défis 2025.”

de plus en plus de succès auprès de nos clients.

Dans le cadre du programme RE, nous avons mis en place différents projets tels que le recyclage des téléphones et leur réparation grâce à notre partenariat avec la start-up Reevive. Reevive est une start-up que l'on peut qualifier d'« Uber de la réparation », offrant un service de réparation exclusif. Nos clients peuvent accéder à l'ensemble des réparateurs agréés par les constructeurs ou indépendants du Luxembourg via un site internet.

Nous avons également mis en place « Panda », l'automate qui calcule le prix de reprise d'un smartphone tout en effectuant une analyse complète et fiable de celui-ci. Chacun peut tester le prix de reprise dans nos shops, le service est libre d'accès. Nous avons constaté une augmentation des reprises de smartphones.

Nous proposons aussi l'Eco Rating, un indicateur de performance des smartphones. Grâce à celui-ci, nous permettons à nos clients de choisir de manière plus responsable leur nouveau smartphone en les sensibilisant sur

quatre critères : la durabilité, la réparabilité, le respect du climat et la préservation des ressources. Notre volonté est d'informer de manière cohérente et transparente sur l'impact environnemental du smartphone durant son cycle de vie, y compris lors de sa production, son transport et son utilisation.

**Quelles actions Orange Luxembourg a-t-il entreprises pour promouvoir son engagement local?**

**Corinne Lozé:** En collaboration avec la Fédération luxembourgeoise de football (FLF), nous avons lancé la cinquième saison de l'Orange eLeague. C'est la seule compétition nationale officielle sur le jeu EA SPORTS FIFA qui jouit d'une renommée internationale, car les gagnants peuvent accéder au championnat du monde d'eSport. Cette eLeague a pour but de promouvoir les jeunes talents luxembourgeois issus du monde de l'eSport et de la FIFA. Ce tournoi se fait en collaboration avec les clubs de football, puisque chaque eJoueur représente un club, permettant de renforcer le lien entre le football traditionnel et l'eFoot.

Nous avons également continué notre partenariat avec les start-ups dans notre web série « The Elevator ». Aussi, dans le cadre de notre Orange Digital Center, nous avons organisé différents ateliers numériques pour les jeunes et les seniors dans tout le pays. Nous organisons également des ateliers pour lutter contre le cyberharcèlement. Ces ateliers permettent d'expliquer ce qu'est le cyberharcèlement et comment s'en protéger.

**Quels défis voyez-vous pour 2025 ?**

**Corinne Lozé:** L'intelligence artificielle et la cybersécurité s'inscrivent dans nos défis 2025.



# Nous nous soucions des personnes et de la planète

Le troisième pilier de la stratégie “Lead the Future” d’Orange Belgium repose sur un modèle d’entreprise durable qui se soucie de ses employés, de la société et de ses parties prenantes.

Dans cette optique, Orange Belgium s’engage à être un partenaire de confiance en établissant des engagements clairs en matière de durabilité et d’intégration de l’ESG dans l’organisation, tout en poursuivant de grandes ambitions. Cela implique une transformation interne tout en aidant ses clients à se transformer également.

L’entreprise prend en compte les enjeux environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG). Acteur de la transition environnementale, Orange Belgium s’engage de manière transparente et durable pour la planète, en contribuant à l’objectif du Groupe d’atteindre la neutralité carbone d’ici 2040.

Par son rôle sociétal et en tant que référent en inclusion numérique et en autonomisation, Orange Belgium veut donner à chacun les clés d’un monde digital responsable. Notamment en habilitant les individus grâce au numérique, en leur donnant les outils, compétences et ressources nécessaires pour qu’ils puissent agir de manière autonome et sécurisée dans le digital. A cet effet, Orange Belgium vise à réduire la fracture numérique en favorisant la protection, l’éducation et l’employabilité.

Enfin, pour ce qui est des enjeux de gouvernance, en tant qu’exemple d’intégrité et de responsabilité, l’entreprise s’efforce d’améliorer la responsabilité et la transparence tant à l’intérieur qu’à l’extérieur de l’organisation. L’intégration des principes ESG dans les processus et outils de toutes les organisations est également une priorité.

Ainsi, Orange Belgium se positionne comme un acteur clé dans la transition vers un avenir plus responsable et inclusif.

## Net Zéro Carbone d’ici 2040

Orange Belgium a défini une stratégie pour lutter contre le changement climatique, soutenue par un ensemble de leviers de décarbonation, afin de s’aligner sur les objectifs du Groupe. Cet objectif a été validé par la référence

scientifique internationale SBTi (Science Based Targets Initiative).

L’entreprise s’engage sur 2 axes :

- La réduction de CO<sub>2</sub>
- La réduction de consommation

Afin d’atteindre le **premier objectif**, nous nous approvisionnons à 100 % en électricité provenant de sources renouvelables et nous augmentons les projets de panneaux solaires (avec 2 sites RAN équipés).

Dans le domaine de la mobilité, nous déployons un projet de flotte électrique pour nos team members, avec l’objectif d’une flotte 100 % électrifiée d’ici 2030, tout en promouvant le Budget Mobilité légal.

À court terme, nous visons à réduire le chauffage, remplacer les éclairages par des LED et étudier l’ajout de pompes à chaleur.

Nous établissons un dialogue avec nos fournisseurs pour encourager la réduction des émissions. Nous tenons des réunions régulières et des évaluations pour aligner leurs pratiques sur nos objectifs de durabilité, tout en intégrant des critères de durabilité dans nos processus d’approvisionnement afin d’inciter les fournisseurs à diminuer leurs émissions.

Pour le **deuxième objectif**, nous accélérons les initiatives d’économies d’énergie sur le Réseau d’Accès Radio et le réseau Hybride Fibre-Coaxial en déployant des fonctionnalités énergétiques, des compteurs intelligents, ainsi qu’en démantelant les sites et en mettant hors service les technologies obsolètes.

De plus, augmenter l’économie circulaire de nos équipements grâce au programme OSCAR pour les équipements IT et réseaux, ainsi qu’au programme RE pour les dispositifs mobiles et fixes, est une priorité pour nous. Voici quelques actions mises en place dans ce cadre :



- **Développement de l'éco-conception** : C'est un pilier de la politique d'économie circulaire d'Orange, visant à réduire l'utilisation de métaux critiques, à améliorer la durabilité et la recyclabilité des produits.
- **Augmentation de la proportion de mobiles reconditionnés dans les ventes** : Cette augmentation dans les ventes est un levier essentiel pour Orange afin d'atteindre ses objectifs de décarbonation et d'utiliser moins de matières vierges.
- **Promotion des réparations** : La réparation des téléphones mobiles est un élément clé pour prolonger leur durée de vie utile.
- **Encouragement d'un usage responsable** : Notre programme RE est conçu pour promouvoir une consommation et une utilisation responsables des terminaux en incitant les clients à recycler, à participer à des initiatives de reprise ou à acheter des équipements reconditionnés.
- **Collecte des téléphones mobiles usagés** : L'objectif est de maximiser la récupération de ces appareils, soit en leur donnant une seconde vie lorsqu'ils restent utilisables, soit en les dirigeant vers des filières de recyclage appropriées lorsqu'ils sont obsolètes.
- **Coopération avec les fournisseurs et les pairs pour développer des principes d'économie circulaire** : Engager ses fournisseurs à mettre en œuvre des programmes d'achat responsables, en intégrant des critères d'évaluation de l'économie circulaire dans ses processus d'approvisionnement.

## Réduire la fracture numérique

Nous sommes convaincus qu'en tant qu'acteur du secteur des télécommunications, nous avons un rôle vital à jouer pour donner à chacun accès aux avantages offerts par les nouvelles technologies et faire du numérique un facteur facilitant l'égalité des chances.

A cet effet, nous visons à réduire la fracture numérique par le biais d'initiatives innovantes, de partenariats stratégiques et de l'engage-

ment de la communauté. Ensemble, nous donnons à chacun les clés d'un monde numérique responsable et nous créons un avenir plus inclusif, équitable et connecté.

Les actions clés du plan d'inclusion numérique comprennent plusieurs initiatives :

- Tout d'abord, nous déployons et maintenons des réseaux à haut débit, les rendant accessibles à de nombreux Belges. Le déploiement de la connectivité par satellite et l'extension de la couverture réseau garantissent que toutes les communautés peuvent bénéficier d'une connectivité à large bande haut débit, que ce soit par notre réseau HFC, la fibre ou les réseaux mobiles.
- Nous soutenons également l'inclusion numérique à travers des structures comme notre Orange Digital Center ou encore la Fondation Orange qui promeuvent la solidarité, l'autonomie et l'adoption des bonnes pratiques dans l'usage du digital. Nous nous engageons particulièrement à aider les personnes vulnérables, les jeunes, les chercheurs d'emploi et les entrepreneurs tech. Dans cette optique, et en accord avec notre raison d'être : « En tant que partenaire de confiance, Orange donne à chacun les clés d'un monde digital responsable », nous renforçons notre engagement de longue date à protéger les jeunes contre les abus du numérique. La première problématique que nous avons abordée cette année est le cyberharcèlement. Une mobilisation désormais définie dans le cadre de l'initiative #ForGoodConnections qui consiste à initier une série d'actions préventives et éducatives pour aider les enfants et leurs parents à adopter de bonnes pratiques afin qu'ils puissent utiliser les outils numériques de manière aussi responsable et sécurisée que possible.
- Pour garantir l'accessibilité, nous avons aussi mis en place des tarifs sociaux pour les seniors à faible revenu, les personnes percevant un revenu d'intégration ou celles ayant un taux de handicap supérieur à 66 %. En outre, nos plans de paiements échelonnés permettent aux clients de gérer efficacement leurs dépenses tout en bénéficiant des appareils

les plus récents. De plus, nous proposons des espaces d'aide dans des magasins, où des agents d'assistance offrent un soutien individuel gratuit sur l'utilisation numérique, comme des conseils techniques, le transfert de données et la configuration des appareils.

Au total, 9 900 personnes ont été accompagnées en 2024.

- **Orange Digital Center**  
905 personnes ont été formées gratuitement aux compétences technologiques
- **Orange Belgium Fund**  
8 269 personnes ont été accompagnées gratuitement dans l'acquisition de leurs compétences digitales
- **Care Corners**  
726 personnes ont bénéficié d'une aide gratuite dans les boutiques Orange

## Un exemple d'intégrité et de responsabilité

La structure de gouvernance liée aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) se compose de plusieurs organes clés, chacun ayant des rôles et des responsabilités distincts. Ensemble, ces organes garantissent une approche globale de la gouvernance, de la gestion et de la supervision des initiatives ESG au sein de l'organisation en toute transparence, aussi bien en interne qu'en externe.

Pour renforcer la gestion des objectifs ESG, l'entreprise s'engage à standardiser ses processus et outils, tout en améliorant l'organisation des équipes et des compétences au sein de l'équipe ESG en collaboration avec les autres départements. Orange Belgium a également mis en œuvre une matrice de double matérialité, en dialogue avec ses parties prenantes, ainsi que des processus et outils de devoir de vigilance. Enfin, l'entreprise renforce sa manière de répondre de façon égale et intégrée aux cadres réglementaires tels que la CSRD ou la Taxonomie, garantissant ainsi une approche globale de la gouvernance, de la gestion et de la supervision des initiatives ESG au sein de l'organisation.



# 9.900 personnes

ont bénéficié d'un soutien  
numérique

+ d'informations  
<https://corporate.orange.be/fr/fondation>

+ d'informations  
<https://orangedigitalcenter.be/>

+ d'informations  
<https://corporate.orange.be/en/fgc>

# Rapport de gestion

Orange Belgium est l'un des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché belge, avec plus de 3 millions de clients, et au Luxembourg, via sa filiale Orange Communications Luxembourg.

En tant qu'acteur convergent, il fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises.

Orange Belgium est une filiale du Groupe Orange, l'un des principaux opérateurs européens et africains spécialisés dans la téléphonie mobile et l'accès internet à haut débit, ainsi que l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises.

Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

Le rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2024 (pages 27 à 33), a été rédigé conformément aux articles 3.6 et 3.32 du Code des sociétés et des associations et approuvé par le Conseil d'administration en date du 19 mars 2025. Il porte tant sur les comptes consolidés du groupe Orange Belgium que sur les comptes statutaires d'Orange Belgium S.A.. La déclaration de gouvernance d'entreprise aux pages 34 à 52 fait partie intégrante du présent rapport. La section consacrée à la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) se trouve aux pages 267 à 271.

## 1. Événements récents

### Premier semestre 2024

#### **Orange Belgium leader national grâce à son réseau gigabit**

Orange Belgium est devenu le premier opérateur télécom en Belgique à proposer un réseau gigabit à l'échelle nationale, permettant aux citoyens belges de profiter de vitesses à très haut débit allant jusqu'à 1 Gbps grâce à la modernisation accélérée du réseau HFC (Hybrid Fiber Coaxial) de VOO et à l'accord wholesale signé avec Wyre.

#### **BKM-Orange fusionné au sein d'Orange Belgium**

En 2019, BKM et Orange ont annoncé qu'ils unissaient leurs forces, sous le nom de BKM-Orange, pour répondre à la demande croissante de la clientèle B2B désireuse de s'adresser à un fournisseur unique en matière de connectivité et de TIC. BKM-Orange poursuit ses activités sous la bannière d'Orange Belgium depuis mars 2023. La fusion renforce l'ambition d'Orange en matière d'excellence de l'expérience client, un pilier fondamental de sa stratégie « Lead the Future », en plaçant les besoins en matière de TIC au cœur des propositions faites aux entreprises.

#### **Orange Belgium élargit son offre de reconditionnement**

Orange Belgium a lancé une nouvelle boutique en ligne de smartphones reconditionnés,

gérée avec le soutien de son partenaire Recommerce®. Grâce à cette nouvelle plateforme, Orange Belgium renforcera sa gamme d'appareils reconditionnés pour proposer plus de 8 500 références de smartphones reconditionnés.

#### **Orange Belgium a finalisé son augmentation de capital par apport en nature - Nethys échange sa participation dans VOO Holding contre des actions nouvellement émises d'Orange Belgium**

Le 2 mai 2024, l'Assemblée générale des actionnaires d'Orange Belgium SA (la « Société ») a approuvé l'apport en nature par Nethys SA (« Nethys ») de sa participation de 25 % (+ 1 action) dans VOO Holding SA (« VOO Holding ») au capital de la Société en échange d'actions nouvellement émises de la Société. A l'issue de l'augmentation de capital, Nethys détient un total de 7 467 448 actions de la Société, représentant 11,08 % du capital social. VOO Holding peut désormais faire l'objet d'une opération traitée comme une fusion par absorption (« fusion simplifiée »). Grâce au roll-over de Nethys au sein d'Orange Belgium, cette opération devrait permettre au Groupe de rationaliser sa structure organisationnelle, d'améliorer son efficacité et de simplifier sa gouvernance.

#### **La 5G, un tournant décisif pour l'acier durable**

Orange Belgium et ArcelorMittal Belgium ont déposé ensemble une candidature couronnée de succès afin d'ouvrir la voie à la mise en œuvre d'aspects clés d'un réseau

mobile privé doté de ses propres installations indépendantes sur le site d'ArcelorMittal Belgium dans trois « cas d'utilisation » : ponts roulants dont la communication sans fil sera rendue plus fiable grâce à la 5G, véhicules de ferraille dont les communications seront rendues plus fiables grâce à la 5G, améliorant ainsi la sécurité et la productivité, et véhicules ferroviaires dont le processus de manutention se trouvera amélioré par la 5G.

### Second semestre 2024

#### **En juillet, Orange Belgium a lancé sa toute nouvelle carte prépayée Tempo**

Orange Belgium a lancé sa toute nouvelle carte prépayée Tempo, au prix de 10 euros et incluant 3 000 minutes d'appel gratuites vers les clients Orange, VOO et hey! L'utilisateur a 100 % de liberté : il ne paie que ce qu'il consomme et dispose de nombreuses options, dont un Data Boost jusqu'à 14 Go pour 14 euros. La nouvelle carte prépayée Tempo est disponible en ligne et en magasin.

#### **En octobre, Orange Belgium a renforcé son offre de divertissement en proposant Netflix !**

Netflix est désormais proposé sur l'ensemble de la gamme d'Orange Belgium (mobile, fixe et TV). Cette intégration profonde au sein de l'entreprise est une première en Belgique. Le partenariat avec Netflix s'inscrit dans la stratégie « Lead the Future » d'Orange Belgium en tant qu'opérateur de télécommunications, qui s'appuie sur la force de son réseau fixe à large bande de première qualité offrant un internet ultra-rapide pour fournir à ses clients

des services internet et TV de premier plan. Cette approche met également l'accent sur la diffusion et la curation de contenu de haute qualité et responsable.

**En novembre, Orange Belgium et Ericsson ont bouclé un projet innovant d'automatisation du découpage 5G**

Orange Belgium et Ericsson ont annoncé la réussite d'un projet innovant d'automatisation du découpage 5G. Financée par le SPF Economie dans le cadre de son programme « Telecom to the next level - towards sustainable and innovative solutions », cette initiative innovante est un bond en avant majeur dans l'orchestration du réseau 5G et concrétise une automatisation de bout en bout des tranches de réseau - un catalyseur clé pour de futures applications d'entreprise.

**Fin novembre, Orange Belgium a lancé les solutions Mobile Serenity pour une tranquillité d'esprit totale pour toute la famille**

En réponse à la demande croissante de sécurité numérique, Orange Belgium a introduit des solutions de sécurité mobile de pointe. Mobile Serenity et Mobile Serenity Plus & Plus Child visent à fournir aux clients d'Orange une protection sans faille, basée sur le réseau, pour une navigation mobile plus sûre et une expérience en ligne sécurisée.

**En décembre, hey! a révu ses prix et ses forfaits de données mobiles et introduit une plateforme de fidélisation smart pour ses clients**

Fidèle à son ADN, la marque de nouvelle génération d'Orange Belgium suit l'évolution des conditions de marché et des besoins de sa clientèle comme il l'a fait à plusieurs reprises au cours des dernières années. Une fois encore, les offres mobiles revues de hey! sont les meilleures sur le marché belge, proposant des tarifs concurrentiels et des appels et des SMS illimités, tout en s'ajustant à la diversité des besoins en données de l'ensemble de ses clients belges grâce à ses réseaux 4G et 5G de pointe.

Tous les abonnés hey! peuvent bénéficier d'un accès à une plateforme de fidélisation exclusive, offrant des bons d'achat et des codes promo pour de grandes marques, directement dans leur espace client. Pour ce faire, hey! s'est associé à Monizze, le premier challenger numérique sur le marché des chèques sociaux et, avec sa plateforme Dealzz, un leader dans les plateformes de fidélité.

**Le 16 décembre, Orange Belgium a lancé son service internet par satellite**

Orange Belgium élargit sa gamme de solutions de connectivité à haut débit. La nouvelle offre « Orange Satellite », lancée en collaboration avec Nordnet, permet aux clients belges de bénéficier d'un internet haut débit, même dans les endroits les plus reculés, pour 49 euros par mois. Cette dernière offre de connectivité souligne la signature de marque « Orange est là ».

**2. Commentaires relatifs aux comptes consolidés établis suivant les normes internationales IFRS**

Le périmètre de consolidation englobe au 31 décembre 2024 les sociétés suivantes : Orange Belgium S.A. (100%), la société mère, et les filiales d'Orange Belgium : la société luxembourgeoise Orange Communications Luxembourg S.A. (100 %), IRISnet S.C.R.L. (28,16 %), Smart Services Network S.A. (100 %), Walcom Business Solutions S.A. (100 %), A & S Partners S.A.(100 %), VOO S.A. (100%), BeTV S.A. (100 %), Wallonie Bruxelles Contact Center S.A (100 %) et MWingz S.R.L. (50%).

**Orange Belgium S.A.** (dont l'actionnaire majoritaire ultime est Orange S.A.) est l'un des principaux acteurs du marché des télécommunications en Belgique et au Luxembourg. Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

**Orange Communications Luxembourg S.A.**, société de droit luxembourgeois, a été acquise le 2 juillet 2007 par Orange Belgium S.A.. L'acquisition a porté sur 90 % des actions d'Orange Communications Luxembourg S.A.. Les 10 % restants ont été acquis le 12 novembre 2008. L'entreprise consolide les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 2 juillet 2007.

**IRISnet S.C.R.L.** est une société créée en juillet 2012 en collaboration avec les autorités bruxelloises, destinée à reprendre les activités de l'association temporaire IRISnet. Elle assure l'exploitation du réseau de fibre optique IRISnet 2 et la fourniture de services de téléphonie fixe, de transmission de données (internet, mail) et autres services associés aux réseaux (vidéoconférence, vidéosurveillance, etc.). La reprise des activités a eu lieu le 1er novembre 2012. Au sein de cette nouvelle structure juridique, Orange Belgium a fait apport de 3 450 000 euros, équivalant à 345 000 des 1 225 000 actions émises par la société. En raison de la structure de la transaction, IRISnet S.C.R.L. est comptabilisée selon la méthode de mise en équivalence.

**Smart Services Network S.A. (SSN)** est une société belge qui distribue des services dans le domaine des télécommunications et de l'énergie, dont ceux d'Orange Belgium et de Luminus. L'accès au marché de SSN repose sur le principe du marketing de réseau. SSN dispose d'un réseau de plus de 1 000 consultants indépendants. Smart Services Network S.A., société de droit belge, a été créée le 30 septembre 2014. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 999 900 euros équivalant à 9 999 actions sur un total de 10 000 actions émises par la société. Atlas Services Belgium S.A. a libéré un apport en numéraire de 100 euros, équivalant à 1 action. En 2016, Orange Belgium S.A. libérait un apport de 700 000 euros en vue de l'augmentation du capital de Smart Services Network S.A., équivalant à 7 000 actions. Le 25 mars 2022, les pertes reportées ont été

intégrées aux fonds propres de la société à hauteur de 1 041 610,41 euros et une augmentation de capital de 341 610,41 euros a été effectuée. A l'issue de ces transactions, le capital de la société s'élève à 1 000 000,00 euros.

**Walcom Business Solutions S.A.**, société de droit belge, a été constituée le 13 juillet 2017. Walcom Business Solutions S.A. est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour le marché professionnel. Orange Belgium S.A. a souscrit à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Business Solutions S.A., à hauteur de 60 885 euros. Walcom S.A., liquidée au cours de l'exercice 2020, a souscrit à 1 action, à hauteur de 615 euros. La société consolide les résultats de Walcom Business Solutions S.A. à 100 % selon la méthode de l'intégration globale depuis le 13 juillet 2017.

**A&S Partners S.A.**, également déjà agent d'Orange Belgium, fournit des services de télécommunications à des clients B2B situés dans la région de Bruxelles via une équipe de vente dédiée de 35 professionnels intervenant sous la marque AS Mobility. Société de droit belge, A&S Partners S.A. a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 620 actions d'A&S Partners S.A.. La société consolide les résultats d'A&S Partners S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1er octobre 2017.

**CC@PS BV** fournit des solutions documentaires et visuelles aux PME via une équipe de 13 spécialistes, principalement en Flandre Occidentale. BKM N.V. détient 100 % des 750 actions de CC@PS BV. CC@PS BV est sorti du périmètre le 31 octobre 2023, lors de la cession de la société.

**MWingz S.R.L.** est une opération conjointe à égalité de parts entre Orange Belgium et Proximus S.A., qui en détiennent chacun 50%, chargée de gérer le réseau d'accès mobile unilatéral et partagé des deux sociétés. En 2019, les deux sociétés ont décidé de

partager leurs réseaux d'accès mobile afin de répondre à la demande croissante de la clientèle en matière de qualité des réseaux mobiles et de couverture à l'intérieur des bâtiments. Cet accord favorisera également un déploiement plus rapide et plus complet de la 5G en Belgique. Tout en partageant leurs réseaux d'accès mobiles, les deux opérateurs conserveront le contrôle intégral de leurs propres spectres de fréquence afin de maintenir la différenciation entre leurs services respectifs. Société de droit belge, MWingz S.R.L. a été constituée le 6 décembre 2019. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 1 euro, équivalant à 1 action sur un total de 2 actions émises par la société. Proximus S.A a souscrit à hauteur de 1 euro pour acquérir l'autre action. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de

MWingz S.R.L. à hauteur de 1 599 999 euros. Orange Belgium détient 50% des actions de MWingz S.R.L. La société est en activité depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020.

**VOO S.A.** est un opérateur de télécommunications de droit belge, avec les objectifs suivants développement et entretien de réseaux de fibre optique, fourniture de l'ensemble des services à la clientèle, conception, création et production de biens ou services audiovisuels. Le 2 juin 2023, Orange s'est porté acquéreur de VOO S.A et de ses filiales détenues à 100 %.

**WBCC S.A.** est une filiale de VOO, société de droit belge, a pour principal objet de fournir à la clientèle plusieurs services téléphoniques, tels que l'assistance ; la société fournit également des services de marketing et de

télémarketing. Le 2 juin 2023, Orange s'est porté acquéreur de VOO S.A et de ses filiales détenues à 100 %.

**BeTV S.A.** est une filiale de VOO, société de droit belge, a pour objet de proposer un service de télédiffusion grand public, en assurant la programmation, la production, la promotion, l'exploitation de ces émissions. L'exploitation concerne l'exploitation à la fois directe et indirecte des droits d'accès au service, la commercialisation, la publication ou autres, des heures de diffusion, l'exploitation de l'ensemble des droits dérivés, voire de toute opération de production ou de publication. Le 2 juin 2023, Orange s'est porté acquéreur de VOO S.A et de ses filiales détenues à 100 %.

## Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 993,7 millions d'euros en 2024, en hausse de 14,0 % en glissement annuel. Le chiffre d'affaires provenant des services facturés aux clients a atteint 1 600,8 millions d'euros, soit une progression de 18,1 %, porté par la hausse du chiffre d'affaires des services convergents (+34,0 %) ainsi que du chiffre d'affaires des services fixes (+44,1 %). Par ailleurs, la vente d'équipement, le chiffre d'affaires sur les services mobiles et les autres revenus ont augmenté, tandis que les revenus des services aux opérateurs ont diminué.

## Résultat des activités d'exploitation avant amortissement et autres charges d'exploitation

L'EBITDAaL a progressé de 20,6 % en glissement annuel à 544,3 millions d'euros, porté par l'accroissement des services facturés au client et par une maîtrise des coûts rigoureuse, en dépit des pressions inflationnistes. La marge d'EBITDAaL a connu une diminution de 1,5 pb pour atteindre 27,3 %.

Le total des charges opérationnelles pour l'exercice entier s'est accru de 11,7 % à 1 443,6 millions d'euros. Les différentes charges se décomposent de la manière suivante :

- Les coûts directs se sont inscrits en hausse de 3,3 % à 660,4 millions d'euros.
- Les charges de personnel se sont accrues de 16,6 % à 251,4 millions d'euros.
- Les coûts indirects ont augmenté de 21,5 % à 531,8 millions d'euros, ce qui est principalement dû aux effets de l'inflation.

## 2.1 Compte de résultats consolidé

En millions d'euros	Rapporté 2023	Comparable 2023	2024	Variation rapporté	Variation comparable
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 749,5</b>	<b>1 961,1</b>	<b>1 993,7</b>	<b>14,0%</b>	<b>1,7%</b>
Services facturés aux clients	1 355,1	1 552,3	1.600,8	18,1%	3,1%
Vente d'équipement	176,5	185,0	197,6	12,0%	6,8%
Services aux opérateurs	190,9	195,5	164,4	-13,8%	-15,9%
Autres revenus	27,0	28,3	30,9	14,5%	9,1%
<b>EBITDAaL</b>	<b>451,3</b>	<b>494,3</b>	<b>544,3</b>	<b>20,6%</b>	<b>10,1%</b>
% du chiffres d'affaires	25,8%	25,2%	27,3%	150 bp	209 bp
<b>Bénéfice (perte) net consolidé de la période</b>	<b>-10.8</b>	<b>-18.5</b>	<b>17.2</b>	<b>-259.9%</b>	<b>-193.3%</b>
<b>Bénéfice (perte) net par action ordinaire(€)</b>	<b>-0.0</b>		<b>0.33</b>		
eCapex <sup>1</sup>	-304,1	-362,8	-368,0	21,0%	1,4%
% du chiffre d'affaires	17,4%	18,5%	18,5%		
Cash-flow opérationnel <sup>2</sup>	147,2	131,5	176,3	19,7%	34,0%
Cash flow organique	-182,1		41,8		
Endettement financier net	2 224,0		1 904,9		

1. Les eCapex s'entendent hors frais d'acquisition de fréquences.

2. Cash-flow opérationnel ajusté défini comme EBITDAaL – eCapex hors frais d'acquisition de fréquences.

en millions d'euros	Rapporté 2023	Comparable 2023	2024	Variation rapporté	Variation comparable
Coûts directs	-639,5	-683,4	-660,4	3,3%	-3,4%
Charges de personnel	-215,6	-247,7	-251,4	16,6%	1,5%
Coûts indirects y compris le droit d'utilisation d'actifs et coûts de financement de contrat de location	-437,5	-529,9	-531,8	21,5%	0,4%
<i>dont, dotations aux amortissements des droits d'utilisation et intérêts sur passifs liés aux actifs financés</i>	-59,5	-62,5	-61,2		
	<b>-1 292,6</b>	<b>-1 461,0</b>	<b>-1 443,6</b>	<b>11,7%</b>	<b>-1,2%</b>

### Amortissements et autres charges d'exploitation

Les amortissements corporels et incorporels sont passés de 333,3 millions d'euros en 2023 à 411,5 millions d'euros en 2024.

### Pertes de valeur des écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition sont soumis à un test de dépréciation annuel. Les tests de dépréciation effectués en 2024 n'ont pas mis en évidence la nécessité d'amortir des écarts d'acquisition.

### EBIT

L'EBIT a augmenté, passant de 78,8 millions d'euros en 2023 à 118,8 millions d'euros en 2024.

### Résultat financier

Les charges financières nettes se sont accrues, passant de 81,0 millions d'euros en 2023 à 114,6 millions d'euros en 2024. Cette augmentation est due principalement au financement de l'acquisition de VOO par le biais d'un emprunt intragroupe (impact sur l'année complète en 2024.).

### Impôts

Pour l'exercice, la charge d'impôt a diminué, passant d'une charge de 8,6 millions d'euros en 2023 à un crédit d'impôt de 12,9 millions d'euros en 2024, ce qui s'explique principalement par l'effet positif du crédit d'impôt différé.

### Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net de l'exercice pour l'exercice 2024 est ressorti à 17,2 millions d'euros, contre une perte nette de 10,8 millions d'euros en 2023. Le bénéfice par action, qui était nul en 2023, s'est établi à 0,33 € en 2024.

### 2.2 État consolidé de la situation financière

#### Actif

L'écart d'acquisition est resté stable au cours de l'exercice 2024. Aucune perte de valeur n'a été constatée en 2024. La valeur comptable en fin d'exercice s'est élevée à 751,2 millions d'euros, un niveau inchangé par rapport au 31 décembre 2023.

Les immobilisations incorporelles englobent essentiellement les licences de téléphonie mobile et les frais d'acquisition de fréquences. La valeur comptable nette en fin d'exercice est ressortie à 861,9 millions d'euros, contre 907,2 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent. Cette diminution est principalement attribuable aux charges d'amortissement.

Les immobilisations corporelles englobent essentiellement les équipements et installations de réseau. La valeur comptable nette en fin d'exercice s'est établie à 1 803,9 millions d'euros, contre 1 787,5 millions d'euros à la fin de l'exercice 2023.

Les droits d'utilisation des actifs loués, relatifs à l'application de la norme IFRS 16, sont passés de 200,8 millions d'euros à 172,4 millions d'euros au 31 décembre 2024, ce qui

dû pour l'essentiel à la résiliation des contrats de location.

Les stocks se sont inscrits en baisse de 16,7 millions d'euros à 34,8 millions d'euros, ce qui dû principalement à l'alignement des politiques sur le matériel de réseau après l'acquisition de VOO.

Les créances clients sont restées étales par rapport à l'année dernière à 220,8 millions d'euros au 31 décembre 2024 (légère augmentation de 1,3 % par rapport au 31 décembre 2023).

Quant aux autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients, ils sont ressortis à 117,9 millions d'euros au total, soit une amélioration de 17,2 millions d'euros par rapport à 2023. Cette variation est attribuable à l'évolution du nombre de contrats subventionnés et à l'augmentation de la valeur des offres subventionnées.

Le poste Autres actifs courants et charges constatées d'avance s'est inscrit en recul de 8,4 millions d'euros à 36,7 millions d'euros en 2024.

Le poste Disponibilités et quasi-disponibilités a augmenté de 10,5 millions d'euros à 58,2 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2024. Pour des informations complémentaires sur les flux de trésorerie, consulter l'état des flux de trésorerie.

#### Capitaux propres et passifs

Les capitaux propres s'est inscrit en progression de 294,7 millions d'euros à 959,2 millions d'euros en 2024. Nethys a exercé son

option de vente et s'est porté acquéreur de 11,08 % d'Orange Belgium, ce qui a eu un impact sur le capital (+16,4 millions d'euros), sur le capital versé (+136,8 millions d'euros) et sur les bénéfices non-distribués (+ 128,6 millions d'euros). Le reste de la variation des bénéfices non-distribués provient pour l'essentiel du résultat de la période (+ 17,2 millions d'euros) et de la variation des autres éléments du résultat global (- 4,4 millions d'euros).

Les passifs non courants ont diminué, passant de 2 393,5 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2023 à 2 344,4 millions d'euros au 31 décembre 2024. Cette évolution est attribuable principalement au remboursement d'un financement à long terme (- 37,7 millions d'euros) conjugué à la diminution de l'imposition différée (- 10,4 millions d'euros).

Les passifs courants ont diminué, s'établissant à 772,7 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2024, contre 1 067,6 millions d'euros au 31 décembre 2023. Cette baisse résulte principalement de la disparition de l'option de vente de Nethys sur le reliquat de 25 % plus 1 action de sa participation dans VOO Holding (- 279,0 millions d'euros), de la diminution des dettes fournisseurs d'immobilisations (- 17,9 millions d'euros), et de la baisse des dettes locatives (- 19,9 millions d'euros), en partie contrebalancées par la hausse de la taxe sur les pylônes exigible (+ 16,7 millions d'euros).

#### Rémunération du capital

Le Groupe Orange Belgium veille à trouver un juste équilibre entre une politique de dividende adéquate pour ses actionnaires et le maintien d'une situation financière saine, tout en se gardant une marge de manœuvre suffisante pour investir dans sa stratégie convergente, étendre son réseau et saisir d'autres opportunités de croissance. Le Conseil d'administration d'Orange Belgium ne proposera pas de dividende au titre de l'exercice 2024 pour préserver sa trésorerie afin de satisfaire les exigences futures de fonds propres.

## 2.3 Liquidités et ressources en capital

### Flux de trésorerie

Les principaux indicateurs utilisés par le Groupe pour analyser ses flux de trésorerie sont le cash-flow opérationnel et le cash-flow organique. Le tableau ci-dessous présente le rapprochement avec l'EBITDAaL.

Le **Cash-flow opérationnel** se définit comme l'EBITDAaL après déduction des eCapex (hors frais d'acquisition de fréquences). Le cash flow opérationnel est en augmentation de +29,1 millions d'euros principalement en raison d'un EBITDAaL plus élevé (+93,0 millions d'euros par rapport à 2023), partiellement compensé par des investissements accrus par rapport à l'année dernière (+63,9 millions d'euros par rapport à 2023).

Le **cash-flow organique mesure le flux net de trésorerie généré par l'activité, diminué des eCapex** et des remboursements des

dettes locatives, augmentée des produits de la vente de biens immobiliers, d'équipements et d'actifs incorporels, et ajustée des paiements pour l'acquisition de licences de télécommunications. Le flux de trésorerie organique est passé de -182,1 millions d'euros à +41,7 millions d'euros, principalement en raison d'une trésorerie plus élevée générée par les activités opérationnelles, des eCapex et des frais de licence plus élevés (+63,9 millions d'euros), combinés à une diminution des immobilisations à payer (-171,3 millions d'euros).

### Le cash-flow organique des activités

**Télécom** correspond au cash-flow organique ajusté pour l'acquisition de licences de spectre. En 2024, cet indicateur clé de performance s'élevait à 51,9 millions d'euros, contre 19,3 millions d'euros pour l'année se terminant le 31 décembre 2023.

en millions d'euros	FY 2023	FY 2024
<b>EBITDAaL</b>	<b>451,3</b>	<b>544,3</b>
eCapex <sup>1</sup>	-304,1	-368,0
<b>Cash-flow opérationnel ajusté<sup>2</sup></b>	<b>147,2</b>	<b>176,3</b>
<b>Résultat (perte) net consolidé</b>	<b>-10,8</b>	<b>17,2</b>
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie	497,6	619,6
Variation du besoin en fonds de roulement	-12,9	-8,9
Autres décaissements nets	-96,7	-125,0
<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>377,3</b>	<b>502,8</b>
eCapex et droit de licence	-304,1	-368,5
Paiements anticipés sur les subventions d'investissement	0,0	-8,5
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations	-198,8	-27,5
Remboursements des dettes locatives	-56,5	-57,0
Cash-flow organique	-182,1	41,8
Suppression des licences de télécommunication payées	201,4	10,2
<b>Résultat net consolidé des activités télécom</b>	<b>19,3</b>	<b>51,9</b>

1. Les eCapex s'entendent hors frais d'acquisition de fréquences. En 2022, Orange Belgium a capitalisé 556,9 millions d'euros

2. Cash-flow opérationnel ajusté défini comme EBITDAaL - eCapex hors frais d'acquisition de fréquences.

### Endettement net

À la clôture de l'exercice 2024, l'endettement financier net s'élevait à 1 904,9 millions d'euros, contre 2 224,0 millions d'euros au 31 décembre 2023. Cette diminution résulte d'une série de facteurs : (i) une augmentation nette de 10,5 millions euros des quasi-disponibilités, (ii) l'exercice de l'option de vente de 279,0 millions euros de Nethys pour convertir sa

participation en actions Orange Belgium S.A., (iii) une diminution de 20,0 millions euros des emprunts bancaires à long terme après le remboursement du financement de Nethys S.A., l'ancien actionnaire de VOO, (iv) une diminution des emprunts bancaires à court terme après le remboursement des prêts bancaires de VOO S.A., compensée par la hausse des emprunts intragroupe à court terme.

en millions d'euros, fin de la période	31.12.2023	31.12.2024
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités</b>		
Disponibilités	-47,7	-58,2
Quasi-disponibilités	0,0	0,0
<b>Total des disponibilités et quasi-disponibilités</b>	<b>-47,7</b>	<b>-58,2</b>
<b>Passif financiers</b>		
Emprunts inter-sociétés à court terme	10,4	54,7
Emprunts bancaires à court terme	57,7	21,4
Option Put Nethys SA	279,0	0,0
<b>Emprunts à long terme</b>	<b>81,0</b>	<b>40,3</b>
Emprunts inter-sociétés à long terme	1 843,7	1 846,7
<b>Total des emprunts</b>	<b>2 271,8</b>	<b>1 963,1</b>
<b>Dettes nettes (Emprunts et dettes assimilées - Disponibilités et quasi-disponibilités)</b>	<b>2 224,1</b>	<b>1 904,9</b>



### 3. Comptes statutaires 2023 d'Orange Belgium S.A.

Le compte de résultat et le bilan d'Orange Belgium S.A. sont présentés aux pages 266 à 270. Les comptes annuels détaillés de la société Orange Belgium S.A. sont disponibles sur le site d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres/actionnaires-investisseurs>).

**Les principales fluctuations par rapport au 31 décembre 2023 peuvent être présentées de la manière suivante :**

Les **immobilisations financières – participations** ont connu une hausse significative par rapport au 31 décembre 2023 (+ 810,9 millions euros) après la fusion avec VOO Holding S.A. La participation dans VOO Holding S.A. a été remplacée par les investissements effectués dans VOO S.A., WBCC S.A. et Be tv S.A.

Les **immobilisations financières – créances** se sont inscrites en baisse de 520 millions euros, ce qui résulte pour l'essentiel de la fusion avec VOO Holding S.A. Le financement de VOO S.A., à hauteur de 80 millions euros, demeure au 31 décembre 2024.

Les **comptes de régularisation** ont diminué de 26,5 millions d'euros après la fusion avec VOO Holding S.A. (intérêts courus sur cette entité).

Les **capitaux propres** ont augmenté de 249,6 millions euros, ce qui résulte de l'apport en nature des actions Nethys S.A. détenues par VOO Holding S.A.. Cette opération a entraîné un accroissement des fonds propres de 16,4 millions d'euros et une augmentation du capital versé de 136,8 millions d'euros. Après la dotation de la réserve légale à hauteur de 1,6 million d'euros, le solde résulte de l'augmentation des bénéfices non-distribués.

Les **autres emprunts à court terme** se sont accrus de 43,0 millions d'euros par rapport au 31 décembre 2023, ce qui est principalement attribuable aux financements intragroupe.

Les **produits financiers** ont augmenté de 87,8 millions d'euros au cours de l'exercice 2024. La fusion avec VOO Holding S.A. a fait disparaître les intérêts sur le prêt vis-à-vis de cette entité (27,6 millions d'euros en 2023). Cette baisse s'est trouvée plus que contrebalancée par les plus-values sur les fusions de BKM NV et VOO Holding S.A. avec Orange Belgium S.A. (107,9 millions d'euros).

Les **charges financières** se sont accrues de 30,3 millions d'euros au cours de l'exercice 2024, ce qui résulte de l'impact annuel du prêt d'Atlas Service Belgium S.A. pour le financement de l'acquisition de VOO.

### 4. Événements survenus après la date de clôture

A l'issue d'une consultation à l'été 2024, l'IBPT a décidé le 7 janvier 2025 de prolonger les droits d'utilisation d'Orange Belgium, Proximus, Citymesh Air et Telenet Group dans la bande de fréquences 2,6 GHz. Les droits d'utilisation dans la bande 2x20 MHz octroyés à Orange Belgium sont reconduits à partir du 30 juin 2027 jusqu'au 30 juin 2032 moyennant le versement d'une redevance unique d'un montant de 6 667 200 euros, due en juillet 2027.

### 5. Perspectives

La Société table sur un EBITDAaL compris entre 545 millions d'euros et 565 millions d'euros. Le montant total des eCapex en 2025 devrait se situer entre 365 millions d'euros et 385 millions d'euros.

### 6. Litiges

La section ci-après présente un aperçu des litiges d'Orange Belgium.

#### Mâts

Certaines communes et provinces perçoivent, depuis 1997, une redevance annuelle sur les pylônes, mâts ou antennes situés sur leur territoire. Orange Belgium continue à déposer des réclamations à l'encontre des avis d'imposition relatifs à ces redevances. Ces derniers sont actuellement contestés devant les tribunaux civils (tribunaux de première instance - chambre fiscale et cours d'appel).

Le 6 juin 2024, le Gouvernement wallon et les opérateurs mobiles Proximus, Telenet, Orange Belgium et Insky ont signé un accord concernant la taxe sur les pylônes en Région wallonne pour la période 2023-2026, renouvelable pour 2027 sous réserve de l'accord de toutes les parties. Les opérateurs s'engagent à verser, en tant que secteur, 2,5 millions d'euros pour l'année 2023 et 6 millions d'euros par an pour les années 2024, 2025 et 2026 à la Région wallonne.

Les taxes locales, que les communes et les provinces pourraient imposer durant ces années, sont déductibles de ces montants, jusqu'à certains plafonds annuels.

La clé de répartition, permettant de déterminer la part de ces montants annuels à supporter par chaque opérateur, est définie chaque année par les opérateurs mobiles sur la base d'un accord mutuel en fonction du nombre de pylônes et de mâts possédés par chaque opérateur et de la présence de chaque opérateur sur les sites situés sur le territoire wallon. Pour 2023, la clé de répartition pour Orange Belgium est de 37,24 %, et pour 2024 de 34,74 %.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2026, Orange Belgium investira également un

montant supplémentaire de 15 millions d'euros dans l'infrastructure de télécommunication en Région wallonne.

Il est convenu de ne pas établir de taxes régionales wallonnes sur les infrastructures de télécommunication durant la période 2023-2026. De plus, les communes et les provinces seront découragées d'imposer des taxes sur les infrastructures de télécommunication durant la période 2023-2026.

#### Accès au réseau câble de Coditel Brabant (Telenet)

Suite au paiement par Orange Belgium de la provision relative aux coûts de set-up, Coditel Brabant (Telenet) a été en défaut de fournir l'accès à son réseau câblé dans le délai réglementaire de 6 mois. Ce défaut combiné au manque d'avancement sur le développement d'un service de gros effectif a poussé Orange Belgium à lancer une action judiciaire fin décembre 2016 à l'encontre de Coditel/Telenet pour manquement à ses obligations réglementaires. Considérant que la mise en œuvre d'une solution technique était toujours en cours au début de 2018, la procédure a été mise en suspens. L'affaire est réactivée et Telenet a déposé ses conclusions le 6 mars 2020. Les audiences ont eu lieu en octobre 2021 et le Tribunal a statué le 8 décembre 2021 que Telenet avait enfreint la réglementation en n'accordant pas l'accès à son réseau à Orange Belgium. Le Tribunal a mandaté un expert pour calculer le préjudice résultant de l'infraction de Telenet. L'expert a déposé son rapport et ses honoraires devant le tribunal le 18 novembre 2022. Après une audience sur les aspects procéduraux de l'affaire le 18 septembre 2023, le tribunal a décidé que l'affaire pourra être plaidée sur le fond le 30 septembre 2024 et le 7 octobre 2024. On s'attend à ce que le dossier soit clôturé au premier trimestre 2025.

## Points de transit – liens d'interconnexion

Telenet a inclus dans son offre de référence régulée de 2014 une redevance de 5.000 euros par Gb de capacité de trafic d'interconnexion Internet. Les frais n'ont été mentionnés dans aucune décision réglementaire finale sur les prix. Cette redevance n'a pas été appliquée en 2014, 2015, 2016, 2017. Ce n'est qu'à partir de 2018 que Telenet a commencé à facturer ce montant pour chaque point de transit et chaque augmentation de capacité d'interconnexion. Orange Belgium a systématiquement contesté les montants facturés pour les points de transit.

La décision de mai 2020 sur les frais de gros n'impose qu'une charge de ~ 170 euros / mois pour 100 Gb. Orange Belgium a continué de refuser de payer les frais fondés sur les anciens montants. Telenet a entamé une procédure judiciaire devant le Tribunal d'entreprise de Malines. Le 22 avril 2022, le Tribunal a presque entièrement rejeté la demande de Telenet. Telenet a fait appel du jugement devant la cour d'appel d'Anvers. Par son arrêt du 17 avril 2024 la Cour d'appel a également rejeté la demande de Telenet.

## Euphony Benelux S.A. (en faillite)

Le 2 avril 2015, Orange Belgium a été cité par les curateurs de la faillite d'Euphony Benelux S.A. afin de comparaître devant le Tribunal de Commerce de Bruxelles à l'audience du 17 avril 2015. Les curateurs réclament la condamnation d'Orange Belgium au paiement d'un montant provisionnel d'un (1) euro à titre d'arriérés de commissions et d'indemnité d'éviction. Dans ce contexte, les curateurs réclament la condamnation d'Orange Belgium à produire tous les documents pertinents pour permettre aux curateurs de calculer les montants réclamés.

Par jugement du 17 avril 2018, le Tribunal a rejeté la demande de la curatelle pour ce qui concerne l'indemnité d'éviction et a désigné un expert dans le cadre de la demande portant sur les arriérés de commissions. Orange Belgium a interjeté appel contre ce jugement devant la Cour d'appel de Bruxelles. L'audience d'introduction a eu lieu et la Cour d'appel a fixé un calendrier pour le dépôt des conclusions. Les parties ont échangé leurs conclusions.

L'affaire a été traitée devant la Cour d'appel de Bruxelles à l'audience du 3 octobre 2022. Par arrêt rendu le 25 octobre 2022, la Cour a déclaré la demande de commissions airtime ainsi que la demande d'indemnisation complémentaire totalement non fondées. La Cour a laissé un point ouvert car elle a décidé qu'elle ne disposait pas d'informations suffisantes pour le traiter et a rouvert les débats à l'audience du 24 avril 2023, reportée à l'audience du 19 juin 2023. Le curateur ne s'étant pas présenté à cette audience, le président a (à nouveau) renvoyé l'affaire à l'audience du 26 septembre 2023. Lors de cette audience, l'affaire a été renvoyée pour plaidoiries à l'audience du 5 décembre 2023. Les plaidoiries ont effectivement eu lieu le 5 décembre 2023.

Par arrêt du 23 janvier 2024, la Cour d'appel de Bruxelles a jugé qu'Orange Belgium restait redevable à Euphony de 254.318,17 euros au titre des commissions échues. Les curateurs n'ayant pas demandé d'intérêts sur ce montant, ceux-ci n'ont pas été accordés. Orange Belgium a versé ce montant sur le compte de tiers du curateur le 7 février 2024. Ceci met fin à la procédure.

## 7. Justification de l'application des règles comptables de continuité

Compte tenu des résultats financiers du Groupe Orange Belgium au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2024, l'article 3:6 §1 (6°) du Code des sociétés et des associations, relatif à la justification des règles comptables de continuité, ne trouve pas à s'appliquer.

## 8. Autres informations requises en vertu des articles 3:6 et 3:32 du Code des sociétés et des associations

**Art 3:6 §1.1** – Pour anticiper, prévenir et gérer les risques majeurs, Orange Belgium a mis en place une structure, des procédures et des systèmes visant à mettre en œuvre des mesures et, au besoin, des plans d'action dédiés. Cette approche permet de fournir une assurance raisonnable devant le Comité d'Audit quant à la résilience de la société et sa capacité à atteindre ses objectifs et à tenir ses engagements.

Par conséquent, la cartographie des risques d'entreprise a été mise à jour en 2024 en prenant en compte le contexte externe (situation géopolitique en Europe de l'Est, facteurs macro-économiques tels que les prix de l'énergie et l'inflation, évolution juridique et réglementaire et conditions de marché), ainsi que les facteurs internes (acquisition de VOO, interruptions majeures des activités, hygiène et sécurité de nos collaborateurs, entre autres). Une liste exhaustive de nos groupes de risques est présentée dans la section Gestion des risques du chapitre Gouvernance d'entreprise du présent Rapport annuel.

**Art 3:6 §1.3** – Certaines évolutions du marché sont susceptibles d'influencer le paysage concurrentiel au cours de l'exercice 2024 et au-delà. Les évolutions prévues sont l'arrivée d'un nouvel entrant sur le marché mobile, et d'un nouvel acteur des télécommunications dans le sud du pays.

**Art 3:6 §1.4** – Recherche et Développement : l'entreprise mène de telles activités, notamment dans le domaine du câble. Orange Belgium a développé un brevet et bénéficié de déductions fiscales suite à ses activités de R&D.

**Art 3:6 §1.5** – informations sur les succursales non applicable dans la mesure où nous disposons de filiales et non de succursales.

**Art 3:6 §1.7** – Actions propres : absence d'actions propres.

**Art 3:6 §1.8** – Utilisation d'instruments financiers : il convient de se référer à la note 8 des états financiers IFRS.

# Déclaration de gouvernance d'entreprise

## 1. Introduction

Orange Belgium a adopté le Code belge de gouvernance d'entreprise 2020 (le « CGE ») en tant que code de référence obligatoire au sens du Code des sociétés et des associations.

Il est disponible sur le site Internet de la Commission de Corporate Governance (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres/corporate-governance>).

L'application des principes du CGE tient compte des spécificités de la Société, de sa taille, de ses besoins et de la structure de l'actionariat.

La Charte de gouvernance d'entreprise d'Orange Belgium (la « Charte »), dans sa version actuelle, a été approuvée par le Conseil d'administration le 18 juillet 2024 et est entrée en vigueur à la même date. Elle est disponible sur le site Internet d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financi%C3%A8res/corporate-governance>). Cette Charte décrit les principaux aspects de la bonne gouvernance appliquée par la Société, et notamment sa structure de gouvernance et le règlement d'ordre intérieur du Conseil d'administration, du Management Exécutif, et des comités mis en place par le Conseil d'administration.

La Société estime que sa Charte ainsi que la présente déclaration de gouvernance d'entreprise reflètent à la fois l'esprit et les

dispositions du CGE et les dispositions pertinentes du Code des sociétés et des associations, à l'exception des trois dérogations suivantes, reprise à l'Annexe VI de la Charte :

### Rémunération des Administrateurs Non Exécutifs

L'article 7.6 du CGE dispose que chaque Administrateur non exécutif reçoit une partie de sa rémunération sous la forme d'actions de la Société. Le Conseil estime néanmoins qu'il est dans le meilleur intérêt de la Société et de ses parties prenantes de déroger à cette disposition pour la raison suivante :

La politique de rémunération des administrateurs non exécutifs repose en première instance sur la volonté d'attirer, de motiver et de garder des administrateurs qualifiés ayant le profil et l'expérience requis en termes de gestion d'entreprise. Pour y parvenir, la Société pratique une politique transparente de rémunération en ligne avec le marché, compte tenu de l'ampleur, de l'organisation et de la complexité de la Société. Aucune rémunération liée aux performances de la Société n'est prévue pour les administrateurs non exécutifs, conformément à l'article 7.5 du CGE.

Pour éviter que les administrateurs non exécutifs, parmi lesquels les administrateurs indépendants, soient trop influencés par le



cours boursier de l'action de la Société, la Société a décidé de ne pas leur octroyer une partie de leur rémunération sous forme d'actions. La Société estime que cette dérogation au CGE permet aux administrateurs non exécutifs d'être les gardiens des intérêts légitimes de toutes les parties prenantes de la Société et de se concentrer sur ses perspectives à long terme.

La Société souligne que les Administrateurs (exécutifs ou non exécutifs) appartenant au Groupe Orange ainsi que les administrateurs proposés par NETHYS SA exercent leur mandat à titre gratuit et que ces derniers agissent, eux aussi, dans les meilleurs intérêts de la Société et dans une perspective de création de valeur durable pour les actionnaires et l'ensemble des autres parties prenantes. En outre, la politique de rémunération (telle que décrite dans le Rapport de Rémunération qui est soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale) n'a jamais suscité des problèmes ou donné lieu à des arbitrages ou comportements dommageables. Elle permet d'atteindre un équilibre entre les différents objectifs sous-jacents du CGE dans son ensemble.

### Seuil de détention d'actions du Management Exécutif

L'article 7.9 du CGE dispose que le Conseil fixe un seuil minimum d'actions que les dirigeants (c.à.d. les membres du Management Exécutif) doivent détenir. Le Conseil estime néanmoins qu'il est dans le meilleur intérêt de la Société et de ses parties prenantes de déroger à cette disposition pour la raison suivante:

La politique de rémunération du Management Exécutif repose en première instance sur la volonté d'attirer, de motiver et de garder des managers exécutifs qualifiés ayant le profil et l'expérience requis pour mener à bien la direction opérationnelle de la Société. Pour

parvenir, la Société pratique une politique transparente de rémunération en ligne avec le marché, compte tenu de l'ampleur, de l'organisation et de la complexité de la Société. Les différentes composantes de la rémunération du Management Exécutif sont décrites dans le Rapport de Rémunération. Le Conseil veille à ce qu'il y ait un équilibre approprié entre la part fixe et la part variable, ainsi qu'entre la rémunération en cash et la rémunération différée, conformément à l'article 7.7 du CGE.

Afin de faire correspondre les intérêts des managers exécutifs aux objectifs de création durable de valeur de la Société, la part variable de la rémunération des managers exécutifs est structurée de façon à être liée à leurs performances individuelles et à celles de la Société. La politique de rémunération du Management Exécutif ayant ainsi déjà l'ambition de rémunérer les membres du Management Exécutif par rapport à la performance à court terme et la réalisation des ambitions stratégiques à long terme de la Société, le Conseil a décidé de ne pas obliger les membres du Management Exécutif à détenir, en plus, un nombre minimum d'actions. Une telle obligation n'aurait que peu de valeur ajoutée par rapport à la politique de rémunération déjà mise en place, et son monitoring pourrait de surcroît créer une charge administrative inutile.

Le Conseil estime dès lors que la politique de rémunération actuelle (telle que décrite dans le Rapport de Rémunération qui est soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale) incite déjà suffisamment le Management Exécutif à agir dans les meilleurs intérêts de la Société et dans une perspective de création de valeur durable, et qu'elle permet d'atteindre un bon équilibre entre les différents objectifs sous-jacents de la disposition en question et du CGE dans son ensemble.

### Nomination membres indépendants du Conseil

L'article 3.5 du CGE dispose que pour être nommé en tant que membre indépendant du Conseil, un administrateur doit satisfaire à différents critères, parmi lesquels :

- a) ne pas avoir servi plus de douze ans en durée cumulée en tant qu'administrateur non exécutif (article 3.5.2) ;
- b) ne pas entretenir, ou avoir entretenu au cours de l'année précédant la nomination, de relation d'affaires significative avec la Société ou une société ou personne liée à celle-ci, soit directement en tant que partenaire, actionnaire, membre du conseil, membre du personnel de direction d'une société ou personne qui entretient une telle relation (article 3.5.6).

A l'occasion de l'Assemblée générale du 3 mai 2023, le Conseil a néanmoins estimé dans le meilleur intérêt de la Société et de ses parties prenantes de déroger à ces dispositions pour les raisons suivantes :

- a) la candidature d'un administrateur indépendant a été présentée au renouvellement pour une durée ayant comme conséquence le dépassement, pour une année, de la durée de douze ans. Le Conseil a considéré que ce dépassement était justifié par la nécessité d'assurer la continuité parmi les administrateurs indépendants au cours d'une période d'intégration complexe. Le mandat de l'administrateur indépendant a ainsi été renouvelé par les actionnaires, en connaissance de cause et pleine transparence.
- b) la candidature d'un administrateur indépendant a été présentée à la nomination alors que ce candidat était administrateur d'Orange SA au cours de l'année précédente. Le Conseil a considéré que

son expérience, son expertise du secteur et l'indépendance d'esprit dont le candidat a fait preuve dans l'exercice de ses mandats pouvaient contribuer utilement aux travaux du Conseil. Le candidat a ainsi été nommé par les actionnaires, en connaissance de cause et pleine transparence.

## 2. Gestion des risques et contrôle interne

En matière de gestion des risques, une approche globale, cohérente et intégrée est en place afin de dégager des synergies entre les fonctions Audit, Contrôle et Risque à tous les niveaux de l'organisation. Cette approche vise à fournir une assurance raisonnable que les objectifs opérationnels et stratégiques sont atteints, que les lois et réglementations en vigueur sont respectées et que l'information financière est fiable.

### Gestion des risques

Le cadre et le processus de gestion des risques, ainsi que l'organisation et les responsabilités y afférentes, sont formalisés au moyen d'une charte et d'une cartographie des risques, validées par le Comité exécutif et approuvées par le Comité d'audit et par le Conseil d'administration. Les acteurs clés business et opérationnels au sein des différents départements sont responsables de l'identification, de l'analyse, de l'évaluation, ainsi que du traitement et de la couverture des risques qui leur sont propres. La cartographie des risques d'entreprise est approuvée au moins une fois par an par le Comité exécutif et soumis au Comité d'audit pour une évaluation globale de l'approche et de la méthodologie.

A ce jour, la cartographie des risques englobe, sans s'y limiter, les clusters de risques suivants :

- l'instabilité géopolitique et macroéconomique
- les atteintes à l'image
- les violations de l'intégrité et de la confidentialité des données et de l'information
- la violation des règles d'éthique en matière de corruption et de sanctions économiques
- la fraude
- la dégradation des biens de la Société
- la déstabilisation due à l'irruption d'un modèle économique ou d'une innovation révolutionnaires
- la santé et la sécurité des personnes
- les erreurs et préjudices financiers
- la gestion des investissements
- la gestion des compétences clés ou rares
- une interruption majeure des activités (due notamment à des cyberattaques)
- le non-respect des lois et réglementations
- la mauvaise performance de partenaires clés.
- la gouvernance et la gestion des filiales
- la pression réglementaire et légale

Dans le contexte des fusions et acquisitions, le Comité d'audit et le Conseil d'administration ont régulièrement bénéficié au cours de l'exercice 2024 d'un compte rendu portant spécifiquement sur les risques et les opportunités induits par le rachat de VOO.

### Environnement de contrôle interne et activités de contrôle

Orange Belgium a mis en place depuis plusieurs années une approche et un dispositif de contrôle interne à des fins de gestion des risques. Il couvre des aspects tels que la gouvernance, les délégations de pouvoirs et

de signatures, les politiques, les processus, les procédures, la ségrégation des tâches et des contrôles destinés à garantir que le traitement des risques est réalisé (les maintenir, les réduire, les transférer, les éviter).

A travers sa vision, sa mission et ses valeurs, le Groupe Orange Belgium définit sa culture d'entreprise et promeut des valeurs éthiques qui transparaissent dans toutes ses activités. Une charte d'éthique professionnelle existe au niveau de l'entreprise et une section de l'intranet de la Société, accessible à tous les employés, est dédiée à la conformité, à l'éthique, à la responsabilité sociale de l'entreprise et à la culture d'entreprise en général. Dans le cadre de la promotion des valeurs éthiques, un système d'alerte professionnelle permet une remontée d'informations confidentielles destinée à renforcer l'environnement de contrôle.

La gestion des ressources humaines et la responsabilité sociale de l'entreprise sont décrites dans la brochure « corporate » et dans la section consacrée à la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de ce rapport annuel. Le management et le contrôle de la Société, tout comme le fonctionnement des organes de gestion, sont détaillés dans la déclaration de gouvernance d'entreprise reprise dans le rapport annuel ainsi que dans les statuts de la Société. Cette gouvernance d'entreprise couvre notamment les responsabilités de ces organes, leurs règlements d'ordre intérieur ainsi que les règles principales à respecter dans la gestion de la Société.

Les activités de contrôle sont effectuées en première ligne par les responsables fonctionnels et opérationnels, sous la supervision de leur ligne hiérarchique. L'ensemble des processus majeurs et les contrôles qu'ils englobent sont formalisés. En outre, de par l'appartenance de la Société

au Groupe Orange, cet environnement de contrôle interne contribue au respect de la loi Sapin II à laquelle est soumis le Groupe Orange.

L'ensemble de la documentation est régulièrement revu et dûment actualisé. La Société a également mis en place des fonctions spécifiques de contrôle (notamment en matière de fraude, de Revenue Assurance, de confidentialité des données, de continuité de l'activité et de gestion de crise), de conformité et d'audit (à savoir l'Audit interne).

Le contrôle de gestion couvre non seulement les aspects budgétaires, mais aussi des indicateurs clés de performance. En effet, afin d'assurer une planification et un suivi financiers adéquats, une procédure de planification financière décrivant la planification, la quantification, la mise en œuvre et l'examen du budget en ligne avec les prévisions périodiques fait l'objet d'un suivi minutieux.

### Information et communication

La Société pratique, à l'égard de ses employés, une communication transparente, conforme à ses valeurs et basée sur divers canaux de communication intégrant notamment son intranet, des courriels de communication interne, et les présentations périodiques effectuées par le Comité exécutif à différents niveaux.

Un traitement avancé des données et des processus de contrôle permettent la circulation d'une information fiable, en temps et en heure, en particulier pour la production du reporting financier.

Le Groupe Orange Belgium vise l'ouverture et la transparence dans sa communication avec le public, ses actionnaires, ses clients, ses collaborateurs et les autres parties prenantes. La Société publie des rapports financiers détaillés, livrant un ensemble

complet d'indicateurs clés de performance et des états financiers par secteur d'activité. Ces résultats sont communiqués à la presse et à la communauté des investisseurs et des analystes financiers au cours de réunions spécifiques (conférences téléphoniques/webcasts/ réunions physiques). Toute l'information publiée est accessible à chacun et est consultable sur le site internet de la Société (<https://corporate.orange.be/fr>).

### Monitoring

Outre les activités de contrôle de première ligne, des fonctions spécifiques d'assurance, de conformité et d'audit sont en place en vue d'assurer une évaluation permanente du système de contrôle interne. D'un point de vue fonctionnel, le département Audit Interne rend compte au Comité d'audit afin de se garantir la possibilité d'exercer ses fonctions de façon indépendante et impartiale.

Le Comité d'audit contrôle la réactivité aux audits et le suivi des éventuelles mesures correctrices. Le Comité d'audit veille également au suivi et au contrôle du processus d'élaboration de l'information financière communiquée par la Société et des méthodes de reporting. A cet effet, le Comité d'audit discute de l'ensemble des informations financières avec le Comité exécutif et le commissaire aux comptes et contrôle, le cas échéant, certains points spécifiques relatifs à cette information.

### 3. Actionnaires

A la date du 31 décembre 2024, la structure de l'actionariat d'Orange Belgium, telle qu'elle résulte des déclarations reçues conformément à l'article 14, al. 4 de la loi du 2 mai 2007, se présente comme suit :

Atlas Services Belgium – filiale à 100% d'Orange S.A. – est le principal actionnaire d'Orange Belgium.

Conformément à la réglementation légale belge en matière de transparence relative à la notification de l'actionariat des sociétés cotées, Orange Belgium a fixé les seuils de notification à 3%, à 5% et aux multiples de 5%.

#### Situation au 31.12.2024 (basée sur les Notifications de Transparence)

Structure de l'actionariat basée sur les notifications	date notification	# droits de vote notifiés	% détenu
ASB	02/05/2024	46 946 752	69,64%
Nethys	02/05/2024	7 467 448	11,08%
TFG Asset Management UK LLP*	17/02/2023	6 255 151	9,28%
Free float			10,00%
<b>Total</b>			<b>100,00%</b>

\* TGFAsset Management détient 1.692.630 actions et 4.562.521 instruments financiers équivalents

#### Notification conformément à la loi relative aux offres publiques d'acquisition

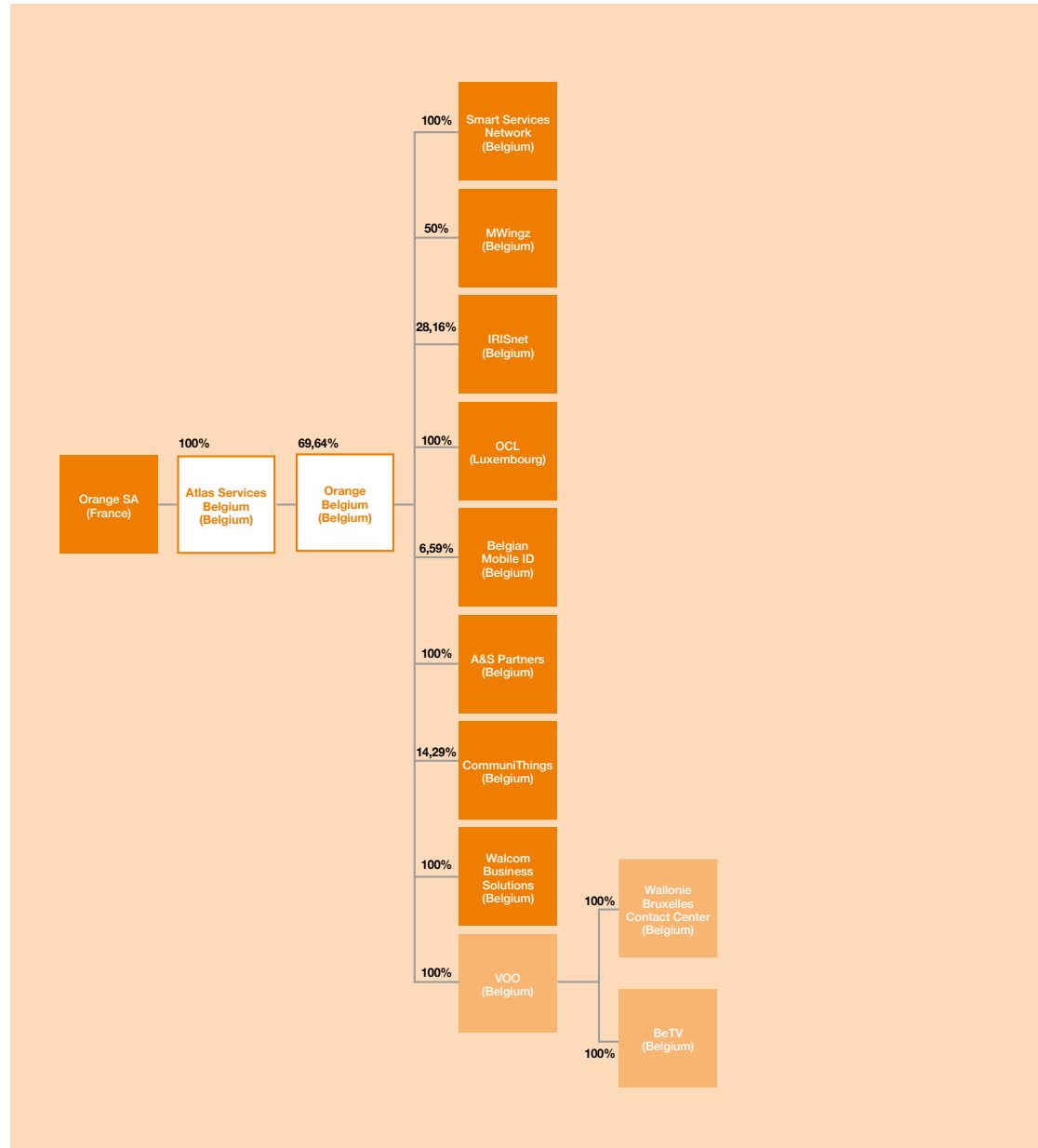
Le 24 août 2009, la Société a reçu de son actionnaire ultime Orange S.A. une notification effectuée conformément à l'article 74, §7 de la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative aux offres publiques d'acquisition, qui détaille la participation d'Orange S.A. dans Orange Belgium.

Au 24 août 2009, Orange S.A. détenait indirectement 31.753.100 actions d'Orange Belgium. La chaîne de contrôle a été

reconfirmée le 1<sup>er</sup> juillet 2013 à la suite d'une restructuration interne du Groupe Orange.

A la suite de l'offre publique d'acquisition lancée en 2021, la participation indirecte d'Orange S.A. a été portée à 46.191.064 actions Orange Belgium. Cela a été notifié à Orange Belgium le 26 mai 2021. Depuis lors, sa participation a augmenté et a été portée à 46.946.752 actions.

L'organigramme ci-contre présente la structure de participation d'Orange Belgium au 31 décembre 2024 :



## 4. Informations pertinentes visées par l'article 34 de l'Arrêté royal du 14 novembre 2007

### Structure du capital – droits de contrôle spéciaux

Le capital social d'Orange Belgium est représenté par 67.412.205 actions sans mention de valeur nominale, représentant chacune une part égale du capital. Elles sont nominatives ou dématérialisées.

Il n'existe pas de catégories spécifiques d'actions, celles-ci étant toutes assorties des mêmes droits sans exception.

Le principe au sein de la Société a toujours été de respecter la règle « une action, une voix ». La Société a décidé de ne pas utiliser la possibilité offerte par l'article 7:53 du Code des sociétés et des associations de conférer un droit de vote double aux actions entièrement libérées, qui sont inscrites depuis au moins deux années sans interruption au nom du même actionnaire dans le registre des actions nominatives.

### Transfert de titres

Il n'existe pas de restrictions spécifiques au libre transfert des titres autres que celles prévues par la loi ou par la convention d'actionnaires dont il est question ci-dessous.

### Mécanisme de contrôle prévu dans système d'actionariat du personnel quand les droits de contrôles ne sont pas exercés directement par le personnel

Non applicable.

### Exercice du droit de vote

Il n'y a aucune restriction légale ou statutaire à l'exercice du droit de vote afférent aux actions de la Société.

### Accords entre actionnaires

Orange Belgium a connaissance de l'accord entre actionnaires conclu entre Atlas Services Belgium SA et Nethys SA qui pourrait entraîner des restrictions au transfert de titres et/ou à l'exercice du droit de vote.

### Nomination, renouvellement, démission et révocation d'administrateurs

Les administrateurs sont nommés ou renommés par l'Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'administration, lequel prend en considération les propositions du Comité de Rémunération et de Nomination et des actionnaires détenant au moins 3% du capital. Ils sont nommés pour une période qui n'excède pas 4 ans conformément à la recommandation de l'article 5.6 du CGE; leur mandat peut être renouvelé par une décision de l'Assemblée Générale. Chaque renouvellement est analysé au regard des principes énoncés dans le CGE. En cas de vacances d'un mandat d'administrateur avant son terme, les administrateurs restants ont le droit de nommer un administrateur en remplacement, sur recommandation du Comité de Rémunération et de Nomination. La nomination définitive de l'administrateur ainsi élu est soumise à l'Assemblée Générale suivante pour approbation. Les administrateurs peuvent à tout moment être révoqués par l'Assemblée Générale.

### Modification des statuts

L'Assemblée Générale ne peut valablement délibérer et statuer sur les modifications aux statuts que lorsque les modifications proposées ont été indiquées de manière précise dans la convocation, et lorsque

les actionnaires présents ou représentés représentent la moitié au moins du capital. Si cette dernière condition n'est pas remplie, une nouvelle convocation sera nécessaire et la deuxième assemblée délibérera et statuera valablement, quelle que soit la portion du capital représentée par les actionnaires présents ou représentés. La modification n'est admise que lorsqu'elle réunit les trois quarts des voix exprimées, sans qu'il soit tenu compte des abstentions. En cas de modification de l'objet social, quatre cinquièmes des voix exprimées seront nécessaires.

### Pouvoirs du Conseil d'administration, notamment en matière d'émission et de rachat d'actions

Le Conseil d'administration n'est pas autorisé à émettre de nouvelles actions dès lors que la Société ne fait pas usage de la procédure du capital autorisé.

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 2 mai 2024 a autorisé le Conseil d'administration d'acquiescer des actions propres

de la Société, par voie d'achat ou d'échange, sur le marché réglementé ou en dehors de celui-ci, et ce, conformément et dans les limites prévues par le Code des sociétés et des associations. La Société ne peut acquiescer des actions de la Société qu'à condition qu'elle ne détienne pas plus de 20% de ses propres actions. Le prix d'acquisition ne peut être inférieur à quatre-vingt-cinq pour cent (85%) ni supérieur à cent quinze pour cent (115%) de la moyenne des cours de clôture du marché réglementé sur lequel les actions ont été admises au cours des 5 jours ouvrables qui précèdent l'achat ou l'échange. Cette autorisation est valable pour une période de 5 ans à dater du 2 mai 2024.

Cette autorisation s'étend à l'acquisition (par voie d'achat ou d'échange) d'actions de la Société par une société filiale directe, conformément aux articles 7:221 et suivants du Code des sociétés et des associations, et dans les conditions imposées par ces dispositions.

Le Conseil d'administration est également autorisé à aliéner ou annuler les actions propres. Cette autorisation s'étend à l'annulation des actions de la Société par une société filiale directe ainsi qu'à l'aliénation des actions de la Société par une société filiale directe à un prix déterminé par le Conseil d'administration de cette dernière. Le Conseil d'administration de la Société est également autorisé à faire constater cette annulation des actions propres de la Société par acte notarié et à adapter et coordonner les statuts afin de les mettre en conformité avec les décisions prises.

### Accords importants susceptibles d'être influencés par un changement de contrôle sur la Société

Les accords ou conventions auxquels la Société est partie et tombant sous l'application de l'article 7:151 du Code des sociétés et des associations sont, le cas échéant, présentés et approuvés par l'Assemblée Générale spéciale.

### Accords qui prévoient des indemnités en cas d'offre publique d'acquisition

Il n'existe pas d'accords spécifiques avec des membres des organes d'administration ou du personnel qui prévoiraient de quelconques indemnités en cas d'offre publique d'acquisition.

## 5. Composition et mode de fonctionnement du Conseil d'administration et des comités

Les règles régissant la structure, la composition, le fonctionnement, le rôle et l'évaluation du Conseil d'administration et des comités créés en son sein sont décrites dans la Charte. Le règlement d'ordre intérieur du Conseil d'administration (Annexe I), du Comité d'Audit et de Gestion des Risques (Annexe III) et du Comité de Rémunération et de Nomination (Annexe IV) sont annexés à la Charte.

La Société a opté pour une structure de gouvernance moniste : le Conseil d'administration a le pouvoir d'accomplir tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de la Société, à l'exception de ceux que la loi réserve à l'Assemblée Générale.

La gestion opérationnelle de la Société, en ce compris de manière non limitative la gestion journalière, est assurée par le Management Exécutif (voir section 6 ci-dessous).

### Conseil d'administration

#### Structure et composition

Le Conseil d'administration est composé d'un nombre raisonnable d'administrateurs afin d'en permettre le bon fonctionnement, tout en tenant compte des spécificités de la Société.

Au 31 décembre 2024, le Conseil d'administration est composé de 15 membres :

- 14 des 15 membres du Conseil d'administration sont des administrateurs non exécutifs ;
- parmi les administrateurs non exécutifs, 4 administrateurs sont des administrateurs indépendants ;
- 5 membres du Conseil d'administration sont des femmes ;
- Il n'y a pas de limite d'âge instaurée au sein du Conseil d'administration.

La composition du Conseil d'administration est déterminée sur la base de la diversité et de la complémentarité des compétences, des expériences et des connaissances de ses membres, ainsi que sur la base de la mixité des genres, d'âge et de la diversité en général. En particulier, la composition du Conseil d'administration est telle que le Conseil d'administration, dans son ensemble, dispose des compétences suivantes :

- « compétences génériques », à savoir la finance, la comptabilité, la gouvernance, la gestion et l'organisation ; et
- « compétences spécifiques à l'industrie », à savoir l'opérationnel, la technologie, la distribution, etc

Au cours de l'année 2024, les changements suivants sont intervenus au sein du Conseil d'administration :

- Madame Laetitia Orsini, From the Factory SComm représentée par Monsieur Philippe Delusinne et Monsieur Bertrand Demonceau ont été nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire, Spéciale et Extraordinaire du 2 mai 2024 pour un terme de 3 ans.
- Madame Clarisse Heriard Dubreuil a démissionné avec effet au 18 juillet 2024.
- Madame Sara Puigvert a été cooptée par le Conseil d'administration avec effet au 19 juillet 2024 en remplacement de Madame Clarisse Heriard Dubreuil.

Nom	Qualité	Fonction principale	Naissance	Nationalité	Fin de mandat
The House of Value – Advisory & Solutions <sup>(5)</sup>	Administrateur/ Président	Administrateur de sociétés	NA	Belge	AGM 2027
X. Pichon <sup>(1)(2)</sup>	Administrateur exécutif	CEO - Orange Belgium	1967	Française	AGM 2027
K2A Management and Investment Services <sup>(3)(6)</sup>	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	NA	Belge	AGM 2027
S. Puigvert <sup>(1)</sup>	Administrateur	Directrice Executive Global Operations - Orange SA	1972	Française	AGM 2027
Ch. Luginbühl <sup>(1)</sup>	Administrateur/ Vice-président	Senior VP ESG & Large Projects - Orange SA	1967	Suisse	AGM 2027
J.-M. Vignolles <sup>(1)</sup>	Administrateur	Administrateur de sociétés	1953	Française	AGM 2027
M.-N. Jégo-Laveissière <sup>(1)</sup>	Administrateur	Directrice Exécutive / CEO Orange en Europe (hors France) - Orange SA	1968	Française	AGM 2027
M. Bouchery <sup>(1)</sup>	Administrateur	Directeur du Financement et de la Trésorerie Groupe - Orange SA	1978	Française	AGM 2027
Leadership and Management Advisory Services (LMAS) <sup>(3)(4)</sup>	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	NA	Belge	AGM 2027
C. Guillaumin <sup>(1)</sup>	Administrateur	Directrice Exécutive de la Communication du Groupe - Orange SA	1965	Française	AGM 2027
I. Mertens <sup>(3)</sup>	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	1974	Belge	AGM 2027
From the Factory <sup>(1)(7)</sup>	Administrateur	Administrateur de sociétés	NA	Belge	AGM 2027
B. Demonceau <sup>(1)</sup>	Administrateur	CEO - ECETIA	1971	Belge	AGM 2027
L. Orsini <sup>(1)</sup>	Administrateur	Directrice Grand Public	1970	Belge	AGM 2027
B. Ramanantsoa <sup>(3)</sup>	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	1951	Française	AGM 2027

(1) Administrateurs représentant l'actionnaire majoritaire (Atlas Services Belgium).

(2) Administrateur chargé de la gestion journalière depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

(3) Les administrateurs indépendants ont signé une déclaration indiquant qu'ils respectent les critères d'indépendance mentionnés dans le Code des sociétés et des associations.

(4) La société Leadership and Management Advisory Services (LMAS) est représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne.

(5) La société The House of Value - Advisory & Solutions est représentée par Monsieur Johan Deschuyffeeler.

(6) La société K2A Management and Investment Services est représentée par Monsieur Wilfried Verstraete.

(7) La société From the Factory est représentée par Monsieur Philippe Delusinne.



**Fonctionnement et rôle**

Le Conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par an. Les administrateurs non exécutifs se rassemblent au moins une fois par an sans le CEO et les autres administrateurs exécutifs (le cas échéant), conformément à l'article 3.11 du CGE.

Le Conseil d'administration ne peut délibérer valablement que si la moitié au moins de ses membres sont présents ou représentés. Les décisions se prennent à la majorité simple des voix.

Le Conseil d'administration s'est réuni 10 fois en 2024. Le taux individuel de présence de chaque administrateur est repris dans le tableau ci-dessous. Au cours de l'exercice,

les débats, analyses et décisions du Conseil d'administration ont porté notamment sur :

- la stratégie et la structure de la Société
- le budget et son financement
- la situation opérationnelle et financière
- les résultats commerciaux
- l'intégration de VOO
- l'apport par Nethys de ses actions VOO Holding à la Société, suivi de la procédure de conflit d'intérêts de l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations
- l'évolution du cadre réglementaire
- la gestion des risques et du plan d'actions compliance

- l'évaluation du comité d'audit
- la gestion des canaux de distribution
- l'évolution de la division B2B
- le développement de la 5G / l'évolution de la Fibre
- la stratégie de marque et de communication
- la réforme des tarifs sociaux liés à la téléphonie et internet
- la situation économique, l'inflation, l'approvisionnement énergétique
- la composition du Conseil d'administration (nouveaux mandats, démission et cooptation)
- la fusion de VOO Holding

- la certification SOX, reporting ESG/CSRD
- la conformité avec la directive NIS2 (security IT master plan)
- la mise à jour de la Charte de Gouvernance d'Entreprise

En 2024, il n'y a eu, entre la Société et les membres du Conseil d'administration, aucune transaction ni relation contractuelle donnant lieu à un conflit d'intérêt au sens de l'article 7:96 du Code des sociétés et des associations.

Membres du Conseil d'Administration	Fonction	08.01	08.02	07.03	20.03	18.04	02.05	28.06	18.07	17.10	12.12
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur/Président	P	P	R	P	P	P	P	P	P	P
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	P	P	R	P	R	P	P	P	P
X. Pichon	Administrateur	P	P	P	P	P	P	R	P	P	P
J.M. Vignolles	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	R	R	P	P	P
C. Heriard Dubreuil	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	R	NA	NA
S. Puigvert	Administrateur	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	P	P
From the Factory	Administrateur	NA	NA	NA	NA	NA	P	P	P	P	R
B. Demonceau	Administrateur	NA	NA	NA	NA	NA	P	P	P	P	P
L. Orsini	Administrateur	NA	NA	NA	NA	NA	P	P	P	P	P
M-N. Jégo-Laveissière	Administrateur	P	P	P	P	P	R	P	R	P	P
M. Bouchery	Administrateur	E	P	R	P	P	P	P	P	P	P
C. Luginbühl	Administrateur/Vice-président	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
C. Guillaumin	Administrateur	P	P	R	P	R	R	E	P	P	P
I. Mertens	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	R	P	P	P	P
B. Ramanantsoa	Administrateur indépendant	E	P	P	P	P	P	P	P	R	P

P : présent (en personne ou par call) - R : valablement représenté(e) - E : excusé(e)

## Membres du Conseil d'Administration



Johan  
Deschuyffeleer  
Président



Wilfried  
Verstraete  
Administrateur  
indépendant



Xavier Pichon,  
Administrateur



Jean-Marc  
Vignolles  
Administrateur



Grégoire  
Dallemagne  
Administrateur  
indépendant



Sara Puigvert  
Administrateur



Philippe  
Delusinne  
Administrateur



Bertrand  
Demonceau  
Administrateur



Laetitia Orsini  
Administrateur



Mari-Noëlle  
Jégo-Laveissière  
Administrateur



Matthieu  
Bouchery  
Administrateur



Christian  
Luginbühl  
Vice-président



Caroline  
Guillaumin  
Administrateur



Inne Mertens  
Administrateur  
indépendant



Bernard  
Ramanantsoa  
Administrateur  
indépendant

## Évaluation

Il incombe au Conseil d'administration d'évaluer périodiquement sa propre efficacité en vue d'assurer l'amélioration continue de la gouvernance de la Société. À cet égard et sous la direction de son Président, le Conseil d'administration doit régulièrement évaluer (au moins une fois tous les trois ans), sa taille, sa composition, ses performances et sa collaboration avec le Management Exécutif. La dernière évaluation a été réalisée en 2021.

Cette évaluation poursuit quatre objectifs :

- évaluer le fonctionnement du Conseil d'administration ;
- contrôler que les questions importantes sont préparées et discutées de manière approfondie ;
- évaluer la contribution réelle de chaque administrateur aux travaux du Conseil d'administration, par sa présence aux réunions du Conseil d'administration et des Comités et son implication constructive dans les discussions et la prise de décisions ;
- comparer la composition actuelle du Conseil d'administration à sa composition souhaitée.

Dans le but de rendre une évaluation individuelle périodique possible, les administrateurs sont tenus d'apporter leur entière assistance au Président du Conseil d'administration, au Comité de Rémunération et de Nomination et à toute autre personne, qu'elle soit interne ou externe à la Société, chargée de l'évaluation des administrateurs. Le Président du Conseil d'administration et l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration doivent également être soigneusement évalués.

Les administrateurs non exécutifs sont tenus d'évaluer annuellement leur interaction avec le Management Exécutif et, si nécessaire, de faire des propositions au Président du Conseil d'administration en vue d'améliorations.

Sur la base des résultats de l'évaluation, le Comité de Rémunération et de Nomination soumet, lorsque cela s'avère approprié et

éventuellement en consultation avec des experts externes, un rapport commentant les forces et les faiblesses du Conseil d'administration et formule des propositions de nomination de nouveaux membres ou de non-réélection de certains membres.

## Les comités du Conseil d'administration

Dans le but d'honorer efficacement ses devoirs et responsabilités et sans préjudice de ses missions légales, le Conseil d'administration a créé des comités spécialisés pour analyser des questions spécifiques, conseiller et faire rapport au Conseil sur ces questions. Ces comités ont un rôle consultatif.

La Charte prévoit l'existence de 2 comités spécialisés :

- Comité d'Audit et de Gestion des Risques
- Comité de Rémunération et de Nomination

Ces deux comités sont également prévus par les statuts de la Société.

Le Conseil d'administration porte une attention particulière à la composition de chacun de ces comités. Il s'assure que, lors de la nomination des membres de chaque comité, les besoins et qualifications requises pour le fonctionnement optimal de ce comité soient pris en considération.

Sous la direction de son Président, le Conseil d'administration doit régulièrement évaluer (au moins une fois tous les trois ans), le fonctionnement de chaque comité et en

particulier, sa taille, sa composition et ses performances. Cette évaluation poursuit les quatre mêmes objectifs que ceux décrits ci-dessus pour l'évaluation du Conseil d'administration.

## Comité d'audit et de Gestion des Risques

Le Comité d'Audit et de Gestion des Risques (le « Comité d'Audit ») est composé à tout moment de trois administrateurs au moins. Tous les membres du Comité d'Audit doivent être des administrateurs non exécutifs et la majorité d'entre eux doivent être des administrateurs indépendants.

Au 31 décembre 2024, le Comité d'Audit se compose de quatre administrateurs : Monsieur Bernard Ramanantsoa, la société Leadership and Management Advisory Services (représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne), Madame Inne Mertens et la société From the Factory SComm. (représentée par Monsieur Philippe Delusinne).

Conformément à l'article 3:6, §1 (9°) du Code des sociétés et des associations, la Société doit justifier de l'indépendance et de l'expertise, tant en comptabilité qu'en audit, d'au moins un des membres du Comité d'Audit. Monsieur Grégoire Dallemagne, administrateur indépendant, est le membre du Comité d'Audit qui remplit les critères d'indépendance définis à l'article 3.5 du CGE. Son expertise en audit et en matière financière est accompagnée d'une vaste carrière dans l'industrie des télécoms ainsi que dans le secteur de l'énergie.

Le Comité d'Audit est chargé de l'élaboration d'un programme d'audit à long terme englobant toutes les activités de la Société. Sans préjudice des rôles additionnels qui pourraient lui être confiés par le Conseil d'administration, le Comité d'Audit a pour rôle d'assister ce dernier, notamment dans les responsabilités suivantes qui lui incombent :

- le suivi du processus d'élaboration de l'information financière ;
- le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de la Société ;
- l'examen des propositions budgétaires présentées par le management ;
- le suivi de l'audit interne et de son efficacité ;
- le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés ;
- le suivi des relations financières entre la Société et ses actionnaires ;
- l'examen et le suivi de l'indépendance du commissaire.

Le Comité d'Audit se réunit chaque fois que le bon fonctionnement du comité le requiert, et à tout le moins quatre fois par an et fait régulièrement rapport au Conseil d'administration. Il s'est réuni 6 fois en 2024.

Membres du comité d'Audit	Fonction	7.02	18.03	17.04	17.07	16.10	14.12
B. Ramanantsoa	Administrateur indépendant/ Président	P	P	P	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P
C. Heriard Dubreuil	Administrateur	P	P	R	R	NA	NA
I. Mertens	Administrateur indépendant	NA	NA	NA	E	P	P
From the Factory	Administrateur	NA	NA	NA	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone) - E : excusé

Voici la liste des principaux sujets abordés en 2024 :

- l'évaluation annuelle du fonctionnement du comité
- les rapports périodiques financiers, budgétaires et d'activité
- le contrôle interne, y compris les aspects de qualité
- l'audit interne (plan, activités, rapports et conclusions)
- l'évaluation de l'audit externe et du rapport du commissaire aux comptes
- la gestion des risques (plan de sécurité annuel, cartographie des risques et événements importants, corruption risk map et plan d'action compliance)
- le rapport annuel intitulé « Fraud & Revenue Assurance »
- le suivi des recommandations « ACR » (Audit, Internal Control and Risk), mise à jour de la Charte ACR, recrutement équipe ACR
- le RGPD et la sécurité des données
- le rapport annuel sur la conformité, l'éthique et les procédures judiciaires en cours, statut sur la protection des données
- la certification SOX
- l'intégration de VOO
- le reporting ESG/CSRD
- le security IT master plan (conformité avec la directive NIS2)

### Comité de Rémunération et de Nomination

Le Comité de Rémunération et de Nomination est composé à tout moment de trois administrateurs au moins. Tous les membres du Comité d'Audit doivent être des administrateurs non exécutifs et la majorité d'entre eux doivent être des administrateurs indépendants.

Au 31 décembre 2024, le Comité de Rémunération et de Nomination se compose de cinq administrateurs : la société The House of Value – Advisory Solutions (représentée par Monsieur Johan Deschuyffeleer), Madame Inne Mertens, Monsieur Christian Luginbühl, la société K2A Management Investment Services (représentée par Monsieur Wilfried Verstraete) et Leadership and Management Advisory Services (représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne).

Le Comité de Rémunération et de Nomination, lequel est compétent en matière de politique de rémunération, est chargé d'assister le Conseil d'administration dans l'élaboration d'une politique de rémunération des administrateurs et des membres du Management Exécutif. Il prépare chaque année, à l'attention du Conseil d'administration, un rapport de rémunération. Le Comité de Rémunération et de Nomination s'assure que les procédures relatives à la nomination et au renouvellement des mandats d'administrateurs sont appliquées de la manière la plus objective possible. Il formule des recommandations au Conseil d'administration concernant la nomination et la rémunération des administrateurs, du CEO et des autres membres du Management Exécutif.

Le Comité de Rémunération et de Nomination se réunit chaque fois que le bon fonctionnement du comité le requiert, et à tout le moins deux fois par an. Il s'est réuni 6 fois en 2024.

Members of the Audit and Risk Management Committee	Fonction	7.02	17.04	17.06	17.07	16.10	09.12
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur/Président	P	P	P	P	P	P
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	P	E	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P
C. Luginbühl	Administrateur	P	P	P	P	P	P
I. Mertens	Administrateur indépendant	P	P	P	E	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone) - E : excusé

En 2024, le Comité de Rémunération et de Nomination a notamment abordé les sujets suivants :

- la rédaction et l'analyse du rapport de rémunération
- la validation des bonus de performance
- l'annualisation du bonus
- la nomination du Chief Technology Officer (fixed and mobile network)
- la composition du Conseil d'administration (nouveaux mandats et cooptation)
- le HR stream integration de VOO

### Comité des administrateurs indépendants constitué dans le cadre de la procédure prévue à l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations

Le Comité des administrateurs indépendants a été constitué dans le cadre de l'application de la procédure de conflit d'intérêts prévue à l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations. Il est fait référence à la section 10 ci-dessous de la déclaration de gouvernance d'entreprise pour plus de détails. Ce comité s'est réuni 1 fois en 2024.

Membres du comité 797	Fonction	27.11
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P
I. Mertens	Administrateur indépendant	P

P: a participé (en personne ou par téléphone) - E : excusé

## Membres du Management Exécutif



Xavier Pichon,  
CEO



Jelle Jacquet,  
Chief People  
Officer



Paul-Marie  
Dessart,  
General Secretary



Javier Diaz  
Sagredo,  
Chief IT Officer



Antoine Chouc,  
Chief Financial  
Officer



Werner De Laet,  
Chief Enterprise  
& Innovation  
Officer



Christophe  
Dujardin,  
Chief Consumer  
Officer



Bart Staelens,  
Chief  
Transformation  
& Customer  
Experience Officer



Isabelle  
Vanden Eede,  
Chief Brand,  
Communication &  
ESG Officer



Philippe Toussaint,  
Chief Technology  
Officer

## 6. Composition et mode de fonctionnement du Management Exécutif

Les règles régissant la structure, la composition, le fonctionnement, le rôle et l'évaluation du Management Exécutif sont décrites dans la Charte. Le règlement d'ordre intérieur du Management Exécutif y est annexé (Annexe II).

### Management Exécutif

#### Structure et composition

Le Management Exécutif de la Société est composé du CEO et des personnes qui lui font directement rapport et qui sont à la tête d'un département de la Société. La nomination des membres du Management Exécutif est soumise à l'approbation préalable du Conseil d'administration, sur recommandation du Comité de Rémunération et de Nomination.

Au 31 décembre 2024, le Management Exécutif se compose donc de 10 membres.

#### Fonctionnement et rôle

Le Management Exécutif a pour mission de gérer la Société en apportant un soutien au CEO dans la gestion journalière de la Société et dans l'exercice de ses autres fonctions. Les réunions du Management Exécutif ont en principe lieu toutes les semaines, ou à chaque fois que le bon fonctionnement du Management Exécutif et de la Société le requiert.

Management Exécutif 2024	Fonction
Xavier Pichon	Chief Executive Officer
Antoine Chouc	Chief Financial Officer
Werner De Laet	Chief Enterprise & Innovation Officer
Paul Marie Dessart	Secretary General
Javier Diaz Sagredo	Chief IT Officer
Christophe Dujardin	Chief Consumer Officer
Bart Staelens	Chief Transformation & Customer Experience Officer
Isabelle Vanden Eede	Chief Brand, Communication & ESG Officer
Jelle Jacquet	Chief People Officer
Philippe Toussaint	Chief Technology Officer

## 7. Politique de diversité

Très attaché aux principes de diversité, d'équité et d'inclusion, Orange Belgium a mis en place plusieurs critères, dans le processus de sélection, visant à tenir compte de l'âge, du sexe, du type de formation et de l'expérience professionnelle.

La composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif est déterminée sur la base de la diversité et de la complémentarité des compétences, des expériences et des connaissances.

En matière de diversité femmes / hommes, la Société met tout en œuvre, lorsqu'un mandat d'administrateur se libère, pour présenter des candidats des deux sexes, afin qu'au moins un tiers des membres du Conseil soient d'un autre sexe que les autres membres. Le Conseil

d'administration compte actuellement cinq membres féminins sur un total de quinze.

Dans le cadre de la législation relative à la publication d'informations en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) le Conseil d'administration entend renforcer encore les actions de la Société en la matière, et en assurer le suivi. Au cours de l'exercice, Orange Belgium a encore harmonisé sa démarche DEI avec celle d'Orange S.A.

Les ambitions DEI du Groupe sont énoncées dans le pilier « We care for people » (Nous sommes une entreprise citoyenne) de sa stratégie « Lead the Future ». Orange Belgium est désormais l'employeur tech et telco préféré en Belgique. Cette distinction a été obtenue grâce à un projet industriel et une politique RH attrayants dans le cadre de sa stratégie « Lead the Future », à des initiatives visant à développer les talents tech via des programmes internes de formation et des partenariats externes tels que la Tech Academy. Cette reconnaissance s'appuie également sur la démarche du Groupe consistant à placer la diversité et l'inclusion au cœur de ses valeurs.

En 2024, Orange Belgium a encore mobilisé d'importants efforts pour assurer l'intégration de VOO et l'accompagnement des managers et de leurs équipes. Pour relever efficacement les défis spécifiques aux différentes équipes, nous avons poursuivi l'approche engagée en 2023, avec un coaching internalisé et la promotion de l'esprit d'équipe comme voie d'enrichissement individuel, favorisant ainsi le développement d'un environnement de travail global et tenant compte de la diversité. Par ailleurs, pour accompagner nos managers durant cette période de transition, nous leur avons donné la possibilité de s'inscrire à des séances en ligne de coaching personnalisé, auxquelles 68 managers ont participé.

La Tech Academy et le partenariat lancé en 2023 avec l'Université Libre de Bruxelles (ULB) nous permettent d'actionner ce levier stratégique, ce qui renforce notre visibilité,

notre attrait et notre capacité à recruter les jeunes talents. Grâce à nos investissements dans l'enseignement spécialisé et à nos Orange labs, nous préparons les étudiants à relever les défis de demain dans le secteur des télécommunications. Au cours de l'année académique 2023-2024, 132 étudiants ont suivi la Chaire Orange co-crée par les experts tech d'Orange et les professeurs de l'ULB, donnant de la visibilité à 650 étudiants de l'École polytechnique de Bruxelles (EPB). Par ailleurs, 24 étudiants ont participé à une journée de stage, nous avons reçu 71 candidatures d'étudiants en technologie pour des postes de jeunes diplômés, des jobs étudiants ou des stages, et recruté 6 nouveaux jeunes diplômés du projet Tech Academy ! En février 2024, nous avons lancé le site web Tech Academy By Orange afin de communiquer sur notre engagement sur cette thématique. En juillet, l'Orange Summer School, initiative clé de la Tech Academy by Orange, a offert à des étudiants, stagiaires et jeunes diplômés en ingénierie une occasion unique de s'engager dans un parcours d'apprentissage pratique et personnalisé. Tout comme l'année dernière, cette édition a constitué une véritable révélation pour 10 jeunes enthousiastes de la tech, mais aussi une expérience rafraîchissante pour l'équipe Orange.

Le 8 octobre, nous avons récompensé 2 étudiants d'exception de l'ULB pour leurs réalisations remarquables, qui leur ont valu de remporter la prestigieuse Orange Excellence Award.

Ces efforts nous ont valu en mars de remporter le prestigieux prix « HR Excellence Award 2024 » dans la catégorie Best Societal Impact. Le jury a salué notre engagement à promouvoir la prochaine génération de talent de la tech par des initiatives collaboratives et inclusives. Les membres du jury ont été impressionnés par la mise en œuvre réussie des trois piliers clés de notre action : la Tech Academy, la stratégie de co-création Hey! via des hackathons avec les écoles et l'Orange Digital Center qui transmet les compétences

technologiques aux jeunes chômeurs. Ce prix vient récompenser la collaboration transversale entre les équipes de la DRH, du Marketing, de l'Innovation et de l'ESG en plaçant la tech, l'excellence client et l'humain au cœur des projets.

Nous avons poursuivi notre partenariat avec WomenInTech, association de jeunes ingénieures et étudiantes issues de l'ULB qui veulent promouvoir la mixité dans les études d'ingénierie et sensibiliser le public sur l'importance d'une meilleure représentation des femmes dans les filières STIM (science, technologie, ingénierie et mathématiques), notamment à l'école et à l'université. Le 25 avril 2024, nous avons organisé une séance de « speed networking » à laquelle ont participé plusieurs collaboratrices d'Orange, ce qui a permis de dialoguer et d'échanger avec les étudiants des deux sexes. Notre collaboration repose sur des valeurs partagées et sur la confiance mutuelle.

Cette année, nous avons continué à publier des anecdotes vécues inspirantes et diverses sur notre site Proud to be Orange en vue de promouvoir notre image de marque de bon employeur.

Pour faire le lien avec les talents de la tech de demain, nous avons participé à plusieurs événements passionnants à l'automne qui nous ont donné l'occasion de nous rapprocher de la prochaine génération de professionnels. Ces événements ont été l'occasion de créer un lien avec des professionnels inspirants de la tech, de présenter nos innovations, et d'encourager les initiatives en matière de diversité au sein du secteur des télécommunications.

En septembre, nous avons mis en place une équipe centrale Bien-être transversale et organisé la première semaine bien-être conjointe au cours de laquelle ont été proposés un large éventail d'activités tenant compte de la grande diversité des sites et des profils qui caractérise Orange, ainsi qu'une série de formations en ligne et sur site.

Les enseignements tirés de cette semaine serviront de base à l'élaboration du plan bien-être 2025. Bien sûr, nous avons continué de proposer différentes initiatives dans le but d'améliorer le bien-être de nos équipes : 20 km de Bruxelles, challenge À vélo au boulot, grande randonnée cycliste, marathon Ekiden, Summer party, et célébrations pour les fêtes de fin d'année, autant d'activités propres à motiver les collaborateurs d'Orange.

En novembre, nous avons signé la charte de l'association belge CEASE, qui mobilise les entreprises dans la lutte contre les violences domestiques.

La politique de diversité du Groupe Orange vise à développer les talents et à encourager l'inclusion de tous les salariés selon deux grands principes : l'égalité femmes/hommes et l'égalité des chances. Dès lors, Orange Belgium tient à encourager le développement de tous les talents disponibles, par les initiatives suivantes :

- Mise en place d'un environnement de travail fondé sur la diversité et l'inclusion, encourageant chacun de nos salariés à progresser et à développer ses talents, afin de vivre une expérience sans pareille ;
- Recherche de la diversité au sens large : promotion de la diversité dans les équipes ;
- Promotion du bien-être en tant que composante essentielle de notre stratégie « équité et inclusion ».

### Orange Group a défini 3 piliers pour favoriser un environnement et un management inclusifs

Le Groupe entend lutter contre les discriminations par des actions de sensibilisation aux stéréotypes et par l'interdiction de toute forme de violence sur le lieu de travail. Ces 3 piliers s'articulent de la manière suivante :

#### Parité femme - homme

- Représentation équilibrée des femmes et des hommes dans chaque filière métier, tout particulièrement dans les professions techniques et digitales
- Accès des femmes aux postes de direction à tous les niveaux de la hiérarchie
- Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Égalité des rémunérations des femmes et des hommes
- Lutte contre le sexisme, le harcèlement sexuel et la violence

#### Égalité des chances

- Âge ; intégration des jeunes et management multi-générationnel
- Handicap ; recrutement et intégration de personnes en situation de handicap
- Origines ; diversité ethnique, socio-économique et culturelle au sein du Groupe
- Identité ; identité de genre, orientation sexuelle et apparence physique
- Opinions personnelles ; religion, opinion politique, appartenance syndicale

#### Égalité digitale

- Représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des équipes digitales
- Meilleure représentation des femmes au sein du secteur digital
- Intelligence artificielle inclusive, Développement d'une IA responsable et inclusive
- Accessibilité : veiller à ce que les applications digitales soient accessibles à tous
- Inclusion digitale : lutter contre la fracture numérique, soutenir les seniors, intégration par l'emploi

**Les principaux objectifs du groupe pour 2025**

- 30%** de femmes dans les cours dispensés par le centre de formation Orange Campus
- 25%** de femmes dans les professions techniques (20,5% fin 2020)
- 35%** des cadres sont des femmes (32% fin 2020)
- Programmes pour soutenir et permettre l'intégration professionnelle des groupes prioritaires\* dans 100% des pays d'Orange  
\* personnes issues de milieux défavorisés, en situation de handicap, de la communauté LGBT+, juniors/seniors...
- Maintenir **85%** des employés qui pensent qu'Orange représente la diversité de la société\*  
\* Résultats du baromètre social 2020
- Orange Groupe certifié **GEEIS-AI\***  
\* Gender Equality European and International standard
- GEEIS certifications dans 26 pays**
- Au moins **6%** d'employés handicapés chez Orange SA (France)

## 8. Rapport de rémunération

### Introduction

Le présent rapport de rémunération concerne l'exercice 2024. Les rémunérations au titre de l'exercice 2024 respectent la politique de rémunération applicable à cet exercice, telle qu'énoncée dans le rapport de rémunération de cette même année, et comme expliqué dans la Politique de rémunération, qui sera soumise à l'approbation de l'Assemblée générale des actionnaires réunis le 7 mai 2025, et disponible sur le site web d'Orange Belgium.

À toutes fins utiles, la politique de rémunération figure dans le rapport de rémunération.

Le chiffre d'affaires du Groupe Orange Belgium a enregistré une progression de 2 %, passant de 1 961,6 millions d'euros en 2023 à 1 993,7 millions d'euros, tandis que l'EBITDAaL, porté par une évolution favorable, s'est inscrit à 544,3 millions d'euros cette année contre 493,3 millions d'euros en 2023, soit une amélioration de 10 %.

Le résultat de l'exercice 2024 traduit l'attachement indéfectible d'Orange Belgium à fournir la meilleure offre de télécommunications sur le marché belge, à améliorer sans cesse l'expérience client et à conserver sa position de leader sur un marché concurrentiel.

Une présentation complète des principales réalisations d'Orange Belgium en 2024 se trouve au chapitre Rapport de gestion.

### 1. Rémunération totale

Les tableaux ci-après présentent la rémunération totale de chacun des administrateurs ventilée par composante, en incluant toute rémunération perçue de toute autre entité appartenant au même Groupe. De plus, ces tableaux présentent la part relative de la rémunération fixe et de la rémunération variable.

Conformément à l'Article 3:6 §3 du Code des sociétés et des associations, le montant de la rémunération des membres du Conseil d'administration est publié de manière individuelle (tableau 1), tandis que le montant de la rémunération des autres membres du Management Exécutif est publié de manière globale (tableau 2).

Les administrateurs indépendants perçoivent des honoraires de base au titre de leur mandat d'administrateur ainsi que des honoraires spécifiques pour leur participation aux différents comités (détaillés dans le tableau ci-après).

La politique de rémunération des administrateurs non-exécutifs est définie conformément aux pratiques de marché en prenant en compte la taille, l'organisation et la complexité de la Société. Leur rémunération est fixée à un niveau permettant à la Société d'attirer, de motiver et de retenir les personnes ayant le profil et l'expérience nécessaires pour pouvoir exercer leur fonction. Aucune rémunération liée aux performances de la Société n'est prévue pour les administrateurs

non exécutifs, conformément à l'article 7.5 du CGE.

Pour éviter que les administrateurs non exécutifs, parmi lesquels les administrateurs indépendants, soient trop influencés par le cours boursier de l'action de la Société, la Société a décidé de ne pas leur octroyer une partie de leur rémunération sous forme d'actions. La Société estime que cette dérogation à l'article 7.6 du CGE permet aux administrateurs non exécutifs d'être les gardiens des intérêts légitimes de toutes les parties prenantes de la Société et de se concentrer sur ses perspectives à long terme.

Nom de l'administrateur, poste	Exercice	1. Rémunération fixe		2. Rémunération variable		3. Eléments exceptionnels	4. Charge de retraite	5. Rémunération totale	6. Part relative des rémunérations fixe et variable
		Salaire de base	Jetons de présence	Avantages en nature	Variable 1 an				
The House of Value - Advisory & Solutions <sup>(1)</sup>	2024		89 400						
	2023		89 400						
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne) <sup>(2)</sup>	2024		67 200						
	2023		67 200						
Inne Mertens <sup>(3)</sup>	2024		55 200						
	2023		52 800						
Bernard Ramanantsoa <sup>(4)</sup>	2024		53 400						
	2023		45 200						
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete) <sup>(5)</sup>	2024		52 800						
	2023		57 600						
<b>TOTAL</b>	<b>2024</b>		<b>318 000</b>						
	<b>2023</b>		<b>359 800</b>						

(1) en tant que Président du Conseil d'administration et membre du Comité de Rémunération et de Nomination

(2) en tant que membre du Comité d'audit et membre du Comité de Rémunération et de Nomination

(3) en tant que membre du Comité d'audit et membre du Comité de Rémunération et de Nomination

(4) en tant que Président du Comité d'audit

(5) en tant que membre du Comité de Rémunération et de Nomination



Autres membres du Management Exécutif	Exercice	1. Rémunération fixe			2. Rémunération variable		3. Éléments exceptionnels	4. Charge de retraite	5. Rémunération totale	6. Part relative des rémunérations fixe et variable
		Salaire de base	Jetons de présence	Avantages en nature	Variable 1 an	Variable pluriannuelle				
CEO	2024	479 639		215 724 <sup>(6)</sup>	210 628 <sup>(5)</sup>	171 798	0	91 901	1 169 690	Fixe: 67% - Variable: 33% <sup>(5)</sup>
	2023	409 903		93 790	343 625	112 590	100 000 <sup>(2)</sup>	90 561	1 150 449 <sup>(3)</sup>	Fixe: 52% - Variable: 48%
Management Exécutif (hors CEO)	2024	2 080 262		146 655	611 548 <sup>(5)</sup>	825 513	0	411 506	4 075 484 <sup>(4)</sup>	Fixe: 65% - Variable: 35% <sup>(5)</sup>
	2023	2 283 674		151 845	1 007 812	528 736	26 354 <sup>(1)</sup>	426 229	4 424 650 <sup>(4)</sup>	Fixe: 65% - Variable: 35%

(1) le montant publié intègre le bonus d'intéressement exceptionnels (exprimé en net du multiplicateur du FIP) accordé au Secrétaire général (deuxième tranche d'une prime de fidélisation sur 3 ans), conformément à la politique de rémunération, et un paiement ponctuel exceptionnel versé au Directeur financier pour son engagement personnel dans un projet stratégique clé.  
 (2) Le montants publié comprend un bonus d'intéressement exceptionnel exprimé en net du multiplicateur du Flex Income pour l'engagement personnel du CEO dans un projet stratégique clé.  
 (3) Le montant initial figurant dans le rapport de rémunération de 2023 a été corrigé.  
 (4) Le montant de la quotité exonérée d'impôt prévue par le Code des impôts sur les revenus (CIR 92) pour les dirigeants d'entreprise impatriés ne figure pas dans ce tableau.  
 (5) À compter de 2024, le cycle de performance est mesuré sur une base annuelle et non plus semestrielle. La rémunération variable en 2024 figurant dans le tableau ci-dessus fait uniquement référence aux performances du second semestre 2023 (base semestrielle et non pas annuelle).  
 (6) Le montant des avantages en nature intègre différents avantages liés au statut d'expatrié conformément aux politiques de mobilité du Groupe Orange y-compris, mais de manière non limitative, la relocalisation, le congé dans les foyers et la scolarisation des enfants.

Le détail de la structure et des composantes de la rémunération des membres du Management Exécutif est présenté ci-après.

**Structure de la rémunération des membres du Management Exécutif**

La rémunération totale des membres du Management Exécutif se compose des éléments suivants :

- un salaire annuel de base (environ 49% de la rémunération totale)
- une rémunération variable qui vise à donner à l'équipe dirigeante la motivation nécessaire pour permettre à la Société d'atteindre ses objectifs sur une base annuelle et dans la durée. La part variable est censée représenter une part substantielle de la rémunération totale des dirigeants. Toutefois, la part variable a diminué en 2024 (pour représenter environ 35 % de la rémunération totale). De fait, en 2024, le cycle de performance est passé d'une base semestrielle à une base annuelle. Les membres de l'équipe dirigeante ainsi que le reste des salariés du Groupe ont perçu en 2024 une rémunération variable qui correspond à leur performance et à celle de la Société au second semestre 2023 et non pas sur l'année pleine. Les rémunérations variables à court terme et à long terme

sont liées à des indicateurs spécifiques de performance et à une série d'objectifs stratégiques de manière à motiver l'équipe dirigeante à assurer la croissance et la rentabilité de la Société dans la durée. Les objectifs annuels et à long terme sont validés par le Comité des rémunérations, de même que les résultats.

- La rémunération variable à court terme, appelée « bonus de performance ».
- Les programmes de rémunération variable à long terme, actuellement au nombre de trois : le « Plan d'intéressement à long terme 2021-2023 », le « Plan d'intéressement à long terme 2022-2024 » et le « Plan d'intéressement à long terme 2023-2025 ».
- En vertu de l'article 20 des statuts d'Orange, la Société peut déroger aux dispositions de l'article 7:91 (le cas échéant, en liaison avec l'article 7:121) du Code des sociétés et des associations. Elle a fait usage de cette dérogation pour les critères de performance qui conditionnent la rémunération variable. De fait, Orange considère que la période de trois ans du Plan d'intéressement à long terme (« LTIP ») récurrent pour le Comité exécutif constitue une incitation suffisante pour favoriser la création de valeur à long terme pour la Société.

- les autres éléments de rémunération (environ 17% de la rémunération totale), englobent notamment les éléments suivants :
  - Assurance groupe à 4 volets: vie - décès - invalidité et exonération de primes
  - Assurance hospitalisation
  - Plan de participation aux bénéfices
  - Véhicule de fonction / indemnité pour usage de véhicule personnel / budget mobilité fédéral
  - Chèques-repas
  - Exemption d'impôts non couverte par les dispositions du Code des impôts sur les revenus (CIR 92) concernant les dirigeants d'entreprise impatriés.

**Composantes de la rémunération des membres du Management Exécutif**

Les politiques salariales concernant le Management Exécutif sont évaluées et discutées en Comité de Rémunération et de Nomination, qui soumet ensuite ses propositions au Conseil d'administration pour approbation.

**La rémunération annuelle de base**

Le salaire de base vise à rémunérer la nature et l'étendue des responsabilités individuelles.

Il est basé sur des enquêtes salariales externes tout en veillant à respecter l'équité interne au sein de la Société.

**La rémunération variable**

**1) Le bonus de performance**

Cette rémunération variable à court terme comporte un volet encourageant la performance individuelle et un volet visant la réalisation des objectifs de la Société.

Les objectifs liés au bonus de performance individuel sont définis par rapport aux grandes priorités de la Société en adéquation avec sa stratégie. Les progrès accomplis dans la réalisation de ces priorités sont évalués à partir d'une série d'indicateurs. La qualité du management et le comportement des dirigeants sont également pris en compte dans cette évaluation.

Les objectifs relatifs au bonus de performance collectif étaient les suivants :

- cash-flow organique
- EBITDAaL (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, after Lease)
- Cocktail C-Sat, KPI regroupant des indicateurs de la satisfaction des clients tout au long du parcours client sur une série de produits et de services phares sur nos principaux segments de marché.
- Le « Employee Net Promoter Score » qui évalue dans quelle mesure les collaborateurs d'Orange Belgium recommandent Orange Belgium en tant que bon environnement de travail (pourcentage de collaborateurs qui sont promoteurs moins le pourcentage de collaborateurs qui sont détracteurs)

Le bonus de performance est octroyé en numéraire, en bons de souscription, en options sur actions non liées à la Société ou sous la forme des avantages prévus dans le Flex Income Plan (FIP).

De manière plus spécifique :

- une première portion (le volet collectif) a été payée en numéraire sous la forme d'un

bonus salarial collectif CCT90 (jusqu'à concurrence du plafond exonéré d'impôt et cotisations ordinaires de sécurité sociale) ;

- une deuxième portion a été payée sous forme de warrants ou d'options sur actions sans lien avec la Société (jusqu'au plafond d'impôt de 20 % de la rémunération annuelle) ;
- une troisième portion a été versée dans le « Flex Income Plan », ce qui se traduit par le versement d'une somme en numéraire ou par des avantages en nature.

Le tableau ci-après présente les critères de performance, leur pondération relative et la performance effectivement mesurée en 2024 (uniquement sur la base de la performance au second semestre 2023) :

Nom de l'administrateur, poste	1. Critères de performance	2. Pondération relative des critères de performance	3. Informations sur les objectifs de performance [optionnel] a) Objectif minimal / seuil de performance b) Bonus correspondant versé	a) Objectif maximal / performance b) Bonus correspondant versé	4. a) Performance mesurée b) Bonus effectivement octroyé
CEO	Objectif individuel : Progrès dans la réalisation des priorités en adéquation avec la stratégie de la Société, ainsi que l'attitude du management et la qualité du leadership.	40%			a) objectif dépassé b) 120%
	Objectif collectif : cash-flow organique	18%			a) objectif dépassé b) 128,9%
	Objectif collectif : EBITDA(aL)	18%			a) objectif dépassé b) 103%
	Objectif collectif : Cocktail C-Sat	12%			a) atteint b) 100%
Management Exécutif	Objectif collectif : e-NPS	12%			a) objectif dépassé b) 146,8%
	Objectif individuel : Progrès dans la réalisation des priorités en adéquation avec la stratégie de la Société, ainsi que l'attitude du management et la qualité du leadership.	40%			a) objectif dépassé b) 110%
	Objectif collectif : cash-flow organique	18%			a) objectif dépassé b) 128,9%
	Objectif collectif : EBITDA(aL)	18%			a) objectif dépassé b) 103%
	Objectif collectif : Cocktail C-Sat	12%			a) atteint b) 100%
	Objectif collectif : e-NPS	12%			a) objectif dépassé b) 146,8%

## 2) La rémunération variable à long terme

La rémunération variable à long terme consiste en plans récurrents d'intéressement à long terme (2022-2024, 2023-2025 et 2024-2026) qui représente 30 % de la rémunération fixe annuelle des membres du Management Exécutif après trois ans.

Le LTIP est un « plan triennal glissant » couvrant des périodes de performance de trois ans, dont l'octroi est examiné et décidé annuellement par le Comité de Rémunération et de Nomination.

Le Comité de Rémunération et de Nomination a déterminé trois objectifs et indicateurs clés de performance dont la réalisation détermine l'octroi du LTIP annuel pour la période de performance triennale au début de l'exercice. Les objectifs de la Société sont pondérés de manière indépendante (50% - 50% - 50%), avec une pondération maximale de 150% par LTIP octroyé. Sous réserve de la réalisation d'au moins un objectif de la Société sur une période de trois ans, la contribution individuelle du membre exécutif peut se traduire par 25% supplémentaires, soit un LTIP maximum global potentiel de 175% de l'octroi visé.

L'octroi du LTIP sera acquis sous réserve de la performance de la Société, mesurée sur chaque période de trois ans ; il est payé en cash, en bons de souscription ou en options sur actions non liées à la Société ou sous la forme des avantages prévus dans le Flex Income Plan (qui pourront être des cotisations à des plans de pension). Dans le cas d'un paiement en options, celles-ci sont bloquées pendant un an.

En 2020, les objectifs décidés pour l'octroi du LTIP 2020-2022 étaient les suivants :

- rendement total pour l'actionnaire (« Total Shareholder Return » ou « TSR »)
- cash-flow organique (« OCF » ou « Organic Cash Flow »)

- croissance du nombre de clients mobiles convergents : nombre de clients mobiles convergents B2C à la fin de la période concernée par rapport au plan stratégique approuvé par le Conseil d'administration

En 2021, les objectifs décidés par la Société pour l'octroi du LTIP 2021-2023 étaient identiques à ceux du LTIP 2020-2022 :

En 2022, l'indicateur mesurant le rendement total pour l'actionnaire (« Total Shareholder Return » ou « TSR ») a été remplacé par l'EBITDAal dans le LTIP 2022-2024.

En 2023, la croissance du nombre de clients mobiles convergents a été remplacée par un objectif ESG composé de deux éléments ayant chacun une pondération de 50 % :

- Le nombre de femmes aux postes de direction
- L'efficacité énergétique

Il est prévu que les plans LTIP 2022-2024, LTIP 2023- 2025 et LTIP 2024-2026 soient acquis et deviennent exigibles en mars 2025, en mars 2026, et en mars 2027 respectivement, en fonction des résultats.

### Autres éléments de rémunération

#### 1) Assurance groupe - plan de pension complémentaire

Le plan de pension complémentaire est un plan à cotisations définies. La réserve acquise est uniquement constituée de cotisations patronales.

Les montants versés au régime de retraite sont spécifiés dans le tableau 1 ci-dessus (Rémunération totale).

#### 2) Plan de participation aux bénéficiaires

Conformément à la loi du 22 mai 2001, Orange Belgium partage 1 % du bénéfice net consolidé, sous certaines conditions, avec les membres du personnel, y compris

les membres du Management Exécutif. Si les conditions d'octroi sont réunies, le montant attribué à chaque employé, en ce compris les membres du Management Exécutif, est identique quelle que soit la fonction exercée.

En 2024, l'Assemblée Générale des actionnaires a validé l'octroi du plan de participation aux bénéficiaires qui a conduit au versement d'un montant brut de 170,30 € par salarié (y compris les membres du Comité exécutif), en septembre 2024.

#### 3) Autres avantages

Conformément aux pratiques du secteur, les membres du Management Exécutif bénéficient d'autres avantages, selon leur fonction, tels que l'assurance hospitalisation, la mise à disposition d'un véhicule ou le « budget mobilité fédéral », des chèques-repas, un téléphone portable avec abonnement, une connexion Internet, etc.

Lorsqu'ils sont en détachement à l'international au sein d'Orange, les membres du Comité exécutif peuvent également bénéficier d'avantages supplémentaires conformément aux politiques de mobilité du Groupe Orange y-compris, mais de manière non limitative, en lien avec la relocalisation, les primes de logement, le congé dans les foyers et la scolarisation des enfants.

#### 2. Rémunération sous forme d'actions

En 2024, le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé de mettre en place un nouveau plan triennal d'attribution d'actions pour la période 2024-2026, approuvé conformément aux dispositions de la dix-septième résolution de l'Assemblée Générale des actionnaires du 22 mai 2024.

Par ce Plan d'intéressement à long terme, Orange S.A. ambitionne de fidéliser les employés qui occupent des fonctions clés au sein du Groupe et d'aligner les intérêts des

bénéficiaires avec ceux du Groupe et des actionnaires.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique « Lead the future », le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé le 23 juillet 2024 d'octroyer aux membres éligibles du Comité exécutif de la Société, ainsi qu'à certains autres collaborateurs clés de la Société, des droits portant sur les actions Orange S.A., conformément aux conditions de l'attribution 2024-2026. Les actions ne seront acquises qu'à la fin de la période d'indisponibilité, à partir du 31 mars 2027, sous réserve du respect des conditions de présence et de performance fixées par le Conseil d'administration d'Orange S.A..

#### 3. Indemnités de départ

Tous les membres du Management Exécutif sont titulaires d'un contrat de travail. Le Chief Consumer Business Officer qui a rejoint la Société en janvier 2020, et le Chief Executive Officer qui a rejoint la Société en septembre 2020, bénéficient d'une clause de sortie qui leur garantit 12 mois de préavis. Pour les autres membres du Management Exécutif, le droit du travail est d'application et aucune clause de départ spécifique n'a été convenue.

Aucune indemnité de licenciement n'a été versée au cours de l'exercice 2024.

#### 4. Utilisation du droit de demander la restitution de la part variable de la rémunération

Aucune circonstance n'a justifié de demander la restitution de la part variable de la rémunération en 2024.

#### 5. Dérogations et écarts par rapport à la politique de rémunération

En 2024, aucun écart n'a été observé par rapport à la politique de rémunération.

## 6. Informations comparatives - évolution de la rémunération et de la performance

	2020	2021	2022	2023 Rapporté	2023 Comparable	2024
<b>Rémunération des administrateurs / membres du Management Exécutif</b>						
Rémunération totale du CEO (en €)	926 007	810 523	1 069 046	1 150 449	1 150 449	1 169 690
Rémunération globale du Management Exécutif (en €) hors CEO	3 238 080	4 003 050	3 890 280	4 424 650	4 424 650	4 075 484
<b>Performance d'Orange Belgium Group</b>						
Bénéfice net (en M€)	54	39,7	58,2	-10,8	-18,5	17,2
Chiffre d'affaires total (en M€)	1 314,87	1 363,50	1 391,2	1 749,5	1 961,1	1 993,7
EBITDAal (in m€)	323,5	353,0	373,7	451,34	494,3	544,3
Cash-flow organique (résultat social) des activités (enM)	122,4	126,6	105,3	19,3		51,9
Cash-flow organique (résultat social) (en M€)	122,4	104,8	-115,2	-182,1		41,8
NPS marque (*)	97,6% vs objectif	121,3% vs objectif	113,6% vs objectif	100,9% vs objectif	100,9% vs objectif	97,8% vs objectif
eNPS (*)	137,5% vs objectif	113,2% vs objectif	112,5% vs objectif	115% vs objectif	115% vs objectif	109,1% vs objectif
<b>Rémunération moyenne des salariés sur une base ETP</b>						
Rémunération moyenne par salarié (en €)	69 157	71 304	73 357	79 805	79 816	79 289

\* pour le NPS marque (pour l'heure Cocktail C-Sat) et l'eNPS, le tableau indique les résultats obtenus par rapport à l'objectif à la fin du 1er semestre de l'année correspondante afin d'assurer la cohérence avec les dates de paiement du bonus de performance. Le bonus de performance versé en 2024 est lié au seconde semestre 2023.

La méthodologie utilisée pour calculer la rémunération moyenne des salariés sur une base ETP prend en compte les éléments suivants : somme du salaire de base annuel (salaire de base mensuel de décembre 2024\* 13,92) et somme de la rémunération variable effective versée en 2024 pour l'ensemble des salariés d'Orange Belgium hors CEO et Comité exécutif. L'ensemble des éléments qui interviennent dans le calcul de la rémunération du CEO et du Comité exécutif sur une base annuelle ont été pris en compte dans le calcul : participation de l'employeur dans les chèques repas, participation aux bénéfices, participation de l'employeur dans l'assurance

Groupe, participation de l'employeur dans l'assurance hospitalisation, mise à disposition d'un véhicule (avantage en nature) ou indemnité pour usage de véhicule personnel, Budget mobilité du gouvernement, avantages en nature pour téléphone portable et chèques consommation, le cas échéant.

Les salariés employés dans les boutiques ont été pris en compte dans l'analyse du ratio de rémunération pour 2024, ce qui n'était pas le cas dans les éditions précédentes du rapport de rémunération.

### Rapport entre la rémunération la plus élevée et la rémunération la plus faible

Le rapport entre la rémunération totale du CEO d'Orange Belgium et la rémunération totale de l'employé ayant la rémunération la plus faible équivaut à 33.

## 7. Informations sur le vote des actionnaires

Le rapport de rémunération de l'exercice précédent a été approuvé à 99,45 % des voix exprimées lors de l'Assemblée Générale des actionnaires du jeudi 2 mai 2024. Compte tenu du large soutien des actionnaires lors de l'Assemblée générale, peu de réserves (voire aucune) (par comparaison avec le rapport de rémunération de l'exercice précédent) ont dû être prises en compte dans la préparation du rapport de rémunération de cette année. Le Comité de Rémunération et de Nomination d'Orange Belgium et le Conseil d'administration dans son ensemble continueront néanmoins d'écouter les opinions des actionnaires pour s'assurer que la démarche suivie par Orange Belgium en matière de rémunération reste alignée sur les intérêts de l'ensemble des parties prenantes et qu'elle évolue conformément aux prévisions du marché.

## 9. Relations contractuelles avec les administrateurs, les managers et les sociétés du Groupe Orange

La conclusion de tout contrat ou de toute transaction entre un membre du Conseil d'administration ou du Management Exécutif et la Société est soumise à l'accord préalable du Conseil d'administration, après information et consultation du Comité d'Audit à ce sujet. Pareils contrats ou transactions doivent être conclus à des conditions commerciales conformes aux conditions de marché en vigueur. L'approbation préalable du Conseil d'administration est exigée, et ce, même si les articles 7:96 et 7:97 du Code des sociétés et des associations ne s'appliquent pas à la transaction ou au contrat envisagé. Toutefois, les services qui sont fournis par la Société dans le cadre général de ses activités et à des conditions de marché normales (c.-à-d. une relation client normale) ne sont pas soumis à cette approbation préalable.

Il existe des conventions et/ou des facturations relatives aux prestations de membres du personnel ou à la fourniture de services ou de biens entre la Société et diverses sociétés du Groupe Orange. Ces conventions et facturations sont soumises à l'examen du Comité d'audit.

## 10. Application de l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations durant l'exercice 2024

La procédure prescrite à l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations a été appliquée durant l'exercice 2024 :

- La procédure lancée en 2023, dans le cadre de l'apport en nature à la Société par Nethys de ses actions VOO Holding (représentant 25% du capital + 1 action), tel que prévu par la Convention d'actionnaires relative à VOO Holding conclue entre la Société, Atlas Services Belgium et Nethys en date du 2 juin 2023, a été finalisée et formalisée au Q1 2024 par un avis favorable du comité des administrateurs indépendants. L'annonce publique relative à l'opération peut être consultée sur le site Internet de la Société (News Financières).
- La procédure a été lancée en 2024 et devrait être finalisée et formalisée en 2025, dans le cadre de la renégociation d'une convention de partenariat avec son actionnaire indirect Orange SA.

## 11. Informations sur les missions confiées aux commissaires

L'audit des états financiers consolidés et statutaires d'Orange Belgique est confié à Deloitte Bedrijfsrevisoren BV / Réviseurs d'Entreprises SRL.

Au cours de l'année 2023, le commissaire et les entreprises liées ont fourni des services pour lesquels les honoraires étaient les suivants :

- Services d'audit [877 130]€, dont 417 380 € pour la société mère.
- Services liés à l'audit [451 241]€ dont 420 263€ pour la société mère.
- Services non liés à l'audit 66 992€ en rapport avec des services de conseil fiscal aux filiales du Groupe.

# Rapport de durabilité

<b>1. GÉNÉRALITÉS</b>	<b>56</b>
1.1 INFORMATIONS GÉNÉRALES (ESRS 2)	56
1.1.1 Base de préparation	56
1.1.1.1 Base de préparation générale des États de développement durable (BP-1)	56
1.1.1.2 Publication d'informations relatives à des circonstances particulières (BP-2)	56
1.1.2 Gouvernance	58
1.1.2.1 Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (GOV-1)	58
1.1.2.2 Informations fournies aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions relatives à la durabilité traitées par ces organes (GOV-2)	62
1.1.2.3 Intégration des performances liées à la durabilité dans les plans d'intéressement (GOV-3)	63
1.1.2.4 Déclaration de diligence raisonnable (GOV-4)	63
1.1.2.5 Gestion des risques et contrôles internes concernant la communication extra-financière (GOV-5)	64
1.1.3 Stratégie	66
1.1.3.1 Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1)	66
1.1.3.2 Intérêts et points de vue des parties prenantes (SBM-2)	73
1.1.3.3 Impacts matériels, risques et opportunités (IRO) et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (SBM-3)	75
1.1.3.4 Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1)	86
<b>2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES</b>	<b>90</b>
2.1 CHANGEMENT CLIMATIQUE (E1)	90
2.1.1 Informations générales	90
2.1.1.1 Intégration des performances liées à la durabilité dans les plans d'intéressement (E1-GOV-3)	90
2.1.1.2 Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique (E1-1)	90
2.1.1.3 Risques matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (E1-SBM-3)	92
2.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités	92
2.1.2.1 Description des processus permettant d'identifier et d'évaluer les impacts, risques et opportunités matériels liés au climat (E1-IRO-1)	92
2.1.2.2 Politiques liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci (E1-2)	94
2.1.2.3 Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique (E1-3)	96
2.1.3 Indicateurs et objectifs	99
2.1.3.1 Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci (E1-4)	99
2.1.3.2 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)	103
2.1.3.3 Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES (E1-6)	104
2.1.3.4 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7)	110
2.2 UTILISATION DES RESSOURCES ET ECONOMIE CIRCULAIRE (E5)	110
2.2.1 Informations générales	110
2.2.1.1 Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels liés à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (IRO-1)	110
2.2.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités	111
2.2.2.1 Politiques en matière d'utilisation des ressources et d'économie circulaire (E5-1)	111
2.2.2.2 Actions et ressources relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (E5-2)	114
2.2.3 Indicateurs et objectifs	120
2.2.3.1 Objectifs relatifs à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (E5-3)	120
2.2.3.2 Flux de ressources sortants : déchets (E5-5)	120
2.3 TAXONOMIE EUROPEENNE	123
<b>3. INFORMATIONS SOCIALES</b>	<b>124</b>

<b>3.1 PERSONNEL DE L'ENTREPRISE (S1)</b> .....	<b>124</b>
<b>3.1.1 Informations générales</b> .....	<b>124</b>
3.1.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels et interaction avec la stratégie et le modèle économique (S1-SBM-3).....	124
<b>3.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités</b> .....	<b>124</b>
3.1.2.1 Politiques concernant le personnel de l'entreprise (S1-1).....	124
3.1.2.2 Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants au sujet des impacts (S1-2).....	132
3.1.2.3 Processus de réparation des impacts négatifs et canaux permettant au personnel de l'entreprise de faire part de ses préoccupations (S1-3).....	134
3.1.2.4 Actions concernant les impacts matériels sur le personnel de l'entreprise, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant le personnel de l'entreprise, et efficacité de ces actions (S1-4).....	135
<b>3.1.3 Indicateurs et objectifs</b> .....	<b>143</b>
3.1.3.1 Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels (S1-5).....	143
3.1.3.2 Caractéristiques des salariés d'Orange (S1-6).....	147
3.1.3.3 Couverture des négociations collectives et dialogue social (S1-8).....	148
3.1.3.4 Indicateurs de diversité (S1-9).....	149
3.1.3.5 Salaires décents (S1-10).....	149
3.1.3.6 Personnes handicapées (S1-12).....	150
3.1.3.7 Indicateurs de la formation et du développement des compétences (S1-13).....	150
3.1.3.8 Indicateurs de santé et de sécurité (S1-14).....	150
3.1.3.9 Indicateurs de rémunération : écarts de rémunération et rémunération totale (S1-16).....	151
3.1.3.10 Cas, plaintes et impacts graves sur les droits de l'homme (S1-17).....	152
<b>3.2 TRAVAILLEURS DE LA CHAÎNE DE VALEUR (S2)</b> .....	<b>153</b>
<b>3.2.1 Gestion des impacts, des risques et des opportunités</b> .....	<b>153</b>
3.2.1.1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1).....	153
<b>3.3 CONSOMMATEURS ET UTILISATEURS FINAUX (S4)</b> .....	<b>156</b>
<b>3.3.1 Informations générales</b> .....	<b>156</b>
3.3.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels sur les consommateurs et/ou utilisateurs finaux et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (ESRS2 SBM-3).....	156
<b>3.3.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités</b> .....	<b>159</b>
3.3.2.1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux (S4-1).....	159
3.3.2.2 Processus de dialogue avec les consommateurs et les utilisateurs finaux au sujet des impacts (S4-2).....	164
3.3.2.3 Processus de réparation des impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et aux utilisateurs finaux de faire part de ses préoccupations (S4-3).....	165
3.3.2.4 Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions (S4-4).....	166
<b>3.3.3 Indicateurs et objectifs</b> .....	<b>170</b>
3.3.3.1 Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels (S4-5).....	170
<b>4. GOUVERNANCE</b> .....	<b>174</b>
<b>4.1 CONDUITE DES AFFAIRES (G1)</b> .....	<b>174</b>
<b>4.1.1 Informations générales</b> .....	<b>174</b>
4.1.1.1 Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (ESRS 2 GOV-1).....	174
<b>4.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités</b> .....	<b>175</b>
4.1.2.1 Politiques de conduite des affaires et culture d'entreprise (G1-1).....	175
4.1.2.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2).....	178
4.1.2.3 Procédures de lutte contre la corruption (G1-3).....	181
<b>4.1.3 Indicateurs et objectifs</b> .....	<b>184</b>
4.1.3.1 Incidents de corruption (G1-4).....	184
<b>5. INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR LA TAXONOMIE EUROPEENNE</b> .....	<b>185</b>
<b>5.1 DETERMINATION DES ACTIVITES ELIGIBLES AU SENS DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE</b> .....	<b>185</b>

5.2	DETERMINATION DES ACTIVITES ALIGNEES AU SENS DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE .....	186
5.3	CALCUL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE .....	186
5.3.1	Détermination du chiffre d'affaires éligible et aligné .....	187
5.3.2	Détermination des dépenses d'investissement (CAPEX) éligibles et alignées .....	188
5.3.3	Détermination des dépenses d'exploitation (OPEX) éligibles et alignées .....	191
5.3.4	Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile .....	193
5.3.5	Note méthodologique.....	194
6.	<b>ANNEXES</b> .....	<b>195</b>
6.1	INDICATEURS RELATIFS AUX ENJEUX DE DEVELOPPEMENT DURABLE MATERIELS (MDR-M) .....	195
6.2	INFORMATIONS INCORPOREES AU MOYEN DE RENVOIS (ESRS 2 BP-2) .....	197
6.3	PUBLICATION D'INFORMATIONS SUR LE PROCESSUS D'EVALUATION DE LA MATERIALITE (ESRS 2 IRO-2) .....	198
6.3.1	Liste des obligations de déclaration respectées par le Groupe .....	198
6.3.2	Liste des points de données prévus dans les normes transversales et thématiques qui sont requis par d'autres actes législatifs de l'Union .....	199



# 1. GÉNÉRALITÉS

## 1.1 Informations générales (ESRS 2)

### 1.1.1 Base de préparation

#### 1.1.1.1 Base de préparation générale des États de développement durable (BP-1)

Les présents États de développement durable ont été préparés sur une base consolidée. Il comprend Orange Belgium, Orange Communications Luxembourg SA et leurs filiales VOO, WBCC et Be tv, toutes consolidées selon la méthode de l'intégration globale<sup>1</sup>. Collectivement, ces entités représentent les proportions suivantes du périmètre total au 31 décembre 2024, hors CCAPS (cédé le 1er janvier 2024) : 99,9 % du chiffre d'affaires, 98,8 % de l'EbitdAaL, 99,8 % des eCapex, 81,2 % des effectifs, 87,9 % de l'espace de bureaux, 98,2 % des coûts énergétique et de carburant, 100 % des sites mobiles, 100 % des core sites et des sites mobiles, et 88,7 % des véhicules de service et des véhicules de fonction.

En revanche, ces états excluent spécifiquement les filiales dans lesquelles Orange Belgium exerce un contrôle conjoint mais qu'il ne contrôle pas directement ou sur lesquelles il dispose d'une influence limitée ou qui représentent une charge administrative élevée eu égard la valeur des données, à savoir Irisnet, MwingZ, A&S Partners, Smart Service Network, et Walcom Business Solutions.

Dans ce rapport, l'expression « le Groupe Orange » ou « le Groupe » désigne Orange S.A., société mère du Groupe, domiciliée en France.

Les États de développement durable d'Orange Belgium appliquent les concepts de chaîne de valeur amont et aval selon deux phases distinctes. La première phase consiste en un dialogue avec les parties prenantes de la chaîne de valeur amont et aval qui sont consultées pour identifier et hiérarchiser les effets de la Société sur la chaîne de valeur. Dans la second phase, les impacts, risques, et opportunités font l'objet d'une analyse approfondie, centrée sur les activités propres à Orange Belgium, et sur sa chaîne de valeur amont et aval. Cette analyse fournit une évaluation détaillée de la chaîne de valeur et des impacts correspondants.

Deux chaînes de valeur ont été identifiées.



#### 1.1.1.2 Publication d'informations relatives à des circonstances particulières (BP-2)

Le rapport d'Orange Belgium se fonde sur les horizons temporels à court, moyen ou long terme tels que définis dans les ESRS 1 (paragraphe 6.4<sup>2</sup>). Toutefois, pour son analyse des risques physiques (en lien avec la thématique adaptation aux changements climatiques), Orange Belgium a choisi des horizons temporels différents, compatibles avec les défis climatiques. Les horizons temporels couvrent la période actuelle jusqu'à 2030 pour le court terme, 2030 à 2040 pour le moyen terme, tandis que le long terme couvre la période comprise entre 2040 et 2050. Cette analyse n'a pas encore été effectuée par Orange Communications Luxembourg SA.

Dans la présente déclaration, Orange a eu recours à un certain nombre d'estimations fondées sur les données de la chaîne de valeur en amont et/ou en aval.

<sup>1</sup> VOO et ses entités (WBCC et Be tv) sont en cours d'intégration au sein d'Orange Belgium et la plupart des processus sont déjà alignés. Par conséquent, toute référence à Orange Belgium inclut automatiquement VOO et ses entités (WBCC et Be tv), sauf mention contraire.

<sup>2</sup> Selon la définition donnée dans la section 6.4 de la norme ESRS 1, « (a) pour l'horizon temporel à court terme : la période choisie par l'entreprise comme période de référence dans ses états financiers ; (b) pour l'horizon temporel à moyen terme : jusqu'à cinq ans à compter de la fin de la période de référence à court terme visée au point (a) ; et (c) pour l'horizon temporel à long terme : plus de cinq ans. »

S'agissant des mesures visant à atténuer les incidences du changement climatique, la Société fonde en partie son évaluation des émissions de Scope 3 sur des estimations. Comme le précise dans la section 2.1.3.3 sur la méthode de calcul des émissions de GES, le remplacement graduel des estimations à partir des valeurs monétaires de ces émissions par des méthodes fondées sur les valeurs physiques, ainsi que la collaboration avec les fournisseurs pour affiner les facteurs d'émission de la chaîne de production en amont par catégorie d'équipement, contribuent à l'amélioration de la qualité des estimations (+/- 45 % physiques et 55 % monétaires au niveau du Groupe).

Par ailleurs, lors de l'élaboration du plan d'action d'Orange, les prévisions de consommation énergétique pour Orange Belgium jusqu'à 2030 se fondent sur différentes hypothèses et estimations, qui incorporent les retours des parties prenantes et les tendances actuelles. Les estimations TECH RAN reposent sur la croissance du réseau et les projections de trafic de MwingZ jusqu'en 2027, extrapolées jusqu'en 2030, tandis que les estimations de consommation des data centers reposent sur les paramètres actuels, et les estimations pour les bureaux et les boutiques restent stables compte tenu de la quantité limitée de données futures. Pour VOO, la consommation devrait augmenter avec le déploiement de la virtualisation, mais elle pourrait diminuer à partir de 2028 en raison de la consolidation technique. S'agissant des véhicules de fonction, les estimations de consommation reposent sur l'hypothèse d'une stabilité des effectifs et du cadre légal du budget mobilité, et intègrent la transition vers une flotte électrique. Ces hypothèses, méthodologies, et projections sont transmises aux parties prenantes à des fins de transparence et feront l'objet d'une réévaluation annuelle.

Les estimations de déchets sont également en partie obtenues à partir des informations de la chaîne de valeur en aval. Par exemple, lorsqu'un fournisseur ne fournit pas ses méthodes de traitement des déchets, des estimations sont réalisées sur la base d'un ratio provenant d'un autre fournisseur ayant un type de déchets similaire.

Les mêmes hypothèses et estimations appliquent à Orange Communications Luxembourg SA en application des directives du Groupe sur la collecte de données spécifiques. Aucune mesure spécifique n'est prévue au niveau d'Orange Communications Luxembourg SA. Toujours s'agissant d'Orange Communications Luxembourg SA, quelques points de données ont été estimés en raison de la moins grande maturité des processus de collecte des données, les hypothèses étant adaptées pour approcher au plus près la réalité.

Pour finaliser l'exercice pour 2024, de nombreuses valeurs ont été estimées pour le quatrième trimestre lorsque les données chiffrées n'existaient pas ou lorsque les factures fournisseurs n'étaient pas encore disponibles. En ce qui concerne les données sur la consommation énergétique également utilisées pour déterminer l'empreinte carbone, les données du dernier trimestre de 2024 ont été estimées sur la base des chiffres du premier trimestre 2024, après avoir vérifié la comparabilité des niveaux d'activité afin d'assurer une représentativité saisonnière. Le niveau de référence 2020 étant antérieur à l'acquisition de VOO en 2023, il a été ajusté pour prendre en compte les émissions générées par le nouveau périmètre d'activité pour les besoins de la comparaison. Compte tenu de l'absence de certaines données spécifiques liées au Scope 1 et au Scope 2 pour 2020, certaines des émissions pour cette année ont été estimées par approximation à partir des ratios dérivés des données de 2023. Pour les déchets, les données du dernier trimestre ont été estimées sur la base de la moyenne des 3 derniers trimestres.

Pour veiller à l'amélioration continue de la qualité des données, lorsque les données ont été estimées en raison de l'absence de certificat ou de déclaration du fournisseur, les données estimées ont été corrigées à partir des données réelles du trimestre suivant ou du premier trimestre de l'année suivante.

Pour la préparation de ses Etats de développement durable, Orange Belgium s'est conformé aux législations, normes d'information ou cadres internationaux clés qui guident les efforts du Groupe en matière de développement durable et renforcent ainsi son engagement à appliquer des pratiques responsables. Ces législations, normes d'information ou cadres internationaux sont les suivants :

- L'initiative iSBT (Science Based Targets) : Soucieux d'assumer ses responsabilités et d'agir en toute transparence, le Groupe Orange a aligné ses objectifs de réduction des émissions sur la science climatique. Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA, en tant que filiale, contribuent à la réalisation de cet objectif à travers la mise en œuvre de plans d'action au niveau local.
- Protocole sur les gaz à effet de serre (GES) : les informations liées aux émissions publiées par la Société respectent les normes du Protocole sur les gaz à effet de serre, qui instaure un cadre général permettant de mesurer et de gérer les émissions de GES.
- Taxonomie européenne : évalue ses activités par rapport aux critères de la Taxonomie européenne afin de s'assurer qu'elles ont un impact favorable sur l'environnement.
- « Loi Sapin II » française : le programme de conformité vise à répondre aux exigences de la « Loi Sapin II » qui encourage la transparence et l'éthique dans les affaires.
- Loi française sur le devoir de vigilance : Orange Belgium met en œuvre une série de mesures visant à identifier et à atténuer les risques en lien avec le respect des droits humains et les atteintes à l'environnement dans sa chaîne de valeur.
- Normes ISO 22301 et 27001 : Orange Belgium applique les normes ISO 22301 pour la gestion de la continuité d'activité et ISO 27001 sur la sécurité de l'information, afin d'assurer la résilience et la protection des données.
- Directive NIS 2 : la Société se conforme à la Directive NIS 2, qui vise à renforcer la cybersécurité et la résilience du réseau.
- Code belge sur le Bien-être au travail : La Société applique le Code belge qui vise à promouvoir le bien-être des salariés et assurer un environnement de travail sûr.

- Objectifs de développement durable (ODD) : Le Groupe Orange sélectionné six ODD pour s'engager pour le développement durable.
- Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) : cadre utilisé pour le contrôle interne en lien avec l'information sur la durabilité (Internal Control over Sustainability Reporting, ICSR)

De manière générale, ces normes sont appliquées et mentionnées sans référence à un paragraphe spécifique.

Orange n'a pas eu recours à l'option lui permettant d'omettre certaines informations spécifiques en lien avec la propriété intellectuelle, le savoir-faire ou les résultats des innovations sauf pour les objectifs en lien avec la cybersécurité (points de données correspondant aux références S1.5.46 et S4.5.41), lorsque les KPI sont de nature trop sensible pour être publiés de manière détaillée. Toutefois, cet objectif fait l'objet d'une description qualitative dans les chapitres correspondants. Orange n'a pas eu recours à l'exemption de publication d'informations mentionnée dans ESRS2-BP-1.5(e).

## 1.1.2 Gouvernance

### 1.1.2.1 Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (GOV-1)

#### Composition et diversité des membres des organes d'administration, de direction et de surveillance

##### Membres des organes d'administration, de direction et de surveillance

Les Conseil de surveillance d'Orange Belgium, Orange Communications Luxembourg SA, et VOO comprennent un total de 3 membres exécutifs et 16 membres non exécutifs. Il incombe aux membres indépendants, qui représentent 21,05 % des Conseils d'administration, de surveiller les activités desdites entités.

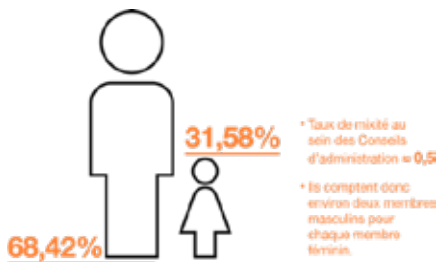


Figure 1: Diversité femmes-hommes au sein des organes d'administration, de direction et de surveillance

Les membres des organes de direction d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA sont présentés ci-après, avec une présentation de leur expérience dans la mesure où celle-ci est pertinente pour les activités d'Orange.

Tout d'abord, les membres du Comité exécutif d'Orange Belgium disposent d'une expérience pertinente dans les secteurs, produits et zones géographiques auxquels ils sont rattachés.

Composition du Comité et expérience de ses membres :



Xavier Pichon  
CEO Orange Belgium

Après une carrière de plus de 20 ans au sein du secteur des télécommunications, Xavier Pichon a exercé différentes responsabilités dans les domaines de la finance, de la stratégie, et de la transformation dans plusieurs zones géographiques, notamment en France et en Australie.



Jélin Jacquet  
Chief People Officer

Fort(e) de plus de 20 ans d'expérience des ressources humaines et du développement des talents, Jélin Jacquet dispose également d'une expertise de la gestion du changement et de la transformation numérique au sein de l'industrie des télécommunications.



Paul-Marie Dessart  
General Counsel

Paul-Marie Dessart peut se prévaloir d'une solide expertise dans le domaine juridique mais aussi dans les fonctions régionales et de conformité au sein de l'industrie des télécommunications en Belgique et à l'international.



Jévier Diaz Sagredo  
Chief IT Officer

Fort d'une expérience de plus de 30 ans dans les secteurs de l'informatique et des télécommunications, Jévier Diaz Sagredo connaît bien le marché espagnol et a exercé différentes fonctions dans les domaines de la stratégie et de l'exploitation de systèmes informatiques auprès de différents opérateurs de télécommunications.



Antoine Chouc  
Chief Finance Officer

Après avoir fait ses armes dans l'administration publique et dans la finance, Antoine Chouc a exercé des fonctions à haut niveau au sein d'Orange, apportant sa contribution à la stratégie financière du Groupe en Belgique.



Werner De Laet  
Chief Innovation Officer

Werner De Laet dispose d'une très solide expérience dans les domaines de la finance et de l'innovation au sein du secteur des télécommunications en Belgique et au Luxembourg.



Christophe Dujardin  
Chief Compliance Officer

Fort de 18 ans d'expérience dans l'industrie des télécommunications, notamment sur le segment des secteurs clients en Belgique, Christophe Dujardin a exercé des responsabilités dans le contrôle financier et la vente.



Bart Staelens  
Chief Customer Experience Officer

Fort de plus de 25 ans d'expérience au sein du secteur des télécommunications, Bart Staelens a participé à des projets de transformation en Belgique, en Russie, en France et en Egypte.



Sabine Jean-Claude  
Chief Brand & Communication Officer

20 ans d'expérience dans le domaine du branding et de la communication au sein du secteur des télécommunications en Belgique.



Philippe Toussaint  
Chief Marketing Officer

Fort de près de 30 ans d'expérience dans le secteur des télécommunications, Philippe Toussaint a occupé diverses fonctions dans le développement de produits et services. Il a exercé la fonction de Corporate Strategy Director en Belgique et joué un rôle actif dans le développement des réseaux fixe et mobile.

Cette équipe dirigeante diversifiée, fortement axée sur le marché belge mais également dotée d'une solide expertise internationale, apporte au Groupe une expérience exceptionnelle dans différents secteurs, notamment les télécommunications<sup>3</sup>.

Les membres du Comité exécutif d'Orange Communications Luxembourg SA peuvent se prévaloir d'une expérience pertinente pour nos secteurs, nos produits et nos implantations géographiques.

Composition du Comité et expérience de ses membres :



Corinne Lozè  
CEO

Corinne Lozè rejoint Orange en 2020 pour prendre la direction de l'innovation et du Marketing Digital. Elle a occupé plusieurs postes de direction dans différentes régions, notamment la fonction de CEO d'Orange Centrafrique puis d'Orange Communications Luxembourg SA.



Franco-Diane Hardy  
General Manager

Fille de 25 années d'expériences dans le secteur des télécommunications, Franco-Diane Hardy a géré les centres de contact B2B chez Mobistar et de Vericon Business en Belgique avant de prendre la direction des services de Relation client du Groupe au Luxembourg.



Alexandre Schueller  
Human Resources Director

Fort d'une solide expérience des Ressources Humaines dans différents secteurs d'activité, notamment le secteur industriel et le commerce électronique, Alexandre Schueller rejoint Orange Communications Luxembourg SA en 2022 où il applique une approche stratégique des Ressources Humaines dans un environnement international.



Claire Janssen  
Marketing Director

Après 10 ans dans les Télécoms au Luxembourg, Claire rejoint l'équipe Orange en 2020. Elle place le client au cœur de la stratégie marketing de l'entreprise.



Barbara Fangleitner  
Head of Communication

Après avoir débuté sa carrière au sein du secteur du Luxe, puis dans le marketing et la communication au sein d'un cabinet spécialisé en fiscalité, Barbara Fangleitner rejoint Orange Communications Luxembourg SA en 2011. Elle évolue ensuite au sein du Groupe jusqu'à prendre la Direction de la Communication, fonction qu'elle exerce depuis 2020.



Jean-Christophe Bayot  
IT & Connectivity Director

Spécialiste des télécommunications depuis 1996, Jean-Christophe Bayot est doté d'une solide expertise des réseaux et des systèmes d'information. Il apporte une précieuse contribution à la satisfaction client d'Orange Communications Luxembourg SA depuis 2014.



Christophe  
Head of Network & Strategic Projects

Christophe rejoint Orange Communications Luxembourg SA en 2014, où il applique son savoir-faire à différents projets informatiques et réseau, notamment le Program 5G et renouvellement du réseau mobile. Christophe rejoint l'équipe de direction en 2023.



Mustapha Rahimi  
Head of B2C Sales

Depuis qu'il a rejoint Orange en 2008, Mustapha a participé au développement de la plateforme logistique de distribution. Depuis 2019, il est responsable commercial B2C omnicanal en charge des ventes dans les canaux de distribution physique et online.



Jean-Sébastien Berthoin  
Head of B2B Sales

Jean-Sébastien entre chez Orange en Novembre 1999. Il dispose d'une large expérience dans les domaines de la gestion financière et des ventes B2B. Il rejoint l'équipe de direction en 2019.



Adrien Peltier  
Chief Finance Officer

Adrien rejoint Orange Communications Luxembourg SA en 2011 en contrôle de gestion et participe au développement du département Finance. Il rejoint l'équipe de direction en 2023.

<sup>3</sup> Des informations supplémentaires sur le Comité exécutif d'Orange Belgium sont disponibles à l'adresse suivante : <https://corporate.orange.be/en/about-orange/executive-committee>

Cette équipe dirigeante diversifiée, fortement axée sur le marché luxembourgeois mais également dotée d'une solide expertise internationale, apporte un large éventail d'expériences dans les domaines des télécommunications, du marketing, de la relation client et de la finance<sup>4</sup>.

### Représentation des salariés

La représentation des salariés d'Orange Belgium est organisée à travers trois principaux organes pour consultation avec les syndicats.

- **La Délégation syndicale** : La Délégation syndicale est une plate-forme de concertation qui intervient dans la conclusion de Convention collective de travail pour tout ce qui a trait aux cas individuels, à la rémunération ou aux conditions de travail. La Délégation syndicale compte 8 membres effectifs et autant de membres suppléants.
- **Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail** : Les membres de ce Comité formulent des conseils et / ou des suggestions concernant tout sujet en lien avec le bien-être au travail, l'environnement de travail, la sécurité, la santé et l'hygiène. La Comité pour la Prévention et la Protection au Travail compte 10 membres effectifs et autant de membres suppléants.
- **Le Conseil d'entreprise** : Le Conseil d'entreprise a pour rôle de communiquer des informations économique et financières, de formuler des conseils et des suggestions sur tout sujet en lien avec l'organisation du travail, de contrôler le respect de la législation sociale et de prendre des décisions sur la mise à jour du règlement de travail. Le Conseil d'entreprise compte 12 membres effectifs et autant de membres suppléants.

Les représentants du personnel sont nommés par les syndicats et élus lors des élections sociales (hormis les délégués de la Délégation syndicale qui sont nommés par les salariés permanents du syndicats). La direction d'Orange Belgium est représentée au sein de ces organes par le Chief People Officer et le Secrétaire général. Le Conseil d'entreprise et le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail se réunissent au moins une fois par mois, et la Délégation syndicale deux fois par mois.

Depuis l'intégration de VOO, les représentants du personnel élus au sein de ces entités participent aux réunions des organes syndicaux d'OBE (Conseil d'entreprise, Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et délégation syndicale), et organisent des réunions communes. Pour l'heure, toutefois, certaines problématiques spécifiques aux entités juridiques font toujours l'objet de réunions séparées (par exemple, les informations annuelles et trimestrielles). Les représentants des travailleurs exercent les responsabilités suivantes :

- Les délégués du personnel, élus tous les cinq ans lors des élections professionnelles, représentent les salariés de la Société. Les organes de représentation des salariés sont autonomes.
- Il n'y a pas de représentation directe ou indirecte des salariés au sein des organes d'administration ou de direction de la branche luxembourgeoise.
- Leurs principales attributions sont les suivantes :
  - o Représentation et communication ;
  - o Contrôle de la santé et de la sécurité ;
  - o Consultation sur les conditions de travail ;
  - o Participation aux discussions sociales et économiques ;
  - o Organisation du travail ;
  - o Résolution des litiges et des conflits.
- Ils sont élus pour un mandat de quatre ans et bénéficient de la protection légale correspondante.

Orange Communications Luxembourg SA compte cinq délégués du personnel permanents et autant de suppléants. Parmi ceux-ci, un délégué assure la surveillance de la santé et de la sécurité et un autre est responsable de la Diversité, de l'équité, et de l'inclusion (DEI). Certains de ces représentants sont également membres du Comité de Groupe Européen d'Orange (Comité européen) et du Comité de Groupe Monde (Comité monde), deux organes internationaux de dialogue social spécifiques au Groupe Orange. Les syndicats sont également représentés au sein de la Fédération syndicale internationale UNI Global Union, qui représente plus de 20 millions de travailleurs du secteur des services dans 150 pays.

<sup>4</sup> Des informations supplémentaires sur le Comité exécutif d'Orange Communications Luxembourg SA sont disponibles sur le site d'Orange : <https://www.orange.lu/en/about/management-team/>

## Rôles et responsabilités des organes d'administration, de direction et de surveillance



**Le Conseil d'administration**  
au sein duquel siège le Directeur ESG Europe du Groupe Orange, évalue l'impact global des initiatives ESG sur les pratiques professionnelles. Le Conseil d'administration reçoit des comptes rendus trimestriels et des présentations ad hoc sur les thématiques ESG, qui jouent un rôle capital pour la compréhension des impacts, risques, et opportunités, lesquels sont présentés via des rapports tels que le rapport CSRD et le rapport sur le Devoir de vigilance. Ce dialogue garantit que l'équipe dirigeante endosse au plus haut niveau la responsabilité de la

**Le Comité d'audit**  
se réunit chaque trimestre pour assurer le suivi des projets ESG et CSRD. Ce Comité évalue les impacts, risques, et opportunités d'amélioration de la surveillance et de la conformité découlant de ces initiatives. Ce comité soumet les actions de l'équipe dirigeante à un contrôle rigoureux, ajoutant un niveau supplémentaire de surveillance.

**Le Comité exécutif**  
examine chaque mois les thématiques ESG sous l'angle de la directive CSRD. Ce comité évalue les impacts, les risques et les opportunités stratégiques de l'intégration ESG, en s'assurant que les décisions de l'équipe dirigeante sont conformes à la directive et que ces critères sont effectivement incorporés dans le plan stratégique de la Société. Cette vérification régulière engage d'avantage la responsabilité de l'équipe dirigeante dans la gouvernance ESG.

**Le Comité de pilotage CSRD**  
composé de trois membres du Comité exécutif, du Directeur Marque, communication et ESG, du Directeur financier et du General Secretary / Responsable Conformité, se réunissent une fois par mois. Chargé de la supervision du projet CSRD, ce Comité s'intéresse aux impacts, risques et opportunités d'amélioration des pratiques professionnelles. Ce rôle de supervision revêt une importance capitale pour garantir que la conduite de la Société reste cohérente avec ses ambitions ESG.

**La CSRD Core Team**  
doit veiller au bon alignement des pratiques professionnelles avec les normes ESG. Cette équipe se compose du Directeur ESG et marque, du Directeur du Contrôle de Gestion, et du Directeur de l'Audit, du Contrôle et du Management des Risques, et du Directeur Fraude et revenu assurance. Ils se réunissent chaque semaine pour examiner les dossiers critiques. Leur approche proactive permet à l'équipe dirigeante de suivre en permanence les problématiques ESG.

L'équipe dirigeante joue un rôle capital dans les processus, les contrôles et les procédures de gouvernance qui servent à assurer le suivi, la gestion et la surveillance des impacts, des risques et des opportunités en lien avec les problématiques ESG. Ensemble, ces organes s'inscrivent dans une démarche globale visant à assurer la gouvernance, la gestion et le suivi des initiatives ESG de la Société.

La Charte ACR (Audit, Contrôle et Risques) Orange Belgium énonce les responsabilités des organes et de chacun de leurs membres en matière de risques. En 2025, cette Charte sera actualisée pour intégrer les notions d'impacts et d'opportunités au sens de la directive CSRD après sa transposition en droit belge.

Il importe de souligner que pour Orange Communications Luxembourg SA, la structure de contrôle sur les impacts, risques et opportunités en lien avec le développement durable n'a pas encore été définie.

En ce qui concerne Orange Belgium, les responsabilités en termes d'impacts, de risques et d'opportunités sont réparties au moyen de plusieurs mécanismes entre les organes d'administration, de direction et de surveillance.

- Tout d'abord, le **système de contrôle interne**, dont la responsabilité incombe à l'équipe dirigeante, vise à fournir des garanties quant à la réalisation des objectifs en lien avec l'activité, le reporting, le respect des lois et réglementations et la stratégie commerciale. Conçu pour répondre aux besoins de la Société, ce système est mis en œuvre par l'équipe dirigeante pour exécuter sa stratégie, atteindre ses objectifs et maîtriser les risques correspondants.
- Ensuite, une fois les risques identifiés et évalués, ils sont gérés au moyen de **décisions** tels que l'acceptation des risques, leur atténuation, leur transfert à un tiers, ou l'élimination de l'origine de ces risques. Le **responsable du risque** encourage la mise en place d'une culture du risque au sein de la Société et s'emploie à gérer ces risques en collaboration avec le responsable du contrôle interne.
- Par ailleurs, une **matrice RACI** (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) est utilisée pour décrire les rôles et les responsabilités des parties prenantes. Le **Responsable du contrôle interne** coordonne son action avec les autres fonctions ACR et les commissaires aux comptes pour assurer une allocation optimale des ressources et une couverture adéquate des risques.
- Enfin, l'ensemble des grands processus et des contrôles correspondants sont formalisés par des processus standards au moyen de **matrices RACM (matrice de risque et de contrôle)** et de questionnaires ELC (**Entity Level Controls**, contrôles au niveau de l'entité). Cette documentation est réexaminée chaque année par l'équipe de Contrôle interne et par les responsables métiers. Pour le contrôle interne, les parties prenantes sont identifiées et animées par le Responsable du contrôle interne et les Experts.

Les activités de **Management des Risques** consistent principalement à identifier et évaluer les risques, à les rassembler en clusters, à les positionner sur la cartographie des risques de la Société, et à gérer en priorité certains de ces risques sous le contrôle du Comité exécutif. Le Responsable du Risque d'Orange Belgium, avec le soutien de l'équipe ACR, se réunit avec les membres Comité exécutif pour discuter des principaux risques et incidents auxquels la Société est exposée. La cartographie des risques est approuvée au moins une fois par an par le Comité exécutif et par le Comité d'audit.

Comme expliqué plus haut, la surveillance de l'équipe dirigeante et des comités responsables de la gouvernance ESG s'exerce par le biais d'un cadre structuré qui les conduit à endosser la responsabilité et le contrôle effectif des impacts, risques, et opportunités dans le cadre de la directive CSRD.

Orange Belgium dispose de contrôles et procédures dédiés qui s'appliquent à la gestion des impacts, risques et opportunités. Chaque année, la Direction des risques coordonne avec les différents services concernés au sein de la Société la mise à jour de la **cartographie des risques d'Orange Belgium**, qui est prise en compte dans l'analyse des impacts, risques et opportunités. L'analyse du plan de vigilance fait également l'objet d'un suivi annuel, lequel est pris en compte dans l'analyse des impacts.

Au sein d'Orange Belgium, une équipe ESG et un réseau de **correspondants ESG** ont été mis en place au sein des différentes directions afin d'engager les transformations nécessaires. Sous la responsabilité du Directeur Marque, communication et ESG, l'équipe ESG organise l'élaboration des feuilles de route pour les projets en lien avec l'ESG au sein d'Orange Belgium. Ils ont pour rôle de définir, déployer, communiquer, exécuter et ajuster la stratégie ESG au sein d'Orange Belgium. Ils ont également pour tâche d'identifier les impacts, risques et opportunités dans le cadre du plan stratégique et participent au suivi annuel des impacts, risques et opportunités et des plans d'action correspondants. Ce dispositif permet la mise en œuvre d'un système de gouvernance avec les points de contact unique (SPOC) ESG en coordination avec l'équipe Audit Contrôle et Risque (ACR) et les Directions ESG. Les équipes ESG et **Audit, Contrôle et Risque (ACR)** sont responsables de la gestion des impacts, risques et opportunités en lien avec le développement durable.

Pour Orange Communications Luxembourg SA, un responsable ESG a été nommé en 2024 au sein de la direction de la communication, sous la responsabilité du directeur de la communication, lequel siège au Comité de pilotage CSRD. Le responsable ESG, qui dispose des compétences requises, coordonne avec les différentes directions concernées la mise en œuvre de la stratégie de développement durable au sein d'Orange Communications Luxembourg SA.

## Compétences et expertise pour examiner les questions de développement durable

Pierre angulaire de son modèle d'affaires intégré, **l'engagement ESG** du Groupe Orange se donne l'objectif ambitieux de parvenir à la neutralité carbone d'ici à 2040. Cet objectif requiert la **contribution active de l'ensemble des entités et des filiales** du Groupe dans les pays où le Groupe opère, soutenu à la fois par une expertise interne et par des partenariats externes tels que Carbon4 pour le calcul de son empreinte climatique.

Au niveau central, la **Direction de la transition environnementale et énergétique**, mise en place en 2023, consolide les compétences clés du Groupe en matière d'environnement et de maîtrise de l'énergie, notamment l'élaboration d'un plan stratégique et de la politique, le reporting et l'analyse des performances. Cette direction travaille en collaboration avec un réseau d'environ 90 correspondants en matière environnementale au sein des différentes entités du Groupe. Elle assure des interactions régulières et veille à un bon alignement dans la mise en œuvre des initiatives environnementales. Le partage des connaissances est en outre facilité par des séances de formation en ligne, des conférences et des réunions ESG trimestrielles.

Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA mettent en œuvre ces engagements grâce à des équipes dédiées qui gèrent les impacts, risques, et opportunités significatifs. Chez Orange Belgium, une équipe ESG et un responsable environnemental travaillent en collaboration avec un réseau de correspondants ESG au sein des différentes directions pour impulser les transformations nécessaires. Sous la responsabilité du Directeur ESG et marque, qui est également Directeur Marque, communication et ESG, cette équipe veille à définir, déployer, communiquer et perfectionner la stratégie ESG, et assure la conduite des projets environnementaux. L'équipe sécurité, dont le rôle principal consiste à gérer la cybersécurité, joue également un rôle clé dans la gestion des impacts, risques et opportunités découlant du développement durable, notamment en lien avec les changements climatiques et leur impact sur les infrastructures. Orange Belgium a également nommé un Délégué à la protection des données dédié, qui veille à assurer une gouvernance solide des données en conformité avec les objectifs ESG du Groupe.

Les deux entités ont également nommé d'autres responsables chargés de faciliter la mise en œuvre des initiatives ESG à travers leurs fonctions respectives. Il s'agit des responsables santé et sécurité, des collaborateurs affectés à l'inclusion numérique et à la sensibilisation à un usage responsable de la technologie via l'Orange Digital Center, des responsables de la formation et du développement, et des Responsables Conformité. Ensemble, ces personnes et ces équipes s'emploient à gérer les impacts significatifs et à aider le Groupe à tenir ses engagements pour le développement durable et pour des pratiques commerciales responsables.

### 1.1.2.2 Informations fournies aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions relatives à la durabilité traitées par ces organes (GOV-2)

La structure de gouvernance d'Orange Belgium pour la supervision des impacts, risques et opportunités ESG (IRO), y compris la conformité avec la directive sur l'information en matière de développement durable des entreprises (CSRD), est soutenue par plusieurs organes clés. Il s'agit de **l'équipe centrale CSRD**, du **Comité de pilotage CSRD**, du **Comité exécutif**, du **Comité d'audit** et du **Conseil d'administration**. De plus amples informations sur ces organes sont disponibles dans la section précédente (1.1.2.1). Les organes d'administration, de direction et de surveillance examinent et supervisent régulièrement la stratégie, les décisions relatives aux transactions majeures et le processus de gestion des risques au sein des différents comités décrits ci-dessus. Les décisions sont prises au sein de ces comités et consignées dans des procès-verbaux et des rapports afin de prendre les mesures nécessaires. Chez Orange Communications Luxembourg SA, la structure de contrôle des impacts, risques et opportunités en lien avec la durabilité n'a

pas encore été définie. Il convient de souligner que toutes les politiques liées à la durabilité adoptées par le Groupe Orange s'appliquent à toutes ses filiales sans exception.

Tous les impacts, risques et opportunités (IRO) importants identifiés ont été validés par les organes de direction et de surveillance et les comités concernés. Des comités opérationnels sont mis en place pour la supervision quotidienne des IRO importants dans le but de rendre compte et d'assurer la supervision par les organes de direction. La liste des IRO importants est détaillée au chapitre 1.1.3.3. ci-dessous. Par exemple, des examens trimestriels des performances ESG sont effectués avec l'équipe du groupe ESG Europe et les équipes ESG Belgique et Orange Communications Luxembourg SA afin de contrôler les actions, les indicateurs et les objectifs liés au plan stratégique ESG et d'évaluer leur efficacité.

Cette approche structurée garantit que tous les organes compétents sont systématiquement informés des impacts, des risques, et des opportunités significatifs, ainsi que de la mise en œuvre d'une diligence raisonnable et de l'efficacité des mesures adoptées.

### 1.1.2.3 Intégration des performances liées à la durabilité dans les plans d'intéressement (GOV-3)

Les membres des organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise bénéficient de plans d'intéressement et de politiques de rémunération. Le système de rémunération variable à long terme repose sur des **plans d'intéressement à long terme** (LTIP) récurrents couvrant des périodes de performance de trois ans (par exemple 2023-2025, 2024-2026). Les primes sont examinées et décidées chaque année par le **Comité de rémunération et de nomination** et peuvent représenter jusqu'à 30 % de la rémunération fixe annuelle des membres exécutifs. Le Comité détermine en début d'exercice trois indicateurs clés de performance de l'entreprise et les objectifs correspondants. Chaque ICP est pondéré de manière égale et contribue à hauteur de 50 % au montant final du LTIP. Cela signifie que si les trois indicateurs clés de performance sont tous atteints, le cadre peut gagner 150 % des 30 % de sa rémunération fixe annuelle qui lui sont alloués. En outre, si au moins l'un des trois indicateurs clés de performance est atteint au cours de la période de performance de trois ans, les contributions individuelles du membre exécutif peuvent ajouter 25 % au résultat final. Toutefois, la rémunération totale versée au titre du LTIP ne peut excéder 175 % de la prime liée aux objectifs.

Les attributions au titre du LTIP seront acquises en fonction des performances de l'entreprise, mesurées sur chaque période de trois ans, et les versements au titre du plan seront effectués sous forme de rémunération, de bons de souscription d'actions ou d'options d'achat d'actions autres que celles de l'entreprise, ou encore de prestations disponibles dans le cadre du Flex Income Plan (éventuellement des prestations de retraite). En cas de paiement sous forme d'options, celles-ci sont bloquées pendant un an.

Depuis 2023, le LTIP auquel participent les membres du Comité exécutif d'Orange Belgium comprend un **objectif ESG** lié à deux KPI pesant chacun 50 % : le pourcentage de femmes occupant des postes de direction et l'efficacité énergétique de l'entreprise, définie comme la consommation totale d'électricité du réseau (en GWh) rapportée à la consommation totale de données (en GB). Ainsi, le pourcentage de la rémunération variable dépendant d'objectifs liés à la durabilité atteint 3,82 %.

En ce qui concerne le plan d'intéressement chez Orange Communications Luxembourg SA, le LTIP 2024-2026 ne concerne que le CEO et devrait contenir des objectifs RSE qui doivent encore être formalisés. En outre, les plans d'intéressement et de rémunération variable de VOO (y compris WBCC et Be tv) n'intègrent à l'heure actuelle aucun indicateur de performance lié à la durabilité.

### 1.1.2.4 Déclaration de diligence raisonnable (GOV-4)

Cette section fournit une vue d'ensemble détaillée de la manière dont Orange intègre la diligence raisonnable dans ses pratiques en matière de développement durable. Le tableau 2 ci-dessous présente les principaux éléments de la **procédure de diligence raisonnable** et renvoie aux paragraphes spécifiques du présent rapport où ces éléments sont abordés. Cette cartographie vise à assurer la transparence et la cohérence en démontrant comment les principaux aspects et étapes du processus de diligence raisonnable sont reflétés dans le rapport CSRD d'Orange. Elle met en évidence la manière dont les **pratiques de diligence raisonnable** sont **intégrées** dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique d'Orange, ainsi que la manière dont elles sont mises en œuvre pour **traiter les impacts importants** identifiés par le Groupe.

Compte tenu de la nature interdépendante de la diligence raisonnable, les informations sont relativement dispersées dans le rapport, car les éléments clés sont intégrés dans toutes les thématiques et toutes les phases de l'évaluation de la durabilité d'Orange. Cela reflète l'approche transversale nécessaire pour relever les défis de la durabilité de manière efficace et exhaustive.

Éléments clés de la diligence raisonnable	Paragraphes
a) Intégration de la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique	1.1.3.3 ; 3.3.2.4
b) Communication avec les parties prenantes concernées dans toutes les étapes clés de la diligence raisonnable	1.1.3.2 ; 3.1.2.3 ; 2.1.2.3 ; 3.3.3.1 ; 1.1.3.4
c) Identification et évaluation des impacts négatifs	1.1.3.3 ; 1.1.3.2 ; 3.1.2.3 ; 1.1.3.4
d) Mise en œuvre de mesures pour pallier ces effets négatifs	1.1.3.3 ; 2.1.2.3 ; 2.2.2.2 ; 3.3.2.4
e) Suivre l'efficacité de ces efforts et communiquer	2.1.2.3 ; 2.1.3.1 ; 2.2.2.2 ; 2.2.3.1 ; 3.3.2.4 ; 3.3.3.1

Tableau 1 : Références aux éléments clés de la diligence raisonnable dans le présent rapport



### 1.1.2.5 Gestion des risques et contrôles internes concernant la communication extra-financière (GOV-5)

La **gestion des risques** et les **systèmes de contrôle interne** relatifs aux informations sur la durabilité font partie intégrante du cadre de contrôle global d'Orange, qui comprend une organisation, des politiques et des systèmes de contrôle, mis en œuvre par la direction générale et l'ensemble du personnel sous la responsabilité du Conseil d'administration. Ce dispositif vise à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels, au respect des lois et règlements applicables et à la fiabilité des informations financières. Comme le reporting extra-financier est consolidé par Orange Belgium, les sections décrites ci-dessous concernent principalement Orange Belgium plutôt qu'Orange Communications Luxembourg SA.

#### Organisation générale : un système intégré

Le cadre de contrôle repose sur une structure transversale et collaborative, organisée en trois lignes de contrôle conformément aux normes de l'IIA (The Institute of Internal Auditors) :

- Ligne 1 (L'exploitation) : gère les risques opérationnels conformément aux exigences de la ligne 2 ;
- Ligne 2 (Expertise, surveillance et animation du système global de contrôle des risques) : définit, déploie, coordonne et évalue les systèmes de maîtrise des risques et de contrôle interne du Groupe, et apporte son expertise et son assistance ;
- Ligne 3 (évaluation indépendante) fournit une assurance indépendante et objective.

La Direction de l'Audit, du Contrôle et du Management des Risques Groupe (DACRG) est rattachée au Directeur Général Adjoint Finances, Performance et Développement du Groupe. Elle regroupe les fonctions de gestion des risques, de contrôle interne, de prévention de la fraude et d'assurance des revenus, de contrôle général, de gestion des crédits et d'audit interne. Elle a pour mission d'anticiper, de définir, de déployer, d'animer et d'évaluer l'approche du Groupe en matière de gestion des risques et de contrôle des activités, pour le compte de la direction générale et du Comité d'audit du Groupe. La DACRG opère en conformité avec les bonnes pratiques promues par l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (IFACI) et l'Association pour le Management des Risques et des Assurances de l'Entreprise (AMRAE).

La DACRG est un acteur clé dans le projet de mise en œuvre des exigences de la CSRD. La nomination d'un directeur ACR (Audit, Contrôle, Risques) ESG dédié aux problématiques de développement durable a pour objectif de soutenir, sur le long terme, la conception et le déploiement d'un cadre de contrôle adapté aux enjeux de la transformation, du pilotage, de la publication et de l'auditabilité des informations sur la durabilité.

Dans le cadre du dispositif existant de gestion des risques et de contrôle interne :

- La charte Audit Contrôle Risques définit le cadre des missions de la communauté ACR et l'approche d'assurance intégrée (synergies entre les fonctions ACR locales et centrales, et les départements opérationnels) en vue d'atteindre les objectifs de l'entreprise.
- Les règles opérationnelles de maîtrise des risques d'Orange renforcent la résilience du Groupe ; leurs principes s'appliquent à tous les domaines.
- La politique de contrôle interne du Groupe englobe progressivement le périmètre de la communication extra-financière
- Le plan d'audit annuel englobe les problématiques ESG par le biais d'examen standard des entités et d'audits thématiques.

En collaboration avec les fonctions ACR, la DACRG coordonne l'organisation des examens Audit, Contrôle et Risques avec chacun des directeurs exécutifs du Groupe. Depuis 2024, ces examens portent notamment sur le déploiement du cadre de gestion des informations relatives à la durabilité et sur la gestion des risques liés au changement climatique.

Conformément aux dispositions des directives 2006/43/CE et 2014/56/UE, le Comité d'audit du Groupe est chargé de surveiller l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, notamment à des fins financières, et d'examiner l'exposition aux risques sociaux et environnementaux, conformément au code Afep-Medef (code de référence des sociétés cotées en matière de gouvernance, définissant les principes de bon fonctionnement de l'entreprise en instaurant des règles de rémunération des dirigeants, de contrôle et de transparence). Par ailleurs, l'application en France de l'ordonnance du 6 décembre 2023 transposant la directive Corporate Sustainability Reporting (CSRD) du 16 décembre 2022, a conduit le Conseil d'administration du Groupe Orange, lors de sa réunion du 14 février, sur recommandation du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale (CGRSE), à confier au Comité d'audit la responsabilité du suivi du processus d'élaboration de l'information extra-financière (publication d'informations en matière de développement durable).

#### Dispositif de contrôle interne

Pour ce premier rapport, le dispositif de gestion de l'information est basé sur les systèmes de contrôle interne déployés dans les domaines audités en réponse aux exigences de la loi Sarbanes-Oxley et de la directive NFRD. Il est complété par les éléments de

contrôle interne nécessaires pour renforcer et démontrer la qualité des informations spécifiques aux rapports sur la durabilité. Ce dispositif sera renforcé par des systèmes d'information et des projets de transformation organisationnelle.

Orange utilise le référentiel COSO (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), une méthodologie internationalement reconnue. Orange a divisé les cinq composantes du COSO en deux parties :

- l'environnement de contrôle (Comités de gouvernance, politiques et procédures globales),
- le contrôle opérationnel (flux et processus).

En ce qui concerne la publication d'informations en matière de développement durable, le cadre COSO ICSR (Internal Control over Sustainability Reporting) et le guide méthodologique de l'IFACI-PWC publié en novembre 2023 complètent l'approche méthodologique générale.

## L'approche en matière d'évaluation des risques pour le premier rapport sur la durabilité

L'approche en matière d'évaluation des risques liée au processus de production d'informations sur la durabilité prend en compte les risques suivants :

- Les risques liés à la définition du **périmètre des informations liées à la durabilité**, englobant le processus de définition des informations pertinentes à publier (double matérialité/identification des IRO, définition des données qualitatives et quantitatives à publier) et le périmètre des entités concernées. Ces risques pourraient conduire Orange à ne se conformer ni à la norme, ni aux attentes des parties prenantes. Orange a donc mis l'accent sur :
  - o La définition du cadre de contrôle de **l'évaluation de la double matérialité**, couvrant les aspects de gouvernance, de processus et de documentation des travaux menant à l'identification des IRO importants. Des efforts ont été déployés pour s'assurer que cet exercice soit correctement coordonné avec le processus global de gestion des risques de l'entreprise.
  - o La **documentation** de la **méthode** utilisée pour produire les informations relatives à 2024 et les raisons de l'absence ou du report éventuel de la publication.
  - o Analyse et documentation du **périmètre des entités déclarantes**. Dans ce cas, étant donné que VOO (y compris ses entités WBCC et Be TV) est en cours d'intégration dans Orange Belgium, et que la plupart des processus sont déjà alignés, toute référence à Orange Belgium inclut automatiquement VOO et ses entités (WBCC et Be TV), sauf indication contraire.
- Les risques liés à la capacité d'Orange à produire des informations répondant aux objectifs de qualité et d'auditabilité attendus. Les facteurs de risque suivants ont été pris en considération : gestion du périmètre, collecte manuelle, niveau de jugement et d'estimation, complexité du calcul, dépendance à l'égard d'informations tierces, retards dans la disponibilité des informations, impact sur la rémunération et impact sur le taux de financement.
- En effet, 2024 est une année de transition au cours de laquelle le Groupe Orange et ses entités (y compris Orange Belgium et Orange Luxembourg) produiront leurs informations en matière de développement durable en utilisant des processus et des systèmes qui sont appelés à évoluer. Les systèmes prioritaires visent donc à identifier toute inexactitude susceptible d'avoir une incidence sur l'interprétation ou de conduire à des erreurs significatives. Au-delà du risque d'erreur, le risque de fraude, corollaire des systèmes de rémunération mis en place pour favoriser la réalisation des objectifs du Groupe, concerne les données relatives à l'énergie et aux émissions de CO2. Des projets de transformation des systèmes d'information et des processus sont en cours et permettront d'intégrer dès la conception des systèmes plus efficaces de prévention et de couverture des risques.

Pour atténuer ces risques dans ce premier rapport, Orange a accordé la priorité aux activités suivantes :

- L'organisation de la progression du contrôle interne de l'information en matière de développement durable de la manière suivante :
  - o En général, par l'établissement d'une **base documentaire** justifiant le périmètre du rapport et expliquant le processus de recueil, de production et de validation des informations ;
  - o Pour les données qualitatives, l'existence et la pertinence d'informations clés servant **d'éléments de preuve** et publiées en 2024 ; et
  - o Pour les données quantitatives, des contrôles internes sur les points de données obligatoires et la conception d'un système cible dans le cadre des projets de transformation des processus et des outils.
- La définition des **procédures** de production et de validation des rapports sur la durabilité;
- L'alignement et la **normalisation du référentiel** de recueil et de production des **données quantitatives** (y compris les définitions, les méthodes de calcul et les opérateurs) ;
- Le renforcement des **systèmes de contrôle de l'activité** existants (ressources humaines, éthique et lutte contre la corruption, sécurité, gestion des données personnelles et prévention de la fraude,...) ;

- Mener à son terme la **documentation des processus**, la diffusion des attentes dans le cadre des procédures opérationnelles et la mise en place du dispositif de contrôle interne du Groupe et des entités. Compte tenu des enjeux de cette année, une attention particulière a été accordée au contrôle des émissions de carbone par les entités de premier niveau pour les Scopes 1 et 2 ;
- Le renforcement de la **supervision des données recueillies** et produites au niveau de l'entreprise ;
- La formulation et la diffusion, le cas échéant, des attentes concernant les **estimations** ;
- La structuration des éléments de preuve attendus à l'appui des exigences minimales relatives aux contenus à publier concernant les politiques et les plans d'action, les objectifs et les indicateurs associés;
- La mobilisation et la **responsabilisation des membres de la direction** en faisant signer des lettres déclaratives de responsabilité.

Comme déjà mentionné, l'exercice 2024 est une période de transition permettant l'établissement du premier rapport de développement durable sous une nouvelle gouvernance et une nouvelle organisation de projet. Une évaluation des risques a permis à Orange de hiérarchiser ses domaines de progrès. La transformation des systèmes et des processus d'information permettra à Orange de continuer à accroître la maturité de son dispositif grâce à une approche *by design* (dès la conception) des risques et du contrôle interne. La conception du processus récurrent doit aller de pair avec le développement des différentes lignes de contrôle dans tout le périmètre.

Ce faisant, Orange a réaffirmé que la publication d'informations en matière de développement durable fait partie des systèmes existants du Groupe. Les missions d'audit interne prévues dans le cadre du plan d'audit annuel permettent à l'entreprise de mettre en lumière des problématiques ou des risques spécifiques liés à la mise en œuvre des processus dans les différentes entités, et les recommandations sont suivies. Par ailleurs, une mention est faite dans les lettres déclaratives de responsabilité annuelles sur les comptes et le contrôle financier et extra-financier déployé au sein des principales entités du Groupe.

Sous l'égide de la direction du projet, les organes de gouvernance du Groupe (COMEX, Comité d'audit du Groupe, Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale) sont régulièrement consultés sur les décisions de structuration et tenus informés de l'avancement des travaux. Le contrôle interne est étroitement associé à ces échanges dans son rôle de soutien à la mise en œuvre du dispositif de contrôle. Le directeur financier et le directeur RSE sont régulièrement consultés sur les décisions de structuration et tenus informés des progrès réalisés.

En outre, la DACRG présente son système de gestion des risques aux organes directeurs pour faire approuver la cartographie des risques qu'elle a réalisée. Le lien avec les travaux de double matérialité est ensuite présenté. La DACRG met également en évidence les conclusions et les recommandations relatives aux informations en matière de développement durable, comme elle le fait pour l'ensemble du Groupe, dans son rapport annuel.

Cette section sur la gestion des risques et les contrôles internes visant la publication d'informations en matière de développement durable concerne le Groupe Orange et ses entités, y compris Orange Belgium. À partir du prochain exercice, cette communication sera complétée par des informations sur les résultats des procédures CSRD d'évaluation interne.

### 1.1.3 Stratégie

#### 1.1.3.1 Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1)

#### Éléments clés de la stratégie générale d'Orange en matière de développement durable

##### Le modèle économique d'Orange

Le Groupe Orange est un **opérateur mondial de télécommunications** qui compte environ 300 millions de clients, aussi bien des clients individuels que les plus grandes entreprises multinationales, et qui se positionne comme l'un des principaux acteurs de son secteur. Le Groupe Orange est présent en tant qu'opérateur de télécommunications dans 26 pays, dont 8 en Europe et 18 en Afrique. Le Groupe Orange est également présent sur le marché du déploiement de réseaux internationaux et longue distance, de la vente de téléphonie internationale, des services aux opérateurs internationaux et de la pose et de la maintenance de câbles sous-marins.

En tant que filiales importantes, Orange Belgium offre à leurs clients résidentiels, professionnels et autres clients des télécommunications une large gamme de **services de connectivité** englobant les communications fixes et mobiles, la **transmission de données** et les **services connexes**. Ces services de connectivité s'adressent à différents segments de marché. Les services de détail comprennent principalement les services mobiles seuls, les services fixes seuls et les services convergents (correspondant à des offres conjuguant un accès fixe à haut débit et un ou plusieurs accès mobiles et faisant l'objet d'un seul contrat intégré). Ces services peuvent être complétés par des services supplémentaires (fourniture de contenu audiovisuel, services de sécurité numérique, services de divertissement et connectivité étendue) ; dans le cadre de son approche globale du développement socio-économique, Orange propose également l'accès à certains services (financiers, énergétiques, de santé, d'éducation) visant à couvrir les besoins essentiels des populations, en s'appuyant sur son offre de connectivité (Orange Money, Max It).

Les services aux opérateurs englobent les **services de connectivité** pour le **trafic voix et données** généré par les clients étrangers (*visitor roaming*), les offres MVNO, les offres d'interconnexion nationale, le dégroupage, la vente en gros d'accès à Internet, la vente

de trafic et la vente en gros d'accès au RTPC, ainsi que l'hébergement et le partage de réseau, plus les services relatifs à la gestion des données et des services d'itinérance pour les opérateurs internationaux.

Orange Belgium offre également à leurs clients professionnels des **services d'intégration et de technologie de l'information**.

Outre la connectivité et les services à valeur ajoutée, Orange **revend des équipements** (terminaux, matériel et logiciels d'infrastructure informatique, licences, etc.) et offre une série d'autres services (pose et entretien de câbles sous-marins, création de réseaux pour le compte de tiers, vente de brevets et divers services de conseil).

En ce qui concerne le **haut débit**, Orange Belgium est le leader des réseaux gigabit pour les marchés B2C, B2B et de gros, en permettant à plus de 95 % des habitants de la Belgique d'accéder à des vitesses de 1 Gbps sur son puissant réseau HFC (Hybrid Fiber Coaxial).

Sur le **segment mobile**, la base de clients équipés 5G d'Orange Belgium a maintenant atteint plus d'un million de clients (B2C + B2B), ce qui signifie qu'un client Orange sur trois possède un appareil compatible 5G. Il s'agit d'appareils tels que les smartphones, les tablettes, les objets connectés, etc. qui sont compatibles avec les fréquences 5G et peuvent les exploiter.

Grâce à leurs propres réseaux fixe et mobile, Orange Belgium et Orange Luxembourg proposent à leurs clients résidentiels et professionnels des services de connectivité fixe et mobile et des offres convergentes (internet, téléphonie, télévision, y compris des contenus TV originaux : Be tv, VOO sport, etc.).

Afin de proposer des produits et services supplémentaires, Orange Belgium offre également un **large éventail de services à valeur ajoutée** (solutions de cybersécurité, solutions de connectivité domestique, options d'itinérance, assurance des smartphones...).

En outre, Orange Belgium et Orange Luxembourg sont également des **opérateurs de gros**, offrant à leurs partenaires l'accès à son infrastructure ainsi qu'à un large portefeuille de services de connectivité et de mobilité, y compris des offres basées sur le Big Data et l'Internet des objets (IoT).

Orange ne mène pas d'activités liées au secteur des combustibles fossiles, à la production de produits chimiques, aux armes controversées ou à la culture et à la production de tabac.

### Segments de marché et groupes de clients

Orange est actif sur différents **segments de marché**, en ce qui concerne les clients auxquels elle s'adresse :

- Le segment *premium* bénéficie d'une gamme complète de services haut de gamme par le biais de points de contact physiques et numériques avec les clients, est spécialisé dans la connectivité convergente multi-gigabit et les propositions de services à valeur ajoutée, et s'appuie sur les contrats et plateformes de distribution de VOO/Be tv ;
- Le segment de l'accès des consommateurs particuliers offre un service numérique efficace avec des propositions de valeur multiproduits attrayantes et évolutives ;
- Le segment entreprises offre des propositions de valeur B2B sur mesure grâce à la stratégie exceptionnelle d'Orange Belgium, plaçant la cybersécurité et l'expertise ICT au cœur d'une offre enrichie par des vitesses de réseau multi-gigabits et des services compatibles 5G. L'expertise de VOO dans le segment SoHo (*Small Office Home Office*) est également mise à profit pour développer davantage d'opportunités commerciales dans toutes les régions belges.

### Effectifs et chiffre d'affaires total

Les différentes entités européennes consolidées dans ce rapport comptent 2 965 collaborateurs.

Dans son rapport financier 2024, l'entreprise fait état d'un chiffre d'affaires total de **+1 993,7 M€**.

## Éléments de la stratégie générale relatifs à la durabilité et objectifs concernant les relations avec les parties prenantes

### Contribution aux objectifs de développement durable des Nations unies

En réponse aux attentes des parties prenantes, aux impacts, risques et opportunités majeurs identifiés pour Orange et en ligne avec sa raison d'être (« être l'acteur de confiance qui donne à chacun les clés d'un monde numérique responsable ») et son plan stratégique, Orange a défini ses domaines d'engagement pour contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies dans les domaines Environnemental, Social/Sociétal et de la Gouvernance (ESG).

L'engagement du Groupe se traduit par une sélection de six Objectifs de développement durable (ODD) établis par les États membres des Nations unies, auxquels le Comité exécutif d'Orange estime que le Groupe contribue ou devrait contribuer de manière significative et positive.

Les impacts du Groupe découlant des engagements d'Orange en faveur de l'environnement sont analysés et mesurés dans le cadre de l'ODD 12 (production et consommation responsables) et de l'ODD 13 (mesures de lutte contre le changement climatique). Les impacts du Groupe sur l'inclusion numérique et la confiance, et plus largement sur les questions sociales et sociétales, sont analysés et mesurés à travers l'ODD 9 (industrie, innovation et infrastructure) et l'ODD 10 (réduction des inégalités). La conduite de l'activité d'Orange est guidée par l'ODD 16 (paix, justice et institutions efficaces) et l'ODD 17 (partenariats pour atteindre les objectifs). Chacun des ODD sélectionnés (ainsi que les ODD complémentaires) a été divisé en thématiques applicables à Orange, avec des moyens

associés et des indicateurs d'impact permettant de suivre les progrès. Orange Belgium et Orange Luxembourg contribuent à l'engagement du Groupe en faveur des ODD susmentionnés.

### Les principaux objectifs environnementaux et sociaux d'Orange

En plus de sa contribution aux ODD, l'entreprise a formulé ses propres engagements ESG. Par exemple, les principaux objectifs environnementaux du Groupe Orange visent à contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique par le biais de ses produits et services. Pour atteindre son objectif d'être net zéro carbone d'ici 2040, le Groupe Orange s'est fixé des objectifs intermédiaires :

- réduire son empreinte carbone sur les scopes 1 et 2, en réduisant sa consommation d'énergie et en déployant des énergies renouvelables (par exemple, le programme Green ITN) ;
- réduire son empreinte carbone de scope 3 en utilisant l'économie circulaire, en réduisant l'empreinte carbone de ses achats et de ses fournisseurs et en déployant un plan d'action scope 3 par pays (par exemple, le programme « Partners to net zero carbon ») ;
- étendre l'économie circulaire à ses clients. Orange développe à cette fin la collecte et la vente de téléphones reconditionnés, ainsi que l'éco-conception des produits de la marque Orange.

En ce qui concerne les objectifs sociaux, l'ambition d'Orange est de rendre la technologie numérique accessible à tous et de promouvoir l'inclusion par la technologie numérique dans ses offres de connectivité et de services pour le grand public, avec les objectifs suivants :

- promouvoir l'utilisation des services internet à travers des ateliers gratuits et des formations numériques, notamment à travers les Orange Digital Centers déployés dans tous les pays où Orange est opérateur, lieux dédiés à la promotion de l'inclusion par le numérique, et en offrant son soutien à d'entreprenariat numérique ;
- faciliter l'accès aux réseaux et services essentiels pour l'information, la communication et le travail, grâce à des terminaux mobiles abordables, associés à des moyens de paiement adaptés dans toutes les régions du Groupe, ou à des services sociaux en Europe.

### Objectifs de développement durable concernant les relations avec les parties prenantes

Pour ses employés comme pour ses clients, Orange s'engage à utiliser les technologies numériques pour promouvoir le développement et l'égalité des chances et s'efforcer d'être un acteur toujours plus inclusif. À cette fin et pour renforcer les droits de l'homme au sein de l'entreprise et de sa chaîne de valeur, Orange s'efforce de créer de la valeur pour ses employés et toutes ses parties prenantes et de mener ses activités en gérant ses ressources humaines de manière exemplaire : maintien de l'employabilité du personnel, renforcement des compétences, politique de diversité, avec notamment l'ambition d'aligner la représentation des femmes dans les réseaux de management sur celle du Groupe. Orange promeut le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales. En ce qui concerne la liberté d'expression, Orange applique la neutralité du Net visée par le Règlement européen 2015-2020 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert.

Orange promeut également l'utilisation responsable des données par les entreprises et a défini une charte éthique de l'IA pour encadrer ses propres activités.

Orange promeut une **conduite éthique des affaires** au sein du Groupe et dans son écosystème. Cette conduite des affaires est basée sur des investissements durables, des achats responsables, la stimulation de l'écosystème et la présence locale. Orange a mis en place un système de lutte contre la corruption à l'échelle du Groupe et promeut un comportement éthique envers toutes les parties prenantes. Le succès de toutes ces actions dépend d'une coopération étroite avec les autres acteurs de son écosystème. Orange poursuit une politique d'achats responsables visant à intégrer les principes de la responsabilité sociale dans ses relations avec les fournisseurs et sous-traitants en favorisant le dialogue et le respect de ses engagements contractuels, avec une attention particulière portée à l'économie locale et aux petites et moyennes entreprises. Lorsqu'elle représente ses intérêts, Orange agit de manière transparente et conformément à son code de déontologie, qui exclut le financement d'organisations politiques.

Grâce à **Lead the Future** (le plan stratégique d'Orange Belgium visant à promouvoir l'excellence dans son cœur de métier et une croissance durable), Orange a mis en œuvre un nouveau modèle économique qui prend en compte les défis de la responsabilité sociale et environnementale. Le Groupe s'est engagé à améliorer la connectivité et à promouvoir l'inclusion numérique, en créant de la valeur pour les clients, les actionnaires et la société à court, moyen et long terme. Sa vision stratégique vise à conquérir un statut de leader grâce à des actifs clés, à l'excellence opérationnelle et à la durabilité de son modèle d'affaires.



En termes de gouvernance, au cœur des processus du Groupe, la gouvernance et la responsabilité sociale et environnementale sont soutenues par l'engagement de l'équipe dirigeante, une partie de leur rémunération étant liée aux indicateurs de performance ESG. Orange présente également ses engagements par entité et par ligne métier, et inclut des critères RSE dans les *revues d'activité*, ainsi que dans les objectifs des équipes et la rémunération variable. Il est par conséquent nécessaire de désigner des référents dans les pays et les entités pour chaque grand domaine d'expertise, pour agir et accompagner au plus près les lignes métiers et animer les collectivités. Orange développe également l'intégration des compétences RSE dans les formations professionnelles, notamment en matière de gestion du carbone. En outre, chaque pays/entité, y compris Orange Belgium et Orange Luxembourg, doit engager un dialogue régulier avec ses parties prenantes afin de mieux comprendre l'impact de ses activités et les risques et opportunités qu'elles créent.

Enfin, l'entreprise évalue en permanence la **durabilité de ses produits et services** à travers des enquêtes d'engagement internes visant à recueillir les réactions de son personnel sur sa stratégie et par le biais d'enquêtes de satisfaction de la clientèle. En outre, Orange surveille de près et évalue ses initiatives en matière de développement durable afin de mesurer leur impact et d'assurer une amélioration continue.

À tout moment, la cohérence de la stratégie d'Orange Belgium est alignée sur les objectifs de développement durable du Groupe. La faisabilité de ses ambitions en matière de développement durable est évaluée en fonction des prévisions de croissance de l'entreprise et confrontée à l'identification des risques.

## Le modèle d'affaires et la chaîne de valeur d'Orange

### Description du modèle économique et de la chaîne de valeur d'Orange

Orange Belgium et Orange Luxembourg, en tant qu'opérateurs de télécommunications de premier plan, s'appuient sur les infrastructures de réseau, la technologie et les ressources humaines pour fournir une gamme de services, y compris de communication mobile et fixe.

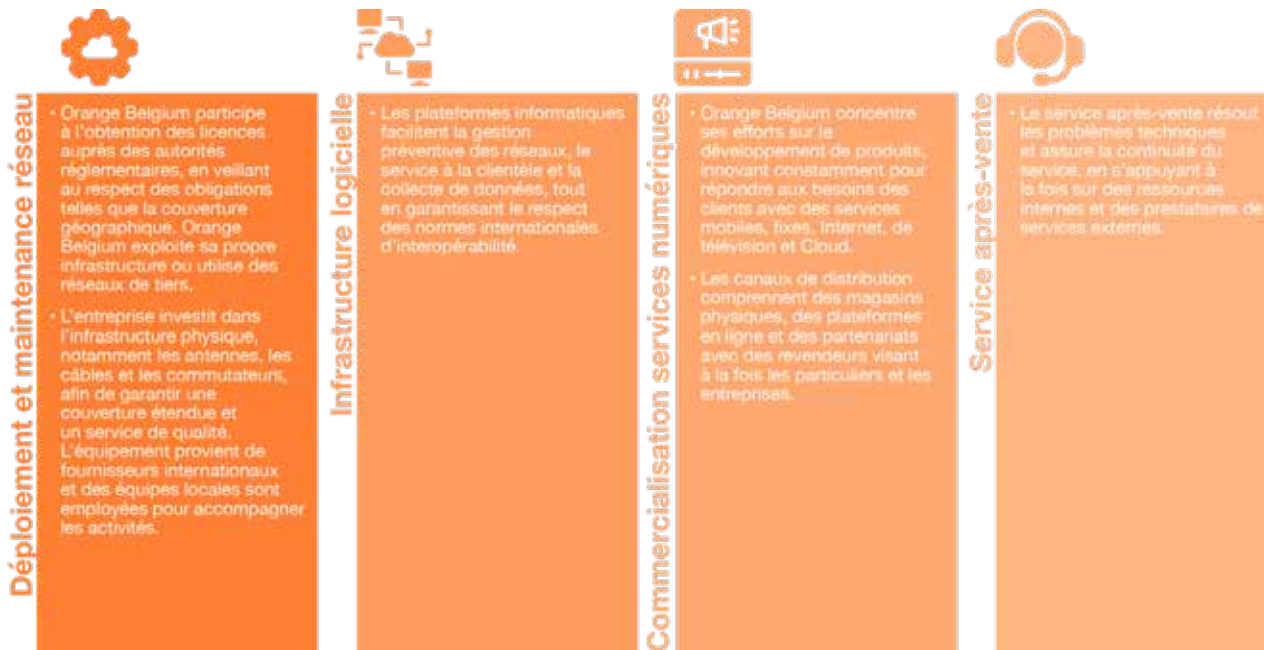
Le Groupe Orange conçoit et exploite à l'échelle mondiale ses propres infrastructures fixes et mobiles, telles que les antennes, les câbles et les commutateurs, ou collabore avec des opérateurs tiers dans les cadres techniques, économiques et réglementaires existants, en veillant au respect des normes d'interopérabilité. Le Groupe développe en permanence des produits et des services innovants, en phase avec les avancées technologiques, afin de répondre aux besoins des clients. Ces offres comprennent des services de téléphonie mobile, de téléphonie fixe, d'internet et de télévision, ainsi que des solutions en nuage. Grâce à ses ressources dédiées à la recherche et au développement et à une approche d'innovation ouverte, Orange collabore avec un écosystème de partenaires, comprenant des entreprises, des start-ups et des laboratoires publics et privés. L'entreprise vend et distribue ses services, ainsi que ses propres équipements ou ceux de ses partenaires, par le biais de canaux physiques et numériques, tels que des magasins de détail, des ingénieurs commerciaux, des centres d'appel, des sites web et des applications.

Orange s'adresse à tous les segments de clientèle, avec des solutions sur mesure pour les entreprises fournies par son entité dédiée Orange Business. Pour les particuliers, les petites entreprises et les professionnels, l'entreprise garantit l'accessibilité grâce à ses divers réseaux de distribution. En outre, Orange propose des solutions d'interconnexion pour les opérateurs tiers, en s'adaptant pour répondre aux besoins de services spécifiques. Une assistance complète pour l'utilisation et le service après-vente garantit la continuité

du service et optimise l'expérience du client. Ces services sont fournis en combinant les ressources propres d'Orange et un réseau de prestataires de services et de sous-traitants externes, tant au niveau local que mondial.

En tant que membre du Groupe Orange, l'entreprise s'appuie sur sa grande expertise en matière de services numériques pour relever des défis sociétaux, notamment l'inclusion numérique et la durabilité. Pour Orange, **créer une valeur durable** signifie s'assurer que cette valeur est partagée avec toutes les parties prenantes. En tant qu'opérateur d'infrastructures fixes et mobiles, l'entreprise commercialise des services de connectivité ainsi que des offres financières, informatiques et de cybersécurité. Pour favoriser le développement personnel et professionnel de ses collaborateurs, Orange anticipe les changements de rôles, encourage le développement des compétences et met en œuvre une politique de gestion des talents fondée sur la diversité et l'égalité des chances. Il modernise les réseaux pour offrir aux clients une meilleure connectivité et soutient le développement de compétences numériques pour les entreprises et les collectivités locales.

La chaîne de valeur Orange Belgium, se caractérise par les éléments suivants :



Orange Belgium met l'accent sur la durabilité par le biais d'initiatives de récupération et de recyclage des produits, en s'associant à des entreprises spécialisées pour minimiser l'impact sur l'environnement et promouvoir l'inclusion numérique.

#### Intrants composant le modèle économique et la chaîne de valeur

Les éléments clés du modèle d'affaires d'Orange comprennent une technologie de télécommunications avancée, des licences d'utilisation du spectre, des collaborateurs qualifiés, des partenariats avec des fournisseurs de technologie et des sous-traitants pour déployer l'infrastructure et soutenir les activités. L'entreprise développe des **solutions innovantes** et se procure des intrants par le biais de partenariats stratégiques, d'accords de vente en gros et de processus d'approvisionnement. Le réseau mondial d'approvisionnement du Groupe permet à Orange Belgium d'accéder à une infrastructure informatique et de réseau de pointe, garantissant ainsi des critères de développement durable dans la sélection des fournisseurs afin de minimiser l'impact sur l'environnement. En Belgique et au Luxembourg en particulier, les principaux éléments nécessaires à l'élaboration de la stratégie Orange sont les suivants :



### Extrants composant le modèle économique et la chaîne de valeur

Notre entreprise propose actuellement des services mobiles, un accès à large bande et des solutions numériques, offrant à ses clients une connectivité fiable et des services innovants, tout en garantissant une croissance et une rentabilité durables pour les investisseurs.





## Principales caractéristiques de la chaîne de valeur d'Orange en amont et en aval

### Principales caractéristiques de la chaîne de valeur d'Orange en amont

Les **activités amont** d'Orange sont soutenues par un certain nombre d'intrants, notamment des licences d'exploitation obtenues auprès des autorités de régulation, des équipements de réseau et informatiques tels que des antennes, des commutateurs et des câbles nécessaires au déploiement de l'infrastructure, ainsi que l'achat des terminaux nécessaires à la fourniture du service. Concrètement, l'exploitation de réseaux mobiles implique de participer à des procédures d'attribution de fréquences, qui peuvent être assorties d'obligations spécifiques, relatives à la sécurité des réseaux et à la couverture du territoire. Une grande partie de l'équipement d'Orange provient de très grands fournisseurs mondiaux communs aux différents opérateurs. Les composants utilisés pour fabriquer cet équipement peuvent contenir des ressources naturelles rares et proviennent des meilleurs fournisseurs, dans le but de garantir la conformité aux normes techniques et environnementales.

#### Activités :

- Orange Belgium a construit et étendu un **réseau mobile** sur l'ensemble du territoire belge. Pour ce faire, il a acheté des composants matériels et des solutions logicielles. Pour le réseau mobile, Orange Belgium met en œuvre un réseau d'accès radio partagé avec Proximus.
- Pour le **réseau fixe**, grâce à l'acquisition de VOO en 2023, Orange Belgium dispose d'un réseau HFC dans le sud du pays. Dans le nord du pays, Orange Belgium a conclu un accord avec Wyre pour l'utilisation de son réseau HFC.

#### Acteurs clés :

- **Fournisseurs** : il s'agit de fabricants de matériel, de développeurs de logiciels et de prestataires de services qui fournissent des composants et des technologies essentiels pour les offres d'Orange Belgium.
- **Fournisseurs de réseaux** : le propriétaire d'un réseau fixe doit avoir accès aux réseaux HFC et aux futurs réseaux en fibre optique. Pour la téléphonie mobile, un accord de mutualisation de réseau a été conclu avec Proximus.

**En aval**, Orange fournit une gamme étoffée de services de connectivité aux particuliers, aux entreprises et aux autres opérateurs de télécommunications, comprenant les communications fixes et mobiles et la transmission de données. Outre ses activités de connectivité, le Groupe fournit des services aux entreprises, principalement dans les domaines des solutions de travail numérique, de la sécurité et de l'amélioration des processus d'entreprise, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée, notamment des services financiers mobiles. Dans le cadre de son approche globale du développement socio-économique, il propose également l'accès à certains services (énergétiques, de santé, d'éducation) destinés à couvrir les besoins essentiels des populations, en s'appuyant sur son offre de connectivité. Enfin, tout en envisageant l'optimisation de la durée de vie de ces équipements par leur entretien, leur réutilisation, voire leur reconditionnement, Orange veille à gérer la fin de vie des équipements par des canaux appropriés. Orange participe à la collecte, au reconditionnement et au recyclage des produits en fin de vie, contribuant ainsi à réduire l'impact environnemental de ses activités. La collecte s'appuie sur le réseau Orange, ainsi que sur ses partenariats, notamment ceux conclus avec des associations spécialisées dans l'économie sociale. Les équipements des clients (mobiles, décodeurs, etc.) sont reconditionnés pour une seconde vie ou recyclés grâce à des partenariats avec des entreprises spécialisées.

#### Activités :

- **Distribution**: implique la fourniture de services de télécommunications aux clients par le biais de différents canaux, y compris des points de vente au détail et des plateformes en ligne.
- **Marketing et ventes** : concerne la promotion de services tels que les forfaits mobiles, les forfaits internet et les solutions innovantes telles que l'IoT et la 5G pour attirer et fidéliser les clients.

#### Acteurs clés :

- **Distributeurs** : les partenaires de vente au détail et les plateformes en ligne qui facilitent la vente des services d'Orange Belgium.
- **Clients** : les utilisateurs finaux qui bénéficient des services de télécommunications fournis, notamment les particuliers, les entreprises et les organisations.

### Principales caractéristiques de la chaîne de valeur d'Orange en aval

### 1.1.3.2 Intérêts et points de vue des parties prenantes (SBM-2)

Orange Belgium a mené une double analyse de matérialité exhaustive, ancrée dans la méthodologie établie par le Groupe et basée sur les directives du Groupe consultatif pour l'information financière en Europe (EFRAG), mais qui pourrait encore faire l'objet d'évolutions lors des prochains exercices de reporting. Il est important de noter que cet exercice a été mené uniquement par Orange Belgium et non par Orange Communications Luxembourg SA.

Pour s'assurer d'une bonne compréhension de ses impacts, Orange Belgium a échangé avec une série de parties prenantes, y compris les autorités, les représentants de la société civile, les partenaires commerciaux et les groupes de parties prenantes internes. Le processus d'échanges avec les parties prenantes externes a consisté à mener des entretiens ciblés et des enquêtes qui ont permis de recueillir des données qualitatives et quantitatives afin d'évaluer la pertinence et l'importance de certains thèmes liés à la durabilité. Ce processus d'échanges était fondé sur l'hypothèse que les personnes et groupes sélectionnés représentaient un point de vue équilibré des thématiques ESG et reflétaient bien celui des experts externes ou des parties prenantes potentiellement concernées. Les parties prenantes ont été répertoriées en fonction de leur influence sur les activités d'Orange Belgium et de leur intérêt pour les activités de l'entreprise, et des notes ont été attribuées pour classer leurs contributions par ordre de priorité.

Le dialogue avec les parties prenantes, les ateliers et les enquêtes fournissent des informations cruciales pour affiner la liste des problématiques liées à la durabilité d'Orange Belgium. Ce processus permet de s'assurer que les questions les plus pertinentes sont abordées dans la stratégie et les rapports de l'entreprise. Le retour d'information recueilli lors de ces échanges joue un rôle essentiel dans la notation des thématiques liées à la durabilité en fonction de leur importance, ce qui influe directement sur la hiérarchisation des initiatives et des actions visant à résoudre ces problèmes. Le dialogue avec les parties prenantes a également permis de discuter des solutions permettant de transformer le modèle économique d'Orange afin d'intégrer les principes ESG dans ses activités principales.

La description ci-dessous contient des informations sur la communication avec les parties prenantes dans le cadre de l'analyse de double matérialité d'Orange Belgium.

Plusieurs étapes ont été nécessaires pour réaliser la communication avec les parties prenantes :

- 1. Une cartographie des parties prenantes** : la première étape a consisté à réaliser une cartographie complète des parties prenantes impactées et concernées par ses activités, en les classant en cinq profils comme indiqué dans le tableau ci-dessous (autorités, entreprises, société civile, clients et profils internes d'Orange).
- 2. Ateliers et entretiens** : un dialogue a été entamé avec ces parties prenantes afin de recueillir leurs avis sur des thèmes définis en matière de développement durable et sur les impacts associés. Ce processus s'est articulé autour de plusieurs moments clés, notamment des entretiens et des ateliers. Orange Belgium a organisé des ateliers spécifiques axés sur différents domaines ESG. Des experts internes et des parties prenantes ont participé à ces ateliers pour échanger sur et évaluer 27 thématiques liées à la durabilité. Huit entretiens externes ont ensuite été menés avec des parties prenantes externes de différentes catégories (autorités, société civile et entreprises).
- 3. Enquêtes auprès des clients** : une enquête a également été diffusée auprès de la clientèle B2C, recueillant 3 000 réponses afin de rassembler des données quantitatives sur les points de vue des clients concernant les problématiques de développement durable.
- 4. Notation en temps réel** : lors des ateliers, des experts internes ont noté ces sujets à l'aide d'une méthode de notation prédéfinie qui évalue la gravité, l'étendue et le caractère irrémédiable des impacts. Les scores en temps réel ont été affichés pour faciliter la discussion et le retour d'information.

Les parties prenantes consultées appartiennent aux catégories suivantes. Parmi ces parties prenantes retenues pour le dialogue, Orange a choisi les plus représentatives :

Parties prenantes	Composition	Sélection spécifique pour le processus d'échange avec les parties prenantes
Les parties prenantes internes	Il s'agit de tous les collaborateurs d'Orange. Il peut s'agir, entre autres, de cadres supérieurs, du secrétaire général, de représentants syndicaux, d'autres directeurs du Groupe Orange, d'experts thématiques ou d'employés permanents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deux membres du Comité exécutif du Groupe, dont le directeur financier et le secrétaire général</li> <li>- Le directeur pour l'Europe (Groupe) et un représentant syndical</li> </ul>
Entreprises	Comprend des représentants des partenaires stratégiques, des fournisseurs, des fédérations sectorielles, des fournisseurs de capitaux et des clients B2B.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le PDG de Luminus, une entreprise du secteur de l'énergie</li> <li>- Le Président du Comité d'audit d'Orange Belgium (indépendant)</li> <li>- Des représentants de Microsoft et de Huawei, qui travaillent dans le domaine des technologies et des télécommunications</li> </ul>
Autorités	Comprend les autorités de régulation et de supervision, en particulier ceux concernés par le secteur des télécommunications, tels que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), SPF Économie et son département des télécommunications.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications)</li> <li>- SPF Économie (Service public fédéral Économie), en particulier le nouveau département Télécommunications, qui est chargé des tarifs sociaux et des subventions 5G</li> </ul>
Société civile	Représenté par des initiatives, des ONG et des fondations avec lesquelles Orange entretient des relations. Ce groupe de parties prenantes comprend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISIT (Institut belge pour les technologies de l'information durables)</li> </ul>

	notamment l'Institut belge pour les technologies de l'information durables (SIT) et la Fondation Roi Baudouin.	- La Fondation Roi Baudouin, dont la vocation est de traiter les questions sociales et le développement communautaire.
Clients	Se réfère à la base de clients B2C	- Une enquête a également été diffusée auprès de la clientèle B2C et a recueilli 3 000 réponses

Tableau 2 : Collaboration avec les parties prenantes

Les échanges avec les parties prenantes d'Orange Belgium visaient à recueillir des points de vue divers sur les enjeux, les impacts, les risques et les opportunités (IRO) liés au développement durable, à favoriser la transparence et la confiance tout en alignant les stratégies de développement durable de l'entreprise sur les attentes des parties prenantes. Ce processus favorise l'amélioration continue et prévoit d'intégrer les commentaires des parties prenantes dans les initiatives, les rapports et les objectifs ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) plus larges de l'entreprise. Les enseignements tirés des ateliers, des enquêtes et de l'analyse de double matérialité ont permis d'identifier et de hiérarchiser les thèmes importants, en alignant la stratégie de l'entreprise sur les besoins sociétaux et environnementaux. Ces contributions ont conduit à des ajustements du modèle économique d'Orange Belgium, mettant l'accent sur les initiatives de développement durable et créant une valeur à long terme tout en répondant aux préoccupations des parties prenantes et aux impacts en termes de développement durable.

Ce faisant, Orange Belgium exprime son engagement à investir dans des solutions innovantes alignées sur les objectifs de développement durable et à élaborer une stratégie privilégiant la collaboration avec les parties prenantes afin de relever les défis sociétaux et de contribuer aux efforts de développement durable. Cela permet également à Orange Belgium de réviser son dispositif de gestion des risques afin de mieux intégrer les points de vue des parties prenantes dans l'identification et l'évaluation des risques environnementaux et sociaux.

Afin d'améliorer continuellement ses processus ESG, Orange Belgium a déjà planifié d'autres actions. L'entreprise mettra régulièrement à jour son analyse de double matérialité en suivant l'évaluation et l'analyse des impacts et des risques, de sorte que les questions matérielles soient identifiées et les scores adaptés. À cette fin, Orange Belgium prévoit de tenir des sessions régulières de communication avec les parties prenantes afin de recueillir leurs commentaires et d'évaluer l'évolution des intérêts en continu.

D'autres mesures sont prévues et sont susceptibles de modifier les relations avec les parties prenantes et leurs points de vue :

- Renforcement de la **communication avec les parties prenantes** : Orange Belgium vise à approfondir son dialogue avec les parties prenantes en augmentant la fréquence et la profondeur des échanges. Il s'agit notamment d'organiser davantage d'ateliers et d'enquêtes afin de recueillir un retour d'information continu sur les problématiques liées à la durabilité et les pratiques commerciales. La méthodologie et les résultats seront également mis à jour en fonction des publications à venir du législateur ou de toute autre nouvelle réglementation applicable à l'entreprise. Orange Belgium améliorera ses systèmes de mesure des performances afin de suivre plus efficacement les progrès réalisés dans le cadre des initiatives de développement durable et prévoit que les seuils et les échelles utilisés pour les évaluations de la matérialité pourront être révisés dans le cadre de révisions et d'ajustements futurs.
- Intégration du **retour d'information des parties prenantes** dans la stratégie : Orange Belgium prévoit d'intégrer systématiquement le retour d'information des parties prenantes dans sa planification stratégique. Cela signifie que les informations recueillies auprès des parties prenantes influenceront directement le développement de nouvelles initiatives et l'affinement des stratégies existantes.
- **Transparence dans les rapports** : Orange Belgium s'engage à améliorer la transparence de ses rapports sur la durabilité. Il s'agit notamment de fournir des informations plus claires sur la manière dont les contributions des parties prenantes ont influencé les stratégies et les actions de l'entreprise.
- Des **initiatives ciblées** pour répondre aux **préoccupations des parties prenantes** : l'entreprise prévoit de lancer des initiatives ciblées qui répondent aux préoccupations spécifiques des parties prenantes identifiées au cours des dialogues.
- Des **misés à jour** et une **communication régulières** : Orange Belgium a l'intention de mettre en place un canal de communication régulier pour informer les parties prenantes des progrès réalisés dans le cadre des initiatives de développement durable et de la manière dont leurs commentaires ont été mis en œuvre.

Ces mesures devraient être mises en œuvre au cours des 12 à 24 prochains mois, avec des étapes spécifiques pour les activités de communication avec les parties prenantes, le lancement d'initiatives et la mise à jour des pratiques d'établissement de rapports. Cela devrait permettre aux parties prenantes de mieux appréhender et de se sentir intégrées dans le processus d'élaboration de la stratégie et du modèle économique. L'objectif est également d'établir une relation de confiance avec les parties prenantes et de recueillir leurs points de vue.

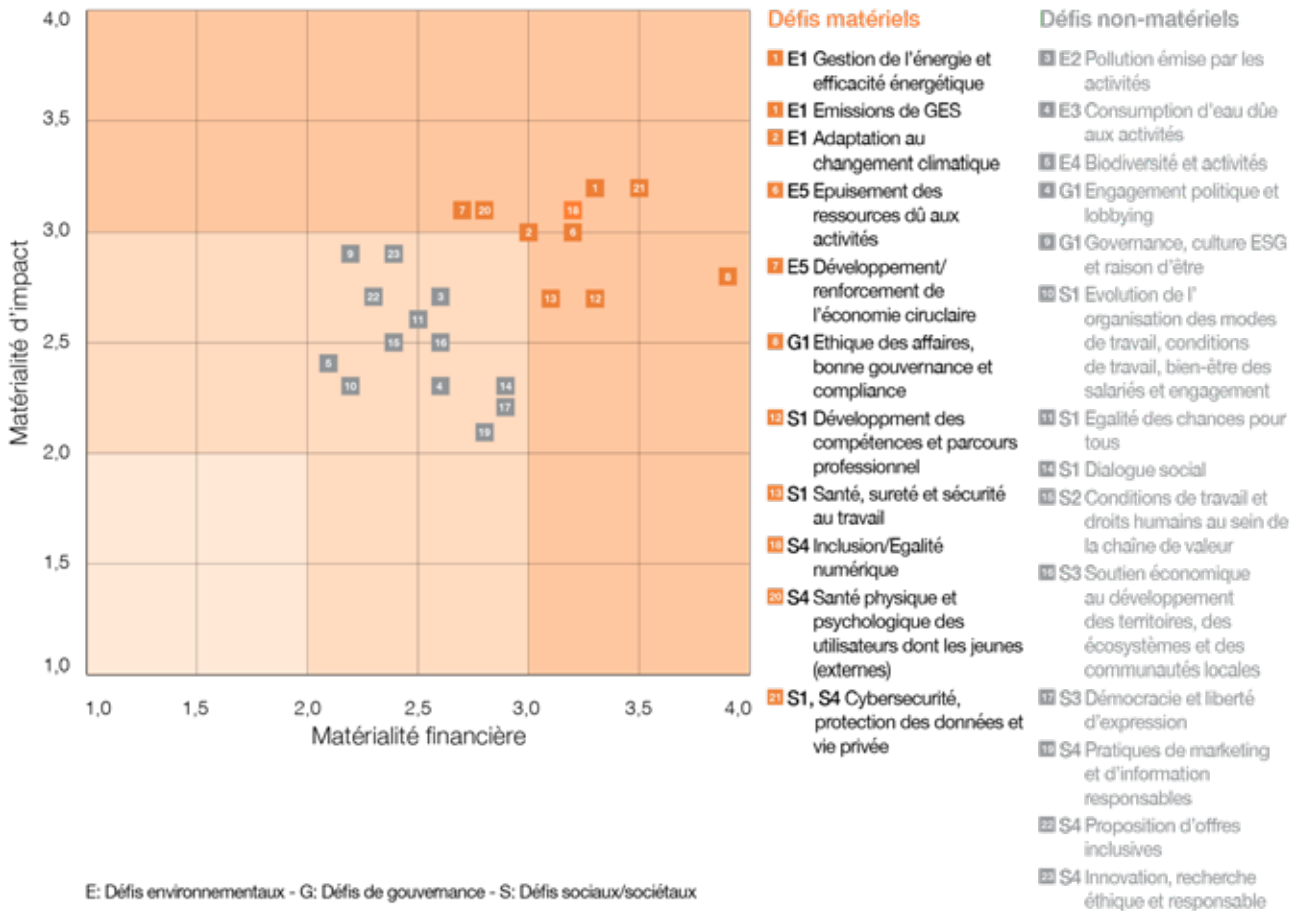
### 1.1.3.3 Impacts matériels, risques et opportunités (IRO) et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (SBM-3)

#### Vue d'ensemble des impacts, des risques et des opportunités importants d'Orange

Orange a mené son analyse de double matérialité pour identifier les impacts, risques et opportunités significatifs liés à ses activités en utilisant les processus décrits pour les identifier et les évaluer. Toutes ces IRO sont décrites dans le tableau ci-dessous et plus loin dans cette section.

En 2024, le Groupe a commencé à évaluer les risques physiques liés aux aléas climatiques selon différents scénarios et horizons temporels. L'analyse du risque de transition et l'analyse de la résilience sont encore en cours d'élaboration au sein du Groupe. Par conséquent, fin 2024, Orange Belgium n'avait pas encore calculé les effets financiers actuels des risques et des opportunités. Cette analyse sera réalisée en collaboration avec le Groupe Orange dans le cadre de l'analyse des risques liés à la transition et de l'analyse de la résilience. En outre, l'entreprise n'a pas encore évalué la capacité de sa stratégie à faire face aux impacts, risques et opportunités importants. Cette évaluation sera réalisée avec l'aide du Groupe Orange.

### Matrice de double matérialité



	Impact	Risque	Opportunité
<b>Environnement</b>			
E1 – Les émissions de GES	Les émissions de gaz à effet de serre des activités d'Orange Belgium ont un impact négatif sur les efforts d'atténuation du changement climatique car elles contribuent au réchauffement de la planète.	Une grande partie de l'empreinte climatique d'Orange dépend de sa chaîne de valeur (y compris les fournisseurs et les prestataires de services) et du développement de nouvelles utilisations et technologies. Si nous n'atteignons pas nos objectifs de réduction des émissions de GES, nous risquons de perdre la confiance des marchés, de perdre des clients et d'assister à la démobilisation de nos employés. Le fait de ne pas atteindre nos objectifs peut également, si la notation ESG d'Orange est insuffisante, limiter l'accès au financement.	Orange considère qu'il est intéressant d'aider ses clients à réduire leur empreinte écologique.
E1 - Gestion de l'énergie et efficacité énergétique	En tant que grand consommateur d'énergie, Orange a un impact négatif sur la transition vers des sources d'énergie durables en augmentant la pression sur une demande déjà élevée.	Il existe des risques liés aux coûts d'investissement dans l'énergie, ainsi qu'à la disponibilité de l'approvisionnement en énergie, qui peuvent entraîner des interruptions de service chez Orange.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.
E1 - Adaptation au changement climatique	Une mauvaise adaptation aux risques climatiques peut avoir un impact négatif sur la qualité et la continuité de nos services, alors que les activités d'Orange sont aujourd'hui essentielles au bon fonctionnement de la société. Ces effets négatifs pourraient être amplifiés par l'interdépendance d'Orange avec les opérateurs de services vitaux, tels que les fournisseurs d'énergie.	Orange pourrait être confronté à des coûts accrus en raison de la détérioration de ses infrastructures par les aléas climatiques, ce qui pourrait également peser sur ses résultats financiers. L'inadaptation d'Orange pourrait entraîner des litiges potentiels ou affecter sa capacité à accéder à l'assurance, ou à préserver la santé et la sécurité de ses parties prenantes, ce qui entraînerait une perte de clients, de partenaires ou d'employés.	Orange voit une opportunité dans l'utilisation des technologies numériques pour accroître la résilience au changement climatique, par exemple avec des systèmes d'alerte précoce.
E5 - Épuisement des ressources	Les activités d'Orange ont un impact négatif en raison de leur contribution à l'épuisement des ressources en matières premières utilisées pour la fabrication des équipements de réseau, des terminaux et des produits.	Orange dépend de nombreux fournisseurs. Par conséquent, Orange s'exposerait à des risques opérationnels, économiques et financiers en cas de pénurie de ressources critiques ou de problèmes d'approvisionnement.	Orange voit des opportunités dans les efforts visant à freiner l'épuisement des ressources, par exemple en mettant en œuvre des boucles de reconditionnement, en travaillant sur l'éco-conception des produits, en valorisant les matériaux utilisés dans les équipements, en revendant les matériaux recyclés, et en mettant en œuvre des modèles économiques qui consomment moins de ressources.
E5 - Développement / renforcement de l'économie circulaire	Orange peut avoir des impacts négatifs en raison de l'utilisation de ressources non renouvelables dans ses activités, ce qui peut entraîner des déchets et une pollution importants, en particulier si ces matériaux ne sont pas recyclables ou biodégradables.	Orange n'a pas identifié de risque atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.
<b>Social</b>			
S1 - Développement des compétences et parcours professionnel	Orange n'a pas identifié d'impact atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Les marchés en constante évolution requièrent de nouvelles compétences, ce qui pourrait avoir un impact sur les services d'Orange et donc sur ses résultats financiers.	Orange voit une opportunité dans le recrutement, le développement et la rétention des talents grâce à des parcours de carrière accessibles à tous, y compris des parcours spécifiques axés sur l'accès des femmes aux professions techniques.
S1 - Santé, sécurité et sûreté au travail	Orange n'a pas identifié d'impact atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Une mauvaise gestion de la santé et de la sécurité des collaborateurs crée des risques réels d'interruption des activités et de pertes d'exploitation en raison de leur indisponibilité potentielle. En outre, des infractions à la réglementation pourraient entraîner des sanctions financières.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.
S1 - Cybersécurité, protection des données et de la vie privée de son propre personnel	Orange n'a pas identifié d'impact atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Orange a identifié des risques de sanctions financières et de coûts de mise en conformité liés au non-respect des réglementations en matière de protection des données.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.

	Impact	Risque	Opportunité
<b>Environnement</b>			
S4 - Inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux	Orange a un impact positif en contribuant à l'accès au réseau et à l'information pour tous, favorisant ainsi le développement économique et social et réduisant la fracture numérique.	Orange a identifié un risque lié à la perte de parts de marché en raison de la baisse de la rentabilité des investissements liés à cet enjeu.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.
S4 - Santé physique et psychologique des utilisateurs finaux, y compris les jeunes	Les activités d'Orange peuvent contribuer à des impacts négatifs sur la santé mentale des clients en raison de la nature de ses activités qui renforcent les dépendances numériques et les addictions ou les problèmes d'attention ou cognitifs.	Orange n'a pas identifié de risque atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Orange n'a pas identifié d'opportunité atteignant le seuil de matérialité sur cet enjeu.
S4 – Cybersécurité, protection des données et de la vie privée des utilisateurs finaux	Les activités d'Orange peuvent porter atteinte à la vie privée et la situation économique des clients en cas de faille au niveau de la cybersécurité ou de compromission des données des clients conduisant à une utilisation abusive de celles-ci.	La compromission de données peut entraîner la perte de clients, de partenaires et de fournisseurs, conjuguée à des amendes et/ou des compensations financières en cas de non-respect des obligations ou d'incident de sécurité.	Il est possible de renforcer les offres de cybersécurité sur le marché et de développer de nouvelles technologies pour protéger les données.
<b>Gouvernance</b>			
G1 - Éthique des affaires, bonne gouvernance et conformité	Orange n'a pas identifié d'impact atteignant le seuil de matérialité au niveau de cette thématique.	Une mauvaise gestion des relations avec les fournisseurs, telle que des manquements au devoir de diligence, le non-respect des délais de paiement ou un manque d'éthique, est considérée comme un risque significatif.	Orange voit des opportunités dans l'établissement de relations de confiance à long terme avec les fournisseurs.

Tableau 3 : Vue d'ensemble des impacts, des risques et des opportunités importants d'Orange

Le tableau ci-dessus résume les impacts, les risques et les opportunités importants d'Orange liés à ses activités. Les sections suivantes décrivent plus en détail les impacts, les risques et les opportunités. Notez que ces impacts, risques et opportunités ont été identifiés au niveau du Groupe, mais ont été revus et alignés sur la réalité d'Orange Belgium.



## Impacts

### 1. Impact négatif dû à la contribution à l'augmentation des émissions de GES induite par les activités du Groupe Orange sur les scopes 1, 2, 3

Les activités d'Orange contribuent en effet à l'émission de gaz à effet de serre, principalement en raison de l'énergie consommée dans le cadre de ses propres activités, ce qui contribue au réchauffement de la planète et freine donc les efforts d'atténuation du changement climatique. Cet impact trouve son origine dans les activités propres à Orange, ainsi que dans la chaîne de valeur en amont et en aval. Il est couvert par la norme ESRS E1 - Changement climatique.

Les entreprises de télécommunications ne font pas partie des secteurs les plus exposés au problème du réchauffement climatique. Cependant, Orange assume néanmoins sa responsabilité dans l'émission de gaz à effet de serre liée à ses activités en raison de la grande quantité d'énergie consommée. Au-delà de ses propres convictions, les parties prenantes attendent également de l'entreprise qu'elle agisse pour réduire son empreinte climatique.

Les émissions liées aux activités directes d'Orange proviennent principalement de l'énergie utilisée par le réseau et les systèmes d'information, du carburant utilisé par sa flotte et de l'énergie utilisée pour chauffer ou refroidir, ou de la consommation d'électricité dans les locaux de l'entreprise. La majeure partie des émissions en amont provient de l'achat de biens (équipements et dispositifs du réseau) et de services. Les émissions en aval proviennent de l'utilisation d'appareils loués ou achetés par les clients.

En cas de non-définition du plan de transition ou de mauvaise mise en œuvre (atténuation et adaptation au changement climatique), les impacts sur les émissions de GES sont réels et défavorables à moyen et long terme, avec une augmentation de la fréquence et de l'intensité des événements climatiques extrêmes, avec des répercussions néfastes sur la nature et les hommes au-delà des relations d'affaires d'Orange. Du fait de ses activités et de celles de ses relations d'affaires, le Groupe Orange risque de ne pas atteindre son objectif net zéro carbone en 2040, et par conséquent de ne pas être perçu comme un acteur engagé dans la transition environnementale, ce qui pourrait ternir sa réputation en conduisant à une perte de confiance des clients et à un manque d'attractivité en tant qu'employeur.

Le modèle économique d'Orange est positivement affecté par les mesures mises en œuvre pour réduire les émissions de GES, car elles représentent des opportunités de réduction des coûts (amélioration de l'efficacité énergétique des équipements, optimisation des coûts de maintenance, partage des infrastructures, etc.)

Le Groupe Orange a adopté des objectifs ambitieux, validés par l'initiative Science Based Target (SBTi), dans le but d'atteindre la zéro émission nette d'ici 2040, objectifs auxquels toutes ses filiales contribuent. Orange s'engage également à continuer à utiliser de

l'électricité provenant entièrement de sources renouvelables et à poursuivre ses efforts pour améliorer l'efficacité énergétique de ses activités dans toute la mesure du possible. Un premier plan d'action est décrit dans l'ESRS E1 et sera continuellement affiné pour s'assurer que l'entreprise respecte son engagement.

L'horizon temporel de cet impact négatif est aussi bien à court terme qu'à moyen et long terme.

## **2. Impact négatif de la consommation d'énergie liée à l'activité d'Orange**

Cet effet est visé par la norme ESRS E1 - Changement climatique. Les activités d'Orange contribuent à augmenter la demande d'énergie dans un contexte où l'énergie doit être décarbonée rapidement et où la demande d'énergie propre est forte.

L'augmentation du nombre de clients et la croissance des équipements et des usages sont source de besoins accrus en énergie et en équipements, tant pour Orange qui, du fait de son modèle économique et de sa stratégie de croissance, doit dimensionner ses infrastructures en conséquence, que pour les clients afin de faire fonctionner leurs équipements et d'accéder aux services de télécommunications. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre ont tendance à augmenter à court, moyen et long terme, ce qui a un impact négatif réel sur l'environnement. Cet impact significatif découle à la fois des activités d'Orange lui-même et de celles de ses relations commerciales dans la chaîne de valeur amont et aval, qui contribuent ensemble aux émissions de GES du Groupe.

L'importante consommation d'énergie d'Orange accroît la demande d'énergie propre. Plusieurs initiatives sont en train d'être prises pour mieux contrôler et gérer l'efficacité énergétique des activités de l'entreprise et de sa chaîne de valeur. Orange Belgium s'engage également à continuer à utiliser de l'électricité provenant entièrement de sources renouvelables. Il analyse la possibilité de produire sa propre électricité sous forme d'énergie solaire ou éolienne dans la mesure du possible, ou d'acheter de l'électricité par le biais d'un contrat d'achat d'électricité verte (PPA). Un premier plan d'action est décrit dans l'ESRS E1 et sera continuellement affiné pour s'assurer que l'entreprise respecte son engagement.

Dans ce contexte, et dans un environnement de tensions géopolitiques croissantes, Orange est confronté au risque de hausse des coûts de l'énergie, qui pèse sur ses marges, voire à des ruptures ponctuelles d'approvisionnement qui pourraient menacer la continuité de ses activités. L'ensemble de la chaîne de valeur est concerné par cet impact significatif et le risque en amont. C'est pourquoi Orange a élaboré une stratégie pour couvrir ses besoins en énergie sur la base de critères de développement durable de l'approvisionnement, de rentabilité, et de sources d'énergie, ce qui a une influence positive sur son modèle économique. La consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre sont des facteurs clés qu'Orange prend en compte dans ses décisions d'investissement.

Cet impact découle donc directement de la stratégie et du modèle économique d'Orange. Sa consommation d'énergie provient principalement du fonctionnement de ses infrastructures, notamment les centres de données, les infrastructures du réseau d'accès radio (RAN), etc. La consommation d'énergie liée à l'utilisation de ses actifs (bureaux et magasins) est comparativement plus faible. L'énergie est toutefois également nécessaire dans la chaîne de valeur de l'entreprise ; par exemple, l'énergie nécessaire à la fabrication des produits utilisés pour les activités d'Orange, les infrastructures fournies à la société au sens large, ainsi que l'utilisation des appareils achetés ou utilisés par ses clients.

## **3. Impact négatif sur la continuité et dégradation de la qualité des services en raison de l'augmentation des aléas climatiques**

Cet impact trouve son origine dans les propres activités d'Orange, ainsi que dans la chaîne de valeur en amont et en aval. Il est visé par l'ESRS E1 - Changement climatique.

Outre les effets sur les infrastructures d'Orange, le dérèglement climatique pourrait nuire à la santé ou à la situation économique des clients et du personnel d'Orange, et plus généralement de toute la population. Les événements climatiques extrêmes deviennent plus fréquents, de sorte qu'une réponse inadaptée aux risques climatiques pourrait affecter la qualité et la continuité des services d'Orange, et donc les personnes, alors que ses activités sont essentielles au bon fonctionnement de la société. Ces effets négatifs pourraient être amplifiés par l'interdépendance de l'entreprise avec les opérateurs de services vitaux, tels que les fournisseurs d'énergie.

Le changement climatique a des effets significatifs pour les clients, notamment parce que l'interdépendance des services vitaux et des services de télécommunication peut avoir de graves répercussions pour la société. A court terme, et potentiellement à moyen et long terme, cet impact prend la forme d'une discontinuité ou d'une dégradation de la qualité du service, d'autant plus dommageable que la continuité de l'activité permet aux pouvoirs publics d'organiser les secours à la population en cas de catastrophe naturelle.

Bien que cet impact ne prenne pas son origine dans la stratégie ou le modèle économique d'Orange, les risques environnementaux susceptibles d'affecter la sécurité et la continuité des activités d'Orange Belgium sont correctement pris en compte au niveau de la gouvernance et régulièrement évalués. Actuellement, seul le scénario d'inondation mettant à mal les actifs d'Orange est encore légèrement supérieur au niveau acceptable, mais des plans d'action ont été définis pour ramener ce risque dans la zone verte. En outre, des mesures efficaces de sécurité et de continuité de l'activité (proactives et réactives) sont mises en œuvre et bien connues. Par conséquent, ce risque peut être considéré comme maîtrisé à l'heure actuelle. Les risques futurs liés aux aléas climatiques dans le cadre de différents scénarios et horizons temporels seront intégrés dans notre cartographie des risques.

C'est pourquoi le modèle économique d'Orange comprend un plan de continuité de l'activité, fondé sur le principe de l'amélioration continue, avec les certifications ISO 27001 et 22301. Orange travaille toujours à l'élaboration d'un plan d'adaptation à moyen et long terme fondé sur l'analyse de scénarii climatiques.

#### 4. Impact négatif dû à la production d'une quantité importante de déchets, en particulier si ces matériaux ne sont pas recyclables ou biodégradables

Cet impact est visé par l'ESRS E5 - Utilisation des ressources et économie circulaire.

Les impacts d'Orange liés aux déchets proviennent de deux domaines clés : ses **produits et services**, tels que la fourniture d'appareils électroniques aux clients, et ses **activités et infrastructures**, qui génèrent des déchets lors de leur démantèlement. Ces impacts sont directement liés au modèle économique d'Orange, qui s'articule autour de la fourniture de services de télécommunications et de la vente d'équipements électroniques. Par conséquent, des quantités importantes de déchets sont générées à la fin du cycle de vie des équipements, y compris les composants de réseau et les appareils des clients, ce qui nécessite un traitement approprié des déchets.

Les équipements électroniques en fin de vie qui ne peuvent pas être réutilisés sont classés comme **déchets dangereux** et doivent être traités par des filières spécialisées qui ne sont pas toujours opérationnelles sur les sites de traitement de déchets. Les risques pour l'environnement et la santé associés aux déchets électroniques (DEEE) et aux piles sont importants, et ces matériaux sont donc classés comme déchets dangereux en vertu des réglementations environnementales. Une mauvaise gestion de ces déchets peut libérer des substances toxiques, menaçant les écosystèmes et le bien-être humain. Au sein de la chaîne de valeur d'Orange, les activités de l'entreprise relatives à la gestion des déchets du réseau, à la collecte des équipements des clients et au traitement en aval des déchets des clients sont les domaines les plus concernés.

Pour relever ces défis, Orange met en œuvre une **stratégie globale** de lutte contre la **production de déchets**. Il s'agit notamment de prolonger la durée de vie de ses propres équipements et de ceux de ses clients. Ce faisant, l'entreprise vise à minimiser la production de déchets et à maximiser leur valorisation par le biais de canaux spécifiques. Orange a également mis en place des systèmes de collecte des déchets et travaille activement sur des initiatives de revalorisation des déchets. De plus amples informations sur ces actions sont disponibles dans le plan d'action ESRS E5.

En privilégiant **l'allongement du cycle de vie des équipements** et en adoptant des **pratiques d'économie circulaire**, Orange cherche à atténuer la dégradation de l'environnement et les risques associés à ses déchets. Ces mesures sont essentielles non seulement pour répondre aux préoccupations immédiates, mais aussi pour garantir à long terme des pratiques durables dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

#### 5. Impact défavorable dû à notre contribution à l'épuisement des ressources et des matières premières utilisées pour la fabrication des équipements de réseau, des terminaux et des autres produits

Les activités d'Orange contribuent à l'épuisement des ressources en raison des matières premières requises pour la fabrication des équipements de réseau, des terminaux et des autres produits. Cette question, visée par l'ESRS E5 - utilisation des ressources et économie circulaire, couvre à la fois les activités de l'entreprise et sa chaîne de valeur en amont. La dépendance du secteur des télécommunications à l'égard de ressources limitées et critiques, telles que les métaux, est à la base de l'infrastructure et des produits qui soutiennent les services d'Orange, ce qui met en évidence les défis environnementaux associés à ces matériaux.

Orange reconnaît l'importance d'une bonne gestion de l'impact de l'utilisation des ressources, en particulier face à l'épuisement des matériaux rares et critiques utilisés dans les équipements de télécommunications et informatiques. Son offre de services repose sur la production d'équipements de réseau et d'appareils pour les clients, qui fait appel à des métaux dont les stocks planétaires sont limités.

C'est pourquoi Orange met en œuvre une politique **d'allongement de la durée de vie** et d'utilisation des équipements, contribuant à alléger cette contrainte tout en rendant les services numériques plus abordables. De même, pour ses équipements de réseau, Orange a mis en place un **marché interne** et des processus permettant d'acheter du matériel remis à neuf.

Pour relever le défi de l'épuisement des ressources, Orange a adopté les **principes de l'économie circulaire**. Il s'agit notamment de prolonger le cycle de vie des équipements grâce au reconditionnement et à la réparation, de réduire la nécessité d'extraire de nouvelles matières premières et d'encourager le recyclage. De plus amples informations sont disponibles dans le plan d'action ESRS E5.

Cette thématique a des effets défavorables sur les personnes et l'environnement et est directement lié à la stratégie et au modèle économique d'Orange. L'extraction de matériaux rares et critiques utilisés dans les équipements de télécommunications contribue à la dégradation de l'environnement, notamment à la déforestation, à la perte de biodiversité et à la pollution de l'eau et du sol. L'extraction et le traitement de matériaux essentiels aux télécommunications ont souvent lieu dans des régions où les normes de sécurité sont insuffisantes. Il peut en résulter des conditions de travail dangereuses, une exposition à des substances toxiques et des risques pour la santé des travailleurs et des collectivités avoisinantes.

En outre, en intégrant les principes de l'économie circulaire dans ses activités et dans les produits et services qu'il propose, Orange vise à prolonger le cycle de vie des produits, réduisant ainsi la nécessité de continuer à extraire sans cesse ces matières premières. L'entreprise collabore avec des partenaires industriels pour améliorer la transparence et la durabilité de sa chaîne d'approvisionnement.

#### 6. Impact favorable sur l'inclusion numérique en contribuant à l'accès au réseau et à l'information pour tous

Orange a un impact positif sur l'inclusion numérique en contribuant à l'accès au réseau et à l'information pour tous, favorisant ainsi le développement économique et social et réduisant la fracture numérique. L'entreprise contribue ainsi à l'intégration sociale et professionnelle. Cela concerne les activités d'Orange lui-même et la partie aval de sa chaîne de valeur, et se rapporte à l'ESRS S4 - Consommateurs et utilisateurs finaux.



Plus précisément, Orange a un impact favorable sur l'inclusion numérique en investissant dans l'extension de la couverture de son infrastructure de réseau pour atteindre les zones éloignées ou économiquement défavorisées, en proposant des forfaits à moindre coût aux groupes spécifiquement vulnérables et en offrant des initiatives d'alphabétisation numérique pour permettre une utilisation efficace des outils numériques.

Le modèle économique d'Orange s'articule autour de la connectivité et de l'inclusion, la valeur de ses services augmentant avec le nombre d'utilisateurs atteignables. En s'appuyant sur son leadership en matière de déploiement de réseaux, Orange vise à générer de la valeur tout en favorisant l'inclusion numérique et l'autonomisation grâce à la technologie. Au-delà de la connectivité, Orange fournit des services essentiels tels que l'accès à l'énergie, à la santé, à l'éducation et aux activités financières, et favorise le développement socio-économique et l'intégration professionnelle dans les zones mal desservies. Ces efforts sont bénéfiques pour les populations éloignées de l'accès numérique, et promeuvent l'intégration économique et sociale, la création d'emplois et le développement local dans les territoires belges, en affectant principalement la chaîne de valeur en aval.

L'inclusion numérique a un impact favorable sur les populations en leur offrant un meilleur accès à l'information, à la communication et aux services essentiels tels que l'accès à l'énergie, à la santé, à l'éducation et aux activités financières, qui soutiennent le développement socio-économique des territoires et augmentent l'autonomie des populations éloignées des infrastructures, y compris en améliorant l'insertion professionnelle.

Cet impact positif est directement lié à la stratégie et au modèle économique de l'entreprise. La mission d'Orange est en effet d'être un partenaire numérique de confiance, dont le but est de fournir une connectivité fiable et inclusive. La promotion de l'inclusion numérique contribue directement à la réalisation de cet objectif en élargissant l'accès à ses services. De plus amples informations sont disponibles dans le plan d'action ESRS S4.

### **7. Impact négatif sur la santé physique et mentale des utilisateurs finaux**

Orange a identifié un impact négatif significatif à court, moyen et long terme sur la santé physique et psychologique de ses utilisateurs, en particulier les enfants, en raison de l'utilisation excessive ou inappropriée des produits et services en ligne. Cette mauvaise utilisation peut entraîner une dépendance à l'écran et au numérique, le harcèlement en ligne, des problèmes d'attention, une délégation cognitive et l'exposition à des contenus inappropriés, en particulier pour les groupes vulnérables comme les enfants qui ont du mal à contrôler l'utilisation de ces produits et services. Les activités en aval de la chaîne de valeur sont par conséquent les plus touchées par ces défis, qui sont étroitement liés à l'ESRS S4 - Consommateurs et utilisateurs finaux.

Cet impact négatif est directement lié au modèle d'affaires et à la stratégie d'Orange, dont l'activité principale consiste à fournir des services internet et mobiles facilitant l'accès continu au contenu numérique.

C'est pourquoi Orange a mis en place depuis plusieurs années une politique d'utilisation responsable du numérique pour les enfants, qui comporte trois volets.

- Tout d'abord, Orange permet aux enfants d'accéder à un environnement numérique sécurisé grâce au contrôle parental sur les écrans domestiques. Le contrôle parental permet de contrôler les plages horaires et l'accès à des contenus inappropriés en fonction de l'âge et d'informer les ménages et l'entourage des enfants des principaux risques de l'Internet via des sites web.
- D'autre part, en collaboration avec ses partenaires, Orange propose des ressources en ligne dans chaque pays où il opère, permettant aux parents et à l'entourage des enfants de s'informer sur les principaux risques du monde numérique pour les enfants, de trouver des outils et des conseils pour les protéger, ainsi qu'une assistance externe ou des services d'écoute dédiés aux enfants et aux parents.
- Enfin, Orange propose de former les parents et l'entourage aux usages et bonnes pratiques à adopter, afin que les enfants deviennent des citoyens éclairés, autonomes et responsables. Par ailleurs, l'entreprise organise des activités pour les enfants afin de développer leur esprit critique vis-à-vis des contenus (fake news, rôle des algorithmes dans les réseaux sociaux, etc.), de les rendre autonomes et habiles avec les outils numériques (codage informatique, etc.), et conscients de l'impact de leurs équipements et de leurs usages numériques sur l'environnement.

La stratégie d'Orange, et notamment avec le lancement de l'initiative *For Good Connections*, conçoit des offres de services adaptées aux besoins des utilisateurs, y compris des outils de contrôle parental et des guides publics sur les usages numériques responsables, ainsi que des actions de sensibilisation et de formation à ces usages.

### **8. Incidence négative sur la vie privée des clients en cas de problèmes de cybersécurité**

Les activités d'Orange peuvent porter atteinte à la vie privée et la situation économique des clients en cas de faille au niveau de la cybersécurité ou de compromission des données des clients conduisant à une utilisation abusive de celles-ci. Les préoccupations en matière de cybersécurité, de protection des données et de confidentialité des données sont liées aux activités de l'entreprise elle-même et à la chaîne de valeur en aval. Ce thème est lié aux sous-thèmes du CSRD couverts par l'ESRS S1 sur le personnel de l'entreprise et par l'ESRS S4 sur les consommateurs et les utilisateurs finaux.

Orange estime que la sécurité des données ou la cybersécurité et la protection des données personnelles et de la vie privée sont les thématiques les plus importantes, puisque le modèle d'affaires de l'opérateur de télécommunications est basé sur la transmission des informations des clients tout en préservant l'intégrité et le secret de la correspondance.

Les activités d'Orange impliquent la transmission des données personnelles de ses clients et du grand public sur ses réseaux, données qui sont ensuite stockées sur ses infrastructures. Si ces risques devaient se concrétiser, les propriétaires des données divulguées ou modifiées pourraient subir des dommages, y compris des actes malveillants (cyber-attaques...) ciblant des données personnelles. La responsabilité d'Orange au niveau de ces risques concerne principalement les données qui lui sont confiées par ses employés et clients, et, lorsqu'il agit en tant que fournisseur d'infrastructures essentielles, la population dans son ensemble.

Orange s'engage à œuvrer pour une société de confiance, avec l'ambition d'être un leader dans la cybersécurité et un acteur clé de la confiance numérique. A cette fin, Orange met à profit Orange Cyberdefense pour réaffirmer sa politique de protection des données personnelles des clients, promouvoir l'utilisation éthique de l'IA et des données (charte éthique), et sensibiliser au numérique responsable. De plus amples informations sont disponibles dans les plans d'action ESRS S4 et S1.

La perte ou la divulgation de données transmises sur les réseaux d'Orange ou stockées dans ses infrastructures porterait clairement atteinte à la vie privée des clients, ou à leurs activités commerciales. Ils pourraient également ouvrir la voie à des demandes de rançon.

Cet impact a des implications à court et à long terme et est directement lié au modèle économique de l'entreprise. La responsabilité d'Orange sur ces deux questions de la protection des données et des données personnelles concerne toutes les données qui lui sont confiées, aussi bien par ses employés que ses clients, et s'étend même, lorsqu'il agit en tant que fournisseur d'infrastructures essentielles, à l'ensemble de la population. L'essence même de l'activité d'un opérateur de télécommunications est de transmettre des informations pour le compte de ses clients, tout en préservant l'intégrité et le secret de la correspondance.



## Risques

### 1. Risque de réputation lié à l'incapacité d'atteindre les objectifs de réduction des gaz à effet de serre (GES)

Ce risque est présent tout au long de la chaîne de valeur de l'entreprise. Une grande partie de l'empreinte climatique d'Orange dépend de cette chaîne de valeur (fournisseurs, prestataires de services,...), et de l'apparition de nouveaux usages et de nouvelles technologies. Du fait de ses activités et de celles de ses relations d'affaires, le Groupe Orange risque de ne pas atteindre son objectif net zéro carbone en 2040, et par conséquent de ne pas être perçu comme un acteur engagé dans la transition environnementale, ce qui pourrait ternir sa réputation en conduisant à une perte de confiance des clients et à un manque d'attractivité en tant qu'employeur. Le fait de ne pas atteindre ses objectifs peut également, si la notation ESG d'Orange est insuffisante, limiter l'accès au financement. Cet effet est visé par l'ESRS E1 - Changement climatique.

La société civile et les régulateurs examinent de plus en plus attentivement les efforts déployés par les entreprises pour réduire leurs émissions et les régulateurs n'hésitent pas à prendre des mesures à l'encontre de celles qui n'agissent pas en ce sens. Cependant, une part importante de l'empreinte environnementale d'Orange est liée à sa chaîne de valeur, et les efforts déployés par le Groupe Orange pour tenir son engagement d'atteindre le net zéro carbone d'ici 2040 pourraient être compromis à la fois par les difficultés que ses fournisseurs et sous-traitants pourraient rencontrer dans leurs efforts pour réduire l'empreinte des produits et équipements fournis à Orange, et par la forte augmentation du trafic numérique liée notamment au développement des usages. Si les plans d'action environnementaux d'Orange, en particulier pendant la période de transition technologique sur les réseaux fixes et mobiles, s'avéraient insuffisants ou mobilisaient des ressources non disponibles, la contribution du Groupe et d'Orange Belgium pourrait ne pas être suffisante pour tenir l'engagement du Groupe.

Un tel échec porterait gravement atteinte à l'image d'Orange Belgium et pourrait conduire à une perte de confiance de ses parties prenantes, entraînant une baisse du nombre de clients, une perte d'attractivité en tant qu'employeur et une augmentation du coût de financement. Si ces risques venaient à se matérialiser, la responsabilité d'Orange pourrait être engagée, car tous ces facteurs pourraient affecter les résultats et les perspectives d'Orange Belgium. Au-delà d'Orange, un tel scénario pourrait ralentir le développement de la société numérique.

Dans le cadre de sa stratégie environnementale, Orange s'est fixé comme priorité d'atteindre ses objectifs de réduction des gaz à effet de serre. Le Groupe Orange a adopté des objectifs ambitieux, validés par l'initiative Science Based Target (SBTi), dans le but d'atteindre le zéro émission nette d'ici 2040. Toutes les filiales y contribuent, y compris Orange Belgium et Orange Luxembourg. Un premier plan d'action est décrit dans l'ESRS E1 et sera continuellement affiné pour s'assurer que nous respectons notre engagement.

### 2. Risque de tensions sur l'approvisionnement, les coûts et la disponibilité de l'énergie, pouvant entraîner des interruptions de service

Il existe des risques liés aux coûts d'investissement dans l'énergie, ainsi qu'à la disponibilité de l'approvisionnement en énergie, qui peuvent entraîner des interruptions de service chez Orange. Les risques liés à la consommation d'énergie sont directement couverts par l'ESRS E1 sur le changement climatique. Ces risques sont présents tout au long de la chaîne de valeur d'Orange. L'importante consommation d'énergie est menacée par la fluctuation des prix de l'énergie et le coût des investissements dans les mesures d'efficacité énergétique. L'incapacité à gérer cette demande d'énergie peut entraîner des perturbations dans la fourniture des services d'Orange et créer des risques opérationnels et financiers.

Plusieurs initiatives sont en train d'être prises pour mieux contrôler et gérer l'efficacité énergétique des activités de l'entreprise et de sa chaîne de valeur. Orange Belgium s'engage également à continuer à utiliser de l'électricité provenant entièrement de sources renouvelables. L'entreprise analyse la possibilité de produire sa propre électricité sous forme d'énergie solaire ou éolienne dans la

mesure du possible, ou d'acheter de l'électricité par le biais de contrats d'achat d'électricité verte (*Green Power Purchase Agreement*). Un premier plan d'action est décrit dans l'ESRS E1 et sera continuellement affiné pour s'assurer que nous respectons notre engagement.

### **3. Risques financiers et opérationnels liés à l'augmentation des coûts et aux dommages physiques subis par les infrastructures et les services en raison des risques climatiques**

Il s'agit de risques physiques qui affectent principalement et directement les infrastructures de réseau, les bâtiments et les personnes. Orange Belgium pourrait être confronté à des coûts accrus en raison de la détérioration de ses infrastructures par les aléas climatiques, ce qui pourrait également peser sur ses résultats financiers. L'inadaptation d'Orange pourrait entraîner un risque de litiges potentiels ou affecter sa capacité à accéder à l'assurance. Les risques découlant de l'inadaptation des entités sont directement visés par l'ESRS E1 sur le changement climatique.

Les risques environnementaux susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité et la continuité de l'activité d'Orange Belgium sont dûment pris en compte au niveau de la gouvernance et régulièrement évalués. Seul le scénario d'inondation mettant en péril les actifs d'Orange Belgium est encore légèrement supérieur au niveau acceptable, mais des plans d'action ont été définis pour ramener ce risque dans la zone verte. En outre, des mesures efficaces de sécurité et de continuité de l'activité (proactives et réactives) sont mises en œuvre et bien connues. Par conséquent, ce risque peut être considéré comme maîtrisé à l'heure actuelle.

Les événements climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et peuvent endommager les actifs d'Orange (informatique, infrastructure de réseau, bâtiments, etc.). De tels événements peuvent également menacer la santé et la sécurité des collaborateurs d'Orange, de ses fournisseurs, de ses clients et du grand public, et entraîner une perte de clients, de partenaires ou de personnel susceptible d'affecter ses activités commerciales. Enfin, les régulateurs imposent de plus en plus de règles sur la gestion de ces risques et le non-respect de ces règles pourrait donner lieu à des actions en justice.

Pour prévenir de tels dommages, Orange Belgium doit investir dans l'amélioration de la résilience de ses actifs et de ses infrastructures pour assurer la continuité de son activité. C'est pourquoi une analyse des risques a été effectuée sur les actifs critiques d'Orange. Sur la base de ces résultats, Orange travaille à l'élaboration d'un plan d'adaptation. La priorité absolue d'Orange est de garantir la santé et la sécurité des personnes qui travaillent pour et avec l'entreprise. Des mesures de protection des actifs et des actions préventives seront mises en œuvre afin d'éviter ou de contrôler la destruction des infrastructures techniques, des magasins et autres bâtiments, ou de garantir leur accès et leur utilisation de manière permanente ou temporaire.

### **4. Risque de tensions au niveau de l'approvisionnement en ressources essentielles**

L'offre de services d'Orange repose sur la production d'équipements de réseau et d'appareils pour les clients, qui fait appel à des métaux dont les stocks planétaires sont limités. Pour Orange, cela signifie des risques opérationnels, économiques et financiers, voire une pénurie de ressources ou d'approvisionnements critiques à long terme, affectant la chaîne de valeur à la fois en amont et en aval.

Le modèle économique d'Orange, qui repose en partie sur la vente d'équipements aux clients, en serait affecté. Orange mène donc une politique d'allongement de la durée de vie des équipements et de leur utilisation, permettant de pallier en partie cette contrainte, tout en facilitant l'accès aux services numériques à moindre coût. De même, pour ses équipements de réseau, Orange a mis en place un marché interne et des processus permettant l'achat d'équipements reconditionnés. De plus amples informations sont disponibles dans le plan d'action ESRS E5 sur l'économie circulaire.

### **5. Risque de ne pas disposer des compétences nécessaires pour assurer la continuité de l'activité et le déploiement de la stratégie d'Orange Belgium**

L'évolution constante des marchés dans un environnement dynamique tel que le secteur technologique exige toujours de nouvelles compétences, ce qui a une incidence sur les services d'Orange et donc sur ses résultats financiers. Ce risque, lié seulement aux activités d'Orange lui-même, crée une perte de connaissances internes et entraîne des coûts importants pour le recrutement de profils spécialisés. Orange encourt également des coûts importants liés à la mise en œuvre de plans de développement des compétences.

Orange doit maintenir son attractivité, notamment en ce qui concerne les compétences rares ou les emplois en pénurie sur le marché du travail. Si l'attractivité d'Orange Belgium en tant qu'employeur ou son programme de formation s'avéraient insuffisants, cela pourrait réduire sa capacité à poursuivre efficacement ses activités et à mener à bien sa stratégie ; ses résultats et ses perspectives pourraient en être affectés.

La stratégie d'Orange Belgium pour faire face à ces risques est de proposer un nouveau modèle économique intégrant la planification stratégique de ses effectifs, l'anticipation des besoins en compétences dans le domaine des données et axé sur la simplification et l'agilité organisationnelle, avec une culture forte. De plus amples informations sont fournies dans le plan d'action décrit dans l'ESRS S1 sur le « personnel propre », en particulier les thèmes liés à la formation et au développement des compétences.

### **6. Risques opérationnels et financiers liés aux événements en matière de santé et de sécurité**

Une mauvaise gestion de la santé et de la sécurité des collaborateurs crée des risques réels d'interruption des activités et de pertes d'exploitation en raison de leur indisponibilité potentielle. En outre, des infractions à la réglementation pourraient entraîner des sanctions financières et des coûts de mise en conformité. La santé, la sûreté et la sécurité sont l'un des sous-thèmes couverts par l'ESRS S1 sur le personnel propre.

La santé et la sécurité au travail sont un enjeu qui est au cœur de la stratégie « Lead the Future » d'Orange Belgium avec son thème « We care for people » et l'ambition d'être l'employeur technologique et télécom préféré avec un projet industriel attractif et une politique de ressources humaines permettant de développer les talents et promouvant les valeurs de la diversité et de l'inclusion. Dans un contexte où le télétravail est plus régulier, les collaborateurs d'Orange sont exposés aux risques liés à ces nouvelles conditions de travail, qui sont parfois source d'isolement social, et peuvent également avoir des répercussions directes ou indirectes sur leur santé, voire leur sécurité. Les risques psychosociaux liés à la discrimination, au harcèlement et à la violence physique ou psychologique doivent également être pris en compte. En outre, l'accélération rapide de la virtualisation des échanges et le développement des outils numériques pourraient engendrer des risques psychosociaux, pouvant entraîner des incapacités physiques ou psychologiques. Ces risques pourraient entraver le déploiement de la stratégie d'Orange et avoir un impact significatif sur son image et ses activités.

La stratégie d'Orange consiste à déployer un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail dans toutes ses zones géographiques, y compris des mesures de prévention et d'écoute. De plus amples informations sont fournies dans le cadre du plan d'action décrit dans l'ESRS S1 sous la rubrique Santé et sécurité au travail.

## **7. Risques de réputation, financiers et opérationnels découlant des atteintes à la cybersécurité et à la confidentialité des données**

Orange reconnaît les risques importants liés aux pénalités financières, aux coûts de mise en conformité et à l'atteinte à la réputation qui pourraient résulter du non-respect des réglementations en matière de protection des données. Les activités de l'entreprise impliquent la transmission et le stockage de données personnelles de clients, de collaborateurs et du grand public par l'intermédiaire de ses réseaux et de son infrastructure. Malgré des mesures de protection solides, Orange reste exposé à des risques tels que la perte de données, la divulgation non autorisée, la modification abusive ou le partage non approuvé de données à caractère personnel. Ces risques sont particulièrement d'actualité lors de l'introduction ou de la mise à jour de services et d'applications.

Les vulnérabilités sont encore renforcées par les progrès technologiques, le recours accru aux services en nuage, l'externalisation de fonctions numériques et l'entrée d'Orange dans de nouveaux domaines tels que les appareils connectés. Les activités malveillantes, y compris les cyberattaques ciblant les données personnelles, ainsi que les erreurs ou négligences internes, peuvent entraîner des violations de données. La conformité aux lois rigoureuses sur la protection des données, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD), est essentielle. Le RGPD renforce les droits individuels et impose des obligations strictes aux entités qui traitent des données personnelles, telles que les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs de services financiers. Les infractions à ces réglementations pourraient porter préjudice aux personnes concernées, nuire à la réputation d'Orange, remettre en cause sa mission d'entreprise et entraîner des sanctions financières significatives pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel.

Orange traite ces risques en conformité avec les normes européennes de reporting de développement durable (ESRS), en particulier l'ESRS S1 concernant son « personnel propre » et l'ESRS S4 concernant les consommateurs et les utilisateurs finaux. L'entreprise s'est engagée à favoriser une société numérique de confiance et ambitionne d'être à la pointe en matière de cybersécurité et de confiance numérique. Pour réaliser cette ambition, Orange a défini des initiatives clés:

- Développer l'initiative Orange Cyberdefense.
- Renforcer ses politiques en matière de protection des données des clients.
- Promouvoir l'utilisation éthique de l'intelligence artificielle et des données, en s'appuyant sur sa charte éthique.
- Sensibiliser aux pratiques numériques responsables par des campagnes ciblées.

Les plans d'action de l'entreprise au titre des normes ESRS S1 et ESRS S4 fournissent de plus amples détails sur ces mesures.

## **8. Risques financiers et de marché liés à l'inclusion numérique**

Le modèle économique d'Orange est basé sur son offre de connectivité et sur l'inclusion, la valeur de son service augmentant pour chaque utilisateur en fonction du nombre de contacts qu'il peut joindre. La stratégie d'Orange est de capitaliser sur son avance dans les déploiements et son leadership dans les réseaux pour générer de la valeur et promouvoir l'inclusion numérique et l'autonomisation grâce aux technologies numériques. L'inclusion numérique est l'un des sous-thèmes couverts par la norme ESRS S4 sur les consommateurs et les utilisateurs finaux parce qu'elle concerne l'accès à des informations de qualité, l'accès aux produits et aux services, et la non-discrimination.

En plus de la connectivité, Orange offre des services essentiels tels que l'accès à l'énergie, à la santé, à l'éducation et aux activités financières, qui soutiennent le développement socio-économique des territoires et augmentent l'autonomie des populations éloignées des infrastructures, y compris en améliorant l'insertion professionnelle. Orange a identifié un risque lié à la perte de parts de marché en raison de la baisse des investissements liés à sa stratégie d'inclusion numérique. Ce risque concerne aussi bien ses propres activités que celles dans la partie aval de sa chaîne de valeur.

L'une des activités principales d'Orange est le déploiement de réseaux. Si l'entreprise se trouvait dans l'incapacité de proposer une offre numérique inclusive, couvrant tous les territoires, l'impact sur ses activités serait sévère, entraînant une perte potentielle de parts de marché, une atteinte à sa réputation et des pertes financières consécutives.

Orange élabore des politiques dans ce domaine afin de soutenir directement l'inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux dans le cadre de l'un de ses cinq principaux défis : veiller à ce que nos produits et services soient conçus et

développés de manière à être accessibles au public le plus large possible, tout en s'attaquant aux marchés nouveaux et émergents. De plus amples informations sont disponibles dans le plan d'action ESRS S4.

## **9. Risque de perte de clients/fournisseurs/partenaires en raison d'une mauvaise gestion des relations avec les fournisseurs d'Orange**

Une mauvaise gestion des relations avec les fournisseurs (manquements au devoir de diligence, non-respect des délais de paiement, manque d'éthique...), est considérée comme un risque majeur, affectant la chaîne de valeur en amont. Les conséquences associées à ce risque peuvent entraîner une atteinte à la réputation, des perturbations opérationnelles affectant la fourniture de produits et de services en temps voulu ou des conséquences financières. L'éthique des affaires et la bonne gouvernance sont l'un des sous-thèmes couverts par la norme ESRS G1 sur la conduite des affaires.

Le modèle économique d'Orange repose sur la qualité de ses services et sur sa responsabilité sociale, qui pourrait être entachée par des comportements non éthiques ou par la corruption. La stratégie du groupe pour y faire face est de promouvoir sa Charte de déontologie et de déployer un système de contrôle visant ses propres activités et, via son Code de Conduite Fournisseurs et sa Politique en matière de devoir de vigilance, les entreprises avec lesquelles il entretient une relation contractuelle. Ceux-ci s'appliquent également à Orange Belgium et Orange Luxembourg.

Malgré son programme de diligence raisonnable en matière de prévention et de détection, Orange pourrait être confronté à des comportements contraires à l'éthique et non conformes aux conventions internationales, à sa Charte de déontologie ou à son Code de Conduite Fournisseurs. De tels comportements pourraient être manifestés par des personnes ou des entreprises avec lesquelles un lien direct ou indirect peut être établi, et pourraient viser directement ou indirectement Orange, ses clients, ses relations d'affaires ou ses collaborateurs. La responsabilité d'Orange pourrait être engagée et les résultats, la qualité de service et la réputation d'Orange pourraient en être affectés.

La stratégie d'Orange intègre par conséquent des exigences strictes en matière d'éthique et de conformité dans ses contrats avec les fournisseurs, afin de garantir le respect de ces normes.



## **Opportunités**

### **1. Opportunité d'aider les clients à réduire leur empreinte écologique**

En tant qu'acteur principal du secteur des télécommunications, Orange voit une opportunité dans le soutien apporté à ses clients dans la réduction de leur empreinte environnementale en leur fournissant des solutions numériques permettant de suivre et de gérer leurs émissions, grâce notamment à des systèmes d'alerte, des conseils sur la manière de réduire leur empreinte climatique ou la fourniture d'informations à l'appui d'audits environnementaux. Orange poursuit également ses initiatives en matière d'efficacité énergétique dans le domaine des réseaux et de l'informatique - efforts qui portent non seulement sur les équipements, mais aussi sur son organisation - afin de s'assurer que ses produits et services restent attrayants pour ses clients. Cela concerne toutes les étapes de la chaîne de valeur d'Orange et se rapporte à l'ESRS E1 - changement climatique.

En proposant des offres respectueuses de l'environnement, Orange peut se différencier sur le marché et devenir un fournisseur de produits et de services de télécommunications attrayant. En tant qu'opérateur de services de télécommunications, Orange peut proposer des solutions qui réduisent l'empreinte environnementale de ses clients ou augmentent leur résilience aux intempéries, ce qui représente une opportunité commerciale. Cette opportunité commerciale s'inscrit pleinement dans l'orientation stratégique de l'entreprise visant à positionner Orange Business en tant que leader des solutions de connectivité de nouvelle génération.

Le Groupe Orange a adopté des objectifs ambitieux, validés par l'initiative Science Based Target (SBTi), dans le but d'atteindre la zéro émission nette d'ici 2040. Un premier plan d'action est décrit dans la norme ESRS E1 et sera continuellement affiné pour s'assurer que nous respectons notre engagement.

### **2. Opportunité d'aider les clients à accroître leur résilience face au changement climatique**

Orange voit une opportunité dans l'utilisation des technologies numériques pour accroître la résilience au changement climatique, par exemple avec des systèmes d'alerte précoce. Ce thème est visé par la norme ESRS E1 - changement climatique.

Les événements climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et peuvent endommager les actifs de nos parties prenantes. Proposer des services permettant de prendre des mesures préventives, par exemple grâce à des systèmes d'alerte précoce, peut créer de nouvelles opportunités commerciales pour Orange et s'avérer bénéfique pour l'image du Groupe.

Cette offre peut se proposer dans le cadre du plan de continuité de l'activité, fondé sur le principe de l'amélioration continue, avec les certifications ISO 27001 et 22301. Orange travaille toujours à l'élaboration d'un plan d'adaptation à moyen et long terme fondé sur l'analyse de scénarii climatiques.

### **3. Opportunité de développer des solutions liées à la circularité pour réduire l'impact environnemental des technologies de l'information et de la communication (TIC) et la dépendance à l'égard des ressources**

Orange voit des opportunités dans les efforts visant à freiner l'épuisement des ressources, par exemple en mettant en œuvre des boucles de reconditionnement, en travaillant sur l'éco-conception des produits, en valorisant les matériaux utilisés dans les

équipements, en revendant les matériaux recyclés, et en mettant en œuvre des modèles économiques qui consomment moins de ressources. Cette opportunité concerne les processus opérationnels d'Orange et sa chaîne de valeur en amont et est visée par la norme ESRS E5 - gestion des ressources et économie circulaire.

Le modèle économique d'Orange, qui repose en partie sur la vente d'équipements aux clients, en serait affecté. Orange mène donc une politique d'allongement de la durée de vie des équipements et de leur utilisation, permettant de pallier en partie cette contrainte, tout en facilitant l'accès aux services numériques à moindre coût. De même, pour ses équipements de réseau, Orange a mis en place un marché interne et des processus permettant l'achat d'équipements reconditionnés.

Orange y voit une réelle opportunité de développer de nouveaux services et de nouvelles pratiques, basés sur la location d'équipements pour ses clients, un système qui facilite la mise en œuvre de processus d'économie circulaire et la fidélisation des clients. Ce système est déjà opérationnel pour certains de ses clients professionnels pour les mobiles, et est déployé pour ses décodeurs. De plus amples informations sont disponibles dans le plan d'action ESRS E5.

#### **4. Opportunité de promouvoir l'égalité des chances pour tous**

En ce qui concerne ses propres activités et son personnel, Orange voit une opportunité dans le recrutement, le développement et la rétention de divers talents grâce à des parcours de carrière accessibles à tous, en favorisant l'accès aux postes à responsabilité et aux professions techniques et numériques par la promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Ce thème est visé par la norme ESRS S1 — Effectifs de l'entreprise.

Le développement des compétences des collaborateurs et la mise en place d'une structure aidant les femmes à développer une carrière technique permettraient à Orange d'attirer des talents, d'améliorer son attractivité et de promouvoir l'innovation en permettant à des groupes divers de travailler de manière créative. L'entreprise a mis en place plusieurs initiatives pour exploiter cette opportunité :

- des parcours de carrière attrayants pour tous les profils ;
- des politiques ambitieuses pour augmenter le nombre de femmes dans les postes à responsabilité et dans les métiers techniques et numériques ;
- le recrutement de jeunes talents et ;
- une politique de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) promouvant l'égalité salariale.

Orange s'est fixé des objectifs ambitieux en ce qui concerne le pourcentage de femmes occupant des postes de management et de direction et le suivi de l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes. De plus amples informations sont fournies dans le cadre du plan d'action décrit dans l'ESRS S1 sur l'égalité de traitement et d'opportunités pour tous.

#### **5. Opportunité de développer l'offre en matière de cybersécurité**

Orange voit une opportunité dans le renforcement des offres de cybersécurité sur le marché et le développement de nouvelles technologies pour protéger les données, ce qui générerait des recettes sur tous les marchés. La cybersécurité, la protection des données et la confidentialité des données sont des sous-thèmes couverts par l'ESRS S1 sur le personnel propre lorsqu'il s'agit de droits liés au travail et par l'ESRS S4 lorsqu'il s'agit de clients et d'utilisateurs finaux.

La cybersécurité étant un risque important pouvant générer des impacts majeurs du fait du modèle économique d'Orange, l'expertise et les moyens mis en œuvre par Orange pour assurer la sécurité de ses infrastructures et la protection des données personnelles lui permettent de proposer aux entreprises des services de cybersécurité et de confiance. Orange y voit une opportunité de renforcer son offre en matière de cybersécurité et de développer de nouveaux actifs technologiques.

Orange s'engage à œuvrer pour une société de confiance, avec l'ambition d'être un leader dans la cybersécurité et un acteur clé de la confiance numérique. Pour y parvenir, Orange entend développer Orange Cyberdefense, réaffirmer sa politique de protection des données personnelles des clients, promouvoir l'utilisation éthique de l'IA et des données (charte éthique), et sensibiliser au numérique responsable.

#### **6. Opportunité d'établir des relations de confiance à long terme avec les fournisseurs**

La chaîne de valeur en amont étant d'une grande importance pour Orange, l'entreprise voit des opportunités dans l'établissement de relations de confiance à long terme avec ses fournisseurs. Ce thème est visé par la norme ESRS G1 — Conduite des affaires.

Le modèle économique d'Orange repose sur l'ambition de tirer parti de l'excellence reconnue du Groupe dans son cœur de métier d'opérateur de services de télécommunications, qui s'appuie en partie sur des fournisseurs et des partenaires avec lesquels une relation de confiance est établie dans un cadre contractuel responsable. La stratégie d'Orange pour appliquer ce cadre est basée sur son soutien aux principes du Pacte mondial des Nations unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Orange voit des opportunités dans l'amélioration des relations à long terme avec les fournisseurs, car cela permettra de construire des chaînes d'approvisionnement plus stables et plus fiables, tout en veillant à maîtriser les coûts et à s'engager dans des partenariats stratégiques où le partage des connaissances et les initiatives de développement conjointes sont prioritaires. Gestion des impacts, des risques et des opportunités

### 1.1.3.4 Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1)

#### Analyse de double matérialité

Orange Belgium a mené une **analyse de double matérialité** complète, fondée sur la méthodologie établie par le Groupe et sur les directives du Groupe consultatif pour l'information financière en Europe (EFRAG), mais qui pourrait encore faire l'objet d'évolutions lors des prochains exercices de reporting. Il est important de noter que cet exercice a été mené uniquement par Orange Belgium et non par Orange Communications Luxembourg SA.

La matérialité d'un impact est établie par l'appréciation de sa gravité, en évaluant son ampleur, son périmètre et le caractère irrémédiable de ses effets sur l'environnement et la société. En revanche, la matérialité financière prend en compte la manière dont ces impacts peuvent influencer les performances financières de l'entreprise. Elle est évaluée en fonction de l'ampleur des risques et opportunités financiers présentés par les différentes thématiques de développement durable et de leur probabilité. Chaque thématique a été rattachée à une partie de la chaîne de valeur et éclairée par les tendances observées dans le temps.

Comme décrit au chapitre 1.1.3.2., pour assurer une bonne compréhension de ces impacts, Orange Belgium a fait appel à une série de parties prenantes, y compris les autorités, les représentants de la société civile, les partenaires commerciaux, les clients et les groupes de parties prenantes internes. Le processus d'échanges avec les parties prenantes externes a consisté à mener des entretiens ciblés et des enquêtes qui ont permis de recueillir des données qualitatives et quantitatives afin d'évaluer la pertinence et l'importance de certains thèmes liés à la durabilité. Ce processus d'échanges était fondé sur l'hypothèse que les personnes et groupes sélectionnés représentaient un point de vue équilibré des thématiques ESG et reflétaient bien celui des experts externes ou des parties prenantes potentiellement concernées. Les parties prenantes ont été répertoriées en fonction de leur influence sur les activités d'Orange et de leur intérêt pour les activités de l'entreprise, et des notes ont été attribuées pour classer leurs contributions par ordre de priorité.

Pour évaluer les impacts, risques et opportunités finaux (IRO), Orange a utilisé une combinaison des commentaires des parties prenantes pour la matérialité des impacts, ainsi que des évaluations de risques internes utilisant la cartographie des risques de l'entreprise pour la matérialité financière. Cette approche globale a permis d'intégrer dans l'analyse les données qualitatives et quantitatives issues de la consultation des parties prenantes et des processus de suivi actuels.

Pour recueillir les avis des parties prenantes internes et des experts, l'entreprise a organisé des ateliers afin d'évaluer et de noter les principaux thèmes en lien avec la durabilité et de recueillir des données qualitatives et quantitatives. Ces sessions ont eu pour objet l'identification et l'évaluation des impacts, des risques et des opportunités. Chacun de ces impacts, risques et opportunités a été analysé afin de déterminer son caractère réel ou potentiel et d'identifier la partie la plus concernée de la chaîne de valeur, en mettant l'accent sur les points où ses effets étaient les plus significatifs. Conformément aux orientations de l'EFRAG, les impacts ont été évalués en fonction de leur ampleur (de nulle à absolue), de leur portée (de minime à globale), de leur gravité (de minime à critique) et, lorsque l'impact était considéré comme négatif, en tenant compte de leur caractère irrémédiable (de facile à traiter à irréversible). En outre, Orange a examiné les tendances des impacts au fil du temps afin d'obtenir une vue d'ensemble plus complète. En ce qui concerne la matérialité financière, des critères tels que l'ampleur (de nulle à absolue) et la probabilité (de nulle à certaine) ont été pris en compte. Enfin, un seuil de matérialité de 3 sur 4 a été appliqué pour déterminer les thématiques importantes.

Pour renforcer la précision de ces évaluations, Orange a effectué une analyse comparative de ses résultats par rapport à l'analyse du Groupe Orange et à des normes sectorielles (SASB, MSCI, UNEP-FI, ENCORE...). Ces normes de référence ont été retenues parce que réputées susceptibles de fournir des informations fiables et spécifiques (au secteur), cruciales pour affiner les scores IRO. Les ajustements finaux ont consisté à fusionner les questions qui se chevauchent et à mettre à jour les scores pour tenir compte des commentaires des parties prenantes et des nouvelles données. La méthodologie a été conçue pour s'adapter aux changements de la réglementation européenne et aux attentes du marché, afin que les rapports de l'entreprise restent complets et conformes aux bonnes pratiques actuelles.

#### Processus d'identification des impacts

L'identification des impacts s'est appuyée sur la cartographie des risques de l'entreprise ou sur le plan de diligence raisonnable. Le plan de diligence raisonnable fait l'objet d'un examen approfondi au moins une fois par an et a été revu deux fois en 2024. Dans le cadre de ce processus de révision, les ressources humaines, le directeur de la conformité et le responsable de la santé et de la sécurité sont consultés au sujet d'alertes émises en lien avec des thématiques ESG et contribuent donc à l'identification des impacts d'Orange. Dans le cadre de la diligence raisonnable, les problématiques ESG couvertes sont « les violations graves des droits de l'homme ou des libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes, les dommages causés à l'environnement/au climat ».

Ce processus ne se focalise pas sur des activités, des relations d'affaires, des territoires ou d'autres facteurs spécifiques donnant lieu à un risque accru d'impact négatif. Les activités spécifiques liées au secteur dans lequel Orange intervient ont été prises en compte en comparant les résultats de la matérialité d'Orange avec ceux de ses pairs et en consultant les références sectorielles. Néanmoins, aucune IRO spécifique à une entité n'a été identifiée, car elles pourraient toutes être liées à des thèmes et sous-thèmes du CSRD. De même, plusieurs risques ou impacts négatifs liés à des activités dans certaines zones géographiques n'ont pas été considérés comme significatifs en Belgique et au Luxembourg, s'écartant ainsi des résultats de l'analyse de matérialité du Groupe.

Le processus d'Orange prend en compte les impacts avec lesquels il est impliqué du fait de ses propres activités ou en raison de ses relations d'affaires. Orange Belgium, en tant que filiale du Groupe Orange, doit déployer tous les mécanismes réglementaires prévus dans la loi française sur le devoir de vigilance. Par conséquent, Orange Belgium prend en compte les impacts liés à ses propres activités ou à celles résultant de relations d'affaires.

Le processus décrit comprend la consultation des parties prenantes concernées - pour comprendre comment elles peuvent être affectées - et d'experts externes. Pour s'assurer d'une bonne compréhension de nos impacts, Orange Belgium a échangé avec une série de parties prenantes, y compris les autorités, les représentants de la société civile, les partenaires commerciaux et les groupes de parties prenantes internes.

Pour faciliter les échanges et élever cet exercice, le Groupe Orange a engagé un dialogue avec les parties prenantes sur « ESG by Design » (ESG dès la conception) ou « Comment transformer le modèle économique d'Orange pour devenir ESG By Design », dialogue également engagé par Orange Belgium. Ce dialogue s'est articulé autour de trois grands axes : une partie pour l'évaluation des thèmes à double matérialité (cadre de double matérialité), une partie questionnant la durabilité de thèmes concernant la stratégie et le modèle d'affaires de l'entreprise, et une partie sur les solutions et les changements qu'Orange devrait mettre en œuvre pour devenir ESG by Design.

Le processus **d'échanges** avec les parties prenantes externes a consisté à mener des entretiens ciblés et des enquêtes qui ont permis de recueillir des données qualitatives et quantitatives afin d'évaluer la pertinence et l'importance de certains thèmes liés à la durabilité. Plus précisément :

- Entretiens avec les parties prenantes internes et externes pour noter les thèmes et recueillir des données qualitatives et quantitatives afin d'enrichir les IRO :
  - o 8 entretiens externes auprès de 3 catégories de parties prenantes décrites ci-dessous : Autorités, société civile, entreprises ;
  - o 4 entretiens internes : Membres du Comité exécutif, Groupe, représentant syndical
- Réalisation d'une enquête auprès de notre clientèle (3 000 réponses reçues)
- Pour recueillir les avis des parties prenantes internes et des experts, l'entreprise a organisé des ateliers afin d'évaluer et de noter les principaux thèmes en lien avec la durabilité et de recueillir des données qualitatives et quantitatives servant à enrichir les IRO.

Le processus d'Orange **hiérarchise** les impacts négatifs en fonction de leur gravité et de leur probabilité relatives et, le cas échéant, les impacts positifs en fonction de leur ampleur, de leur périmètre et de leur probabilité relatives. Dans son approche de la double matérialité, Orange Belgium a retenu la méthode suivante pour noter les thèmes:

- Les **notes du dialogue avec les parties prenantes** : la réalisation d'une première version des thèmes importants sur la base des notes obtenues lors du dialogue avec les parties prenantes, où les thèmes de double matérialité ont été notés sur les deux dimensions, c'est-à-dire matérialité d'impact et matérialité financière tout au long de la chaîne de valeur.
- **Perspective d'impact** : score d'ampleur + score de périmètre + score d'irrémediabilité. La hiérarchisation des impacts positifs et négatifs s'appuie sur des critères d'ampleur, d'irrémediabilité et de périmètre.
- **Perspectives financières** : note d'impact activité (ampleur).
- **Chaîne de valeur** : le périmètre de la chaîne de valeur concernée par l'impact.

Les tendances ont également été analysées dans une perspective temporelle, en reflétant l'évolution des thèmes au cours de la période récente. La probabilité a ensuite été prise en compte dans une deuxième phase de l'analyse des IRO, qui a déterminé la dernière version de l'évaluation de double matérialité d'Orange Belgium.

## Processus d'identification des risques et des opportunités

Le processus de cartographie des risques d'entreprise d'Orange Belgium fournit une base pour l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques et de leurs **effets financiers**. Les opportunités sont identifiées grâce au dialogue avec les parties prenantes de l'entreprise pour cette première année de reporting et d'analyse de double matérialité du Groupe Orange.

La **probabilité** et **l'ampleur** des risques et des opportunités ont été évaluées à l'aide de la cartographie des risques d'entreprise d'Orange, qui a servi de base à l'évaluation de la matérialité financière.

La **nature** des risques et des opportunités liés à la durabilité a été définie au cours d'ateliers et enrichie par le retour d'information des consultations des parties prenantes externes.

En outre, les **risques liés à la durabilité** ont été intégrés dans la cartographie des risques de l'entreprise et suivent la même méthodologie d'analyse des risques. Les risques liés à la durabilité comprennent le changement climatique, la santé et la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données et des informations, le non-respect des lois et réglementations ESG, la corruption et les manquements à l'éthique.



Les liens entre les impacts et les dépendances avec les risques et les opportunités sont pris en compte lors de l'alignement des impacts et des risques identifiés dans le cadre du devoir de vigilance à l'aide de la cartographie des risques de l'entreprise. Les opportunités seront progressivement intégrées dans ce processus.

### Processus de décision et procédures de contrôle interne

Les systèmes de gestion des risques et de contrôle interne d'Orange consistent en une organisation, des procédures et des systèmes de gestion mis en œuvre par la direction générale et tous les collaborateurs sous l'autorité du Conseil d'administration. Ce dispositif vise à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels, au respect des lois et règlements applicables et à la fiabilité des informations financières.

Sur la base des propositions de la direction générale, le Conseil d'administration définit les orientations stratégiques à long terme pour les questions ayant trait à l'entreprise et en matière sociale et environnementale. La direction générale présente au Conseil d'administration les modalités d'application de la stratégie ainsi qu'un plan d'action et un calendrier pour ces actions. Le Comité exécutif organise deux fois par an des séances de travail spéciales sur le sujet et informe chaque année le Conseil d'administration des résultats de ces travaux. Le Comité exécutif et le Conseil d'administration examinent et approuvent également la déclaration de performance extra-financière du Groupe, le plan de vigilance et sa mise en œuvre, ainsi que la déclaration sur l'esclavage moderne et la traite des êtres humains.

La direction RSE du Groupe collabore avec le département Audit, Contrôle et Gestion des Risques du Groupe. Elle s'appuie sur les travaux relatifs aux risques non financiers présentés par d'autres directions au Comité des risques Groupe et sur la méthodologie d'évaluation et de maîtrise des risques du Groupe. Elle utilise également la méthodologie du Groupe pour déployer son approche de la gestion des risques dans les entités et participe aux revues de contrôle interne des divisions.

Elle travaille en étroite collaboration avec le Département Finance Durable pour la coordination et le suivi des différents programmes sociaux et environnementaux, en s'appuyant sur les normes, les processus et le système d'information du Groupe en matière de reporting financier. La direction RSE du Groupe est elle-même organisée en 3 directions métiers :

- Environnement, qui coordonne l'adaptation au changement climatique et les plans d'action correspondants, en contrôlant les engagements du Groupe sur des questions telles que la gestion de l'énergie ;
- Social, qui porte les ambitions du Groupe en matière d'inclusion numérique, d'égalité des chances et de respect des droits de l'homme ;
- Gouvernance et confiance RSE, qui veille au respect des différentes obligations du Groupe sur les questions non financières (reporting, devoir de vigilance), cherche à identifier les compétences RSE au sein du Groupe, détermine les attentes des parties prenantes (suivi de la finalité du Groupe, dialogue avec les parties prenantes), et gère les engagements d'Orange en tant que fournisseur et dépositaire de confiance des données.

Les missions au sein du Groupe sont organisées autour de trois piliers :

- développer et exprimer une ambition en matière de RSE et démontrer la valeur qu'elle génère ;
- la mise en place d'un modèle opérationnel et d'une gouvernance pour guider les trajectoires environnementales et sociales ;
- développer une culture et des compétences RSE afin de créer un engagement durable dans l'ensemble du Groupe.

La direction RSE rend compte des performances du Groupe dans son domaine d'activité, en particulier par le biais de rapports non financiers.- Elle supervise les trajectoires, les objectifs et les implications financières associées aux engagements RSE à travers des exercices de prévision (budget et plan stratégique) ainsi que des revues thématiques RSE semestrielles des directions en liaison avec la Direction Financière et la Direction de la Stratégie.-- Elle s'appuie sur un réseau de responsables RSE au sein des entités, sur les réseaux des fonctions support (finance, achats et logistique, innovation et stratégie) et sur les responsables de la mise en œuvre du Plan de Vigilance, qui contribuent au déploiement opérationnel de ce processus.- La Direction Finance Durable, directement rattachée au directeur financier du Groupe, a été créée début 2023 pour renforcer ce processus.

Les procédures spécifiques de contrôle interne décrites ci-dessous, ainsi que les politiques et mesures mises en œuvre, contribuent à atténuer les risques identifiés par le Groupe dans sa cartographie des risques et dans son Plan de vigilance. Dans sa déclaration de performance extra-financière, le Groupe décrit les risques correspondant aux questions extra-financières identifiées par son analyse de double matérialité. Cette analyse est cohérente avec la cartographie des risques du Groupe et les facteurs de risque. Orange utilise la définition et les critères retenus dans les rapports basés sur les Principes directeurs des Nations unies (UNGP), mis en œuvre en février 2015 dans le domaine des questions liées aux droits de l'homme, pour évaluer l'impact de ses activités sur les parties prenantes. Il s'agit d'une approche basée sur : – une évaluation de la gravité des risques en termes d'effets sur les personnes, indépendamment des politiques ou plans d'action mis en œuvre par Orange pour atténuer les conséquences ; – la probabilité de leur survenance compte tenu de la taille du Groupe, indépendamment des politiques ou des plans d'action mis en œuvre par Orange pour diminuer la probabilité de leur survenance ; et – la capacité d'Orange à proposer une solution, c'est-à-dire l'impact que peuvent avoir les politiques ou les plans d'action développés par Orange.

En outre, des efforts ont été déployés pour aligner l'identification et l'évaluation des IRO sur la cartographie des **risques** et les processus de **l'entreprise**, et ces efforts seront continuellement renforcés. Le plan stratégique ESG d'Orange identifie les risques et

les opportunités, qui ont également été éclairés par le dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de l'évaluation de double matérialité d'Orange. Les opportunités seront progressivement intégrées dans notre cartographie des risques et des opportunités.

Les **paramètres d'entrée** utilisés pour identifier, évaluer et gérer les impacts, les risques et les opportunités significatifs sont les suivants :

- Données du système de notation des IRO du Groupe Orange : Orange Belgium est parti des résultats de l'identification des IRO au niveau du Groupe et a ensuite remis en question la matérialité des thèmes du Groupe pour le périmètre de son reporting avec l'aide des parties prenantes internes et externes concernées.
- Contribution des parties prenantes : les commentaires recueillis auprès des parties prenantes - autorités, représentants de la société civile, partenaires commerciaux, groupes internes et clients - ont constitué une contribution essentielle. Ces données ont été obtenues par le biais d'entretiens, d'enquêtes et d'ateliers ciblés visant à évaluer la pertinence et l'importance des thèmes liés à la durabilité.
- Évaluations internes des risques : la cartographie des risques d'entreprise existante d'Orange Belgium a servi de fondement à l'évaluation de la probabilité et de l'ampleur des risques et des opportunités, en venant épauler un examen exhaustif de la matérialité financière.
- Critères de référence sectoriels du Groupe : des données comparatives provenant de références sectorielles, telles que SASB, MSCI, UNEP-FI et ENCORE, ont été utilisées pour compléter et valider l'analyse. Ces références ont fourni un contexte externe pour améliorer l'évaluation des impacts et garantir l'alignement sur les normes du secteur.

L'ensemble de ces paramètres a permis à l'entreprise d'identifier et d'évaluer ses impacts liés à la durabilité, conformément aux attentes réglementaires et aux bonnes pratiques en matière de publication d'informations sur la durabilité. La gestion des impacts et des risques est intégrée dans le processus de maîtrise des risques d'Orange par le biais de la cartographie des risques de l'entreprise et de la cartographie des risques de vigilance. Les IRO ont également été intégrés dans l'exécution du plan stratégique ESG d'Orange Belgium.

Les processus décrits concernant les IRO ont été mis à jour pour la dernière fois en 2024, et l'analyse de matérialité devrait être réexaminée en 2025.

## 2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

### 2.1 Changement climatique (E1)

#### 2.1.1 Informations générales

##### 2.1.1.1 Intégration des performances liées à la durabilité dans les plans d'intéressement (E1-GOV-3)

Depuis 2023, la rémunération des membres des organes d'administration, de direction et de surveillance tient compte de considérations liées au climat. Un des trois indicateurs de performance clés (KPI) du Plan d'intéressement à long terme (Long-Term Incentive Plan, ci-après « LTIP ») du Comité exécutif intègre des critères de développement durable, notamment la prise en compte d'objectifs relatifs au climat. Cette composante ESG dépend à 25 % de l'atteinte d'un objectif d'efficacité énergétique consistant à réduire l'intensité énergétique du traitement des données. La performance des membres des organes d'administration, de direction et de surveillance est également évaluée sur la base de leurs résultats en matière d'atteinte des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES). La rémunération du Management d'Orange Belgium dépend de considérations liées au climat à hauteur de 1,91 %. La performance des membres du Comité exécutif concernant ces objectifs est appréciée par le Comité des rémunérations, sur la base des informations effectivement recueillies pour le KPI lié au climat. Les KPI du LTIP sont révisés chaque année par le Comité des rémunérations pour tous les plans en vigueur, puis font l'objet d'une évaluation finale pour le dernier LTIP adopté. Les objectifs du LTIP 2025 sont validés par le Comité des rémunérations.

Il convient de noter que les considérations liées au climat ne sont pas encore prises en compte pour la rémunération des cadres dirigeants d'Orange Communications Luxembourg SA. Aucun indicateur de performance climatique n'est intégré non plus pour le moment aux systèmes d'intéressement et de rémunération variable de VOO (qui englobe WBCB et Be tv).

##### 2.1.1.2 Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique (E1-1)

Orange Belgium est en train de définir une **stratégie globale de lutte contre le changement climatique** qui s'appuie sur un ensemble de leviers de décarbonation, pour rejoindre les objectifs du Groupe dans le cadre de l'initiative SBTi et s'engager encore plus dans cette direction. À ce jour, Orange a lancé l'élaboration de plans d'action au niveau local et commencé à analyser leur contribution à l'objectif fixé pour le Groupe. Une fois ces opérations terminées, un plan de transition climatique consolidé verra le jour et présentera les évolutions du modèle économique et de la stratégie d'Orange nécessaires à l'atteinte de l'objectif « zéro net ».

Orange Belgium est pleinement engagé pour aider le Groupe à atteindre ses objectifs de réduction de ses émissions au moyen d'une stratégie globale de développement durable. La société prévoit de s'approvisionner à 100 % en électricité issue d'énergies renouvelables via des certificats de garantie d'origine et elle envisage de se convertir progressivement aux contrats d'achat d'électricité renouvelable. En outre, des panneaux solaires sont en cours d'installation sur ses principaux sites, afin d'accroître le recours aux énergies renouvelables. L'efficacité énergétique constitue un objectif clé, avec des initiatives comme le programme Green ITN, pour optimiser la consommation d'énergie de l'ensemble des réseaux et systèmes informatiques, l'installation de compteurs connectés pour mieux piloter l'énergie et l'activation de fonctions d'économie d'énergie sur les antennes du réseau.

Un plan d'électrification de la flotte de véhicules vise à réduire les émissions liées aux transports, avec un objectif d'électrification de 84 % d'ici à 2030. Les investissements dans les véhicules électriques et dans les infrastructures de recharge pour les salariés et les sites d'Orange concourent également à cette transition.

Comme contribution complémentaire aux objectifs pour le climat, Orange Belgium met un accent tout particulier sur les initiatives d'économie circulaire. Pour réduire son empreinte carbone du Scope 3, Orange encourage ses fournisseurs à restreindre leurs émissions et à mettre en place des initiatives en économie circulaire — telles que des achats durables et des pratiques circulaires pour leurs équipements informatiques — une approche qui joue un rôle capital pour réduire les émissions indirectes les plus élevées à tous les niveaux de sa chaîne de valeur. Des programmes tels que REprogram ou OSCAR encouragent le reconditionnement et le recyclage des équipements informatiques et de réseau, la réduction des déchets une utilisation efficace des ressources. Les initiatives d'économie circulaire d'Orange contribuent également à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Elles comportent notamment un engagement d'écoconception de tous les produits à l'horizon 2025, avec une recherche de longévité, de réparabilité et de recyclabilité, et la promotion accrue de l'usage d'appareils reconditionnés et recyclés. La société développe également son offre de produits et de services pour proposer davantage d'appareils reconditionnés, qui dégagent moins d'émissions que la fabrication de produits neufs.

Orange Belgium travaille également aux côtés des fournisseurs pour les aider à réduire leurs émissions, ce qui constitue un aspect essentiel de la baisse des émissions de scope 3. La société a ainsi intégré des critères de développement durable à ses appels d'offres pour encourager ses fournisseurs à réduire leurs émissions.

Orange Belgium sont associés à l'atteinte des objectifs de réduction des émissions de GES du Groupe, fixés dans l'optique de respecter la limite de réchauffement mondial de 1,5°C, conformément à l'Accord de Paris. Toutefois, les objectifs propres à chaque filiale n'ont pas encore été définis. En fixant des objectifs sur une base scientifique, en s'engageant à réduire ses émissions de manière

significative, en passant aux énergies renouvelables et en adoptant des pratiques d'efficacité énergétique et d'économie circulaire, le Groupe contribue activement à l'effort global d'atténuation du changement climatique pour un avenir durable. Il a obtenu la validation de ses objectifs par l'initiative SBTi, ce qui étend son influence et son engagement à ses filiales.

Une évaluation de la conformité des plans d'action de toutes les filiales pour atteindre cet objectif est en cours au niveau du Groupe. Un plan de transition sera élaboré une fois cette évaluation terminée.

Des systèmes de contrôle fiables sont actuellement mis en place pour suivre l'avancement vers les objectifs de réduction des GES et garantir la transparence des informations publiées. Cette approche intégrée s'appuie sur les engagements que la Société avait déjà pris en matière d'énergies renouvelables, d'efficacité énergétique et de collaboration avec ses fournisseurs, le tout constituant une stratégie globale et tournée vers l'avenir.

D'importantes **dépenses d'investissement** s'imposent pour financer les projets à long terme de réduction des émissions de carbone et améliorer l'efficacité énergétique. Orange Belgium envisage des **dépenses d'investissement (CapEx) et opérationnelles (OpEx)** significatives pour mettre en œuvre les actions spécifiques servant ses ambitions d'atténuation du changement climatique, de gestion de l'énergie et d'efficacité énergétique. Aucune dépense d'investissement significative n'est associée aux activités économiques liées au charbon, au gaz ou au pétrole. Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan de transition dans ses États de développement durable 2024.

À ce jour, Orange n'a pas réalisé d'analyse formelle de ses émissions verrouillées. Toutefois, ses infrastructures à long terme émettent peu, voire pas du tout de GES au niveau du Groupe. Il s'agit en effet soit d'infrastructures passives (génie civil, câbles...) dont l'utilisation n'émet pas de GES, soit de bâtiments qui en émettent dans le cadre de leur consommation d'électricité et d'énergie à des fins de chauffage.

Ces dernières années, l'usage des télécommunications a augmenté du fait de l'intelligence artificielle (IA) et des services de streaming. Cette augmentation s'est traduite par une accélération de la circulation de données, par une sollicitation accrue des infrastructures de réseau et par une hausse de la consommation d'électricité des centres de données, tant pour le traitement des données que pour le refroidissement. Étant donné que la demande de tels services continue d'augmenter, la consommation d'énergie des centres de données progresse elle aussi, ce qui accroît indirectement les émissions associées aux opérations de télécommunication. Pour atténuer ce risque, Orange s'efforce de décarboner l'énergie consommée par ses centres de données et d'adopter des technologies plus efficaces sur le plan énergétique.

Le **plan d'action** a reçu la validation officielle des instances dirigeantes et administratives d'Orange Belgium, avec l'implication de plusieurs organes et Comités clés présentés plus en détail dans les sections précédentes de ce rapport : l'équipe centrale CSRD, le Comité de pilotage CSRD, le Comité exécutif, le Comité d'audit et le Conseil d'administration.

Pour contrôler la mise en œuvre du plan d'action, Orange Belgium utilise les indicateurs ci-après. Les indicateurs de performance clés (KPI) examinés chaque trimestre avec l'équipe ESG du Groupe sont centrés sur les aspects liés à l'énergie, notamment les dépenses opérationnelles (OpEx), les opérations ITN (programmes d'optimisation de la consommation d'énergie des réseaux et des équipements informatiques) et la consommation d'énergie totale en GWh. Cette dernière englobe la consommation d'électricité directe et indirecte, avec des catégories particulières comme l'électricité directement contrôlée par les pays (comme le RAN (réseau d'accès radio)/FAN (réseau d'accès fixe), les sites essentiels, les bureaux et les boutiques), mais aussi l'électricité indirecte associée aux initiatives comme le partage du réseau d'accès radio ou d'autres zones auxquelles Orange n'a pas nécessairement accès. En outre, Orange Belgium suit sa consommation d'énergies renouvelables (mesurée en GWh), dont elle calcule également le pourcentage dans sa consommation d'énergie globale. La société évalue également les propositions de CapEx et d'OpEx des projets d'efficacité énergétique et de transition destinés à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Parmi les autres chiffres clés figurent la consommation totale de différentes énergies (telles que le fioul ou le gaz de chauffage, l'essence et le gazole), toujours convertie en GWh, et les émissions de GES associées (scopes 1 et 2). En outre, la Société suit la part de véhicules électriques de sa flotte automobile et calcule le pourcentage d'électrification de sa flotte totale de véhicules. Orange Belgium suit également les ventes de téléphones mobiles reconditionnés, le pourcentage d'appareils dotés d'un bon indice Eco Rating et les volumes d'appareils rapportés par les clients. Enfin, les programmes Re et OSCAR sont évalués sur la base des ventes de téléphones mobiles, de la collecte d'appareils et des économies réalisées grâce au reconditionnement ou au réemploi d'équipements informatiques.

Il importe également de noter qu'Orange n'a pas été exclu des indices de référence « accord de Paris » par l'Union européenne.

### 2.1.1.3 Risques matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (E1-SBM-3)

L'analyse de double matérialité effectuée par Orange Belgium a fait ressortir trois risques importants liés au climat : l'énergie, l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique. Chacun de ces risques peut être classé parmi les risques physiques ou de transition liés au climat.



Le 31 mai 2024, la résilience de l'infrastructure clé d'Orange a fait pour la première fois l'objet d'une évaluation face aux risques physiques liés au climat, pour apprécier la vulnérabilité de ses actifs en présence d'aléas climatiques. Cette évaluation a permis d'enrichir la **cartographie des risques d'entreprise d'Orange**. Cette analyse de résilience englobait les actifs critiques d'Orange Belgium mais pas les actifs de VOO, qui seront examinés courant 2025. Quant aux actifs d'Orange Communications Luxembourg SA, ils n'ont pas encore été évalués.

L'analyse du risque physique, qui passe notamment par des scénarios climatiques, a été effectuée au moyen de l'outil de visualisation des données Power BI. Elle portait sur les actifs stratégiques de la Société et couvrait initialement 45 sites. L'analyse devrait être progressivement actualisée avec de nouveaux sites. Elle portait sur des risques tels que vagues de chaleur, cyclones, inondations, glissements de terrain, feux de forêt ou rafales de vent. L'analyse utilise un indice de risque de 0 à 1, avec des codes couleur différents selon les niveaux de risque. Elle comporte également une approche fondée sur des scénarios permettant d'ajuster horizons temporels et scénarios, avec une actualisation en conséquence de toutes les valeurs étudiées. Les risques ont été analysés selon deux scénarios : « statu quo » (SSP2 - 4.5) et « économie à forte intensité énergétique reposant sur les énergies fossiles » (SSP5 - 8.5), pour des horizons temporels de court terme (2030) et de long terme (2050).

Il ressort de cette analyse que les vagues de chaleur et les glissements de terrain représentent les risques les plus significatifs, tous deux présents dans le scénario SSP5 - 8.5 à l'horizon 2050.

À partir des risques physiques identifiés pour chaque site ou zone, Orange élaborera progressivement des plans d'adaptation à l'échelle du Groupe pour y faire face, en renforçant ses infrastructures et/ou ses procédures de redémarrage du service.

La stratégie d'Orange étant décidée depuis le siège du Groupe, l'analyse de résilience globale de la stratégie de la Société au niveau local (Orange Belgium ou Orange Communications Luxembourg SA) n'a pas encore été menée.

### 2.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités

#### 2.1.2.1 Description des processus permettant d'identifier et d'évaluer les impacts, risques et opportunités matériels liés au climat (E1-IRO-1)

Pour identifier et apprécier les impacts, risques et opportunités liés au changement climatique, Orange a retenu la méthode de la double matérialité. Cette approche permet d'apprécier dans sa globalité la manière dont le fonctionnement de l'entreprise influe sur le changement climatique et quels sont les risques physiques et de transition liés à ce dernier. L'analyse couvre à la fois les activités internes d'Orange Belgium et l'ensemble de sa chaîne de valeur.

Description du processus :



En adoptant ce processus structuré, Orange Belgium s'efforce d'identifier, d'évaluer et de publier efficacement ses impacts sur les changements climatiques, ainsi que ses risques physiques et de transition liés au climat, ce qui constitue un gage de transparence et de responsabilité pour ses pratiques de développement durable.

Des scénarios climatiques et des horizons temporels spécifiques ont servi à identifier les risques physiques liés à l'adaptation au changement climatique, comme décrit plus bas.

Il est ressorti de l'analyse de double matérialité que seul le risque d'une inondation compromettant la base d'actifs d'Orange Belgium serait légèrement supérieur au niveau acceptable. Des plans d'actions ont toutefois été mis en place pour le réduire et le ramener à un niveau acceptable. Par ailleurs, une série de mesures robustes de sécurité et de continuité de l'activité, tant proactives que réactives, ont été mises en place et elles sont bien comprises. Il s'ensuit que ce risque est aujourd'hui considéré comme maîtrisé.

En 2023, Orange a lancé un projet en collaboration avec une entreprise spécialisée compétente pour les questions climatiques et acquis un outil d'analyse destiné à estimer la variation des principaux aléas climatiques des pays dans lesquels le Groupe exerce ses activités, ainsi qu'à apprécier précisément l'exposition de ses principales infrastructures à chacun d'eux (un millier de sites du Groupe dans le monde).

Les aléas climatiques retenus correspondent aux quatre domaines d'analyse recommandés par la directive CSRD : températures (y compris stress thermique, vagues de chaleur, feux de forêt), vent (cyclones tropicaux et tempêtes extratropicales), eau (y compris inondations côtières et pluviales, crues, neige, gel) et structure des sols (y compris affaissements et glissements de terrain). Dans toutes les zones géographiques, les aléas indiqués entre parenthèses ont fait l'objet d'une analyse méticuleuse, ce qui a permis d'élaborer un indice de risque pour chaque site. Les indicateurs complémentaires de cet outil servent à affiner l'analyse en fonction des conditions locales (par ex. stress hydrique, sécheresse) ou pour adapter les modèles existants (par exemple, le retrait-gonflement des sols argileux ne concerne pas toutes les régions).

Pour mener ces analyses, trois scénarios du GIEC ont été retenus, dont celui d'une « économie à forte intensité énergétique et basée sur les combustibles fossiles » (SSP5 8.5) recommandé par la directive CSRD, sur trois horizons temporels : 2030, 2040 et 2050. Orange a donc une vision des risques et impacts climatiques pour l'ensemble du Groupe à court, moyen et long terme.

Les analyses climatiques s'articulent autour de deux approches complémentaires :

- une approche détaillée individuelle des sites essentiels ;
- une approche géographique fondée sur des cartes climatiques, plus globale, qui englobe tous les actifs d'une zone donnée. Outre l'exposition des actifs, cette approche sera particulièrement utile pour la planification des déploiements de réseau futurs. Une approche complémentaire fondée sur les projets de réseaux maillés sera élaborée ultérieurement.

Ces analyses permettent d'évaluer les variations de probabilité de chaque aléa climatique pour les trois horizons temporels (2030, 2040 et 2050) et les risques d'évolution de la vulnérabilité des sites et infrastructures.

Tous les sites critiques d'Orange Belgium ont été évalués en 2024. Après la fusion récente avec l'opérateur de télécommunications VOO, dix sites jugés critiques pour ce dernier seront analysés au cours de l'exercice 2025. Aucun calendrier n'a été fixé à ce jour pour l'évaluation des actifs d'Orange Communications Luxembourg SA.

Grâce à ces analyses, il est possible de mesurer la variation du risque pour chaque aléa climatique et chacun des trois horizons temporels étudiés, et d'en déduire la variation de la vulnérabilité des sites et infrastructures. Ces résultats seront pris en compte pour la matrice des risques d'Orange, dans sa cartographie des risques d'entreprise.

Les opportunités et les risques de transition liés au changement climatique sont analysés pour les activités propres à la Société et pour l'ensemble de la chaîne de valeur.

Des risques de transition ont été identifiés comme suit :

- 1) l'impossibilité pour Orange de respecter ses engagements en matière de réduction des gaz à effet de serre, entraînant une perte de parts de marché, une érosion de la confiance des clients et une démobilité des salariés ;
- 2) les coûts de l'investissement en électricité et les tensions sur l'approvisionnement en énergie, qui peuvent causer des perturbations du service d'Orange ;
- 3) une inadaptation susceptible d'induire des risques de poursuites judiciaires ou d'entraver l'accès de la Société à l'assurance ainsi que sa capacité à préserver la santé et la sécurité de ses parties prenantes, ce qui pourrait entraîner la perte de clients, de partenaires ou de salariés.

Il convient toutefois de souligner qu'au 31 décembre 2024, les risques de transition avaient été identifiés mais pas encore analysés. Orange ne les a pas encore appréciés en regard d'un scénario climatique compatible avec une limitation du réchauffement mondial à 1,5°C.

La compatibilité entre les risques liés au changement climatique et les principales hypothèses dépendant du climat dans les états financiers sera également intégrée au cours des prochaines années. Toutefois, les risques climatiques sont d'ores et déjà identifiés et font l'objet d'un suivi actif dans la cartographie des risques d'entreprise d'Orange.

### 2.1.2.2 Politiques liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci (E1-2)

L'engagement d'Orange Belgium pour la planète est au cœur de sa vision stratégique « Lead the Future ». Consciente de la nécessité d'agir face au changement climatique, la Société a mis en place des politiques relatives à son atténuation et aux mesures d'adaptation, tout en augmentant l'efficacité énergétique et l'usage des énergies renouvelables.

### Politiques sur les émissions de gaz à effet de serre, la gestion de l'énergie et l'efficacité énergétique d'Orange

L'engagement du Groupe Orange figure dans sa politique environnementale (2023). Le Groupe s'est fixé l'ambitieux objectif d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2040, dix ans plus tôt que l'objectif fixé par la GSMA (association professionnelle mondiale du secteur du mobile). Pour y arriver, le Groupe Orange s'est fixé des objectifs clairs et mesurables : d'ici à 2025 et par rapport aux niveaux de 2018, la Société doit réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 30 % pour les scopes 1 et 2, et de 14 % pour le scope 3. Elle vise également une réduction de 45 % pour les trois catégories à l'horizon 2030, en s'efforçant toujours de suivre les préconisations de la Science-Based Targets Initiative (SBTi) et de l'Accord de Paris. Orange Belgium contribue à la réalisation de ces objectifs.

L'efficacité énergétique est un pilier de la stratégie environnementale d'Orange. Par le biais de son programme Green ITN, Orange optimise la consommation d'énergie de ses réseaux et systèmes informatiques. En Belgique, cela passe par des pratiques innovantes comme la modélisation de la consommation, le partage des infrastructures de réseau mobile avec des partenaires comme Proximus et la présence de fonctions d'économie d'énergie sur ses antennes. La Société s'engage également pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments et des transports, à l'aide d'équipements de pointe qui réduisent la consommation d'énergie au minimum et maximisent la durabilité. Orange vise une électrification de sa flotte de véhicules d'ici à 2030, gage d'une approche de transport plus durable.

La politique d'Orange comporte un objectif clair en matière d'énergies renouvelables : 100 % de son électricité doit provenir de sources renouvelables. Orange Belgium achète de l'électricité renouvelable depuis 2009. Des panneaux solaires photovoltaïques sont actuellement installés sur toutes les infrastructures d'Orange qui le permettent. La Société recherche également des occasions de signer des contrats directs d'achat-vente d'électricité (PPA, Power Purchase Agreements), qui sécurisent son approvisionnement et garantissent que toutes ses opérations sont alimentées par une énergie renouvelable.

La politique d'Orange comporte un solide cadre de surveillance de sa consommation d'énergie et de ses émissions, pour veiller à ce que l'avancement vers les objectifs d'efficacité énergétique fasse l'objet d'un suivi et de rapports. Il s'agit notamment :

- d'évaluations et d'audits réguliers de la consommation d'énergie de toutes les activités, essentiels pour apprécier la performance en regard des impacts, risques et opportunités ;
- de la création d'indicateurs de performance clés (KPI) pour mesurer l'efficacité des initiatives de gestion de l'énergie et leur compatibilité avec les objectifs en matière d'impacts, risques et opportunités.

Les mesures prises par Orange concernant ses émissions de gaz à effet de serre, sa gestion de l'énergie et l'efficacité énergétique sont énoncées dans la Politique environnementale globale d'Orange.

Les objectifs environnementaux du Groupe sont exposés dans une lettre d'engagement signée par le Directeur exécutif de la RSE et par le Directeur exécutif de la division concernée. Ils font partie intégrante des procédures de planification budgétaire et stratégique et sont contrôlés par le Comité exécutif du Groupe, sous la supervision du Comité d'audit, du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale (CGRSE) et du Conseil d'administration. Chez Orange Belgium, c'est la Chief Brand, Communication & ESG Officer qui endosse cette responsabilité, avec le soutien du Comité exécutif tout entier. Cette politique est publiée sur la page Responsabilité sociale du site internet de l'entreprise, accessible à toutes les parties prenantes internes et externes<sup>6</sup>.

La Politique environnementale (2023) considère les intérêts des parties prenantes suivantes :

- **Salariés** : les équipes sont impliquées au moyen d'ateliers et d'entretiens et invitées à donner leur avis sur les initiatives de sensibilisation aux questions environnementales, sur les pratiques d'efficacité énergétique sur le lieu de travail et sur les solutions de transport durables.
- **Clients** : des études de marché et des consultations de clients aident à comprendre leur préférence pour les produits écoconçus, pour les appareils reconditionnés et pour les outils numériques visant à réduire les émissions.
- **Fournisseurs** : l'ouverture d'un dialogue avec les fournisseurs vise à encourager la réduction des émissions et à garantir le respect des normes d'écoconception et de développement durable. Des réunions et des évaluations sont organisées régulièrement pour vérifier la compatibilité des pratiques des fournisseurs avec les objectifs de développement durable d'Orange.
- **Investisseurs** : l'engagement auprès des investisseurs passe par des rapports transparents et par un dialogue sur les mesures de responsabilité, couvrant notamment l'objectif « Net Zéro Carbone » pour 2040 ou la création du fonds Orange Nature, doté de 50 millions d'euros, ce qui renforce la confiance et fait coïncider les intérêts des investisseurs avec les objectifs de développement durable.
- **Société civile** : la coopération avec les populations locales et avec les ONG vise à encourager la biodiversité et le bien-être des collectivités au moyen de projets de développement durable. L'avis du public est sollicité pour s'assurer que les initiatives répondent aux priorités et aux besoins locaux.
- **Instances de réglementation** : le maintien d'un dialogue constant avec les instances de réglementation est un gage de respect, voire de dépassement, des normes internationales, avec des objectifs ambitieux en matière d'énergie et de neutralité carbone. Cette implication proactive contribue à façonner des politiques qui bénéficient à la fois au Groupe et au cadre réglementaire.



## Politiques d'adaptation aux impacts du changement climatique

Bien qu'Orange se concentre massivement sur l'atténuation, la Société reconnaît également l'importance de l'adaptation. Les initiatives d'amélioration de l'efficacité énergétique et de promotion des pratiques durables sont conçues pour accroître la résilience face aux effets du changement climatique. Il s'agit avant tout de comprendre ses impacts potentiels sur les infrastructures, notamment les interruptions de service et la dégradation de la qualité de service. La Société a également conscience des implications économiques et financières, telles que perturbations de la chaîne d'approvisionnement, hausse des coûts de l'énergie, augmentation des primes d'assurance et diminution de la couverture des risques. En agissant de manière proactive sur ces thèmes, Orange vise à assurer la résilience de ses activités et une satisfaction constante de ses clients.

L'adaptation aux changements climatiques est pilotée par le Plan de vigilance d'Orange<sup>7</sup>, dont l'application est prévue au niveau de toutes les filiales et divisions du Groupe, sur la base de la méthodologie de gestion des risques de ce dernier. Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA sont donc concernés.

Les risques physiques touchent essentiellement les infrastructures de réseau, les bâtiments et les personnes directement. La santé et la sécurité des personnes qui travaillent pour et avec la Société constitue une priorité pour Orange. Les mesures de protection des actifs et les actions préventives à mettre en œuvre visent à éviter, ou à maîtriser, la destruction d'infrastructures techniques, de boutiques ou d'autres bâtiments, ou de garantir leur accès et leur usage de manière permanente ou temporaire.

Orange s'est doté d'un plan de continuité d'activité conçu pour protéger toutes les activités de la Société. Ce plan prévoit les solutions permettant d'assurer la continuité des activités les plus essentielles ou de les reprendre après une interruption due, en particulier, aux

<sup>6</sup> Voir la dernière version ici : <https://gallery.orange.com/h/XFKnWb>

<sup>7</sup> L'intégralité de ces mesures sont présentées dans le Plan de vigilance 2023 d'Orange : <https://gallery.orange.com/h/QF0GYT>



changements climatiques. Ce plan fonctionne sur la base d'un système de gestion de la continuité d'activité revu régulièrement et validé par la Direction générale de chaque entité.

Orange a contribué à la mise en œuvre de solutions préventives et de services d'urgence pour aider les pouvoirs publics à faire face aux événements climatiques extrêmes. Le système BE-Alert, auquel contribue Orange Belgium, est à la disposition de toutes les autorités depuis 2017.

Les objectifs environnementaux du Groupe sont exposés dans une lettre d'engagement signée par le Directeur exécutif de la RSE et par le Directeur exécutif de la division concernée. Ils font partie intégrante des procédures de planification budgétaire et stratégique et sont contrôlés par le Comité exécutif du Groupe, sous la supervision du Comité d'audit, du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale (CGRSE) et du Conseil d'administration. Chez Orange Belgium, c'est la Chief Brand, Communication & ESG Officer qui endosse cette responsabilité, avec le soutien du Comité exécutif tout entier.

Pour élaborer sa politique environnementale, le Groupe s'appuie sur plusieurs normes internationalement reconnues. Le plan de continuité de l'activité d'Orange, destiné à protéger toutes les activités de la Société, suit la norme **ISO/IEC 22301** sur la sécurité et la résilience, complétée par les principes spécifiques du Groupe. Orange a conçu son plan de continuité en suivant les **recommandations de la GSMA** (association professionnelle mondiale du secteur du mobile), qui énumèrent les risques et les principaux éléments que les opérateurs doivent prendre en compte au moment de préparer leur réponse aux catastrophes naturelles. Orange collabore avec ses parties prenantes, telles que les compagnies d'électricité, pour l'élaboration de plans de prévention ou de réparation. En outre, Orange analyse l'exposition de ses infrastructures et de ses équipes aux aléas climatiques selon **trois scénarios du GIEC** (y compris le plus pessimiste, SSP5-8.5) afin d'élaborer des plans d'adaptation appropriés aux situations locales. Le Système de gestion environnementale est en cours de déploiement dans les différents pays, Belgique et Luxembourg inclus, conformément à la **version 2015 de la norme ISO 14001**.

### Consultation des parties prenantes

Le Groupe Orange échange activement avec les parties prenantes durant l'élaboration de sa politique d'adaptation au changement climatique. Ce dialogue passe notamment par une procédure de consultation active comportant discussions, enquêtes et ateliers avec différents groupes, qu'il s'agisse de salariés, de clients, de fournisseurs ou des populations locales. En sollicitant les réactions et le point de vue de ces parties prenantes, Orange fait en sorte de bien intégrer leurs préoccupations, besoins et attentes dans son cadre d'action. Par exemple, les salariés sont encouragés à donner leur avis sur les mesures de résilience et de sécurité sur le lieu de travail, tandis que les clients s'expriment à propos de la continuité de service en cas d'événement climatique.

La politique d'adaptation se veut inclusive et réactive, en tenant compte des intérêts des différentes parties prenantes. Elle consiste notamment à travailler en étroite collaboration avec les sociétés de distribution d'électricité pour harmoniser les stratégies d'adaptation avec les capacités des infrastructures locales et les plans d'urgence. En outre, Orange coopère avec les organisations professionnelles afin de mettre en commun les bonnes pratiques et d'accroître la résilience collective face aux impacts climatiques.

Cette politique englobe toutes les activités d'Orange et elle est mise en œuvre dans toutes les zones géographiques où exerce la Société. Des adaptations spécifiques rendent compte des différences régionales en matière de risques climatiques et de besoins des parties prenantes. La politique d'adaptation concerne un large éventail de parties prenantes, telles que salariés, clients, fournisseurs, partenaires, organisations professionnelles et populations locales. Elle prévoit des initiatives de sensibilisation et s'associe aux mesures que prennent ces parties pour réduire leur empreinte environnementale, promouvant de ce fait une approche collaborative de l'adaptation aux changements climatiques.

En donnant la priorité aux intérêts des différentes parties et en tenant compte de leur avis dans sa politique d'adaptation, Orange entend mettre en place un cadre solide qui ne se contente pas de réagir aux risques climatiques, mais qui encourage également le développement durable et la résilience de son écosystème d'exploitation.

#### 2.1.2.3 Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique (E1-3)

Pour faire face aux risques matériels et saisir les principales opportunités dans le cadre de ses politiques liées au changement climatique, Orange a mis au point un plan de décarbonation comportant des mesures de gestion de l'énergie et d'efficacité énergétique. Par la suite, la Société prévoit d'élaborer un plan d'adaptation au changement climatique. Ces plans d'action sont décrits plus précisément ci-après.



#### Actions et ressources, telles que la gestion de l'énergie et l'efficacité énergétique, destinées à l'atténuation des changements climatiques – plan d'action pour le climat

Orange concentre ses efforts sur des mesures de prévention destinées à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES), sa consommation d'énergie et son impact sur l'environnement et sur les changements climatiques. À ce jour, Orange Belgium n'apporte pas de réparation aux parties directement touchées par des impacts matériels, mettant plutôt l'accent sur la mise en œuvre de stratégies et d'initiatives visant à atténuer les changements climatiques en améliorant l'efficacité énergétique, en adoptant les pratiques de l'économie circulaire et en investissant dans des projets de décarbonation. Ces mesures sont conçues pour prévenir les impacts environnementaux négatifs et encourager une transition vers des pratiques plus durables, contribuant ainsi à la résilience face aux défis climatiques.

Orange Belgium dispose tous deux de plans d'action axés sur la gestion de l'énergie et sur l'efficacité énergétique. Le tableau ci-dessous détaille les mesures existantes ou prévues pour Orange Belgium.

## Décarbonation transports

2025		<b>Adoption de systèmes de suivi de la flotte (distances parcourues, besoins de maintenance...)</b> L'ensemble de la flotte d'Orange Belgium ; cette mesure ne concerne pas Orange Communications Luxembourg SA
> Déc 2030		<b>Décarbonation de la flotte de véhicules de société (dans le Plan Flex), avec des motorisations hybrides ou électriques</b> Tous les véhicules de société d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA
> Dec 2036		<b>Installation de bornes de recharge au domicile des salariés ou cartes de recharge pour les salariés vivant en appartement</b> Tous les salariés d'Orange Belgium; cette mesure ne concerne pas Orange Communications Luxembourg SA, VOO, WBCC ni Be tv
> Déc 2030		<b>Installation de bornes de recharge pour les bureaux et les boutiques</b> Tous les bureaux et boutiques d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA
Permanent		<b>Possibilité de profiter du Budget mobilité du gouvernement pour les salariés qui renoncent à leur voiture de société et sensibilisation de l'ensemble des salariés</b> Tous les salariés d'Orange Belgium; cette mesure ne concerne pas Orange Communications Luxembourg SA
Permanent		<b>Règlement applicable aux achats, avec notamment une pondération obligatoire de 20 % de critères de développement durable pour les décisions d'achat</b> Toutes les entités du Groupe Orange

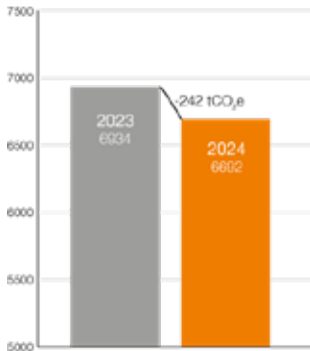
## Décarbonation énergie des actifs

Achévé		<b>Compteurs connectés pour mesurer la consommation des centres de données (énergie, refroidissement)</b> Cette mesure concerne Orange Belgium. Elle n'est pas applicable à Orange Communications Luxembourg SA, qui n'a pas de centre de données.
Permanent depuis 2021		<b>Optimisation de la consommation d'énergie : chauffage connecté, minuteur pour limiter l'usage des appareils informatiques et de l'éclairage (mode veille)</b> Les bureaux d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA; ne concerne pas les boutiques
2023- Déc 2030		<b>Optimisation de l'espace et fermeture des bâtiments les plus consommateurs d'énergie</b> Les bureaux et boutiques d'Orange Belgium, et Orange Communications Luxembourg SA
2024-2026		<b>Installation de LED</b> Les bureaux et boutiques d'Orange Belgium, et Orange Communications Luxembourg SA
2025-2026 pour les bureaux Installation en cours pour les boutiques		<b>Installation de pompes à chaleur et de systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) lorsque c'est possible</b> Les bureaux et boutiques d'Orange Belgium ; cette mesure ne concerne pas Orange Communications Luxembourg SA
En cours pour les boutiques D'ici à décembre 2025 pour les bureaux		<b>Système de pilotage à distance du chauffage au gaz (consommation, besoins de maintenance...)</b> Les bureaux et boutiques d'Orange Belgium ; ne concerne pas les boutiques de VOO ni Orange Communications Luxembourg SA
En cours (achevé pour Orange Belgium)		<b>Passage à des contrats d'électricité renouvelable</b> Orange Communications Luxembourg SA
En cours		<b>Examen des possibilités de conclure des contrats d'achat d'électricité verte, pour un approvisionnement direct en énergies renouvelables</b> Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA
Installation en cours		<b>Compteurs intelligents pour mesurer la consommation d'énergie du déploiement du RAN</b> Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA
En cours jusqu'en 2027		<b>Partage du RAN avec un autre opérateur doté de la technologie et de la configuration présentant plus grande efficacité énergétique</b> Orange Belgium mais pas Orange Communications Luxembourg SA
Au cas par cas selon faisabilité, jusqu'en 2030		<b>Pose de panneaux solaires lorsque c'est possible</b> Les boutiques d'Orange Belgium et les bureaux d'Orange Communications Luxembourg SA; ne concerne pas VOO, WBCC ni Be tv

Tableau 4 : Vue d'ensemble du plan d'action d'Orange pour le climat et l'énergie

Plusieurs leviers de décarbonation indicatifs ont déjà été identifiés lors d'ateliers organisés avec les points de contact uniques de chaque direction. En revanche, la quantification de la réduction prévue et déjà réalisée des émissions de gaz à effet de serre (GES) reste en cours. Aussi longtemps que cette opération n'est pas terminée, nous ne pouvons pas fournir de chiffres précis ni de détails concernant ces éléments en particulier.

En 2024, Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA ont mis en œuvre plusieurs mesures d'efficacité énergétique à l'échelle de toutes leurs activités, ce qui leur a permis de réduire de **242 tonnes d'équivalent CO2 leurs émissions de scope 1 et 2** selon la méthode fondée sur le marché. Cette diminution provient principalement de l'électrification de sa flotte automobile et d'une baisse de la consommation de combustible du réseau.



Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'atténuation dans ses États de développement durable 2024.

Pour mettre son plan d'action en œuvre, Orange est tributaire de la disponibilité de plusieurs ressources et de la possibilité de les affecter aux mesures de développement durable. Il s'agit notamment des ressources financières actuelles d'accès au financement et aux investissements dans la R&D, dans les ressources humaines, par exemple pour le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée et la collaboration transverse, des ressources technologiques pour investir dans la technologie et l'innovation, et de considérations liées à la chaîne d'approvisionnement, y compris l'approvisionnement durable et la collaboration avec les partenaires.



## Actions et ressources liées au plan d'adaptation aux changements climatiques

En 2023, Orange a lancé un projet destiné à évaluer la variation du risque associé à chaque aléa climatique pour les trois horizons temporels ainsi que l'évolution de la vulnérabilité de ses sites et infrastructures. Les horizons temporels couvrent la période actuelle jusqu'à 2030 pour le court terme, 2030 à 2040 pour le moyen terme, tandis que le long terme couvre la période comprise entre 2040 et 2050. La première vague d'analyses concernait les « sites critiques » d'Orange Belgium, ce terme désignant les infrastructures ou sites indispensables au fonctionnement des activités d'Orange et particulièrement vulnérables en cas d'incidences liées au changement climatique. Il s'agit des centres de données, des équipements de réseau, des bureaux et d'autres sites clés dont la continuité de service est cruciale pour la Société et pour ses clients. Le recensement des sites critiques a été mené au moyen d'une évaluation détaillée de l'exposition et de la vulnérabilité aux aléas climatiques. Pour ce faire ont été étudiés des facteurs tels que la situation géographique, les types de risques propres à chaque site et l'importance de chacun en termes d'exploitation. Des outils spécialisés et des données climatiques sont venus enrichir l'évaluation, pour aboutir à l'identification des sites prioritaires pour les mesures d'adaptation.

À partir de ces conclusions, Orange élaborera progressivement des plans d'adaptation pour atténuer les risques physiques, ce qui pourra éventuellement passer par un renforcement des infrastructures ou une amélioration des procédures de redémarrage du service en cas de besoin. Au cours de cette première phase, Orange s'est concentré sur l'analyse. Dans un second temps, la Société lancera l'élaboration de plans d'action pour réagir aux incidences significatives potentielles identifiées. Il convient de préciser qu'Orange Belgium n'affecte actuellement aucune ressource à cette activité en particulier puisque l'analyse des risques est assurée par le Groupe.

### 2.1.3 Indicateurs et objectifs

#### 2.1.3.1 Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci (E1-4)

Pour faire face aux impacts, risques et opportunités importants liés à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci, Orange s'est fixé des objectifs liés à l'atténuation, d'une part, et relatifs à la gestion de l'énergie et l'efficacité énergétique, d'autre part. La **stratégie** d'Orange Belgium met l'accent sur l'utilisation d'énergies renouvelables, sur les pratiques de l'économie circulaire, sur la responsabilité sociale, sur la transparence et sur des dispositifs de suivi rigoureux pour progresser de manière significative en direction de ces objectifs de développement durable.



## Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique

Orange suit les principes de plusieurs cadres réglementaires tels que le Pacte vert de l'Union européenne ou la directive européenne sur la publication d'informations en matière de développement durable par les entreprises (la « directive CSRD »). Les objectifs de la Société concordent avec les politiques nationales pour le climat : soutien à la consommation d'énergies renouvelables, mise en œuvre des pratiques de l'économie circulaire, responsabilité sociale active, dialogue avec les parties prenantes et dispositifs de contrôle pour assurer transparence et responsabilité.

Le Groupe Orange s'est engagé à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 45 % d'ici à 2030 par rapport à 2020, dans la lignée des accords internationaux pour le climat tels que l'Accord de Paris. Orange Belgium et Orange Luxembourg contribuent à cet objectif, sans toutefois avoir d'objectif propre à chaque entité pour le moment. Le niveau de référence 2020 étant antérieur à l'acquisition de VOO en 2023, il a été ajusté pour prendre en compte les émissions générées par le nouveau périmètre d'activité pour les besoins de la comparaison. Compte tenu de l'absence de certaines données spécifiques liées au Scope 1 et au Scope 2 pour 2020, certaines des émissions pour cette année ont été estimées par approximation à partir des ratios dérivés des données de 2023.

Le Groupe Orange a confirmé que ses objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) reposaient sur des bases scientifiques et respectaient la limite de réchauffement mondial de 1,5°C. Cet objectif couvre également ses filiales, y compris Orange Belgium. Ces chiffres ont été calculés à l'aide du cadre de l'initiative Science-Based Targets (SBTi) et d'une trajectoire de décarbonation propre au secteur des télécommunications. Ils sont conformes aux cadres réglementaires comme le Pacte vert européen, la directive CSRD et les politiques nationales pour le climat. En outre, Orange fixe ses objectifs de réduction des GES sur une base brute, c'est-à-dire sans tenir compte des absorptions de GES, des crédits carbone et des émissions évitées. Orange observe le Protocole des gaz à effet de serre (Protocole GES), norme internationalement reconnue de mesure et de publication et des émissions, pour l'ensemble des sept gaz concernés. Sa méthodologie globale englobe tous les périmètres et sources d'émissions pertinents. Des analyses du cycle de vie servent à identifier les impacts environnementaux de produits et services spécifiques. Le Groupe assure un suivi continu de ses objectifs et initiatives, qu'il adapte sur la base des données disponibles (découvertes scientifiques et performance opérationnelle). Orange coopère activement avec des parties prenantes et avec des experts pour s'assurer que ses objectifs reposent bien sur les travaux de recherche les plus récents et sur les meilleures pratiques.

Ces procédures sont soumises tous les trimestres à la validation des équipes Environnement, Social et Gouvernance (ESG) en Belgique et au Luxembourg, à laquelle s'ajoutent des audits réguliers pour vérifier leur exactitude et leur conformité. Orange Belgium implique également les parties prenantes lors de dialogues consultatifs, de collaborations avec des experts et de rapports transparents, en alignant ses actions sur les meilleures pratiques et les connaissances les plus récentes. Orange Belgium s'assure de la cohérence de ses objectifs de réduction des émissions avec les limites de son stock de gaz à effet de serre, tout en respectant également le Protocole GES et d'autres normes pertinentes de comptabilisation des émissions. En concertation avec le Groupe, le stock de gaz à effet de serre est régulièrement actualisé pour rendre compte de l'évolution de l'activité, des facteurs d'émission et de nouvelles données, en restant toujours conforme aux objectifs fixés. Il s'agit toujours exclusivement d'obtenir une réduction effective des émissions opérationnelles, gage d'un engagement au service d'un vrai progrès vers la durabilité.

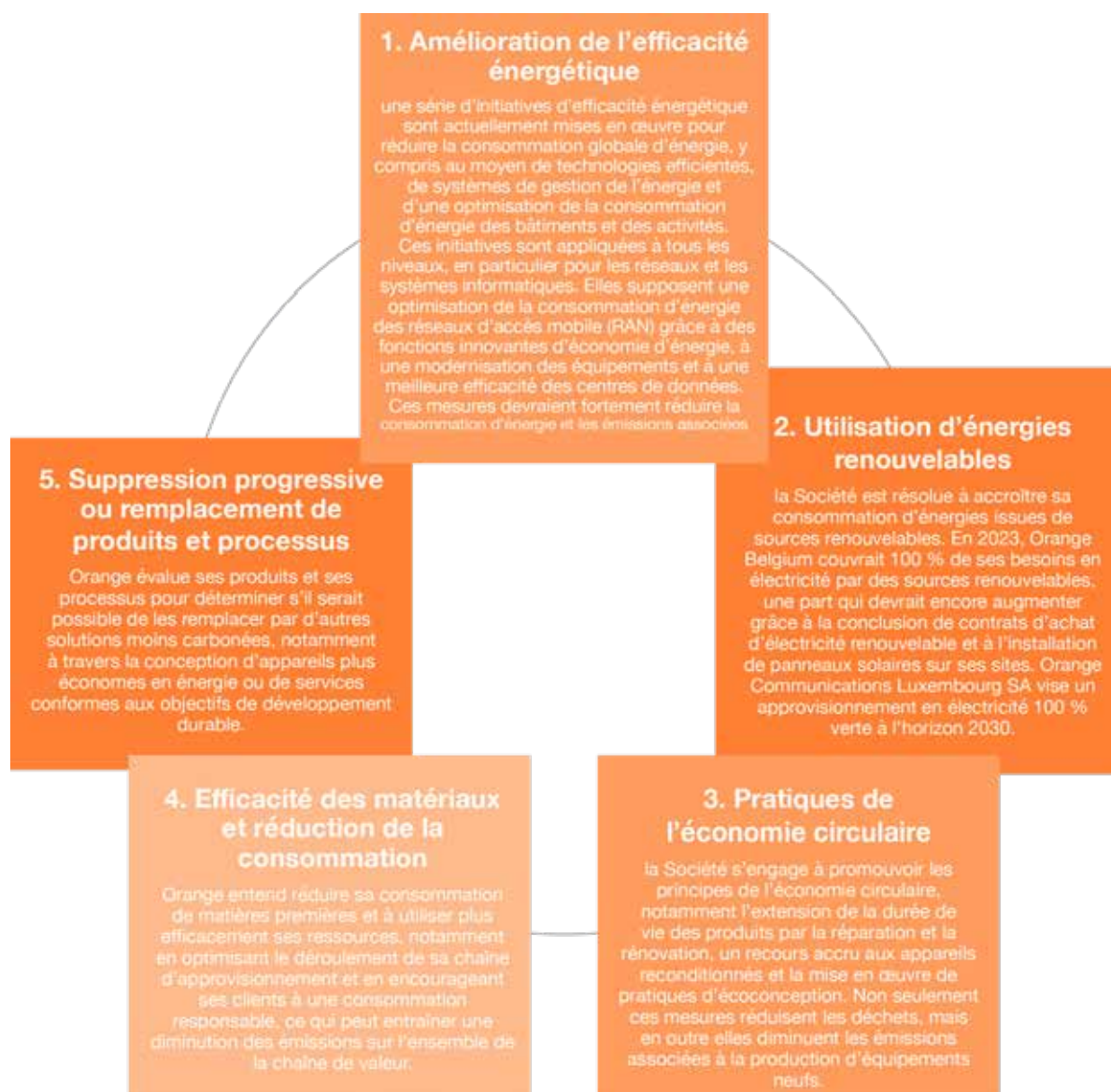
Le scope 1 englobe les émissions directes issues de sources détenues ou contrôlées par Orange, comme la combustion du carburant des véhicules de société ou la production d'énergie sur site. La réduction de ces émissions dépend d'initiatives telles que l'électrification de la flotte automobile, une optimisation de la consommation de combustible ou des gains d'efficacité opérationnelle. Chez Orange Belgium, les émissions de scope 1 proviennent principalement (environ 80 %) de la flotte automobile. L'électrification de la flotte et l'installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques sont en cours, tandis que les motorisations électriques représentent la totalité des commandes de nouveaux véhicules. Orange Belgium prévoit d'électrifier 84 % de sa flotte d'ici à 2030, les 16 % restants correspondant à des véhicules techniques, pour lesquels une étude de faisabilité doit encore déterminer les risques et opportunités d'un tel changement sans porter atteinte à la qualité des services d'Orange.

Les émissions de scope 2 d'Orange Belgium, soit les émissions indirectes liées à l'électricité, au chauffage et au refroidissement, proviennent uniquement de sources renouvelables depuis plusieurs années. Orange Communications Luxembourg SA s'efforce de recueillir des informations et de collaborer avec les propriétaires des sites pour convertir les derniers sites techniques aux énergies renouvelables. En outre, une série d'initiatives d'efficacité énergétique, comme l'installation de compteurs connectés ou la fermeture des sites obsolètes, sont en cours. Orange Belgium investit également dans des panneaux solaires pour des core sites, avec un budget annuel de 0,05 million d'euros.

L'intégration de technologies de pointe comme les compteurs connectés ou les systèmes de gestion de l'énergie jouent un rôle clé pour le suivi et pour une gestion efficace de la consommation d'énergie. Ces technologies permettent d'analyser les données en temps réel, d'identifier les points à améliorer et d'assurer la conformité avec les objectifs d'efficacité énergétique.

Les émissions de scope 3, qui correspondent aux autres émissions indirectes sur l'ensemble de la chaîne de valeur, représentent le plus grand défi. Orange Belgium concentre ses efforts sur la réduction des émissions en amont, en sélectionnant rigoureusement ses fournisseurs sur la base de critères de développement durable et en adoptant les pratiques de l'économie circulaire, en particulier pour les équipements informatiques. Le programme OSCAR, pour les appareils informatiques, et le programme Re, pour les appareils fixes et mobiles, jouent un rôle majeur pour les 61 % d'émissions de scope 3 liées à ces produits.

Orange Belgium a dressé une première liste indicative des **principaux leviers de décarbonation** qui devraient contribuer de manière quantifiée à atteindre ses objectifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces leviers portent sur :



Dans l'ensemble, ces leviers de décarbonation devraient aider Orange à atteindre ses objectifs de réduction de ses émissions de GES, pour un avenir plus durable et moins carboné. Le calcul de la contribution chiffrée de ces leviers aux ambitions de la Société est toujours en cours, en collaboration avec le Groupe Orange. La Société s'engage à suivre et à rendre compte en permanence de l'efficacité de ces initiatives, pour assurer qu'elle s'achemine bien vers ses objectifs climatiques.

	Année de référence (2020)		Objectif pour 2030 <sup>8</sup>	
Valeur absolue des émissions totales de GES (kteqCO <sub>2</sub> )	211 552	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Valeur absolue des émissions de scope 1 (kteqCO <sub>2</sub> )	6 230	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Valeur absolue des émissions de scope 2 (kteqCO <sub>2</sub> )	668	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Valeur absolue des émissions de scope 3 (kteqCO <sub>2</sub> )	204 654	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Efficacité des matériaux et réduction de la consommation (kteqCO <sub>2</sub> )	-	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Efficacité des matériaux et réduction de la consommation (kteqCO <sub>2</sub> )	-	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Efficacité des matériaux et réduction de la consommation (kteqCO <sub>2</sub> )	-	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Électrification (kteqCO <sub>2</sub> )	-	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq
Utilisation d'énergies renouvelables (kteqCO <sub>2</sub> )	-	kteqCO <sub>2</sub> eq	-	kteqCO <sub>2</sub> eq

Tableau 5 : Objectifs d'émissions de GES d'Orange

<sup>8</sup> Le Groupe Orange a entrepris de fixer la contribution de ses entités et filiales à ses objectifs généraux. Il s'ensuit que le présent rapport ne comporte aucune donnée relative aux objectifs pour 2025 et 2030.

Orange Belgium a choisi 2020 comme année de référence de la mesure de ses émissions de gaz à effet de serre (GES), avec une valeur de référence de 211 kt d'équivalent CO<sub>2</sub>.

Dans un premier temps, le plan « Lead the Future » d'Orange Belgium avait retenu 2015 comme année de référence pour les émissions de scope 1 et 2 et 2018 pour les émissions de scope 3, pour atteindre ses objectifs de réduction de ses émissions à l'horizon 2025. La Société a toutefois actualisé cette approche en 2024 en faisant de 2020 l'année de référence des trois catégories d'émissions. Ce changement permet de suivre les émissions de manière plus pertinente et plus précise, tout en assurant la cohérence entre les trois catégories, pour une évaluation plus globale des progrès en direction des objectifs de réduction des GES.



### Objectifs liés à la gestion de l'énergie et à l'efficacité énergétique

**Le Groupe s'est engagé à utiliser 100 % d'électricité renouvelable à l'horizon 2030.**

**Orange Belgium a atteint son objectif d'efficacité énergétique et son électricité provient déjà intégralement de sources renouvelables, ce qui contribue directement à la transition vers une énergie plus propre.**

Par ailleurs, Orange Communications Luxembourg SA continue d'accroître la part d'électricité renouvelable dans l'alimentation des sites que la Société loue à des tiers.

En outre, Orange a fixé des objectifs d'amélioration de l'efficacité énergétique et veille à ce que les mesures correspondantes soient mises en œuvre à tous les niveaux. Il s'agit notamment d'optimiser la consommation d'énergie des bâtiments, d'adopter des technologies économes en énergie et d'améliorer les pratiques d'exploitation. Ces mesures concordent avec les objectifs de la politique de la Société consistant à mettre l'accent avant tout sur l'efficacité énergétique pour réduire la consommation et les émissions globales.

Les objectifs concernant l'énergie sont étroitement liés aux objectifs climatiques de la Société et au calcul de ses émissions. Il s'agit notamment de recueillir des données sur la consommation de combustible, sur l'utilisation d'électricité et sur d'autres opérations pertinentes pour le calcul des émissions totales de gaz à effet de serre. Des facteurs d'émission standard servent à convertir les chiffres de la consommation d'énergie dans leur équivalent en émissions de GES. Les facteurs utilisés proviennent de bases de données et de directives reconnues, telles que Protocole sur les gaz à effet de serre ou les agences nationales pour l'environnement, ce qui garantit la justesse des calculs.

Les parties prenantes au sein d'Orange Belgium ont été sollicitées pour faire connaître leurs attentes et leurs besoins en matière de consommation d'énergie, en particulier au sein de la Direction Technologie (réseau d'accès radio, RAN) et dans les boutiques. Les projections reposent sur différentes hypothèses. Ainsi, les estimations de consommation ont été calculées à partir de l'analyse des tendances actuelles et des prévisions de croissance, en tenant compte de l'avis des parties prenantes sur les progrès et besoins techniques, ainsi que sur les activités prévues dans le cadre de la stratégie. La consommation de la Direction Technologie (RAN) a été estimée par la société MwingZ jusqu'en 2027 sur la base de la croissance attendue du réseau et du trafic, extrapolée à l'horizon 2030. La consommation des centres de données s'appuie sur les paramètres actuels, tandis que celle des bureaux et des boutiques est considérée comme stable en l'absence d'informations sur les besoins futurs. Concernant VOO, la consommation du réseau et des stations devrait augmenter avec le déploiement de la plate-forme d'accès par câble convergente virtuelle (VCCAP) et de la plate-forme d'accès par câble convergente distribuée (DCCAP), même si le regroupement des technologies est susceptible de la réduire après 2028. Enfin, la consommation des véhicules est évaluée sur la base d'un effectif stable, des effets du Budget mobilité du gouvernement et de l'électrification de la flotte d'utilitaires, en vue d'atteindre les objectifs d'efficacité énergétique et de réduction des émissions. Les résultats des consultations et les méthodes employées pour établir les projections de consommation étant communiqués aux parties prenantes, la procédure de fixation des objectifs est tout à fait transparente. Tous les avis transmis s'appuient sur les informations connues actuellement et devront être réexaminés chaque année.

Il existe un cadre de suivi systématique de la consommation d'énergie et des émissions, comportant notamment une procédure de collecte des données, des indicateurs de performance clés (KPI) et des échéances de publication. Les objectifs sont revus chaque mois ou chaque trimestre sur la base des informations disponibles et des contributions des parties prenantes, ce qui garantit que les projections restent pertinentes et conformes aux attentes. Une approche systématique de suivi continu et de communication de la consommation d'énergie (une fois par mois) et des émissions (une fois par trimestre, à travers le système de gestion des données environnementales de la Société) a été mise en place. Elle consiste à établir les procédures de collecte des données, à définir les KPI et à fixer le calendrier de publication des informations.

Bien qu'une hausse de la consommation d'énergie soit attendue en raison de l'usage croissant de l'IA générative, des contenus vidéo, des objets et appareils connectés et de l'électrification des véhicules, des mesures sont prises pour maîtriser cette augmentation. Grâce aux initiatives d'efficacité énergétique ciblées et à l'engagement de s'approvisionner à 100 % en énergies renouvelables, il est possible de satisfaire une demande croissante tout en atténuant les effets de ce phénomène sur l'environnement.

## Objectifs liés à l'adaptation au changement climatique

Orange ne s'est pas encore fixé d'objectifs concernant l'adaptation au changement climatique. Orange Belgium devra s'adapter au changement climatique pour assurer la continuité du service à ses clients et à la population d'une planète qui se réchauffe. La société a mené, courant 2024, une première évaluation de la vulnérabilité aux risques physiques issus des aléas climatiques de ses principaux actifs sur les 45 sites considérés comme critiques. Les résultats de cette analyse doivent encore être intégrés à la stratégie du Groupe pour élaborer des plans d'adaptation appropriés le cas échéant.

### 2.1.3.2 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)

Orange Belgium n'est actif dans aucun des secteurs à forte incidence climatique énumérés dans la directive CSRD.

#### Consommation d'énergie et mix énergétique

Le tableau ci-dessous fournit une représentation détaillée de la consommation d'énergie par source, pour l'exercice en cours et pour le précédent. Il fait ressortir la contribution des différents types d'énergie, tels que les combustibles fossiles, le nucléaire ou les renouvelables, dans le mix énergétique total.

La part des énergies renouvelables et des sources bas carbone dans la consommation d'énergie totale Orange Belgium équivaut à 89 % en 2024, soit 2 % de plus qu'en 2023.

Consommation d'énergie et mix énergétique	Comparatif 2023	2024
Consommation totale d'énergie fossile (MWh)	24 583 MWh	23 576 MWh
Part des sources fossiles dans la consommation d'énergie totale ( %)	13 %	11 %
Consommation d'énergie issue de sources nucléaires (MWh)	1 MWh	0 MWh
Part des sources nucléaires dans la consommation d'énergie totale ( %)	0 %	0 %
(1) Consommation de combustible provenant de sources renouvelables, biomasse incluse (y compris déchets industriels et municipaux d'origine biologique, biogaz et hydrogène provenant de sources renouvelables, etc.) (MWh)	0 MWh	0 MWh
(2) Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources renouvelables (MWh)	164 994 MWh	182 553 MWh
(3) Consommation d'énergie renouvelable non combustible autoproduite (MWh)	0 MWh	806 MWh
Consommation totale d'énergies renouvelables et bas carbone (MWh) (somme de (1) à (3))	164 944 MWh	183 359 MWh
Part des sources renouvelables et bas carbone dans la consommation d'énergie totale ( %)	87 %	89 %
Consommation d'énergie totale (MWh)	189 527 MWh	206 936 MWh

Tableau 6 : Répartition de la consommation d'énergie d'Orange

#### Production d'énergie et mix énergétique

En 2024, Orange Belgium a produit 806 MWh d'énergie renouvelable à partir de panneaux solaires.

Production d'énergie		2024
Renouvelable (MWh)	0 MWh	806 MWh
Non renouvelable (MWh) 0 MWh	0 MWh	0 MWh
Production d'énergie totale (MWh)	0 MWh	806 MWh

Tableau 7 : Répartition de la production d'énergie d'Orange



### 2.1.3.3 Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES (E1-6)

Les indicateurs de suivi de la consommation d'énergie et d'évaluation des émissions de gaz à effet de serre pour les scopes 1, 2 et 3 sont présentés dans un guide méthodologique interne rédigé par la Direction RSE du Groupe, avec le concours d'un cabinet de conseil indépendant spécialisé dans les stratégies bas carbone pour la partie méthodologique. Ce guide vise à servir de référence pour évaluer les émissions de scopes 1, 2 et 3 au niveau du Groupe, mais aussi des entités, des pays, des zones géographiques et des lignes métier. Il est mis à jour périodiquement pour intégrer les changements de méthodologie.

Orange a choisi d'évaluer ses émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3 en suivant les méthodes mises au point par le Protocole GES ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)), en se référant, le cas échéant et à titre complémentaire, aux normes de l'Union internationale des télécommunications, en particulier la norme UIT L.1420, et au guide des émissions de GES de scope 3 pour les opérateurs de télécommunications (publié conjointement par l'UIT, la GSMA et la GeSI en 2023). Tous les ans, au moment de procéder à ses évaluations, la Direction RSE du Groupe recherche et analyse toute divergence éventuelle avec les recommandations du Protocole GES.

Le Groupe Orange a choisi d'évaluer ses émissions de GES des scopes 1, 2 et 3 en utilisant l'approche par le contrôle financier du Protocole GES, qui préconise que toutes les filiales consolidées dans le périmètre financier du Groupe soient prises en compte pour l'évaluation. Pour Orange Belgium, cela signifie que ce périmètre englobe les émissions des entités consolidées dans nos états financiers, à savoir Orange Belgium avec VOO, WBCC, Be tv et Orange Communications Luxembourg SA. Les émissions des autres sociétés mises en équivalence et coentreprises ne sont pas évaluées et ne sont pas considérées comme significatives.

Des hypothèses significatives sont formulées lors des calculs. Elles peuvent influencer sur les décisions de recourir à des valeurs historiques pour établir des tendances en l'absence de données, sur la sélection des facteurs d'émission et sur la prise en compte du contexte propre à chaque filiale. Orange Belgium admet que le niveau de détail des données puisse varier d'une période de référence à l'autre pour certaines entités de son périmètre de consolidation. Dans ce cas, les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont calculées sur la base d'estimations. Par exemple, les valeurs relatives au quatrième trimestre peuvent faire l'objet d'estimations en l'absence de données disponibles dans les délais requis pour la publication. Les émissions de GES de scope 1 sont calculées en multipliant les chiffres liés à l'activité (consommation d'énergie) par un facteur d'émission pour l'année concernée, issu de la base de données de l'ADEME ou du Protocole GES s'il existe. Ces facteurs d'émission seront certainement actualisés régulièrement. Les sources d'énergie considérées dans ce périmètre sont le fioul, le gaz, l'essence et le gazole. Les fuites de fluides frigorigènes (utilisés pour la climatisation) ou des extincteurs automatiques (qui servent à limiter la propagation du feu dans les salles de réseau stratégiques) ne sont pas prises en compte en Belgique ni au Luxembourg en raison de leur insignifiance.

Les émissions de GES de **scope 2** englobent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité à partir du réseau public. Conformément aux recommandations du Protocole GES, elles doivent être évaluées à la fois au moyen de la méthode fondée sur le marché et de la méthode fondée sur la localisation.

- La **méthode fondée sur la localisation** tient compte des facteurs d'émission moyens associés aux réseaux électriques (nationaux, par défaut) de la zone de consommation de l'électricité. Les données de l'activité sont multipliées par un facteur d'émission correspondant à la phase de consommation uniquement (c'est-à-dire hors production dans des équipements de type centrale et hors transport de l'énergie), pour l'année et le pays en question. La Direction RSE du Groupe obtient ces facteurs d'émission par pays, qui font l'objet d'actualisations régulières, auprès de l'Agence internationale de l'énergie (AIE). Pour les émissions de GES de 2024 liées à la consommation d'électricité, ce sont les facteurs d'émission de l'AIE tels qu'actualisés en septembre 2024 qui ont servi pour tous les pays. Les émissions des années précédentes n'ont pas été réévaluées sur la base de ces nouveaux facteurs.
- La **méthode fondée sur le marché** est la plus utilisée par les entreprises puisqu'elle permet d'éliminer totalement les émissions de GES de scope 2 liées à une électricité issue de sources renouvelables<sup>9</sup>. Dans le contexte de la publication d'informations sur les émissions de GES de scope 2, Orange Belgium utilise 100 % d'instruments groupés pour ses achats d'électricité. Selon la méthode fondée sur le marché employée par Orange pour publier ses émissions de scope 2, 100 % de l'électricité consommée issue du réseau est couverte par des garanties d'origine, des certificats attestant qu'un volume d'électricité donné a été produit à partir de sources renouvelables. Orange Belgium utilise ces certificats pour justifier l'origine renouvelable de l'électricité qu'il achète et le fait qu'aucune émission ne lui soit donc associée dans le cadre de la méthode fondée sur le marché. Orange Belgium a noué un partenariat avec Eneco et, à compter de 2024, VOO fera de même avec Luminus pour apporter de telles garanties. Comme Orange Belgium n'utilise pas de déclarations d'attributs non groupés dans sa stratégie d'achat d'énergie, la part des émissions de GES de scope 2 liée à de telles déclarations est égale à zéro. Orange Communications Luxembourg SA ne dispose pas à 100 % de garanties d'origine pour sa consommation d'électricité de scope 2 et affiche donc des émissions de scope 2 limitées selon la méthode fondée sur le marché. Pour respecter les recommandations du Protocole GES, la Direction RSE du Groupe et les pays concernés choisissent le facteur d'émission le plus représentatif de l'électricité fournie, entre les chiffres communiqués par les producteurs d'électricité de ces pays et le facteur moyen communiqué par l'AIE ou par l'association des organismes émetteurs (Association of Issuing Bodies, « AIB »). Lorsqu'il existe un facteur d'émission fiable et vérifié correspondant à un contrat d'achat d'électricité spécifique, il peut être utilisé dans le respect des recommandations du Protocole GES.

<sup>9</sup> Les sources renouvelables d'électricité étant le soleil, le vent, l'hydrogène vert, l'hydroélectricité, la biomasse et les biocombustibles.

La Direction RSE du Groupe supervise et regroupe les évaluations de toutes **les émissions de GES de scope 3** du Groupe, avec le concours de nombreuses directions, divisions et entités. L'évaluation des émissions de GES de scope 3 a bénéficié de l'aide et des conseils méthodologiques d'une société extérieure spécialisée, acteur européen de premier plan de la comptabilité carbone et des stratégies associées. Cette société a de nouveau apporté son concours en 2024, mais dans une moindre mesure puisqu'une large part de la collecte de données et des calculs était assurée par les équipes internes d'Orange. Le Groupe a identifié des points de contact pour la collecte de données et des « référents méthodologie » pour chaque catégorie d'émission de GES. Il a choisi de publier ses émissions de GES en intégrant toutes celles des entités incluses dans le périmètre de son rapport de développement durable, et en se référant à la méthodologie proposée par le Protocole GES dans le cadre de la méthode par le contrôle financier. En plus de surveiller ses émissions de GES de scope 1 et 2, Orange évalue depuis 2020 ses émissions de scope 3 pour les 15 catégories du Protocole GES, sur la base de données remontant à 2018. Il peut ainsi identifier les questions prioritaires liées au carbone pour une activité et son écosystème, mais aussi concernant ses parties prenantes (fournisseurs, clients et salariés), avant de mettre en place des plans d'action appropriés, de quantifier l'amélioration de la performance dans le temps et de détecter les dépendances concernant les émissions de GES en amont et en aval.

En 2024, Orange a continué de perfectionner son évaluation des émissions de scope 3, tant pour les flux physiques que financiers, et pour les facteurs d'émission monétaires employés. L'évaluation des émissions de GES de scope 3 des années 2023 et 2024 a bénéficié de l'aide et des conseils méthodologiques d'un cabinet de conseil externe spécialisé. Elle s'appuie autant que possible sur les données physiques, multipliées par des facteurs d'émission dérivés de l'analyse des cycles de vie, de bases de données comme celles de l'ADEME, de l'AIE ou obtenus par extrapolation ou, à défaut, de données monétaires issues des bases de données des services Achats ou Immobilier d'Orange, multipliées par les facteurs d'émission monétaires de l'ADEME ou, dans toute la mesure du possible, de facteurs d'émission monétaires propres aux fournisseurs d'Orange, tels qu'indiqués dans les questionnaires du Carbon Disclosure Project (« CDP »). Les données sont de préférence physiques, mais des données monétaires ont été employées lorsqu'il n'était pas possible d'obtenir des données physiques fiables. Pour l'année 2024, on comptait environ 45 % de données physiques et 55 % de données monétaires au niveau du Groupe Orange. Concernant les bases de données monétaires d'Orange, il avait décidé, jusqu'en 2023, de choisir pour chaque entité entre les chiffres de la base de données des Achats et ceux de l'outil de consolidation financière pour les données monétaires des catégories 3.1 (services) et 3.2 (immobilisations corporelles liées au réseau, si ces chiffres ne sont pas disponibles sous forme de données physiques). En 2024, l'outil de consolidation financière est devenu l'unique source de données monétaires. Concernant ces dernières, l'inflation a été prise en compte en appliquant de manière générale, à toutes les entités du Groupe, un taux d'actualisation correspondant au taux moyen d'inflation cumulé depuis 2016 (année de référence des facteurs d'émission de l'ADEME) tel que publié par l'INSEE en France. Pour certaines entités et catégories de scope 3, les données des activités ont été estimées ; il s'agit des immobilisations corporelles, des bâtiments et flottes de véhicules, des transports entrants et sortants, des trajets domicile-travail des salariés, de l'achat et de l'utilisation d'équipements fixes installés chez les clients et de l'achat et de l'usage de smartphones.

Les évaluations s'appuient sur les 15 catégories du Protocole GES, à l'exception des catégories 3.8 « Actifs loués en amont », 3.10 « Transformation des produits vendus », 3.12 « Traitement en fin de vie des produits vendus », 3.14 « Franchises » et 3.15 « Investissements », pour lesquelles les estimations étaient jugées non significatives ou non applicables à l'activité du Groupe. Certaines catégories de scope 3 sont exclues lorsqu'elles sont jugées non significatives ou non pertinentes pour les activités d'Orange Belgium ou d'Orange Communications Luxembourg SA. Une exclusion est également envisageable lorsqu'il est trop difficile d'obtenir des données fiables, ou en cas d'absence d'implication ou de contrôle direct des activités concernées sur la chaîne de valeur.

Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA se concentrent sur les catégories dont l'effet sur leur profil d'émissions de GES est le plus direct, et pour lesquelles il est effectivement possible de mesurer et d'atténuer les émissions.



Les différentes méthodes d'évaluation sont décrites dans le tableau ci-dessous et présentées selon les catégories du Protocole GES, qui constitue la principale référence internationale et le cadre retenu par le Groupe.

Liste des catégories d'émissions de GES du scope 3      Catégories du Protocole GES prises en compte

Mont		Catégories du Protocole GES prises en compte
	3.1 Biens et services achetés	<p>Pour l'heure, les achats de Livebox et de décodeurs sont comptabilisés dans la catégorie 1 du scope 3, bien que le Groupe Orange les comptabilise en dépenses d'investissement dans ses états financiers, car ces appareils sont loués au client (cf. description dans le chapitre sur le scope 3).</p> <p>Pour les achats de services, les émissions de GES sont calculées en multipliant les dépenses annuelles en achats de services, classées conformément au guide des catégories d'achats du Groupe, par des facteurs d'émission monétaires. Les dépenses prises en compte sont les dépenses annuelles en achats de services pour toutes les entités d'Orange, classées selon les cadres de référence des catégories d'achats du Groupe (CC3) et/ou le cadre de référence de ses états financiers. Les fichiers source sont extraits de la base de données des Achats et/ou de l'outil de consolidation financière. Concernant les données monétaires issues de la base de données des Achats, les facteurs d'émission utilisés sont, autant que possible, des facteurs monétaires propres aux fournisseurs d'Orange, ceux de l'ADEME ou des facteurs calculés par Orange Innovation sur la base des travaux et des résultats des consultations techniques menées en particulier avec des fournisseurs du réseau. Concernant les données monétaires reprises de l'outil de consolidation financière, les facteurs d'émission retenus correspondent à la moyenne pondérée des facteurs d'émission des CC3 dans la base de données des Achats des années précédentes, sur la base d'une analyse croisée des états financiers et des CC3.</p> <p>Concernant les achats d'équipements pour les clients (dépenses d'investissement ou opérationnelles), les émissions de GES sont calculées en multipliant le nombre d'unités d'équipement achetées par Orange chaque année, par pays, par type et par modèle, plus la nouvelle distinction neuf/reconditionné, par des facteurs d'émission spécifiques à chaque fois que c'est possible. Les facteurs d'émission à la fabrication (pour les box, les objets connectés et les réseaux cellulaires mobiles) s'appuient autant que possible sur des analyses du cycle de vie menées par Orange ou par les fabricants. Des facteurs d'émission spécifiques par modèle sont utilisés pour les smartphones Apple et Huawei. Les facteurs d'émission pour les autres téléphones mobiles sont repris d'Eco Rating. En l'absence de données physiques, ce sont les données monétaires du fichier des Achats du Groupe qui sont retenues (utilisation de facteurs d'émission monétaires propres à Orange). En l'absence d'analyse du cycle de vie d'Orange pour certains équipements, ces facteurs d'émission propres au Groupe servent de base pour calculer une moyenne ou une extrapolation et couvrir ainsi autant de cas que possible. En dernier recours, Orange utilise les facteurs d'émission monétaires de l'ADEME (Services – Produits informatiques, électroniques et optiques) à 400 kg d'eqCO<sub>2</sub>/k€. Deux calculs ont été effectués, avec et sans amortissement, conformément aux règles du Protocole GES.</p>
	3.2 Biens d'équipement	<p>Équipements de réseau et informatiques : pour Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA, sachant que les données physiques ne sont pas encore disponibles ou utilisables, des données monétaires sont employées pour les calculs. Elles proviennent de la base de données des Achats et/ou de l'outil de consolidation financière, et correspondent à des dépenses en milliers d'euros par catégorie d'immobilisation corporelle pour le réseau et l'informatique (CC3 / FACMAG). Il est prévu d'accroître la part d'évaluation employant la méthode physique au cours des prochaines années pour les autres entités du Groupe.</p> <p>Concernant les données monétaires issues de l'outil de consolidation financière, les facteurs d'émission correspondent aux moyennes pondérées de ceux provenant des CC3 des années précédentes, sur la base d'une analyse croisée des états financiers (FACMAG) et des CC3. En 2024, les facteurs d'émission des routeurs et des commutateurs ont fait l'objet d'une importante mise à jour et toutes les données historiques ont été actualisées en conséquence.</p> <p>Dans le cas du calcul avec amortissement des émissions de GES des bâtiments, les données de la catégorie 3.8 – Actifs loués en amont pour les bâtiments ont été intégrés à cette catégorie jusqu'ici en raison de la difficulté de faire une distinction entre les données associées aux bâtiments détenus et celles des bâtiments loués.</p> <p>Bâtiments (immobilisations ou bâtiments loués) : les émissions de GES sont calculées en multipliant les données physiques (surfaces occupées par Orange), par type de bâtiment (boutique, bureau, entrepôt, parking, etc.), qu'ils soient détenus ou loués, par le facteur d'émission de l'ADEME correspondant pour la surface en question (en kg d'eqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> de SHON). Cette valeur est ensuite divisée par 50 ans, soit la durée d'amortissement des bâtiments dans la comptabilité carbone (ce qui signifie que les bâtiments de plus de 50 ans ne sont pas inclus dans le calcul de l'empreinte carbone). Tous les bâtiments occupés par Orange, qu'ils soient détenus ou loués, sont inclus dans cette catégorie.</p> <p>Véhicules : les émissions de GES sont calculées en multipliant le nombre de véhicules utilisés par Orange (flotte de véhicules détenus ou loués), par type (voitures particulières, utilitaires légers, berlines, poids lourds, minibus, etc.), par les facteurs d'émission correspondants de la base carbone de l'ADEME ou des bases de données internes de Carbon 4. Cette valeur est ensuite divisée par dix ans, soit la durée d'amortissement des véhicules en comptabilité carbone (ce qui signifie que les véhicules de plus de dix ans ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'empreinte carbone). Lorsque le type de véhicule est inconnu, le type par défaut retenu est la berline, dont le facteur d'émission est intermédiaire entre la voiture particulière et l'utilitaire léger. Tous les véhicules utilisés par Orange, qu'ils soient détenus ou loués sont inclus dans cette catégorie.</p>
	3.3 Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie	<p>L'approche retenue est la méthode fondée sur le marché, qui permet de tenir compte des initiatives des entités pour utiliser davantage d'énergies renouvelables.</p> <p>Le calcul est également effectué sur la base de la méthode fondée sur la localisation. Les émissions de GES sont calculées en multipliant les volumes d'énergie achetés par Orange (gaz, fioul, électricité ou énergies issues de sources renouvelables, achetées ou autoproduites, en m<sup>3</sup>, litres ou GWh selon le cas) par le facteur d'émission de l'énergie en amont (énergie hors combustion) repris de la base de données de l'AIE et actualisé au troisième trimestre de chaque année. Les données des activités sont majoritairement reprises de celles ayant servi à calculer les émissions de scope 1 et 2, ventilées, pour les énergies renouvelables, entre solaire et éolien pour appliquer les facteurs d'émission correspondants de la méthode fondée sur le marché.</p> <p>Utilisation de l'énergie vendue : les émissions de GES (issues de la combustion et de la consommation d'énergie en amont) sont calculées en multipliant les volumes d'énergie vendus par le Groupe Orange (en tonnes, litres, m<sup>3</sup> ou GWh) par les facteurs d'émission correspondants. Les facteurs d'émission pour l'électricité issue de sources renouvelables, y compris combustion et amont, sont ceux de l'ADEME.</p>
	3.4 Transport et distribution en amont	<p>Les données fournies par Orange sont les tonnes transportées en amont par pays d'arrivée et les émissions de GES correspondantes par mode de transport. Ces données reposent sur les chiffres effectifs et sur les statistiques d'exploitation recueillies auprès de certains fournisseurs.</p> <p>Cette approche devrait être systématisée pour les principaux fournisseurs (les 12 premiers par le chiffre d'affaires) et prise en compte dans les informations publiées au titre du scope 3 par le Groupe. Ces données restant toutefois incomplètes, le cabinet de conseil externe spécialisé qui assiste Orange a parfois procédé à l'extrapolation des</p>

Liste des catégories d'émissions de GES du scope 3		Catégories du Protocole GES prises en compte
		données fournies par le Groupe sur la base des tonnes transportées en aval et suivies par le programme O'GREEN. Des analyses du cycle de vie ont servi pour le transport de terminaux et de box, grâce au travail entrepris dans le cadre du programme O'GREEN. Des extrapolations ont été effectuées pour les autres transports.
	3.5 Déchets	Les émissions de GES sont calculées en multipliant les volumes de déchets (en tonnes ou m <sup>3</sup> par matière), par pays, complétés du pourcentage de valorisation par mode de valorisation, par les facteurs d'émission de l'ADEME ou de l'ASTEEE (pour les eaux usées), selon que le déchet est valorisé ou non.
	3.6 Déplacements professionnels	Les émissions de GES sont calculées en multipliant les distances parcourues par pays et par mode de transport (train, avion), issues des agences de voyage qui travaillent pour le Groupe, par les facteurs d'émission de l'ADEME par passager/km, par mode de transport.
	3.7 Déplacements domicile-travail des salariés	Les émissions de GES sont calculées en multipliant le nombre d'ETP de chaque pays par un facteur d'émission moyen annuel pour les déplacements domicile-travail des salariés issu de l'ENTD (Enquête nationale Transports et Déplacements de l'INSEE) et des données de l'ADEME. Pour Orange Belgium en particulier, le calcul tient compte de la part de salariés utilisant les transports en commun, le vélo et le télétravail, sur la base des résultats d'enquêtes. Un double comptage des émissions peut apparaître entre cette catégorie et les émissions comptabilisées en Scope 1 en raison de l'usage mixte des véhicules en Belgique pour le transport à la fois professionnel et privé. Toutefois, cette erreur nous semble pas déroger aux règles de prudence, dans la mesure où elle résulte d'une surestimation des émissions et où elle est jugée non matérielle.
	3.8 Actifs loués en amont	Évalué, mais non inclus en 3.2 Pour le calcul des émissions de GES des bâtiments avec amortissement, les données de la catégorie 3.8 – Actifs loués en amont pour les bâtiments ont été intégrées jusqu'ici à la catégorie 3.2 en raison des difficultés à faire une distinction entre les données concernant les bâtiments détenus et celles de bâtiments loués.
Aval	3.9 Transport et distribution en aval	Les émissions de GES sont reprises directement du programme O'GREEN en Europe. Elles englobent les émissions de GES associées aux entrepôts de logistique des transporteurs.
	3.10 Transformation des produits vendus	Non applicable aux activités d'Orange à ce jour
	3.11 Utilisation des produits vendus	Les émissions de GES sont calculées en multipliant le nombre d'appareils, par type et par consommation annuelle d'électricité, par le facteur d'émission du bouquet électrique moyen du pays d'utilisation du produit. Pour les smartphones et les postes téléphoniques évolués, le calcul repose sur le nombre de produits vendus par le Groupe Orange pendant l'année. Chaque type d'équipement a sa propre consommation d'électricité annuelle, multipliée par le facteur d'émission du bouquet électrique moyen du pays d'utilisation du produit. La durée de vie utile retenue est 2,5 ans à compter de la date d'achat du produit. Pour les équipements des clients Orange Business, le calcul s'appuie sur le nombre de routeurs utilisés par client, par marque. Chaque type d'équipement a sa propre consommation d'électricité annuelle, multipliée par le facteur d'émission du bouquet électrique moyen du pays d'utilisation du produit. Les statistiques de consommation des mobiles sont communiquées par Orange Innovation. Par défaut, les facteurs d'émission pour l'électricité utilisés sont les mêmes que ceux appliqués à l'électricité de scope 2 (partie « combustion » du facteur d'émission pour l'électricité, la référence étant la base de données de l'AIE.
	3.12 Fin de vie des produits vendus	Non évalué. Émissions de GES estimées non significatives et non évaluées. Toutefois, les DEEE récoltés auprès des clients sont intégrés à la catégorie 3.5 « Déchets ».
	3.13 Actifs loués en aval	Certains équipements des clients étant loués à ces derniers, Orange a décidé de les faire passer de la catégorie 3.11 à la catégorie 3.13 en 2023. Cette dernière concerne les émissions de GES liées aux Livebox, aux décodeurs et aux répéteurs WiFi. Ce calcul repose sur la consommation de l'équipement utilisé, exprimée en KWh/an/produit, sur le bouquet électrique moyen du pays d'utilisation (en g de CO <sub>2</sub> /KWh) et sur un profil d'utilisation entre le mode actif et la veille. Les statistiques de consommation des Livebox sont communiquées par Orange. Par défaut, les facteurs d'émission pour l'électricité utilisés sont les mêmes que ceux appliqués à l'électricité de scope 2 (partie « combustion » du facteur d'émission pour l'électricité, la référence étant la base de données de l'AIE.
	3.14 Franchises	Non applicable aux activités d'Orange à ce jour
	3.15 Investissements	Non évalué. Catégorie facultative. Émissions de GES non significatives et non évaluées.

Tableau 8 : Description des activités d'Orange évaluées dans les catégories d'émissions de GES de scope 3 du Protocole GES.

Pour garantir que les informations publiées sont transparentes et fiables, Orange s'engage à expliquer les conséquences de tous les faits et changements et significatifs susceptibles d'avoir une influence sur ses émissions de GES. Il peut s'agir de toutes les évolutions pertinentes constatées entre la date de la dernière publication des informations, telles que des changements d'activités sur la chaîne de valeur, et celle des états financiers d'Orange. Par exemple, si une filiale ou un fournisseur connaît un changement significatif pour son exploitation, par exemple un changement de méthodes de production ou de sources d'énergie, Orange appréciera l'effet de ce changement sur son profil d'émissions global et communiquera ces informations dans son rapport. Cette approche permet aux parties prenantes de comprendre le contexte des données d'émissions et les retombées possibles de tout écart entre deux périodes de référence.

Orange Belgium a notamment actualisé en 2023 son année de référence (2020) pour les émissions de gaz à effet de serre (GES) suite à l'intégration de nouvelles filiales, plus précisément VOO (qui comprend WBCC et Be tv). En conséquence de cette intégration, Orange a retraité ses données historiques avec effet rétroactif pour assurer la cohérence et la comparabilité des informations publiées. En expliquant ces changements significatifs, Orange présente en toute transparence l'effet des émissions de GES publiées sur la comparabilité annuelle et permet ainsi aux parties prenantes d'apprécier correctement la performance de la Société dans la réalisation de ses objectifs de développement durable.

	Données rétrospectives					Jalons et années cibles	
	Année de référence 2020	Information comparative (2023)	2024	%N/N-1	2025 <sup>9</sup>	2030 <sup>10</sup>	Cible année en % / année de référence
<b>Émissions de GES de scope 1</b>							
Émissions brutes de GES de scope 1 (teqCO <sub>2</sub> )	6 230	6 440	6 141	95 %	-	-	-
Pourcentage d'émissions de GES de scope 1 résultant des systèmes d'échange de quotas d'émission réglementés (en %)	0	0	0	0	-	-	-
<b>Émissions de GES de scope 2</b>							
Émissions brutes de GES de scope 2 fondées sur la localisation (teqCO <sub>2</sub> )	6 830	22 086	29 387	133 %	-	-	-
Émissions brutes de GES de scope 2 fondées sur le marché (teqCO <sub>2</sub> )	668	494	551	112 %	-	-	-
<b>Émissions significatives de GES de scope 3</b>							
<b>Émissions totales brutes indirectes de GES (périmètre 3) (teqCO<sub>2</sub>)</b>	<b>204 654</b>	<b>189 245</b>	<b>211 161</b>	<b>112 %</b>	-	-	-
1 Biens et services achetés	110 519	102 415	105 537	10 %	-	-	-
2 Biens d'équipement	57 091	58 723	65 300	111 %	-	-	-
3 Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie	2 687	4 079	10 967	269 %	-	-	-
4 Transport et distribution en amont	1 806	979	1 096	112 %	-	-	-
5 Déchets produits lors de l'exploitation	-	1 643	2 431	148 %	-	-	-
6 Déplacements professionnels	124	52	71	137 %	-	-	-
7 Déplacements domicile-travail des salariés	3 886	3 757	4 510	120 %	-	-	-
8 Actifs loués en amont	-	-	-	-	-	-	-
<b>Émissions significatives de GES de scope 3</b>							
9 Transport et distribution en aval	70	67	75	112 %	-	-	-
10 Transformation des produits vendus	-	-	-	-	-	-	-
11 Utilisation des produits vendus	2 455	851	727	85 %	-	-	-
12 Traitement en fin de vie des produits vendus	-	-	-	-	-	-	-
13 Actifs loués en aval	26 016	16 679	20 446	123 %	-	-	-
14 Franchises	-	-	-	-	-	-	-
15 Investissements financiers	-	-	-	-	-	-	-
<b>Émissions totales de GES</b>							
<b>Émissions totales de GES (fondées sur la localisation) (teqCO<sub>2</sub>)</b>	<b>223 723</b>	<b>224 825</b>	<b>233 766</b>	<b>104 %</b>	-	-	-
<b>Émissions totales de GES (fondées sur le marché) (teqCO<sub>2</sub>)</b>	<b>211 552</b>	<b>196 178</b>	<b>217 893</b>	<b>111 %</b>	-	-	-

Tableau 9 : Empreinte carbone Orange Belgium (en teqCO<sub>2</sub>)

<sup>10</sup> Le Groupe Orange a entrepris de fixer la contribution de ses entités et filiales à ses objectifs généraux. Il s'ensuit que le présent rapport ne comporte aucune donnée relative aux objectifs pour 2025 et 2030.

Orange est actuellement dans l'incapacité de déterminer le pourcentage d'émissions de scope 3 calculées sur la base des données primaires obtenues auprès des fournisseurs ou d'autres partenaires de la chaîne de valeur.

Orange n'émet aucune émission de CO<sub>2</sub> biogénique issue de la combustion ou de la dégradation de la biomasse. Celles-ci ne sont donc pas incluses dans les émissions de GES de scope 1, 2 ou 3.

Le tableau ci-après présente l'intensité de carbone Orange Belgium :

	Information comparative (2023)	N (2024)	%N/N-1
Émissions totales de GES (fondées sur la localisation) par chiffre d'affaires net (teqCO <sub>2</sub> /M€)	115	117	102 %
Émissions totales de GES (fondées sur le marché) par chiffre d'affaires net (teqCO <sub>2</sub> /M€)	100	109	109 %

Tableau 10 : Intensité carbone Orange Belgium rapportée au chiffre d'affaires net

Le chiffre d'affaires net utilisé pour calculer l'intensité de nos émissions de GES correspond aux produits opérationnels, correspondant au chiffre d'affaires net des exercices 2023 et 2024 dans nos états financiers (ligne 3 des états financiers consolidés). Nous n'avons procédé à aucun retraitement. Ce rapprochement permet d'assurer que l'intensité d'émissions publiée correspond bien à notre cœur de métier tel que présenté dans nos états financiers.

#### 2.1.3.4 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7)

La gestion des puits de carbone s'effectue au niveau du Groupe et fait partie intégrante de la stratégie « Net Zéro Carbone » d'Orange. L'objectif net-zéro du Groupe Orange porte sur les trois scopes d'émissions de gaz à effet de serre tels que définis par le Protocole sur les gaz à effet de serre. Cet objectif de neutralité carbone du Groupe Orange est conforme aux préconisations de la Science-Based Targets initiative (SBTi) et suit des trajectoires sectorielles admises. Les méthodes de calcul des émissions de GES et de leur réduction s'appuient sur le Protocole GES, qui constitue un cadre complet de mesure et de gestion des émissions.

Ni l'absorption, ni les crédits carbone ne sont utilisés actuellement.

L'applicabilité des crédits carbone aux opérations d'absorption ne sera envisageable qu'au cours des prochaines années, en raison des délais nécessaires au développement des projets, aux procédures de contrôle, à la mise en conformité avec les nouveaux cadres réglementaires et à la préparation du marché.

## 2.2 Utilisation des ressources et économie circulaire (E5)

### 2.2.1 Informations générales

#### 2.2.1.1 Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels liés à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (IRO-1)

Avec le soutien du Groupe Orange, Orange Belgium a passé en revue ses actifs et activités pour identifier les impacts, risques et opportunités réels et potentiels en matière d'utilisation des ressources et d'économie circulaire, dans ses activités propres mais aussi en amont et en aval sur sa chaîne de valeur.

Les consultations relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire chez Orange Belgium s'effectuent selon une procédure structurée et globale, qui vise à impliquer un large éventail de parties prenantes pour recueillir des informations utiles. Cette procédure comporte les principaux éléments ci-après :



En suivant cette procédure de consultation très complète, Orange Belgium vise à nouer un dialogue fructueux avec les parties prenantes au sujet de l'utilisation des ressources et de l'économie circulaire, en s'assurant que leurs points de vue sont pris en compte dans les pratiques durables et dans les prises de décision de la Société.

## 2.2.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités

### 2.2.2.1 Politiques en matière d'utilisation des ressources et d'économie circulaire (E5-1)

#### Politiques visant à éviter l'épuisement des ressources

Orange ne fabrique pas d'équipements et ne procède pas non plus directement à l'extraction de matières premières. Son rôle étant limité à la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la Société coopère avec ses fournisseurs pour atténuer les risques liés à des perturbations d'approvisionnement, à la responsabilité sociale de l'entreprise et à sa réputation.

Comme exposé dans le document de synthèse du Groupe sur les ressources rares et les matières premières critiques<sup>11</sup>, Orange s'engage pour lutter contre l'épuisement des ressources. Une étude des risques et impacts a identifié certaines matières premières stratégiques à surveiller, notamment des métaux précieux comme l'or ou l'argent, des éléments critiques comme le lithium, le cobalt, le cuivre, le silicium, le germanium ou des terres rares, et des minerais extraits dans des zones de conflit, comme l'étain, le tungstène, le tantale et l'or.

Il s'ensuit que la surveillance et la transparence des ressources rares et critiques utilisées pour l'exploitation constituent une priorité pour Orange. Ses fournisseurs doivent assurer la traçabilité et la transparence des minerais issus de zones de conflit et prendre des mesures pour réduire le plus possible les impacts sociaux et environnementaux négatifs (loi Dodd-Frank). Les audits comportent des évaluations de la conformité avec la réglementation sur les minerais dans les zones de conflit. Les fournisseurs sont également encouragés à limiter l'usage des ressources rares et à leur trouver des substituts, à utiliser des matériaux recyclés et à se montrer plus transparents, au moyen d'un code de conduite et de clauses contractuelles relatives à l'usage des minerais. Pour les aider, ils

<sup>11</sup> Le document de synthèse du Groupe Orange sur les ressources rares et les matières premières critiques est disponible en suivant ce lien : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&v=sharedSelection#ss=88eff65d-59e4-4605-be2f-2929949b35ec>



disposent d'outils d'analyse des matières premières critiques et s'inspirent des normes édictées par des organisations comme l'Union internationale des télécommunications (UIT). Orange S.A. s'associe à des acteurs sectoriels et aux pouvoirs publics pour développer des méthodes efficaces de recyclage des produits des mines urbaines (déchets électroniques), riches en minerais extractibles.

En matière de gouvernance, un Comité de pilotage recueille et analyse des informations, avant d'élaborer des stratégies de gestion des ressources critiques. Un Comité stratégique, composé de cadres dirigeants, supervise la prise de décisions et la gestion de crise.

Les parties prenantes ci-après ont été prises en considération au niveau du Groupe pour l'élaboration de cette politique :

- **Fournisseurs** : la politique prend acte de la nécessité que les fournisseurs adoptent des pratiques durables et elle reconnaît leur rôle dans la chaîne d'approvisionnement.
- **Clients** : les intérêts des clients sont servis au mieux en veillant à la fiabilité des produits et à la transparence de l'approvisionnement. Les clients sont activement incités à donner leur avis pour nous permettre de mieux comprendre leurs attentes en matière de développement durable et de gestion des ressources.
- **Instances de réglementation** : la politique respecte les normes réglementaires et reflète l'importance de la conformité et d'un approvisionnement éthique. Orange suit activement l'évolution de la réglementation et travaille avec les régulateurs pour s'assurer que ses pratiques sont au moins conformes aux obligations légales.
- **Partenaires du secteur** : la collaboration avec les partenaires du secteur est essentielle pour développer des stratégies de recyclage et de substitution durables. Orange consulte ces partenaires pour échanger les bonnes pratiques et trouver avec eux des solutions innovantes au problème de l'épuisement des ressources.
- **Équipes internes** : les intérêts des équipes internes sont pris en compte à travers l'implication des cadres dirigeants et en alignant les politiques sur les objectifs de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Des consultations et des discussions régulières avec les parties prenantes internes permettent d'assurer que les politiques reflètent bien les valeurs et les objectifs de l'organisation.

Orange consulte activement les parties prenantes de différentes manières, notamment à travers des enquêtes ou des groupes cibles. Ces opérations permettent de recueillir différents points de vue et informations utiles, qui seront pris en compte dans l'élaboration de la politique.



## Politiques de gestion du développement et du renforcement de l'économie circulaire

Dans sa politique environnementale et énergétique<sup>12</sup>, le Groupe Orange a défini les principes (économiques, environnementaux et sociaux) visant à rendre son modèle économique plus durable en réduisant l'empreinte écologique de ses activités et services (CO<sub>2</sub> et ressources naturelles), en rendant ses fournisseurs moins dépendants des aléas d'approvisionnement en métaux critiques et en développant de nouvelles offres.

Cette politique repose sur les quatre principes suivants :



La mise en œuvre concrète de cette politique est assurée par le Comité stratégique environnemental, qui s'appuie sur les travaux du Comité de suivi des indicateurs de l'économie circulaire et des Comités opérationnels consacrés à chacun des projets de l'économie circulaire, sous la responsabilité du Comité exécutif.

<sup>12</sup> La politique environnementale et énergétique du Groupe Orange est accessible par ce lien : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=127ede5d-f638-4ffe-a555-990e5d943492&om=50978b75-80cc-4dd7-8407-83b3a009c85a&v=3b0ba632-b8e6-4dcc-917d-1656a3c2bc85>

Le Groupe Orange et Orange Belgium travaillent également avec les fournisseurs à l'élaboration de programmes d'achat responsables, avec l'intégration de critères d'évaluation liés à l'économie circulaire dans les appels d'offres. Il peut s'agir par exemple de demander aux fournisseurs de communiquer la liste des composants (vierges et recyclés) de leurs équipements, de mener des analyses du cycle de vie, de garantir des durées de maintenance pour les mises à jour des médias et logiciels et de reconditionner leurs équipements.

Le Groupe Orange collabore avec ses parties prenantes, telles que les compagnies de distribution d'électricité, pour l'élaboration de plans de prévention ou de réparation, ce qui permet de garantir que les politiques ainsi conçues sont utilisables en pratique et efficaces pour lutter contre les effets négatifs de la consommation d'énergie et des déchets sur l'environnement. Au moment de définir ses politiques, le Groupe Orange tient compte des intérêts des principales parties prenantes, en considérant leur point de vue et leurs besoins.

Le Groupe Orange accorde une grande importance à la coopération avec les parties prenantes pour élaborer et appliquer ses politiques, ce qui passe par une approche de consultation structurée comportant des enquêtes, des groupes cibles et des rencontres entre les parties pour débattre des initiatives proposées et recueillir des avis. Ainsi, les retours d'information des clients sur la durabilité et la réparabilité des produits sont directement pris en compte dans l'approche d'écoconception de la Société, qui s'assure ainsi que son offre répond aux attentes des clients et aux objectifs environnementaux.

La transparence est absolument capitale dans l'approche d'Orange. Les politiques de la Société sont publiées sur son site internet, à la disposition de chacun et notamment de toutes les parties prenantes, clients, fournisseurs, associations ou organisations. Des communiqués réguliers, sous forme de lettres d'information, de rapports ou d'actualités, mettent en avant les grandes lignes des politiques et leurs modifications éventuelles, les parties prenantes restant ainsi au courant des engagements et des progrès de la Société.

Orange est également très attaché à donner aux parties concernées par la mise en œuvre de ses politiques les moyens de leur action. Des séances de formation et des ateliers sont organisés pour les fournisseurs et pour les salariés, qui reçoivent à cette occasion des informations détaillées sur ces politiques, sur leurs objectifs et sur leur contribution à la réalisation des résultats visés. Des moyens de recueillir l'avis des parties prenantes, sous forme d'enquêtes, de communication directe ou de rencontres, permettent d'assurer que leurs préoccupations et suggestions sont bien entendues et prises en compte, ce qui entretient une culture de l'amélioration continue.

La collaboration avec les associations professionnelles et les instances réglementaires constitue une autre facette essentielle. En travaillant avec ces partenaires, Orange fait connaître ses politiques à un plus vaste public et veille à ce que les parties prenantes essentielles pour leur mise en œuvre soient correctement informées. Ainsi, la dernière politique consacrée au traitement des déchets électriques et électroniques (DEE), ainsi que la fiche technique sur l'économie circulaire, sont accessibles à tous dans la Médiathèque RSE d'Orange (Orange Gallery) 13.

La politique d'Orange en matière d'approvisionnement durable et de renouvellement des ressources illustre sa détermination en matière environnementale. Centrée sur la surveillance des matériaux critiques, la promotion du recyclage et la réduction de la dépendance des ressources rares, elle préconise en particulier :

- **La traçabilité et la transparence** : surveillance de l'usage des minerais critiques et publication des statistiques de recyclage ;
- **La gestion des risques** : points réguliers sur la dépendance des matériaux et analyses de risques pour identifier des substituts ;
- **La coopération avec les fournisseurs** : incitation à l'adoption de matériaux recyclés ou de substitution ;
- **Une analyse d'impact** : évaluation des pressions et des risques environnementaux pour 14 matières premières clés ;
- **Des initiatives de recyclage** : soutien aux dispositifs de récupération des minerais critiques dans les déchets électroniques ;
- **Le respect de la réglementation** : adaptation du Règlement européen sur les matières premières critiques et fixation de priorités en interne.

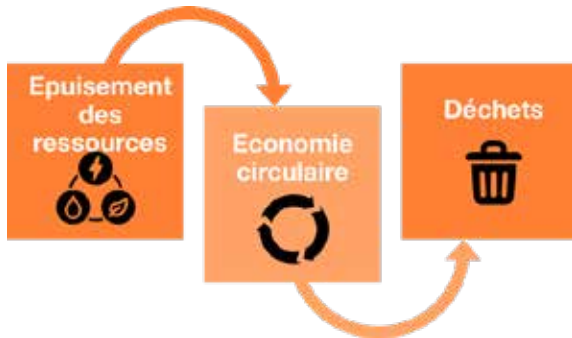
La supervision et la responsabilité de ces politiques sont assurées au plus haut niveau de la Société. Les objectifs environnementaux du Groupe sont exposés dans une lettre d'engagement signée par le Directeur exécutif de la RSE et par le Directeur exécutif de la division concernée. Ils font partie intégrante des procédures de planification budgétaire et stratégique et sont contrôlés par le Comité exécutif du Groupe, sous la supervision du Comité d'audit, du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale (CGRSE) et du Conseil d'administration.

Les politiques d'Orange observent également certaines normes et initiatives tierces. La société respecte ainsi les normes environnementales européennes et déploie progressivement son système de management environnemental conformément à la norme ISO 14001:2015.

<sup>13</sup> Les politiques du Groupe Orange sont publiées dans l'Orange Gallery : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=fr&v=b5d901e6-cdfd-4c30-b6bd-958dec7605c1#>

### 2.2.2.2 Actions et ressources relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (E5-2)

Cette section présente les principales actions et ressources mises en œuvre par Orange face aux grands défis environnementaux liés à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire. Elle s'articule en trois grandes parties correspondant aux trois incidences importantes pour l'environnement :



Étant donné que l'économie circulaire (abordée dans la seconde sous-section ci-après) est un concept global concernant l'utilisation des ressources et l'économie circulaire, elle englobe de multiples aspects de l'efficacité des ressources et de la réduction des déchets. Il s'ensuit que le plan d'action pour l'économie circulaire intégrera les informations les plus détaillées, avec un chiffrage des ressources affectées.

#### Actions et ressources liées à l'épuisement des ressources

En tant que société de services, Orange dépend pour ses équipements de fournisseurs dont un grand nombre se trouvent en Chine. Cette dépendance expose indirectement le Groupe aux risques liés aux marchés mondiaux des métaux. Le Groupe Orange a lancé des études consacrées à l'épuisement des ressources mais n'a pas encore créé d'indicateurs, d'objectifs ni de plans d'actions spécifiques pour les intrants en matières premières critiques. Les actions menées dans le cadre de l'économie circulaire pourraient toutefois couvrir de multiples aspects de l'utilisation des ressources.

De nombreuses actions bénéficient d'un soutien financier du Groupe. À l'heure actuelle, aucune dépense opérationnelle (OpEx) ou d'investissement (CapEx) n'est affectée en particulier à ce domaine en raison de l'absence de plan concret au niveau d'Orange Belgium. Toutefois, les plans d'action futurs dans le cadre de l'économie circulaire traiteront tous les aspects de l'épuisement des ressources. Des plans d'action devraient voir le jour en 2025 et 2026, sur la base des évaluations du Groupe Orange mentionnées plus bas et des premières conclusions.

1. **Groupe de travail interne** : en 2023, Orange a créé un groupe de travail interne compétent pour toutes les entités du Groupe, avec pour mission d'évaluer la consommation de matières premières de ses actifs et le degré d'exposition aux risques liés à l'épuisement des ressources.
2. **Évaluation de la consommation de matières premières** : le groupe de travail concentre ses analyses sur les quantités de métaux présentes dans les équipements et infrastructures achetés par le Groupe. Cette évaluation couvre en particulier les activités liées à l'achat et à l'utilisation d'équipements de télécommunication, d'infrastructures informatiques et d'autres actifs d'exploitation.
3. **Accent sur les métaux critiques** : les analyses du groupe de travail ciblent en particulier les métaux critiques essentiels aux activités d'Orange, en particulier ceux concernés par des restrictions d'exportation depuis la Chine. Il s'agit notamment du germanium, utilisé pour la fibre optique, et du gallium, présent dans les amplificateurs radio des équipements de télécommunication. Mettre l'accent sur ces métaux est indispensable pour comprendre les implications de l'épuisement des ressources sur la chaîne de valeur du Groupe.
4. **Évaluation du risque géopolitique** : l'évaluation des risques géopolitiques par le groupe de travail porte sur toutes les activités d'achat impliquant des métaux critiques, afin d'apprécier l'exposition financière aux risques associés à ces matières premières, en particulier dans le contexte de facteurs géopolitiques susceptibles de perturber la chaîne de valeur et leur disponibilité.
5. **Rapports et plans d'action futurs** : malgré les risques géopolitiques que posent les restrictions d'exportation chinoises, l'exposition financière d'Orange reste faible, à moins d'une dégradation significative des relations internationales. Les conclusions des études menées par le groupe de travail seront prises en compte pour l'élaboration de plans d'action appropriés, applicables à toutes les Business Units concernées du Groupe. Ces plans aborderont les conclusions relatives à l'utilisation des ressources et seront intégrés aux informations extra-financières futures sur les flux entrants.
6. **Mesures pour l'économie circulaire** : même si les indicateurs et objectifs relatifs à l'épuisement des ressources ne sont pas encore fixés, les mesures prises dans le cadre de l'économie circulaire peuvent englober divers aspects de l'utilisation

des ressources par les différentes Business Units. Il peut s'agir notamment de stratégies de réduction de la dépendance des matériaux critiques, de la promotion de pratiques d'approvisionnement durables ou d'une amélioration de l'efficacité globale des ressources utilisées pour l'exploitation.

La création d'un groupe de travail interne souligne la volonté d'Orange de comprendre les impacts matériels de ses activités. Ce groupe se concentre sur la réalisation d'études d'évaluation de la consommation en matières premières des actifs et de l'exposition aux risques associés. Les conclusions de ces évaluations serviront de fil directeur à la mise en place d'initiatives ciblées destinées à atténuer ces incidences et à aider les parties concernées, une fois que ces questions seront mieux comprises. À long terme, Orange compte intégrer ces conclusions à ses stratégies plus générales de développement durable et de responsabilité sociale de l'entreprise, pour agir concrètement sur les impacts matériels au fil du temps.



## Actions et ressources liées au développement et au renforcement de l'économie circulaire

Le plan d'action décrit dans la présente section vise renforcer la durabilité (économique, environnementale et sociale) du modèle économique d'Orange en réduisant l'empreinte écologique de ses activités et services (CO<sub>2</sub> et ressources naturelles), en rendant ses fournisseurs moins dépendants des aléas d'approvisionnement en métaux critiques et en développant de nouvelles offres. Ce plan est structuré en quatre principes, décrits au chapitre 2.2.2.1, Politiques liées à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire.

Avec l'appui d'Orange Belgium à l'échelon local, le Groupe Orange a élaboré des plans d'action qui englobent l'ensemble du cycle de vie de ses produits et services, de la phase d'écoconception à la gestion de la fin de vie, en passant par le marketing ou les usages. Ces mesures concernent les appareils mobiles et fixes, les équipements informatiques et de réseau et les équipements de bureau gérés par Orange Belgium. Elles couvrent aussi bien les produits grand public que ceux destinés aux professionnels ou aux autres opérateurs. De nombreuses initiatives s'inscrivent dans une approche d'amélioration continue sans échéances précises ; parallèlement, une feuille de route détaillée sera finalisée en 2025-2026, les mesures essentielles devant être appliquées à l'horizon 2030.

1	Développer les approches d'écoconception	6	Créer de la valeur ajoutée pour les équipements fixes des consommateurs grâce aux contrats de location (box, décodeurs, etc.)
2	Augmenter la part d'appareils reconditionnés dans les ventes de téléphones mobiles	7	Collecte des téléphones mobiles
3	Inciter à faire réparer les appareils	8	Travailler en coopération avec les fournisseurs et les concurrents pour développer les principes de l'économie circulaire
4	Développer le réemploi des équipements informatiques et de réseau, ainsi que l'achat d'équipements reconditionnés	9	Prendre en charge les déchets de bureau
5	Encourager un usage responsable	10	Collaborer avec les clients professionnels et avec les opérateurs

Les dix actions ci-après concernent le développement et le renforcement de l'économie circulaire :

### 1. Développer les approches d'écoconception

L'écoconception constitue un pilier majeur de la politique d'Orange en matière d'économie circulaire, pour réduire la consommation de métaux critiques, rendre les produits plus durables et mieux recyclables, et réduire au maximum les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Pour ce faire, Orange s'engage à intégrer des **principes d'écoconception pour tous les produits commercialisés sous sa marque**. Un cadre méthodologique, créé en 2021 puis remanié en 2023 et en 2024, sert de base à cet engagement. Une gouvernance multirégionale a été mise en place, avec des référents et des responsables chargés de l'écoconception, apportant un soutien opérationnel dans toutes les zones géographiques, que complète un programme de formation spécifique pour les équipes du marketing et les chefs de projet.

L'approche d'écoconception couvre des produits tels que les routeurs (Livebox), les décodeurs TV, les appareils cellulaires mobiles, les répéteurs et certains téléphones. Un accent tout particulier porte sur la consommation d'électricité des Livebox et des décodeurs TV, dont la phase d'usage représente plus de 80 % des émissions de CO<sub>2</sub> des pays ayant un réseau électrique à forte intensité de carbone. Par exemple, les tout derniers décodeurs sont dotés d'une fonction d'optimisation de la consommation d'énergie en phase d'usage normal et d'un mode veille extrêmement performant activé par défaut, ce qui se traduit par une économie de la consommation d'électricité de 75 % en moyenne par rapport aux appareils de la génération précédente. La Livebox 7, conçue pour être facilement réparable, avec une coque en plastique 100 % recyclé et recyclable, comporte également un mode veille pour réduire sa consommation d'énergie. Le décodeurs TV 6 respectent les critères les plus exigeants de l'écoconception. Bureau Veritas a salué ces efforts en accordant sa certification « Footprint Progress » à la Livebox 7, grâce à une initiative de l'équipe de marketing.

Dans la catégorie des smartphones, Orange s'est associé à plusieurs opérateurs européens pour créer le label « Eco Rating », qui attribue à chaque appareil une note environnementale globale calculée sur la base de cinq critères : durabilité, réparabilité,

recyclabilité, respect du climat et préservation des ressources. Cette initiative, accessible à tous les opérateurs via des contrats de licence, présente en toute transparence aux clients les incidences environnementales des smartphones, particulièrement significatives dans la phase de fabrication. Elle encourage également les fabricants à améliorer l'écoconception de leurs produits.

À court et moyen terme, Orange prévoit d'étendre son approche d'écoconception à de nouveaux produits et services, tout en fixant des objectifs d'impacts mesurables, pour intensifier encore ses efforts en faveur du développement durable.

## 2. Augmenter la part d'appareils reconditionnés dans les ventes de téléphones mobiles

L'utilisation de téléphones mobiles reconditionnés peut se traduire par une empreinte carbone jusqu'à dix fois moins élevée que l'achat d'appareils neufs, selon l'ADEME<sup>14</sup>. C'est pourquoi l'augmentation de la part des ventes de téléphones mobiles reconditionnés représente pour Orange un levier majeur vers l'atteinte de ses objectifs de décarbonation et d'utilisation de moins de matériaux vierges. Pour les clients, non seulement cette initiative est bénéfique en termes de pouvoir d'achat, mais en outre elle encourage la sensibilisation aux pratiques de consommation durables.

Orange ambitionne de se positionner en acteur de confiance sur le marché des mobiles reconditionnés, en offrant des terminaux de qualité sous garantie. À cette fin, la Société diversifie ses sources d'approvisionnement et standardise son système de notation, pour évaluer précisément l'état des téléphones. En Belgique et au Luxembourg, Orange a signé des contrats d'achat avec des fournisseurs d'appareils rénovés, au premier rang desquels Apple puis, dans une moindre mesure, Samsung, pour répondre à une demande croissante sur ce segment.

Pour les prochaines années, la Société vise à accroître sensiblement la part des téléphones mobiles reconditionnés dans les ventes totales, sous réserve des dynamiques du marché. En outre, Orange prévoit la mise en place d'incitations pour encourager les clients à garder leur téléphone plus longtemps, ce qui reste le choix le plus durable en termes d'émissions de CO<sub>2</sub>. Le paysage concurrentiel des appareils reconditionnés est toutefois de plus en plus compliqué, à l'heure où la réglementation européenne limite les importations de téléphones de seconde main issus de pays extérieurs à l'UE. Cette contrainte d'approvisionnement a été identifiée comme un risque et elle sera analysée en détail en 2025.

Pour relever ces défis et atteindre ses objectifs, Orange a défini plusieurs **actions concrètes** :

- **inciter à l'achat de téléphones reconditionnés** en sensibilisant le marché et en exploitant de nouveaux leviers, par exemple en mettant en avant l'empreinte carbone réduite de ces appareils ;
- **se servir du site internet refurbished.orange.be** pour avoir une représentation du marché des ventes individuelles d'un large éventail d'appareils ;
- **étudier les filières de reconditionnement locales** pour assurer une véritable circularité sur la chaîne d'approvisionnement ;
- **améliorer l'offre aux clients** pour les inciter à rapporter leurs téléphones, y compris avec des options de rachat en ligne de bout en bout et des services de transfert des données.

Grâce à ces initiatives, Orange contribue résolument à faire adopter des pratiques durables et à accroître la part d'appareils reconditionnés dans les ventes totales de téléphones mobiles, tout en relevant habilement les défis du marché.

## 3. Inciter à faire réparer les appareils

La réparation des téléphones mobiles joue un rôle clé dans l'extension de leur durée de vie. Au-delà du respect de la réglementation et de son obligation de garantie standard, le Groupe Orange met tout en œuvre pour proposer des services de réparation incitatifs sur tous ses marchés européens, aidant ainsi ses clients à prolonger la durée de vie de leurs appareils au-delà de la durée de la garantie. Certains de ces services de réparation sont d'ores et déjà opérationnels en Belgique et au Luxembourg.

L'**attrait de ces services** est évalué sur la base de **cinq critères centraux** :

- la disponibilité des services de réparation sur les différents canaux de distribution ;
- l'autonomie laissée aux clients pour effectuer les diagnostics ;
- la prévisibilité de l'opération de réparation ;
- la transparence des rapports sur l'état d'avancement de la réparation ;
- la continuité du service, y compris le prêt d'appareils pendant la réparation.

Un sixième critère a été ajouté en 2023 afin de rendre compte de l'attrait du service de réparation du point de vue du client. Ce complément prend en considération la situation concurrentielle et l'évolution des attentes des consommateurs dans chaque pays, pour s'assurer que les services de réparation restent utiles et appréciés. Ces mesures permettent à Orange d'encourager encore plus résolument les pratiques durables, tout en répondant efficacement aux besoins de ses clients.

<sup>14</sup> L'étude de l'ADEME est consultable ici : [https://librairie.ademe.fr/qed/7385/ademe\\_impact\\_environmental\\_reconditionnement\\_rapport\\_en.pdf](https://librairie.ademe.fr/qed/7385/ademe_impact_environmental_reconditionnement_rapport_en.pdf)

#### 4. Développer le réemploi des équipements informatiques et de réseau, ainsi que l'achat d'équipements reconditionnés

Le passage à une économie circulaire exige de réévaluer les politiques industrielles d'Orange en matière de déploiement du réseau, de gestion des équipements et de pratiques d'achat, une transformation qui suppose avant tout la création d'un registre centralisé de la gestion des équipements, qui servira de base à une rationalisation des configurations et à la fixation de nouveaux critères de renouvellement des équipements de réseau. En outre, une marketplace (« place de marché ») a été instituée pour faciliter le réemploi des équipements, tant au sein d'Orange qu'avec les partenaires externes.

L'objectif d'Orange à moyen terme consiste à entretenir un marché actif des équipements et pièces détachées de seconde main, en travaillant en étroite collaboration avec les fabricants et en signant de nouveaux contrats avec les fournisseurs. Cette ambition suppose de coopérer avec les autres acteurs du secteur pour assurer l'interopérabilité de la place de marché. À cette fin, Orange a dressé avec sa centrale d'achat BuyIn une « liste positive » des équipements pour lesquels les fabricants peuvent proposer des équivalents reconditionnés, multipliant ainsi les possibilités de réemploi.

Le programme OSCAR (« Orange Sustainable & Circular Ambition for Recertification ») constitue le fer de lance de cette stratégie en offrant un écosystème destiné à prolonger la durée de vie des équipements. Ce programme porte sur une durée de maintenance étendue du matériel et des logiciels, sur le réemploi des équipements techniques entre les différentes filiales du Groupe et sur l'achat d'équipements reconditionnés. Parmi les principales initiatives du programme OSCAR figurent :

- la collaboration avec les fournisseurs d'équipements, pour évaluer et réduire les incidences sur les ressources naturelles tout en favorisant un écosystème mettant l'accent sur le réemploi. Des fournisseurs comme Nokia, Ericsson ou Juniper se sont officiellement engagés, par contrat, à vendre du matériel reconditionné. Les partenariats avec BuyIn et la Joint Alliance for CSR (JAC) consolident ces efforts en intégrant les principes de l'économie circulaire aux chaînes d'approvisionnement ;
- le déclassement planifié des équipements techniques pour permettre leur réemploi au sein du Groupe et faire fonctionner un marché interne des équipements reconditionnés.

Cette approche permet d'économiser d'importantes dépenses d'investissement (CapEx) puisque les équipements reconditionnés sont moins chers et que le besoin d'équipements neufs se trouve réduit lorsqu'il existe au sein du Groupe des équivalents répondant aux mêmes besoins.

En 2023 furent lancés plusieurs projets pour préciser la liste des équipements admissibles, en tenant compte de la situation particulière de certains produits, ainsi que la marche à suivre pour le déclassement et la sortie des stocks. Ces mesures visent à identifier les équipements d'autres filiales du Groupe, ou de sources extérieures, susceptibles d'être réemployés, contribuant encore plus à concrétiser les ambitions d'Orange en matière d'économie circulaire.

#### 5. Encourager un usage responsable

Lancé en octobre 2020, le programme Re vise à encourager une consommation et un usage responsables des terminaux, en incitant les clients à recycler leurs appareils, à participer à des opérations de reprise ou à acheter des équipements reconditionnés. En combinant des offres de produits et de services, ce programme sensibilise aux pratiques durables. Il a été lancé en 2023 en Belgique et au Luxembourg, ce qui lui a permis d'étendre considérablement sa portée.

L'offre Circular Mobility contribue elle aussi à cette mission en incitant à un usage modéré des données mobiles au moyen d'une grille tarifaire mûrement réfléchie et structurée, ce qui consolide encore les principes d'une consommation responsable.

#### 6. Créer de la valeur ajoutée pour les équipements fixes des consommateurs grâce aux contrats de location (box, décodeurs, etc.)

Orange crée de la valeur ajoutée pour les équipements fixes des consommateurs, tels que les Livebox, les décodeurs, les boîtiers de raccordement à la fibre optique (ONT) et les modems, par le biais d'une initiative performante de collecte et de reconditionnement, qui vise les équipements récupérés par le service après-vente, lors des mises à niveau vers une nouvelle génération de produits ou en fin de contrat.

Le logiciel ORBIT, qui assure une traçabilité intégrale des opérations inverses, de la collecte au recyclage, joue un rôle central dans ce projet. ORBIT améliore le rapport coût-efficacité et la résilience de la chaîne d'approvisionnement d'Orange, en particulier face aux défis tels que les pénuries de composants électroniques, la hausse des prix ou l'allongement des délais de livraison des nouveaux produits.

Ce programme vise à récupérer et à affecter à un nouvel usage autant d'équipements que possible. Les appareils collectés sont triés, testés, réparés, réinitialisés et reconditionnés pour être réutilisés, ce qui diminue fortement la nécessité d'en fabriquer des neufs. Les équipements jugés impossibles à réparer ou à reconditionner sont traités par des filières de recyclage, afin d'en extraire les matériaux utiles.

En Belgique, cette initiative bénéficie de la collaboration de long terme avec « Out of Use », sous la supervision de la Direction chargée de la chaîne d'approvisionnement. Le dispositif est totalement opérationnel et fait l'objet d'améliorations continues pour une efficacité et une durabilité maximales.

## 7. Collecte des téléphones mobiles

En tant qu'opérateur et distributeur de téléphones mobiles, Orange estime qu'il a la responsabilité de collecter les appareils usagés face au nombre phénoménal de terminaux inactifs (estimé à cinq milliards dans le monde selon l'Association du système global de communications mobiles (GSMA)). Il s'agit ici de récupérer autant de téléphones que possible, soit pour leur donner une seconde vie lorsqu'ils sont encore utilisables, soit pour les envoyer vers des filières de recyclage appropriées s'ils sont obsolètes.

Orange facilite cette collecte par différents moyens, tels que des programmes de rachat, des initiatives « éco-citoyennes » sans contrepartie commerciale, ou les services après-vente. En Belgique, ce projet est mené en collaboration avec Recupel, la fédération nationale chargée d'une collecte responsable des appareils électroniques.

À court terme, Orange ambitionne d'étendre ses filières de collecte dans toute l'Europe, en donnant la priorité aux programmes de rachat auprès des clients. La Société encourage en outre la location de téléphones mobiles pour ses clients professionnels, ce qui simplifie la récupération des appareils par rapport au modèle traditionnel par la vente. Cette double approche répond parfaitement à l'engagement d'Orange de réduire les déchets électroniques et d'encourager une économie circulaire.

## 8. Travailler en coopération avec les fournisseurs et les concurrents pour développer les principes de l'économie circulaire

Le développement d'une économie circulaire dans l'industrie des télécommunications exige de revoir les modèles économiques et de tendre vers une collaboration de toutes les parties prenantes, en particulier les fournisseurs et les concurrents. Le Groupe Orange est très actif auprès de ses fournisseurs pour mettre en place des programmes d'achats responsables, en intégrant à ses appels d'offres des critères d'évaluation relatifs à l'économie circulaire. Ces critères consistent notamment à évaluer la capacité des fabricants à communiquer des informations sur la composition de leurs équipements (matériaux vierges et recyclés), à mener des analyses du cycle de vie des produits, à prolonger les durées de maintenance du matériel et de mises à jour des logiciels, et à proposer des équipements reconditionnés.

Le Groupe Orange Group collabore également avec d'autres opérateurs de télécommunications pour développer les principes de l'économie circulaire. Par le biais de l'Association du système global de communications mobiles (GSMA), Orange contribue aux stratégies et recommandations relatives à la circularité des équipements de réseau et des terminaux des clients, tandis que sa participation à l'UIT consiste avant tout à définir de nouvelles normes. Orange joue en outre un rôle actif au sein de la JAC (Joint Alliance for CSR), qui promeut les pratiques de l'économie circulaire auprès des fabricants, et d'autres initiatives comme le label Eco Rating, lancé en 2022, qui évalue et affiche les performances environnementales des smartphones. Ces partenariats soulignent l'engagement d'Orange en faveur des pratiques durables à l'échelle de tout le secteur des télécommunications.

## 9. Prendre en charge les déchets de bureau

Orange Belgium est déterminé à remployer autant que possible tous les équipements et tout le matériel de bureau, en intégrant les principes de l'économie circulaire à ses activités. Les projets immobiliers de plus de 1 000 m<sup>2</sup> font systématiquement l'objet d'un diagnostic des ressources pour évaluer le potentiel de réemploi des matériaux de construction et de second-œuvre, mais aussi des équipements techniques issus de structures existantes. Des clauses d'économie circulaire ont en outre été intégrées aux appels d'offres et aux contrats avec les prestataires de services immobiliers pour encourager le réemploi des matériaux.

En parallèle, Orange Belgium surveille activement ses déchets de bureau, en collaboration avec le partenaire qui assure leur collecte, et réfléchit constamment à des initiatives pour améliorer le tri à la source. Parmi les mesures prises figure aussi la réduction maximale des déchets alimentaires au restaurant d'entreprise. Cette stratégie de gestion des déchets est un processus continu, soutenu par une quête d'amélioration constante et par une hiérarchisation claire des déchets, dont la prévention constitue le tout premier levier. Si les déchets ne peuvent être évités, le réemploi est considéré comme la deuxième possibilité souhaitable. Lorsque ni la prévention ni le réemploi ne sont envisageables, le recyclage devient la meilleure solution, l'élimination n'étant considérée qu'en tout dernier recours. Cette hiérarchie bien structurée garantit une approche durable et efficace de la réduction des déchets. En collectant les téléphones usagés et en assurant un tri et un recyclage appropriés, Orange réduit les volumes de déchets électroniques finissant dans les décharges ou en incinérateur. Non seulement cette initiative contribue à une gestion efficace des déchets, mais en outre elle facilite la récupération de matériaux intéressants et réduit au strict minimum les besoins d'extraction de nouvelles ressources.

Orange Communications Luxembourg étant une structure de petite taille, ses bureaux et boutiques produisent peu de déchets. Comme ceux-ci ne représentent pas la préoccupation principale de cette entité, aucun plan d'action ne leur est consacré. Ils font toutefois l'objet d'un suivi trimestriel.

## 10. Collaborer avec les clients professionnels et avec les opérateurs

Dans le segment de la clientèle professionnelle (« B2B ») et des services aux opérateurs (« wholesale »), Orange Belgium prévoit la mise en place d'un système de traçage intégral des équipements chez les clients et l'élaboration de stratégies pour améliorer le cycle de vie de ces équipements à partir de 2025. À partir de 2026, l'accent sera mis sur l'application de modèles économiques circulaires innovants rejoignant les principes de l'économie circulaire.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024.

## Actions et ressources liées aux déchets

Les plans d'action concernant les déchets s'articulent autour de trois grands thèmes, reflet de l'approche globale du Groupe mise en œuvre pour toutes ses entités européennes. Ces mesures s'inscrivent dans un mouvement d'amélioration continue, sans échéances fixes.

### 1. Gestion des déchets et publication d'informations en interne

- Améliorer la fiabilité des informations publiées sur les déchets et la traçabilité, conformément aux exigences réglementaires et aux capacités des acteurs du secteur.

### 2. Prestataires et procédures de traitement des déchets

- Sélectionner des prestataires de services en fonction de leurs performances en matière de valorisation des déchets et de leur capacité à fournir une traçabilité détaillée de ceux-ci, de leur collecte jusqu'à leur fin de vie.
- Collaborer avec les prestataires actuels de services de traitement des déchets pour atteindre un haut niveau de traçabilité, conforme aux exigences de la directive CSRD et aux politiques du Groupe. Une clause RSE a été rédigée et communiquée à ces prestataires.
- Encourager le recours aux services du Groupe pour rationaliser les processus et éviter les doublons, ce qui permet de simplifier le suivi et le traçage des informations sur les déchets.

### 3. Déroulement et mise en œuvre des politiques

- Déployer les politiques et les procédures opérationnelles pour renforcer et contrôler la fiabilité de la collecte des équipements électroniques et des batteries, dans le strict respect de la classification préconisée par la décision de la Commission européenne 2000/532/CE1, à des fins de conformité et de cohérence des données publiées.
- Améliorer les procédures de collecte, en collaboration avec les acteurs de la chaîne de valeur, les équipes de logistique et toutes les parties prenantes du Groupe (ex. : programmes Roller et Re).
- Perfectionner les procédures de reconditionnement et de réemploi des équipements des clients (tels que les box ou les téléphones mobiles) et des déchets non électroniques (par ex. services de réemploi du mobilier).
- Affirmer le principe consistant à tester les équipements pour confirmer qu'ils ne sont plus utilisables, avant de les considérer officiellement comme des déchets.
- Il est prévu de créer un groupe de partage et des sessions de contrôle des entités pour surveiller cette activité.

Orange Belgium a considérablement progressé dans la mise en œuvre des pratiques de gestion des déchets, pour réduire les dommages à l'environnement et les impacts matériels. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre d'un effort continu d'atténuation des effets négatifs des déchets sur l'environnement comme sur les collectivités. Tandis que des solutions spécifiques sont encore en cours d'élaboration pour les individus ou les collectivités touchés par les incidences négatives effectives, les mesures ci-après mettent en avant les efforts en cours :

- **Mise en œuvre d'une politique de gestion des déchets** : le Groupe Orange a élaboré une politique globale de gestion des déchets qui illustre l'engagement de la Société à réduire au maximum la production de déchets et à promouvoir leur recyclage et leur valorisation. Cette politique est conçue pour lutter contre les effets négatifs des déchets pour l'environnement et les collectivités.
- **Programmes de collecte et de recyclage** : Orange a lancé des programmes de collecte et de recyclage des déchets, centrés en particulier sur les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) et sur les piles et accumulateurs. Ces programmes visent à réduire l'empreinte environnementale des appareils électroniques usagés et à garantir que les matériaux dangereux sont correctement pris en charge.
- **Partenariats avec des structures de recyclage** : pour une gestion plus efficace de leurs déchets, Orange Belgium et Orange Luxembourg travaillent de concert avec différentes structures et prestataires de services dans le domaine du recyclage. Ces partenariats aident à assurer que les déchets collectés sont bien traités selon des méthodes respectueuses de l'environnement, ce qui atténue leurs effets négatifs sur les collectivités et sur les écosystèmes.
- **Suivi et rapports** : Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA ont mis en œuvre des systèmes de suivi et de rapports consacrés à l'efficacité de la gestion des déchets, qui portent notamment sur les volumes collectés, recyclés et éliminés.

Bien qu'on ne dispose pas encore de chiffres détaillés sur le soutien direct aux individus ou aux collectivités concernés par ces initiatives, les mesures de gestion des déchets en cours jettent les bases des actions futures. Orange s'engage à améliorer constamment ses pratiques de gestion des déchets et à mener une réflexion sur les moyens d'aider les collectivités affectées par ces problématiques.



En l'absence de plan d'action spécifique concernant les déchets, aucune ressource actuelle ou future (OpEx et CapEx) n'a été affectée à ces activités. Les mesures en faveur de l'économie circulaire énoncées dans le plan d'action précédent peuvent concerner certains aspects de la gestion des déchets.

## 2.2.3 Indicateurs et objectifs

### 2.2.3.1 Objectifs relatifs à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire (E5-3)

L'élaboration du plan stratégique associé n'étant pas encore terminée, Orange n'a pas encore communiqué d'objectifs ni d'indicateurs pour la réalisation du plan d'action relatif aux ressources entrantes dans le cadre du présent rapport de développement durable 2024.

### 2.2.3.2 Flux de ressources sortants : déchets (E5-5)

#### Production et types de déchets

En 2024, Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA ont produit en tout **3 505 305 kg de déchets**, tant dangereux que non dangereux. Ces déchets étaient issus de l'exploitation et des activités de la Société dans le secteur des télécommunications. Ce dernier produit plusieurs types de déchets distincts, qui reflètent la complexité et la diversité des équipements et des matériaux employés. Ces types de déchets sont généralement les suivants :

- **Déchets électroniques** : y compris les appareils de télécommunication usagés tels que smartphones, routeurs ou décodeurs. Les déchets électroniques font l'objet d'une attention particulière en cela qu'ils contiennent des substances dangereuses et des métaux de valeur.
- **Plastiques** : déchets issus des emballages, de l'enveloppe et des composants des équipements de télécommunication.
- **Métaux** : englobent les métaux ferreux et non ferreux issus des équipements et infrastructures, tels que les câbles ou les éléments de réseau.
- **Piles et accumulateurs** : piles et accumulateurs utilisés dans les appareils mobiles et autres équipements électroniques, qui nécessitent un traitement spécial en raison de leur caractère de déchet dangereux.

Les différents types de déchets peuvent être répartis en deux grandes catégories : les **déchets dangereux** et les **déchets non dangereux**.

- En 2024, Orange Belgium et Orange Luxembourg ont produit **607 085 kg de déchets dangereux**, Il s'agit notamment :
  - o des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) : équipements de réseau en fin de vie (tels que routeurs, modems, antennes) et appareils destinés aux clients ;
  - o des batteries et accumulateurs dangereux : aussi bien de grande taille (>5 kg) que de petit format (<5 kg) ;
  - o des cartouches d'encre et de toner : issues du travail de bureau ;
  - o des poteaux en bois : du bois traité lié à la maintenance des réseaux d'accès radio (RAN) ;
  - o d'autres déchets dangereux : éléments tels que tubes fluorescents et bois traité, qui doivent être éliminés à part.
- **Les déchets non dangereux** proviennent de toutes sortes d'opérations, telles que la construction des réseaux, la maintenance ou le travail de bureau. Ils englobent notamment :
  - o les poteaux métalliques : issus de la maintenance des RAN ;
  - o les câbles de réseau : qui contiennent du cuivre et des fibres optiques ;
  - o le papier et le carton : issus des bureaux, des boutiques et des sites du réseau ;
  - o d'autres déchets non dangereux : tels que fer, ferraille, aluminium, cuivre, câbles, acier, plastiques souples, caoutchouc, déchets de démolition (non triés), bois (emballages, parquets, structures...), petits déchets chimiques (tels que pots de peinture vides), déchets résiduels et composants électroniques comme les circuits imprimés.

Pour assurer une prise en charge efficace de ces déchets, un recyclage approprié et la récupération des matériaux, Orange applique différents programmes et traitements, comme les opérations de reprise des smartphones, la collaboration avec des partenaires de recyclage certifiés ou des initiatives de l'économie circulaire. Le Groupe a également adopté plusieurs pratiques visant à garantir une gestion efficace des déchets :

- **le programme Re** : mise en œuvre de programmes de récupération des smartphones pour assurer un recyclage approprié et la récupération des matériaux ;
- **des partenariats** : collaboration avec des partenaires de recyclage certifiés, tels que ReCommerce, Out of Use, Cordon ou Veolia, pour prendre en charge efficacement les flux de déchets ;
- **des initiatives de l'économie circulaire** : classification des produits fondée sur les principes de l'économie circulaire, avec un accent sur la recyclabilité et sur la durabilité, pour réduire au maximum la production de déchets.

## Méthodes de calcul des volumes de ressources sortantes et de déchets

Premièrement, les méthodes employées pour **calculer les volumes de ressources sortantes** se concentrent sur les produits et matériaux clés conçus selon les principes de l'économie circulaire. Il s'agit notamment d'attributs tels que la durabilité, les possibilités de réemploi et de démontage, la refabrication, le reconditionnement, le recyclage et l'optimisation de l'usage par des modèles économiques circulaires.

Les critères et hypothèses ci-après servent à justifier la classification de ces produits comme « circulaires » :

- **Durabilité** : la durée de vie estimée des produits repose sur leurs statistiques de performance historiques et sur les spécifications du fabricant, pour veiller à ce qu'ils soient conçus pour durer plus longtemps que ne le préconisent ordinairement les normes du marché.
- **Possibilités de réemploi et réparabilité** : les produits sont évalués sur la base de caractéristiques de conception qui facilitent leur démontage et leur réparation. Cette évaluation s'appuie sur les normes sectorielles et sur les bonnes pratiques, comme l'accessibilité des composants lors des réparations.
- **Taux de recyclage** : le potentiel de recyclage est évalué à l'aide des chiffres fournis par les partenaires du recyclage et de comparaisons sectorielles, avec l'indication du pourcentage de matériaux effectivement recyclables lorsque le produit arrive en fin de vie.

Ces calculs reposent en particulier sur les hypothèses suivantes :

- **hypothèse de durée de vie du produit** : déduite des schémas d'usage moyens et des données historiques ;
- **hypothèse de réparabilité** : déduite de l'analyse de la structure du produit et des informations fournies par les prestataires de services de réparation.

Deuxièmement, les méthodes employées pour **calculer les volumes de déchets produits** se concentrent sur les déchets totaux, aussi bien dangereux que non dangereux, issus de la phase de production. Ces informations sont recueillies en mesurant directement les volumes de déchets à la sortie des unités de production, avec des estimations en cas de besoin. Orange recourt à une combinaison de mesures directes et d'estimations pour calculer ses volumes de déchets.

- **Mesures directes** : les informations sont recueillies auprès des principaux fournisseurs, tels que Veolia et Out of Use, au moyen de rapports et d'audits réguliers.
- **Méthode d'estimation** : les sites centraux et le réseau d'accès radio (RAN) collaborent avec plusieurs sous-traitants qui fournissent des attestations trimestrielles. Pour le quatrième trimestre, les chiffres ont été estimés à partir des données moyennes des trois premiers trimestres, avec des ajustements spécifiques pour des types de déchets exceptionnels, comme les poteaux métalliques ou en bois, à partir des valeurs historiques et des taux d'élimination attendus.
- **Répartition par type de traitement** : lorsque la répartition par type de traitement n'était pas disponible, par exemple dans le cas de Nokia, qui refuse actuellement de communiquer cette information en raison d'obligations contractuelles, Orange a retenu les méthodes de traitement employés pour les types de déchets similaires par les autres sous-traitants. Orange travaille activement avec la Direction juridique pour clarifier la situation avec Nokia et trouver une solution.

Ces calculs reposent en particulier sur les hypothèses suivantes :

- **Analyse de la composition des déchets** : elle permet d'identifier les types de déchets produits, avant de pouvoir les classer comme dangereux ou non dangereux. Pour cette évaluation, Orange s'appuie sur le code européen d'identification des déchets, un système de classification qui permet de déterminer si un déchet est dangereux en fonction de sa composition et de ses propriétés.
- **Estimation des déchets non mesurés** : lorsque la mesure directe n'est pas possible, les estimations reposent sur les données historiques et sur les moyennes du secteur.
- **Respect de la réglementation** : des hypothèses de conformité avec la réglementation locale sur les déchets sont prises en compte pour classer les déchets et communiquer leurs catégories.

### Déchets éliminés, répartis entre déchets dangereux et non dangereux, par type de traitement (en 2024)







			
	Poids des déchets dangereux non éliminés	Poids des déchets non dangereux non éliminés	Poids total des déchets non éliminés
 Préparation en vue du réemploi	9 770 kg	0 kg	297 557 kg
 Recyclage	590 788 kg	2 590 100 kg	3 180 888 kg
 Autres opérations de valorisation	5 177 kg	292 380 kg	297 557 kg
<b>Total</b>	<b>605 735 kg</b>	<b>2 882 480 kg</b>	<b>3 488 215 kg</b>

Tableau 11 : Déchets éliminés, répartis entre déchets dangereux et non dangereux, par type de traitement (en 2024)

### Volume total et pourcentage des déchets non recyclés (en 2024)




	Poids des déchets non dangereux éliminés	Poids total des déchets éliminés	Incineration
 Elimination par incinération	1 350 kg	15 740 kg	17 090 kg
 Mise en décharge	0 kg	0 kg	0 kg
 Autres opérations d'élimination	0 kg	0 kg	0 kg
<b>Total</b>	<b>1 350 kg</b>	<b>15 740 kg</b>	<b>17 090 kg</b>

Tableau 12 : Volume total et pourcentage des déchets non recyclés (en 2024)

### Volume total et pourcentage de déchets non recyclés (en 2024)

	2024
Volume total de déchets non recyclés	324 417 kg
Pourcentage de déchets non recyclés	9,3 %

Tableau 12 : Volume total et pourcentage de déchets non recyclés (en 2024)

Précisons que les chiffres des déchets issus de la maintenance des RAN, qui représentent moins de 1 % des déchets totaux, ne figurent pas dans ces tableaux, en raison d'une qualité de données insuffisante.

## 2.3 Taxonomie européenne

Orange Belgium publie, pour l'exercice 2024 sur l'ensemble de leur périmètre de consolidation financière, des indicateurs de performance mettant en évidence la part de leur chiffre d'affaires, de leurs investissements (« CAPEX ») et de leurs dépenses d'exploitation (« OPEX ») éligibles et alignés résultant de produits et/ou services associés à des activités économiques considérées comme durables au sens du Règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables au sein de l'Union européenne et à ses annexes, ainsi qu'au Règlement délégué de la Commission du 6 juillet 2021, au titre de six objectifs environnementaux :

- l'atténuation du changement climatique (CCM) ;
- l'adaptation au changement climatique (CCA) ;
- l'utilisation durable et la protection des ressources hydrologiques et marines (WTR) ;
- la transition vers une économie circulaire (CE) ;
- la prévention et le contrôle de la pollution (PPC) ;
- la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes (BIO).

Aucune activité d'Orange Belgium n'a été considérée comme éligible au titre des objectifs environnementaux relatifs à l'utilisation durable et la protection des ressources hydrologiques et marines, la prévention et le contrôle de la pollution, et la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

L'essentiel des activités de services de télécommunication aux clients particuliers, entreprises et autres opérateurs de télécommunication n'est à ce jour pas inclus dans le périmètre couvert par les annexes au Règlement délégué de la Commission du 4 juin 2021 et par conséquent, l'essentiel des activités d'Orange Belgium n'est pas éligible à la Taxonomie européenne pour le moment. L'analyse de l'éligibilité des différents secteurs devrait évoluer en lien avec la maturité des travaux de la Commission Européenne.

Orange Belgium a également identifié ses activités dites alignées, c'est-à-dire qui i) contribuent substantiellement aux objectifs d'atténuation du changement climatique, d'adaptation au changement climatique ou à la transition vers une économie circulaire, ii) ne causent pas de préjudice important aux autres objectifs environnementaux<sup>16</sup> et iii) respectent les garanties minimales en matière sociale, de gouvernance et d'éthique, permettant d'apprécier le caractère durable, au sens de la Taxonomie européenne, de ces activités éligibles.

Les indicateurs de performance de la taxonomie portent sur le même périmètre que celui qui est considéré pour l'application de la CSRD.

31/12/2024	(en milliers d'euros)	(en % du total)
Chiffre d'affaires éligible	67 325	3,4 %
Chiffre d'affaires aligné	66 226	3,3 %
CAPEX éligibles au sens de la taxonomie	11 546	2,9 %
CAPEX alignés au sens de la taxonomie	1 629	0,4 %
OPEX éligibles	12 092	13,2 %
OPEX alignés	5 173	5,6 %

Tableau 13 : Synthèse du chiffre d'affaires, des CAPEX et des OPEX au sens de la taxonomie

<sup>16</sup> Principe « do no significant harm » (« ne pas causer de préjudice important »), désigné par l'acronyme *DNSH*.

## 3. INFORMATIONS SOCIALES

### 3.1 Personnel de l'entreprise (S1)

#### 3.1.1 Informations générales

##### 3.1.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels et interaction avec la stratégie et le modèle économique (S1-SBM-3)

Orange Belgium a réalisé une évaluation complète des impacts potentiels et réels de ses activités sur ses propres effectifs. L'ensemble des salariés d'Orange Belgium qui peuvent être affectés matériellement ont été pris en compte dans l'analyse de matérialité. Toutefois, après une évaluation minutieuse des impacts, réels et potentiels, des activités d'Orange Belgium sur ses propres effectifs, aucun des impacts identifiés n'a atteint le seuil de matérialité et aucun d'entre eux n'a donc été considéré comme matériel. De fait, Orange a mis en place plusieurs mesures préventives et surveille les impacts potentiels par le biais de plusieurs canaux qui seront présentés dans les sections suivantes.

Orange Belgium a identifié une série de risques et d'opportunités liés à son personnel. Le premier risque majeur identifié au sein des effectifs d'Orange Belgium relève de la protection des données et de la vie privée. Orange manie les données de différentes parties prenantes, notamment celles de ses propres salariés. Toute violation des données peut avoir de graves conséquences. Toute infraction à la réglementation, et notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), peut entraîner des sanctions pénales ou financières qui pourraient représenter jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires d'Orange.

Certains autres risques liés à la santé et à la sécurité pourraient avoir un impact négatif sur la motivation des salariés, sur leur productivité et sur leur taux d'absentéisme, engendrant des risques opérationnels et financiers découlant d'événements de santé et de sécurité. Dans certains cas, ces événements pourraient entraîner des interruptions de l'activité, des pertes opérationnelles ou des actions en justice, menant à des amendes ou des demandes de réparations si les mesures préventives sont inadéquates.

Orange Belgium opère également sur un marché dynamique qui nécessite de développer constamment les compétences et de retenir les connaissances, ce qui induit le risque de ne pas disposer des compétences nécessaires pour assurer la continuité de l'activité et la mise en œuvre de sa stratégie. Cette situation représente un défi, et demande d'importantes ressources financières, mais elle offre également une opportunité d'attirer, de développer et de retenir les talents. Par conséquent, la Société s'emploie en priorité à ouvrir à l'ensemble de ses collaborateurs des parcours professionnels accessibles.

Orange Belgium s'est efforcé d'identifier les préjudices attribuables à certaines caractéristiques, contextes ou activités spécifiques auxquels certains groupes ou certaines personnes pourraient se trouver exposés. Ces efforts comprennent notamment des consultations avec les représentants syndicaux dans le cadre d'enquêtes de matérialité, du retour d'expérience sur les enquêtes annuelles réalisées auprès des salariés, et des informations obtenues grâce aux dispositifs d'alertes. Ces mécanismes aident Orange Belgium à identifier les groupes les plus vulnérables et à répondre à leurs préoccupations. Les risques et opportunités matériels auxquels sont exposés certains groupes particuliers de salariés d'Orange sont également liés à l'évolution rapide du marché, qui nécessite de nouvelles compétences pour assurer la continuité de l'activité et la mise en œuvre de la stratégie d'Orange. Faute de mesures préventives, cette situation pourrait avoir une incidence disproportionnée sur les salariés les plus âgés. Cette situation conforte l'opportunité de relever ces défis en encourageant le développement des talents et en assurant une progression de carrière équitable à l'ensemble des salariés, en s'attachant notamment à accroître la diversité au sein des fonctions techniques et d'encadrement.

La Société, via son Comité Diversité et Inclusion, a également mis en place une série de plans d'action dans le but d'atténuer les risques auxquels sont exposés les groupes généralement considérée comme vulnérables. Orange Belgium applique une politique de tolérance zéro envers la discrimination en raison de l'origine ethnique ou sociale, l'âge, le handicap, la neurodiversité, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, la religion ou les opinions syndicales.

S'agissant des pratiques de travail, Orange Belgium n'a identifié aucun risque significatif en matière de travail forcé ou obligatoire, ou de travail des enfants. De plus, les travailleurs font l'objet d'un processus strict de vigilance raisonnable au sein de la chaîne de valeur afin de minimiser les risques.

#### 3.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités

##### 3.1.2.1 Politiques concernant le personnel de l'entreprise (S1-1)

Pour gérer les impacts, risques et opportunités matériels identifiés en lien avec son personnel, Orange a mis en place une politique de gestion du développement des compétences et des parcours professionnels, une politique Diversité, Équité & Inclusion (DEI), une politique de gestion de la santé et de sécurité au travail, et une politique de gestion de la cybersécurité, de la protection des données

et de la confidentialité des données. Par ailleurs, les autres risques et impacts potentiels en lien avec les droits humains, la traite des êtres humains, le travail forcé et le travail des enfants sont également abordés spécifiquement dans les politiques d'Orange. Les sections ci-après détaillent leur champ d'application et leur mise en œuvre.

## 1. Politique de gestion du développement des compétences et des parcours professionnels

La politique de Développement des compétences du Groupe Orange vise à renforcer l'expertise des salariés et à aligner les programmes de développement sur les objectifs stratégiques du Groupe. Cette politique est au service de la stratégie de développement des compétences, pierre angulaire du plan stratégique « Lead the future » d'Orange Belgium, qui répond au double objectif de consolider les expertises actuelles et de préparer les salariés aux nouvelles fonctions émergentes. L'apprentissage est intégré dans la culture de la Société dans le but d'améliorer l'employabilité et de favoriser l'inclusion. Une grande attention est apportée à la diversité et à l'inclusion, le Groupe veillant à ce que les programmes de formation soient accessibles, adaptés aux différentes cultures, et qu'ils reflètent la diversité des collaborateurs d'Orange, de manière à favoriser l'inclusion.

Cette politique vise à s'assurer que les compétences acquises répondent aux exigences de la Société tout en offrant aux salariés des perspectives d'évolution de carrière à travers une démarche d'apprentissage rationalisée et adaptée au profil particulier de chacun. La politique s'attache à anticiper les besoins en compétences, ainsi qu'à favoriser le renforcement des compétences en vue d'acquérir des compétences complémentaires pour les salariés déjà en poste, et à renforcer les compétences des salariés pour leur permettre d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour assumer un nouveau poste. Pour ce faire, la politique encourage la formation continue par l'utilisation de méthodes hybrides telles que les plate-formes numériques, les technologies immersives et la formation sur le terrain. De plus, elle encourage l'apprentissage par le recours au modèle « 70-20-10 » : 70 % par l'expérience pratique, 20 % grâce à l'échange avec des collègues, et 10 % à partir de cours et de formations. Enfin, elle encourage l'innovation et le recours à des pratiques responsables en matière d'environnement dans les programmes d'apprentissage. Grâce à cette démarche proactive, Orange dispose de tous les atouts nécessaires pour s'adapter en permanence aux défis futurs.

Les salariés bénéficient du soutien de leurs supérieurs hiérarchiques et de la DRH pour les guider vers les formations appropriées. Les responsabilités sont clairement réparties entre les différentes lignes de métiers, les écoles Groupe, la DRH, et la direction de la Formation et du développement (L&D). Les salariés et leurs supérieurs hiérarchiques jouent un rôle capital dans l'identification des besoins en formation, les managers guidant les employés dans leur évolution de carrière et le choix des formations.

La politique s'appuie également sur des outils centralisés tels qu'Orange Learning et Hello Learning, qui permettent de mener et de gérer plus efficacement les formations au niveau mondial. Ces plate-formes garantissent l'évolutivité des formations, garantissent la sécurité des données et permettent de mutualiser les ressources pour assurer leur cohérence à l'échelle du Groupe tout entier. Orange Learning, principale plate-forme numérique du Groupe, ouvre aux salariés un vaste éventail de ressources de formation adaptées à leurs profils, aux priorités stratégiques de la Société et aux tendances du marché. De plus, une communication individualisée guide les salariés vers des formations répondant aux besoins du Groupe, ce qui leur permet de bénéficier d'opportunités d'apprentissage ciblées et efficaces.

La politique s'applique à l'ensemble des salariés ; elle couvre différentes lignes de métier et zones géographiques et permet la mise en œuvre d'actions spécifiques adaptées aux besoins locaux. La politique s'applique donc à l'ensemble des salariés d'Orange Belgium. Toutefois, elle ne profite pas encore aux salariés de VOO (et donc de WBCC et Be tv), ces nouvelles entités étant toujours en cours d'intégration. Toutefois, ces salariés seront couverts par les politiques consolidées au cours de l'exercice 2025. Orange Communications Luxembourg SA ne dispose pas encore d'une politique spécifique de développement des compétences au niveau local. Toutefois, l'entité applique la politique de développement des compétences du Groupe Orange. Cette politique vise à répondre aux besoins de développement de l'ensemble des salariés, quelles que soient leur zone géographique ou leur ligne de métier, en se focalisant sur les besoins en compétences à la fois actuels et futurs.

### La politique regroupe trois types de développement principaux :



Le CEO du Groupe Orange répond de la mise en œuvre de cette politique. Dans la pratique, le Chief People Officer et le Director People & Workplace Development Solutions sont responsables de la mise en œuvre de cette politique au sein d'Orange Belgium. Le dirigeant le plus senior qui endosse la responsabilité de la mise en œuvre de la politique de développement des compétences du Groupe Orange est le Directeur des Ressources humaines. Pour garantir la bonne mise en œuvre de cette politique, une coordination est assurée au niveau du Groupe, au moyen d'un organe de gouvernance qui réunit chaque mois les directeurs des écoles du Groupe et les directeurs Formation et développement de chacune de ses divisions.

La politique de développement des compétences d'Orange incorpore les meilleures pratiques et les normes reconnues en appliquant des cadres tels que le Modèle 70-20-10 et en utilisant des technologies innovantes telles que la réalité virtuelle pour améliorer l'efficacité de l'apprentissage et de la formation.

En ce qui concerne Orange Belgium, le « deal pour l'emploi » mis en œuvre par le gouvernement belge a introduit un droit individuel à la formation pour les salariés ainsi que l'obligation pour l'employeur d'élaborer un plan annuel de formation. Cette nouvelle législation est entrée en vigueur le 10 novembre 2022 mais le droit à la formation est applicable depuis 2023. Chaque salarié dispose d'un droit individuel à la formation, qui s'articule suivant deux types de formations :

- **Les formations formelles** désigne des formations assurées par des enseignants ou des formateurs, et se caractérisent par un haut degré d'organisation. Elles se déroulent généralement dans un lieu clairement séparé du lieu de travail.
- **Les formations informelles**, en revanche, sont souvent organisées par les salariés eux-mêmes, qui disposent d'une grande liberté dans le choix du contenu et des horaires de la formation. Ces formations se déroulent généralement sur le lieu de travail.

En Belgique, la Commission paritaire 200, qui couvre les salariés de plusieurs secteurs, formule des directives et des recommandations pour protéger les droits des travailleurs. Chaque salarié a le droit de demander des journées de formation qui ne peuvent lui être refusées. À compter de 2025, le suivi de ces journées de formation sera assuré par le biais du Compte fédéral de formation (Federal Learning Account) rendu obligatoire par le gouvernement fédéral de Belgique. Le RGPD impose une gestion éthique et sécurisée des données des salariés, ainsi qu'un enregistrement des formations conformément à la réglementation sur la protection des données.

Le suivi de la mise en œuvre de cette politique est assuré au moyen d'indicateurs de performance à partir de méthodes telles que le modèle Kirkpatrick<sup>17</sup>, qui évalue l'efficacité des formations sur la base de 4 niveaux d'évaluation : Réaction, Apprentissage, Comportements et Résultats. Le suivi de la politique est assuré au moyen d'indicateurs de performance tels que le nombre d'heures de formation aux compétences stratégiques (notamment des indicateurs de performance clés portant sur le genre), l'impact des formations, la satisfaction des salariés pour le soutien apporté, etc. Les représentants du personnel sont consultés chaque trimestre par le biais d'un reporting social spécifique.

Dans cette politique, les intérêts des différentes parties prenantes sont pris en compte de la manière suivante :

- Pour les **salariés**, la politique propose un parcours pédagogique sur mesure, inclusif et accessible visant à améliorer l'avancement professionnel et l'employabilité de chacun.
- **Les managers** bénéficient d'outils et d'un accompagnement leur permettant de guider le développement des salariés et de garantir un bon alignement entre la formation et les objectifs de l'équipe.
- **Les équipes RH** sont accompagnées dans la planification des ressources humaines grâce à des plate-formes centralisées et une prise de décision fondées sur les données. Pour les lignes de métier, la formation est alignée sur les compétences spécifiques requises pour atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels.
- **Les équipes Formation et développement (L&D)** bénéficient d'outils centralisés, sont invitées à encourager l'innovation et à favoriser l'amélioration continue des compétences des salariés.
- **L'équipe dirigeante** veille à ce que la formation soit alignée sur la stratégie à long terme du Groupe et que les ressources soient utilisées efficacement, en prêtant une attention particulière à la promotion des femmes au sein des instances dirigeantes.

La politique est à la disposition de l'ensemble des salariés sur l'intranet du Groupe, y-compris en Belgique et au Luxembourg. Enfin, les compétences des organismes de formation sont évaluées pour veiller au bon alignement de ces organismes sur les engagements du Groupe en matière de développement durable et d'éthique.

## 2. Politique en matière de diversité et de non-discrimination

Comme l'indique la politique Diversité, Équité & Inclusion (DEI)<sup>18</sup>, qui s'applique à la Belgique et au Luxembourg, Orange applique une politique de tolérance zéro en matière de discrimination dans l'ensemble de ses activités. Le Groupe Orange n'opère aucune discrimination en matière de relations d'emploi. En particulier, il recrute des personnes de tous genres sur la base de leurs compétences et traite chacun avec dignité, sans opérer de discrimination et avec respect pour son âge, son origine sociale, sa situation familiale, son genre, son orientation sexuelle, son handicap, ses opinions politiques, syndicales ou religieuses, et son appartenance ou non, réelle ou supposée, à un groupe ethnique ou à une nation conformément à la Convention 111 de l'OIT. Le

<sup>17</sup> Des informations supplémentaires sur le modèle Kirkpatrick sont disponibles à la page suivante : <https://www.kirkpatrickpartners.com/the-kirkpatrick-model/>

<sup>18</sup> La Politique Diversité, Équité et Inclusion du Groupe Orange est accessible en ligne : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=a2614941-cc43-4e48-a723-be6d9bbb9a2e&om=abcd1e08-3d4d-4fbd-9e7a-58940c8643d1&v=sharedSelection#ss=ee3752c6-c23a-4d59-a81c-8b96320002d5>

niveau hiérarchique le plus élevé qui endosse la responsabilité de la mise en œuvre de la présente politique au sein du Groupe Orange est le Directeur des ressources humaines.

Ce thème a par la suite été développé dans l'accord mondial signé par Orange en 2019 sur l'égalité sur le lieu de travail dans l'ensemble des entités Orange. À travers cet accord, le Groupe a réaffirmé son engagement à lutter contre les discriminations et précise ses moyens d'action mis en place dans ce sens (sensibilisation, formations, systèmes de reporting, traitement des rapports). Cet Accord mondial, signé par le Directeur des ressources humaines du Groupe, donne la priorité à l'égalité femmes-hommes sur le lieu de travail, à la lutte contre les discriminations et la violence et à la promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans l'ensemble des activités du Groupe. En particulier, Orange Belgium accorde une attention particulière à la représentation équilibrée des femmes et des hommes dans l'ensemble des fonctions, à l'accès des femmes aux instances dirigeantes, à l'égalité salariale et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

La politique DEI du Groupe aborde une série de grands défis, notamment pour les personnes qui risquent de se trouver en situation de vulnérabilité. Elle s'intéresse notamment aux moyens de lutter contre toutes les formes de discrimination en mettant en permanence en cause les pratiques de manière à assurer l'égalité des chances et à favoriser la réussite de chacun au sein du Groupe. Cette politique vise également à créer un environnement inclusif dans lequel chaque salarié peut valoriser son individualité pour en faire un atout au service de la Société. De plus, elle vise à promouvoir une société inclusive et bienveillante en facilitant l'accompagnement professionnel, le développement des compétences, l'insertion par l'emploi et le renforcement de l'employabilité pour tous.

La politique de diversité d'Orange intègre deux dimensions :

- une **approche globale** fondée sur le développement des talents et la promotion d'un lieu de travail inclusive pour l'ensemble des salariés, quelles que soient leurs singularités ;
- une **approche thématique** des défis spécifiques de l'égalité femmes-hommes, de l'inclusion de jeunes des quartiers défavorisés et de la lutte contre toutes les formes de discrimination sur le lieu de travail.

Plusieurs motifs de discrimination sont couverts par cette politique. Six thématiques et dix-huit champs d'action sont couverts par l'approche d'Orange, tels que l'égalité femmes-hommes (égalité de rémunération, accès aux postes de direction, représentation équilibrée des femmes et des hommes à toutes les fonctions, équilibre entre vie professionnelle et vie privée), l'origine (diplôme, origine sociale et/ou géographique, origine ethnique/nationalité/religion), le handicap (intégration, notamment adaptation des lieux de travail, accompagnement pour les fragilités temporaires), l'âge (inclusion des seniors, des jeunes, transmission intergénérationnelle), l'orientation sexuelle et l'identité et les opinions (opinions politiques, activités syndicales).

Orange considère que la diversité, l'égalité femmes-hommes et l'égalité des chances constituent des atouts importants pour l'innovation et l'attractivité, tant pour la gestion de carrière que lors du recrutement. Orange a la conviction que la diversité favorise la cohésion sociale et stimule la performance économique. Cette démarche a été intégrée au cœur du plan stratégique du Groupe Orange.



Ces objectifs sont mis en œuvre au niveau mondial, avec un cadre commun qui peut être adapté à chaque pays. Fondée sur le dialogue social au niveau local, la politique implique les salariés, les managers, la DRH et les représentants syndicaux. Orange et la



Fédération syndicale internationale UNI Global Union partagent le même engagement de parvenir à l'égalité femmes-hommes sur le lieu de travail et de fournir les ressources nécessaires à la mise en place d'infrastructures d'éducation et de santé. Les progrès réalisés à cet égard font l'objet d'une évaluation annuelle. Cette démarche inclusive, qui implique les parties prenantes, repose sur un dialogue social structuré visant à créer des plans d'action et des objectifs communs. Elle encourage également les initiatives alignées sur ces objectifs et implique les fournisseurs et les sous-traitants. L'accord reconnaît que ces enjeux doivent être abordés avec persévérance et de manière cohérente, et que le contexte local doit être pris en considération. Il est adapté au niveau mondial par le biais d'un dialogue social constructif avec les organisations syndicales et/ou les représentants du personnel.

Orange est résolu à prévenir, détecter et traiter toute forme de discrimination. L'accord mondial signé avec UNI Global Union le 17 juillet 2019 prévoit un suivi des mesures visant à prévenir et à signaler les cas de discrimination et à les traiter selon les réglementations nationales. Par ailleurs, les salariés qui se rendent coupables d'actes de discrimination ou d'insultes de nature discriminatoire dans les locaux de la Société, établis après enquête, doivent faire l'objet de sanctions proportionnelles à la gravité de leurs actes. Orange Belgium et Orange Luxembourg veillent à prévenir la discrimination en s'assurant que les principaux processus RH (recrutement, mobilité interne, développement des talents, gestion de carrière...) s'attachent tout particulièrement à développer l'ensemble des talents disponibles.

Orange a également mis en place une série d'actions positives pour les personnes et les groupes particulièrement exposés au risque de se trouver en situation de vulnérabilité. Depuis plusieurs années, Orange Belgium a noué un partenariat avec Entra, organisation offrant des emplois de qualité, adaptés et durables aux personnes qui présentent certaines contraintes à l'emploi à cause de la maladie ou d'un handicap. Un certain nombre de tâches administratives sont externalisées et confiées à Entra.

En Belgique, via Orange Digital Center et la coopération avec BeCode, les personnes en situation vulnérable (les « NEET » c'est-à-dire les jeunes qui ne sont ni en études, ni en emploi, ni en formation) bénéficient de formations gratuites dans le domaine de la technologie. Au cours de leur formation, ils ont la possibilité de participer à des cas d'utilisation. Ils travaillent pendant deux semaines à la résolution d'une problématique touchant Orange. À l'issue de cette formation, certains des participants ont la possibilité de réaliser un stage de deux mois chez Orange.

Orange Communications Luxembourg SA a noué un partenariat avec la fondation Kraizbiert pour employer des personnes en situation de handicap physique (Kraizbiert). Cette fondation fournit du matériel aux boutiques (ex. : sacs réutilisables) et participe à des actions de sensibilisation.

Le Comité DEI présente une fois par an ses actions au Comité d'entreprise en apportant une attention particulière au genre. Une analyse des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes est produite et transmise aux syndicats.

### 3. Politique de gestion de la santé et de la sécurité au travail

Depuis 2006, Orange a également conclu un accord mondial sur **la santé et la sécurité** afin d'assurer la protection de ses salariés en conformité avec les législations locales et les normes internationales. Une série de mesures préventives et correctrices sont mises en œuvre pour assurer la santé et la sécurité des salariés au travail. Politique du Groupe en matière de Santé, de Sécurité, de Qualité de vie et de Conditions de travail fait explicitement référence aux recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et aux conventions de l'OIT.

Orange s'engage à minimiser l'impact de ses activités et les transformations de la santé physique et psychologique de ses salariés et de ses partenaires. Conscient des exigences croissantes associées à la transition environnementale, aux évolutions technologiques, à l'allongement de la durée de la vie active et à l'évolution des métiers, Orange juge essentiel de renforcer sa culture de prévention des risques professionnels.

En 2023, le directeur des ressources humaines a signé une note de politique donnant la priorité absolue à la santé et à la sécurité au travail pour l'ensemble des salariés Groupe de manière à assurer la réussite et la durabilité du Groupe. Alignée sur la stratégie Belgique « Lead the Future » d'Orange Belgium et sur la démarche RSE (Responsabilité sociale et environnementale) du Groupe, cette politique entend créer un climat de confiance par la mise en œuvre de mesures propres assurant des conditions de travail sûres et calmes, stimuler la performance par l'harmonisation et la diffusion des meilleures pratiques et viser l'excellence en favorisant une culture de prévention primaire.

L'objectif zéro accident est une priorité pour Orange qui entend porter au plus haut degré la santé et la sécurité sur le lieu de travail. Cet objectif constitue un principe fondamental qui vise à instaurer un environnement de travail sans accidents, blessures ni risques professionnels.

À cette fin, la politique s'articule autour de quatre grands objectifs énoncés dans une feuille de route sur trois ans axée sur la santé et sécurité au travail (OHS), qui est régulièrement ajustée et améliorée :

- 1) La mise en place d'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (OHSMS) ;
- 2) Appliquer des principes communs à tous ;
- 3) Suivre et communiquer les indicateurs de performance ;
- 4) Être régulièrement à l'écoute des salariés, la mise en œuvre de la politique étant coordonnée au niveau du Groupe par la Direction de la prévention des risques pour la santé et pour la sécurité.

Cet engagement s'inspire d'un accord sur la santé et la sécurité au niveau mondial signé avec les partenaires sociaux en novembre 2014. Cet accord instaure un régime commun pour la santé, la sécurité, qualité de vie au travail, et la protection de la santé pour l'ensemble des salariés du Groupe, qui garantit l'intégration de la santé et de la sécurité dans tous les aspects des activités du Groupe. Cet accord porte sur les éléments suivants :

- L'accès des salariés aux soins médicaux.
- Le suivi médical.
- Encourager le bien-être sur le lieu de travail.
- Contrôle de la sécurité et des risques.
- Préparer et gérer les situations d'urgence.
- Campagnes de santé publique et de prévention des pandémies.
- Prévention et protection pour les prestataires de service et les sous-traitants.
- Appui à des initiatives en matière de santé et de sécurité avec la participation de la communication, du management et des salariés.
- Suivi des engagements pris dans le cadre de l'accord.

Cet accord s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe Orange, y-compris Orange Belgium. Il s'adresse à l'ensemble des salariés des divisions et filiales du Groupe, dans toutes les zones géographiques, ainsi qu'à l'ensemble des parties prenantes, partenaires, sous-traitants et personnes susceptibles d'être affectées par les activités du Groupe dans leurs interactions avec Orange.

Le CEO du Groupe Orange répond en dernier ressort de la mise en œuvre de cette politique. Dans la pratique, le Chief People Officer et le Director People & Workplace Development Solutions et le Secretary General for Health and Safety supervisent son exécution. La politique respecte les réglementations belges, en particulier le code du bien-être au travail (loi du 4 août 1996), ce qui garantit le respect des normes légales.

La mise en œuvre de cette politique se fonde sur une démarche participative impliquant l'ensemble des parties prenantes. Elle comprend une définition de principes communs et prévoit la mise en place d'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (OHSMS), la non-discrimination vis-à-vis des groupes vulnérables, la participation à des programmes de protection de la santé et la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des prestataires de service et des sous-traitants. Les accidents du travail sont gérés par le Service interne pour la prévention et la protection au travail, en coopération avec le Comité pour la prévention et la protection au travail. Ce Comité effectue une analyse détaillée de chaque accident du travail afin de mettre en œuvre des mesures de sécurité visant à prévenir les incidents futurs. Des analyses de risque sont effectuées régulièrement sur les lieux de travail, suivant une liste de contrôle normalisée, et des séances de formation sont organisées, notamment aux premiers secours, avec des collaborateurs ayant obtenu une certification santé et sécurité issus de différents services. Des équipements de protection sont fournis et font l'objet d'un entretien minutieux. Le nombre d'accidents du travail est examiné par le Comité pour la prévention et la protection du personnel. Cet indicateur fait l'objet d'un suivi annuel par le CEO, et donne lieu à la rédaction de rapports transmis au gouvernement (Service public fédéral pour l'emploi, le travail et le dialogue social).

Le dialogue social joue un rôle capital dans l'efficacité de la politique. Orange encourage un dialogue social innovant de qualité, dont l'efficacité repose sur la participation des organisations syndicales et des représentants du personnel. Pour assurer la bonne application de l'accord, Orange encourage les équipes dirigeantes locales à mettre en place des Comités santé et sécurité ou des organes équivalents.

Cet accord, signé avec la Fédération syndicale internationale UNI Global Union, est mis à la disposition de tous les salariés sur l'intranet du Groupe. Par ailleurs, les différents outils de communication utilisés pour sa mise en œuvre, conçus spécifiquement pour les parties prenantes de la santé au travail et du processus QH&C (Qualité, Santé & Conformité) tels que les responsables de la prévention, la DRH et les managers, sont accessibles sur l'intranet du Groupe. La politique est présentée dans une vidéo destinée aux salariés, qui est progressivement intégrée aux modules d'accueil dédiés à la santé et à la sécurité et au processus QH&C.

De plus, Orange Belgium se conforme à la législation belge en matière de discrimination et autres risques psychosociaux (violence, harcèlement, etc). Les politiques RH respectent le droit social belge et les réglementations nationales. Par exemple, une procédure claire, devant être suivie dans les situations de harcèlement, est décrite dans le règlement d'Orange Belgium. Orange est assisté par un cabinet de conseil, qui veille au respect des réglementations à chaque fois qu'une procédure est introduite ou lorsqu'une procédure, un règlement ou des modalités sont modifiés.

#### 4. Politique de gestion de la cybersécurité, de la protection des données et de la confidentialité des données

La Politique de sécurité du Groupe (GSP), qui se fonde sur l'analyse des risques, définit les principes directeurs en matière de sécurité comme répondant aux objectifs stratégiques du Groupe et augmente la valeur de son offre commerciale. Cette politique respecte les législations et les réglementations internationales et nationales partout où le Groupe exerce ses activités et se fonde sur une approche conforme aux normes internationales. La sécurité a pour objet d'assurer la protection des personnes, notamment des salariés, des données des clients, des informations du Groupe et de son offre, ses produits et ses services (télécommunications, financiers, etc.),

ainsi que de ses processus métier, et de l'ensemble des immobilisations corporelles et incorporelles, notamment de ses infrastructures informatiques et réseau.

Dans une optique de recherche permanente d'efficacité, chaque entité traduit ces principes en procédures opérationnelles à travers la mise en place et en assurant le suivi de plans d'action. Cette démarche fait l'objet d'une évaluation régulière, localement et au niveau du Groupe, au moyen de contrôles tels que des audits, un suivi des objectifs, etc. qui servent à vérifier la cartographie des risques.

La personne responsable de l'approbation de cette politique, les normes qui lui sont associées et les parties impliquées dans sa définition sont décrits plus en détail au chapitre S4-1 (3.3.2.1) dans la partie « Politiques de gestion de la cybersécurité, de la protection des données et de la confidentialité des données ».

Cette politique répond aux attentes des clients et des abonnés, ainsi qu'aux exigences des régulateurs et des autorités, notamment ceux qui ont la responsabilité de la protection des données personnelles et de la résilience des réseaux. À des fins de transparence, cette politique est disponible sur le site web de la Société<sup>19</sup>.

##### 5. Gros plan sur les engagements énoncés dans notre politique en matière de droits humains qui s'applique au personnel de l'entreprise

En ce qui concerne les droits humains, Orange a signé trois accords mondiaux avec la Fédération syndicale internationale UNI.

- 1) L'accord mondial **sur les droits sociaux fondamentaux** signé par le Groupe France Telecom en décembre 2006, est le premier accord mondial conclu par Orange. Il énonce l'engagement d'Orange à respecter droits humains fondamentaux.
- 2) L'accord mondial sur la Santé et la Sécurité signé en novembre 2014, vise à intégrer **la santé et la sécurité** dans l'ensemble des activités du Groupe.
- 3) Signé en juillet 2019, l'accord mondial sur l'égalité femmes-hommes entend contribuer à **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, à la lutte contre les discriminations et la violence, et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans l'ensemble des activités du Groupe au moyen d'un dialogue social structuré au niveau local permettant de réaliser une évaluation locale et de définir des plans d'action appropriés.

L'engagement d'Orange pour le respect des droits humains est énoncé dans la politique<sup>20</sup> du Groupe en matière de Droits humains à travers le respect des trois valeurs fondatrices du cadre de référence « protéger, respecter et réparer » de l'ONU, qui s'applique aux États aussi bien qu'aux entreprises. Les principes énoncés dans cette politique s'appliquent à tous les salariés d'Orange et de ses filiales, et notamment à Orange Belgium. Cette politique s'applique également à l'ensemble de ses parties prenantes à tous les niveaux de sa chaîne de valeur et dans l'ensemble des territoires où le Groupe est présent, conformément aux principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, dans les Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales de l'OCDE, et dans la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux du travail de l'Organisation internationale du travail (OIT). Orange a mis en œuvre des politiques de diligence raisonnable qui portent sur les problématiques couvertes par les Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, afin d'assurer le respect de ces normes fondamentales relatives au travail. L'ensemble des engagements pris par le Groupe sont énoncés explicitement dans sa Charte de déontologie et dans sa Politique en matière de droits humains, qui s'inspirent des trois Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme : protéger, respecter et réparer. Ces engagements sont également repris dans le Code de Conduite Fournisseurs d'Orange.

Pour assurer la prévention, la détection et la réparation d'impacts négatifs sur les droits humains, le Groupe Orange a commencé à mettre en place des mécanismes de reporting. La Société fournit plusieurs canaux dédiés, notamment le dispositif d'alertes et les processus anti-corruption Hello Ethics, un outil de reporting utilisé par Orange Communications Luxembourg SA, ainsi que le processus de reporting propre d'Orange Belgium. Ces mécanismes permettent aux salariés de signaler toute infraction de manière sûre et confidentielle. Lorsqu'une infraction est signalée, la mise en œuvre de mesures correctrices relève de la responsabilité du Secrétariat général. Ces actions comprennent des réponses adaptées à la gravité de l'infraction, qui peuvent aller jusqu'à des sanctions, dans le respect des législations locales et des droits des personnes concernées.

La Société applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des comportements HSVT (d'après la loi française sur le harcèlement sexuel et les violences au travail). Cette démarche comprend une formation dédiée aux grands axes de la loi HSVT au sein des entités, permettant une gestion rapide et efficace des situations signalées, ainsi que des outils de sensibilisation accessibles à l'ensemble des employés pour prévenir de tels comportements. Le Groupe n'a mis en place aucune mesure spécifique en ce qui concerne la violence domestique, mais Orange a signé un contrat avec CEASE, association qui l'assiste dans ses actions de sensibilisation sur cette problématique.

Orange reconnaît pleinement le **droit d'association** et le droit à la **négociation collective**, conformément à la Convention C87 de l'OIT. Des mécanismes structurés de dialogue social, tels que les Comités d'entreprise européens, assurent une représentation équitable des salariés. Les salariés sont libres d'adhérer ou non au syndicat de leur choix.

<sup>19</sup> La Politique de sécurité du Groupe est consultable à l'adresse suivante : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=a49b180f-b77d-4827-bfb0-c6dea286453&om=91ad22ef-8cbd-45d4-ba43-080a7258845e&v=sharedSelection#ss=c28fc528-b0cd-4a1c-8529-e3f4798cc40d>

<sup>20</sup> La Politique sur les droits humains du Groupe est accessible à l'adresse suivante : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=9624639a-1fea-491b-930c-c868d1e0b7d7&om=9274af8f-5031-485f-9649-5f1b19eaf5ca&v=sharedSelection#ss=96acdde7-6526-400a-823a-ec0b9f63adf7>

La Société assure le suivi et l'évaluation de ces actions au moyen d'indicateurs de performance et de retours d'expérience. Cette démarche garantit l'amélioration continue des mécanismes en place, et partant, renforce la confiance et la sécurité sur le lieu de travail. Le recours à des audits réguliers, à des indicateurs de performance et à des analyses d'impact garantit également l'efficacité des politiques et leur conformité avec les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP).

En accord avec les conventions fondamentales de l'OIT, Orange s'engage tout particulièrement à **lutter contre le recours au travail forcé** ; à interdire le travail et l'exploitation des enfants ; à combattre les discriminations ; à assurer la santé et la sécurité au travail ; à respecter la liberté d'association et le principe de négociation collective. Orange condamne et interdit le recours à toute forme de **travail forcé ou obligatoire** conformément aux Conventions N° 29 et 105 de l'OIT sur le travail forcé et interdit, tel que stipulé par les Conventions N° 138 et 182 de l'OIT sur l'âge minimum d'admission à l'emploi, le travail d'enfants n'ayant pas encore atteint l'âge auquel la scolarisation cesse d'être obligatoire dans les pays concernés ou, en tout état de cause, avant l'âge de quinze ans (ou plus âgés si les réglementations locales le requièrent) et le recrutement de mineurs de moins de 18 ans pour des travaux pénibles ou dangereux. La **Charte de déontologie** du Groupe Orange<sup>21</sup> affirme que les principes qui guident son action et sa conduite respectent la Déclaration universelle des droits de l'homme et les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Le respect effectif des **droits sociaux fondamentaux** repose sur la mise en œuvre de diverses mesures par le Groupe et/ou la fédération UNI, visant à réparer les impacts sur les droits de l'homme. Le respect effectif des droits sociaux fondamentaux est rendu possible par les mesures suivantes, mises en œuvre par Orange et/ou la fédération UNI :

- **Une formation syndicale** est fournie à la fois par l'équipe dirigeante et par l'UNI lorsqu'un nouveau pays est intégré dans le périmètre du Groupe sur la base des accords signés par Orange.
- **Le dialogue direct** lors de réunions prévues ou non, questions (clause de résolution des conflits prévue par l'accord), en particulier, remontée des questions ayant trait à la convention collective au sein des sociétés du Groupe ou respect par les sous-traitants des droits sociaux (par exemple, la manière dont les sous-traitants ont assuré la protection de leurs employés pendant la crise du Covid).
- La mise en œuvre d'un **dispositif d'alertes** (Hello Ethics) à la disposition des salariés de la plupart des entités et des sous-traitants du Groupe, leur permettant de signaler les violations des droits humains et de la liberté d'association, ou les atteintes à la santé et à la sécurité personnelles. En cas d'infraction avérée à l'issue d'une enquête, la mise en œuvre de mesures correctrices relève de la responsabilité de la DRH locale. En Belgique, à l'issue de l'enquête, un rapport final est présenté au directeur de la conformité Groupe (Chief Compliance Officer), qui le transmet aux parties concernées. Sur la base des conclusions de ce rapport : une enquête complémentaire peut être demandée ; des mesures disciplinaires proportionnées peuvent être prises, conformément au règlement interne de la Société et aux procédures applicables ; le dossier peut éventuellement être remis aux autorités judiciaires, ou ; des adaptations aux procédures peuvent être proposées pour prévenir des événements ou des actions similaires à l'avenir. Cette procédure s'applique également à Orange Communications Luxembourg SA.
- S'agissant des achats, le **Code de Conduite Fournisseurs** et la **clause RSE** intégrée au contrat rappellent aux fournisseurs leurs obligations en termes de liberté d'association, de non-recours au travail des enfants, de non-discrimination, de diversité, d'inclusion, de non-recours à l'esclavage et au travail forcé, et d'audits RSE. Les évaluations ou les audits réalisés antérieurement garantissent le respect de ces principes par les fournisseurs.

Orange Belgium dialogue avec son personnel sur les problèmes de droits humains.

L'édition de 2024 du baromètre « **Voice Up** » a permis d'analyser et d'approfondir les besoins, les sentiments et les attentes de nos salariés en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Cette enquête réalisée à l'échelle du Groupe contient une analyse approfondie d'une série de questions en lien avec différentes thématiques telles que l'efficacité et la performance, la confiance dans la stratégie, le bien-être, la Diversité, l'Équité et l'Inclusion, la carrière et le développement personnel, la culture et l'engagement. Dans tous les pays, cette enquête contient différentes questions en lien avec la discrimination, telles que « **Je suis traité avec respect et dignité** », « **Mon entreprise a créé un environnement dans lequel les personnes issues d'horizons divers ont la possibilité de réussir** », « **Mon entreprise traite ses salariés de manière équitable quelles que soient leur origine, leurs singularité ou leurs autres différences** », « **Mon environnement de travail est exempt de harcèlement et de discrimination** », « **Je peux être moi-même au travail (c'est-à-dire, je peux être authentique)** ».

Les objectifs E-NPS, fixés par le Comité des rémunérations pour la Société tout entière (Orange Belgium, y-compris VOO, WBCC, Be tv, et Orange Communications Luxembourg SA) et pour l'ensemble des membres de l'équipe dirigeante, ont un impact sur leurs primes d'incitation à court terme (STI) et leur bonus de performance collective. Les retours d'expérience obtenus grâce à ces enquêtes alimentent les plans d'action de la Société. Au moment du lancement de chaque enquête, une synthèse des retours d'expérience reçus et des mesures prises en réponse à ces informations est réalisée pour fonder l'approche « écouter et répondre ».

Les enquêtes « **Your Voice** » sont réalisées tous les 3 mois en Belgique et tous les 6 mois au Luxembourg. Les salariés sont interrogés pour savoir s'ils recommanderaient Orange comme un bon employeur. Tous les 6 mois, l'enquête pose une série de questions visant à savoir si les salariés comprennent la stratégie de la Société, et s'ils y adhèrent, et des questions à propos de leur supérieur hiérarchique et, éventuellement, des questions supplémentaires.

<sup>21</sup> La Charte de déontologie du Groupe Orange est consultable à l'adresse suivante : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&v=sharedSelection#ss=7e1d5b9a-4755-4763-bef2-6007943576d3>

Cela permet à Orange Belgium d'identifier les directions, les divisions et même les équipes spécifiques au sein desquelles pourrait se poser un problème, et de prendre les mesures qui s'imposent le cas échéant.

Par ailleurs, des enquêtes ponctuelles sont également organisées pour certaines occasions particulières ou en période de changement (par exemple, au cours de l'intégration de VOO).

**Des événements de proximité** sont également organisés pour encourager la création de liens et le dialogue. Ainsi, la Société a organisé quatre événements auxquels les directeurs étaient appelés à participer, deux camps d'entraînement impliquant les directeurs, et deux réunions avec les responsables réunissant les dirigeants et les cadres intermédiaires, ainsi que des podcasts réguliers auxquels le CEO invite d'autres membres du Comité exécutif à des discussions thématiques stratégiques et à répondre aux questions des salariés. Ces initiatives visent à assurer des **interactions étroites** avec ces groupes. Par ailleurs, quatre séances « **HR on Tour** » sont organisées sur différents sites pour répondre directement aux questions des salariés. Enfin, sept podcasts vidéo, organisés par le CEO et un autre dirigeant, se concentrent sur les trois piliers stratégiques de la Société.

Orange Communications Luxembourg SA a également récemment lancé une plate-forme baptisée « LutherOne » pour mesurer la satisfaction des salariés, des questions différentes étant posées chaque mois. Tous les trimestres, en outre, le CEO effectue une présentation de la stratégie d'Orange, qui donne aux salariés la possibilité de poser leurs questions et de faire part de leurs préoccupations.

### 3.1.2.2 Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants au sujet des impacts (S1-2)

Chez Orange Belgium, les décisions ou les activités de la Société visant à gérer les impacts potentiels sur ses propres salariés se fondent sur l'appréciation de ceux-ci. Pour recueillir ces appréciations, Orange Belgium **s'adresse directement à ses salariés et à leurs représentants**. L'écoute des salariés est au cœur de la démarche RH et managériale du Groupe. Cette démarche, qui constitue une étape importante dans l'amélioration de la qualité de vie au travail, permet à Orange de mieux appréhender la perception des progrès déjà accomplis par la Société dans différents domaines et au sein des différentes lignes de métier, et d'identifier les possibilités d'amélioration répondant aux attentes des salariés.

En janvier 2024, Orange a déployé « **Voice Up** », nouveau système visant à évaluer chaque année l'engagement et la confiance des salariés du Groupe et l'efficacité de l'organisation dans le nouveau modèle d'affaires. Voice Up fournit une analyse plus qualitative que le système existant et permet à la Société de se mieux comparer aux autres sociétés. Ce système vise à évaluer l'engagement, la confiance et l'efficacité des salariés. Sa mise en œuvre est assurée par une équipe dédiée de la DRH du Groupe, assistée par l'équipe Diversité, Équité et Inclusion et par les correspondants « Voice Up » de chacune des divisions des entités du Groupe. Les résultats sont présentés et transmis à chacune des divisions du Groupe dans le cadre de séances dédiées et sont utilisées pour veiller à communiquer le sens de la stratégie menée par le Groupe, afin d'identifier les possibilités d'amélioration en termes de processus d'activité, de bien-être au travail, de perspectives de carrière et de développement des compétences. La campagne 2025, fondée sur le même questionnaire, permettra de mesurer l'évolution des engagements d'Orange et d'intégrer l'appropriation des valeurs portées par le projet « Culture » lancé en 2024. Cette nouvelle campagne devra relever plusieurs défis : améliorer le niveau de participation, et accompagner les managers dans l'utilisation de l'outil, compiler les résultats dans un rapport, identifier des plans d'action et développer une culture de retours d'expérience et d'écoute des salariés dans le cadre du projet « Culture ». L'analyse obtenue grâce au projet « Culture » et les résultats générés par les systèmes de retours d'expérience des salariés permettent à la Société de mieux comprendre les facteurs qui influencent la motivation des salariés. Ces recherches permettent d'améliorer l'expérience des salariés et des managers, et permettent de faire évoluer les politiques, processus et outils utilisés par les ressources humaines.

Par ailleurs, Orange Belgium se met régulièrement à l'écoute de ses salariés et apporte des réponses à préoccupations et à leurs questions via les **enquêtes Your Voice** mais aussi ponctuellement, lors d'occasions spéciales ou dans les périodes de changement telles que l'intégration de VOO. Cette enquête s'intéresse tout particulièrement au net promoter score (eNPS) des salariés d'Orange, mais comprend également des questions permettant de déterminer s'ils comprennent la stratégie, la culture et le management de la Société et s'ils y adhèrent, ou le cas échéant, apporte un éclairage sur d'autres thématiques spécifiques. Les retours d'expérience reçus grâce à ces enquêtes permettent à Orange de mieux comprendre les préoccupations de ses collaborateurs.

En parallèle, Orange Belgium organise tout au long de l'année des **consultations avec les représentants du personnel**. La représentation des salariés est organisée à travers trois principaux organes pour consultation avec les syndicats (cf. section 1.2.1.1).

Le dialogue avec le personnel de l'entreprise est géré par le Chief People Officer et animé par le Directeur des Ressources Humaines du Groupe. La direction d'Orange Belgium est représentée au sein de ces plate-formes par le Chief People Officer et le Secrétaire général. Les représentants syndicaux ont été consultés dans le cadre de l'exercice de double matérialité effectué par Orange Belgium. Toutefois, des consultations sont également organisées tout au long de l'année indépendamment de l'enquête de matérialité. Le Conseil d'entreprise et le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail se réunissent avec les représentants du personnel au moins une fois par mois, et la Délégation syndicale deux fois par mois.

Soucieux d'accompagner son développement à l'international et de répondre aux évolutions des conditions de travail et des conditions sociales, Orange a mis en place des **outils de dialogue social à l'international**, qui viennent compléter le dialogue social qui se tient au sein des entités du Groupe.

Tout d'abord, le Groupe dispose de trois organes dédiés au dialogue à l'international : le Comité d'entreprise européen, le Comité de Groupe Monde et la Fédération syndicale internationale UNI Global Union. Ces organes ont permis d'établir une base de droits commune.

- Le **Comité d'entreprise européen d'Orange** a été créé par la signature d'un accord le 14 avril 2004. Il représente les salariés du Groupe au sein de l'Union européenne et de l'Association européenne de libre-échange (EFTA) (Norvège et Suisse). Il est composé de représentants des salariés de chacun des pays inclus dans son périmètre. À l'heure actuelle, le Comité d'entreprise européen comporte 23 représentants des salariés (qui représentent 18 pays). Ce Comité joue le rôle de forum de discussion et de dialogue social au niveau européen sur des questions économiques, financières et sociales qui concernent soit l'ensemble des sociétés du Groupe couvertes par son périmètre, ou au moins deux sociétés de deux pays membres. Cet organe permet à la direction d'informer et de consulter les représentants des salariés européens sur l'ensemble des grandes décisions au niveau européen qui pourraient avoir un impact sur leurs conditions de travail ou sur l'emploi. L'accord qui régit le Comité d'entreprise européen stipule qu'il doit se réunir au moins trois fois par an. En réalité, les réunions de cet organe sont beaucoup plus fréquentes, compte tenu de l'internationalisation croissante des projets de transformation. En 2024, le Comité d'entreprise européen s'est réuni à six reprises. En particulier, il a été consulté sur la poursuite du retrait d'Orange des activités de banque de réseau en Europe et sur le projet de création d'une agence de recrutement pour la division européenne (hors France).
- Le **Comité de Groupe Monde** est né de la signature d'un accord le 23 juin 2010. Ce Comité est un forum de dialogue social qui permet l'échange d'informations sur des questions économiques, financières et sociales ayant un impact transnational. Il permet de faire connaître la stratégie du Groupe et les remises en question. Cet organe est né de la volonté d'Orange de développer les pratiques RSE (Responsabilité sociale et environnementale) en créant un espace permettant le dialogue social au niveau mondial, et permettant aux représentants des salariés et à l'équipe dirigeante de discuter et d'échanger leurs points de vue sur les principaux défis auxquels le Groupe est confronté. Le Comité de Groupe Monde se réunit au moins une fois par an et peut être convoqué de manière exceptionnelle si nécessaire. Les réunions du Comité de Groupe Monde sont présidées par le Directeur des Ressources Humaines d'Orange. Le Comité d'entreprise européen et le Comité d'entreprise Groupe ne remplacent pas les organes représentatifs nationaux existants régis par les réglementations locales. En plus de ces deux organes, le Comité d'entreprise Groupe européen et le Comité de Groupe Monde, Orange a noué de longue date un dialogue de qualité avec la Fédération Syndicale Internationale UNI Global Union, qui représente plus de 20 millions de travailleurs du secteur des services, et notamment le secteur des télécommunications, dans 150 pays.
- Chez Orange, les syndicats nationaux qui sont membres de l'UNI sont organisés en Alliance : la **UNI Orange Global Union Alliance**. En 2024, quelque vingt syndicats européens et africains représentés chez Orange ont rejoint l'Alliance. De fait, Orange a noué de longue date un dialogue de qualité avec la Fédération Syndicale Internationale UNI Global Union, qui représente plus de 20 millions de travailleurs du secteur des services, et notamment le secteur des télécommunications, dans 150 pays. La déclaration commune (la « Déclaration de Douala ») signée en 2018, régit les activités de l'Alliance et réaffirme l'importance du dialogue social au niveau mondial. Cette déclaration prévoit deux réunions formelles annuelles entre la direction d'Orange et l'Alliance. De fait, deux réunions ont été organisées en 2024. Ces réunions sont une occasion de dresser un bilan des progrès accomplis dans le déploiement des accords mondiaux. Ils donnent également la possibilité d'engager un débat ouvert sur des questions d'intérêt général, telles que l'intelligence artificielle et son impact possible.

En outre, Orange a signé **trois accords mondiaux** avec la Fédération Syndicale Internationale UNI. Ces accords définissent les principes qui s'appliquent à l'ensemble des salariés des entités d'Orange.

#### 1) L'accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux

Signé en décembre 2006 par le Groupe France Telecom, cet accord marque le premier engagement d'Orange pour le respect des droits humains fondamentaux dans le respect des conventions de l'OIT. Soucieux de faire appliquer les conventions 29, 105, 138 et 182 de l'OIT, le Groupe interdit le travail forcé et le travail des enfants. Orange Belgium entend éliminer toute forme de discrimination dans l'emploi, fonder sa politique de recrutement sur les compétences et traiter les salariés avec dignité, ce qui a donné lieu, en 2019, à la signature d'un accord mondial sur l'égalité professionnelle. Orange donne également la priorité à la santé, à la sécurité et à la qualité des conditions de travail de ses salariés, ce qui a donné lieu à la signature en 2006 d'un accord mondial répondant à cet engagement. Par ailleurs, la Société accorde une grande importance à la liberté d'association et aux droits syndicaux de ses salariés, tels que stipulés dans la convention 87 de l'OIT. Ces engagements sont les piliers qui fondent la démarche d'Orange en matière de droits humains, notamment lors des phases d'expansion du Groupe. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la partie 5 de la section S1-1 (3.1.2.1), qui traite des engagements en lien avec son personnel énoncés dans la Politique en matière de droits humains du Groupe.

#### 2) L'accord mondial sur la Santé et sur la Sécurité

L'accord mondial sur la Santé et la Sécurité signé en novembre 2014, vise à intégrer **la santé et la sécurité** dans l'ensemble des activités du Groupe. Fondé sur une démarche participative impliquant l'ensemble des acteurs, notamment dans le domaine du dialogue social et de la santé et de la sécurité au travail, il incorpore également la vigilance particulière requise en ce qui concerne la politique de santé et de sécurité spécifique aux partenaires et aux sous-traitants d'Orange, qui prime à cet égard sur la loi sur le devoir de vigilance.

#### 3) L'accord mondial sur l'égalité femmes-hommes chez Orange

Signé en juillet 2019, cet accord entend contribuer à **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, à la lutte contre les discriminations et la violence, et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans l'ensemble des activités du Groupe au

moyen d'un dialogue social structuré au niveau local permettant de réaliser une évaluation locale et de définir des plans d'action appropriés. Enfin, l'accord réitère l'engagement d'Orange à lutter contre toute forme de discrimination, de sexisme et de harcèlement.

### 3.1.2.3 Processus de réparation des impacts négatifs et canaux permettant au personnel de l'entreprise de faire part de ses préoccupations (S1-3)

Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA ont mis en place des mécanismes robustes pour régler et réparer les impacts négatifs sur les salariés tout en leur donnant accès à des canaux efficaces pour faire part de leurs préoccupations. Ces mécanismes s'alignent sur le dispositif d'alertes global du Groupe Orange, qui a été étendu en 2018 pour lutter contre les violations en lien avec les droits humains, la santé et la sécurité personnelles, les problématiques environnementales, la fraude, la corruption et les infractions aux politiques ou règlements internes.

Le dispositif d'alertes d'Orange Belgium et d'Orange Luxembourg est structuré de manière à garantir que les alertes sont traitées en toute confidentialité et dans un souci d'équité et d'efficacité. Lorsqu'un salarié ou une partie prenante externe identifie un cas de conduite contraire à l'éthique, une infraction à la législation ou aux politiques de la Société, il peut le signaler à travers différents canaux.

Chez Orange Belgium, les salariés et les parties prenantes externes disposent de plusieurs canaux pour faire part de leurs préoccupations, notamment une adresse électronique dédiée, une communication directe avec le Chief Compliance Officer, une plate-forme interne disponible en néerlandais et en français, et le Médiateur fédéral pour les alertes externes.

Orange Communications Luxembourg SA utilise le dispositif d'alertes du Groupe (Hello Ethics), service sûr, centralisé accessible en interne et à l'extérieur 24h/24 et 7j/7. Cette plate-forme garantit confidentialité et anonymat aux lanceurs d'alertes, et leur permet de suivre l'avancement de leurs alertes et assure le respect des exigences légales et réglementaires.

Les mécanismes de lancement d'alerte d'Orange Belgium qui sont conformes à la réglementation belge, sont présentés en détail dans sa politique en matière de dénonciation des manquements. Ils garantissent l'existence de canaux d'alertes internes et externes sûrs. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section G1-3 (4.1.2.3) sur les procédures pour lutter contre la corruption et les pots-de-vin.

Une série de mécanismes ont été mis en place pour assurer la protection des lanceurs d'alerte contre les représailles, lorsqu'ils utilisent les canaux prévus à cet effet. Orange Belgium garantit la protection des lanceurs d'alertes qui soulèvent leurs préoccupations. Les principaux aspects de la protection contre les représailles sont les suivants :

- L'identité du lanceur d'alertes sera gardée secrète, et l'ensemble des informations seront traitées comme confidentielles.
- Aucun salarié ne fera l'objet de sanctions, d'un licenciement ou de discriminations pour avoir attiré l'attention sur des abus présumés, même si l'enquête conclut que l'alerte est infondée ou si aucune mesure n'est prise.
- Les lanceurs d'alertes ont la possibilité de consulter leurs représentants syndicaux.

Ces mesures ont été mises en place pour inspirer un sentiment de sécurité et de protection aux personnes qui ont recours aux canaux d'alertes pour soulever leurs préoccupations. Toutefois, l'abus du système d'alertes peut entraîner des sanctions disciplinaires et des poursuites.

Aucune alerte n'a été lancée en 2024, de sorte qu'il a été impossible d'évaluer son efficacité pour cette année. Cette procédure a été très peu utilisée, ce qui n'a pas permis de l'évaluer de manière rigoureuse. Par ailleurs, l'anonymat limite la capacité d'Orange d'assurer un suivi direct avec les personnes concernées pour déterminer si elles sont satisfaites du processus. Orange demeure résolu à améliorer l'efficacité de ses canaux.

L'existence et le fonctionnement de ces canaux sont communiqués très largement par le biais de plate-formes internes et par la formation Conformité annuelle obligatoire. De plus, tous les salariés doivent obligatoirement suivre une formation annuelle à la conformité, ce qui garantit la participation de 100 % d'entre eux. Pour connaître en permanence le degré de confiance des salariés dans ces mécanismes, Orange Belgium réalise une enquête annuelle « Voice Up », qui comprend des questions sur les valeurs de la Société, sur la confiance dans le leadership et sur la communication interne. Les salariés sont invités à donner des réponses ouvertes pour faire part de leurs préoccupations, qui sont ensuite analysées par la DRH. Les résultats de cette enquête donnent lieu à l'élaboration de plans d'action pour déterminer les axes de progrès et pour renforcer notre engagement pour un dialogue transparent et constructif.

Les mécanismes d'alertes d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA sont des composantes essentielles de leur engagement pour une conduite éthique et pour la transparence. Par la mise en place d'un système d'alertes sûr, accessible, et confidentiel, ces deux sociétés encouragent les personnes à faire part de leurs préoccupations sans craindre de représailles. Les politiques de protection robustes et l'engagement du Groupe à répondre à ces préoccupations de manière rigoureuse et équitable garantissent aux salariés et aux parties prenantes externes qu'ils peuvent recourir à ces mécanismes en toute confiance. Les actions de sensibilisation et le suivi de la confiance des salariés qu'Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA mènent en permanence, réaffirment leur engagement à promouvoir un environnement de travail fondé sur l'intégrité et la responsabilité. Ce processus reflète l'engagement d'Orange à promouvoir un lieu de travail ouvert et éthique où les préoccupations sont prises en compte de manière transparente et responsable.

### 3.1.2.4 Actions concernant les impacts matériels sur le personnel de l'entreprise, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant le personnel de l'entreprise, et efficacité de ces actions (S1-4)

Orange s'attache en priorité à promouvoir un environnement positif et sûr pour ses collaborateurs. Nous prenons des mesures proactives pour prévenir les impacts négatifs potentiels tout en améliorant en permanence nos pratiques pour favoriser le bien-être, l'inclusion, et l'évolution professionnelle de nos salariés. La présente section décrit également l'ensemble des mesures prises, prévues ou en cours d'adoption pour traiter les principaux risques et assurer la résilience de nos collaborateurs. Elle détaille en outre la manière dont évaluons l'efficacité de ces initiatives pour garantir qu'elles soient suivies d'effet.

#### Mesures prises, prévues ou en cours d'adoption pour prévenir les impacts négatifs concernant le personnel de l'entreprise

Aucun impact négatif matériel n'a été identifié sur les collaborateurs d'Orange. Orange a néanmoins pris une série de mesures visant à prévenir ou à atténuer les impacts négatifs potentiels.

Orange a régulièrement réaffirmé son engagement à assurer un environnement de travail sûr, inclusif, et respectueux. Tel qu'exposé dans l'Accord social sur l'égalité professionnelle au niveau mondial, la Société met en œuvre des mesures robustes pour prévenir et éliminer le harcèlement, le sexisme et les violences au travail (HSVT). Cette démarche de tolérance zéro s'appuie sur un système complet de prévention, de détection et de réponse à tous les cas de harcèlement sexuel et de violences au travail, ainsi que sur des programmes de formation et de sensibilisation adaptés aux contextes culturels et locaux pour les référents HSVT de chaque entité. Des services externes d'accompagnement sont également prévus pour éliminer les risques en lien avec les violences domestiques.

Pour prévenir les impacts négatifs sur les collaborateurs d'Orange, les salariés sont encouragés à signaler toute action éthiquement irresponsable ou contraire aux réglementations ou aux politiques et procédures internes de la société. Peuvent ainsi être signalés les conduites ou les situations en lien avec l'activité d'Orange qui enfreignent les lois ou les réglementations (ex. : cas de fraude, de corruption, violations graves des droits humains, sécurité sur le lieu de travail, ou normes environnementales), ainsi que les infractions aux politiques internes (ex. : politique anti-corruption, Charte de déontologie).

Chez Orange Belgium, ce processus comprend plusieurs étapes dans un souci de responsabilité et de protection.

- 1. Présentation du rapport initial :** S'il a directement connaissance d'un comportement contraire à l'éthique ou de violations des réglementations ou des politiques de la Société, le salarié peut recourir au système d'alertes pour faire part de ses préoccupations.
- 2. Évaluation préliminaire :** Le rapport est archivé par la personne en charge du dossier, qui en effectue une évaluation préliminaire afin d'en établir la recevabilité.
- 3. Enquête :** Les rapports recevables font l'objet d'une enquête dans un délai de trois mois afin de vérifier la validité des allégations. Au cours de cette période, le lanceur d'alertes est informé sur la recevabilité de son rapport et de l'ouverture d'une enquête sous la supervision du Chief Compliance Officer.
- 4. Rapport final et mesures :** À l'issue de l'enquête, un rapport final est transmis au Chief Compliance Officer qui en transmet les conclusions aux parties concernées. À partir des conclusions du rapport, un complément d'enquête peut être demandé ou des mesures disciplinaires appropriées peuvent être prises conformément aux règlements et aux procédures de la Société. Les lanceurs d'alertes sont encouragés à utiliser les canaux internes pour signaler les infractions et peuvent transmettre une description des activités suspectes par courriel.

Le Chief Compliance Officer d'Orange Belgium garantit l'entière protection des lanceurs d'alertes en assurant une confidentialité absolue sur leur identité et en veillant à traiter l'ensemble des informations dans la confidentialité la plus stricte. La Société veille en outre à ce que les lanceurs d'alertes ne fassent pas l'objet de sanctions, de licenciement ou de discriminations, même si les alertes finissent par être jugées infondées ou si elles sont classées sans suite. Les lanceurs d'alertes sont encouragés à s'identifier pour garantir qu'ils bénéficient d'une protection appropriée, qu'ils sont en mesure de fournir un complément d'information le cas échéant, et pour prévenir les accusations diffamatoires. Les alertes lancées de manière anonyme sont jugées recevables si elles comportent suffisamment d'éléments de preuve pour que les allégations soient jugées sérieuses. Le recours au système d'alertes est facultatif et les salariés ne peuvent pas être sanctionnés s'ils choisissent de ne pas l'utiliser.

Chez Orange Communications Luxembourg SA, les lanceurs d'alertes internes et externes peuvent recourir à la plate-forme Hello Ethics. Selon sa nature, l'alerte est examinée soit par la Conformité Groupe soit par la Direction RSE Groupe, qui évaluent sa recevabilité. Les enquêtes sont réalisées par des équipes d'experts, qui comprennent la DRH, le service juridique et la sécurité, et l'issue de l'enquête est déterminée en consultation avec la direction. Les lanceurs d'alertes sont informés de la bonne réception et de la recevabilité de leur signalement et, le cas échéant, de la nécessité d'obtenir un complément d'information. Si l'alerte n'est pas recevable, une explication est fournie aux lanceurs d'alertes. Lorsque le signalement est jugé recevable, une enquête est réalisée par la Direction du Contrôle de Gestion ou par une équipe d'experts (ex. : conformité, DRH, sécurité, juridique). Les décisions sont prises par l'équipe dirigeante concernée en consultation avec ces experts et l'issue du dossier est notifiée aux lanceurs d'alertes.



Par ailleurs, le fait d'être à l'écoute des préoccupations des salariés et d'y apporter une réponse permet également à Orange d'identifier les impacts négatifs potentiels. Les systèmes structurés de retours d'expérience tels que les *enquêtes Your Voice* et l'initiative annuelle *Voice Up* fournissent un éclairage sur la satisfaction des salariés, leur adhésion à la stratégie et leur degré d'engagement. Orange Belgium réalise un sondage auprès de ses salariés tous les trois mois (et tous les six mois pour Orange Communications Luxembourg SA) afin d'évaluer leur perception de la Société en tant qu'employeur et leur compréhension de sa stratégie. Ces enquêtes comportent également des questions sur l'efficacité managériale et la culture organisationnelle. Lorsque surviennent d'importants changements dans l'organisation, tels que l'intégration de VOO, la Société réalise d'autres sondages pour obtenir un éclairage pertinent. L'initiative Voice Up approfondit les thématiques telles que l'efficacité, la performance, la confiance dans la stratégie, le bien-être, la Diversité, l'Équité et l'Inclusion, l'évolution de carrière et la culture.

Orange Belgium a également intégré les normes internationales de sécurité (ISO/IEC 27001 pour la gestion de la sécurité des informations et ISO 22301 pour la gestion de la continuité de l'activité) dans ses activités. Ces certifications garantissent l'adoption de mesures préventives et aident le Groupe à améliorer en permanence ses dispositifs pour atténuer les risques potentiels.

Orange demeure fermement attaché à la prévention et à l'atténuation des impacts négatifs potentiels sur ses salariés. Grâce à des politiques robustes, à des mécanismes de reporting transparents et à un suivi permanent, la Société assure à l'ensemble de ses salariés un environnement sûr, inclusif et stimulant.



## Plans d'action pour gérer les risques matériels en lien avec le personnel de l'entreprise

Orange Belgium a identifié trois **thématiques matérielles capitales** en lien avec son personnel : la santé et la sécurité, le développement des compétences et la diversité et la cybersécurité. Plusieurs **risques spécifiques** ont été identifiés par Orange en lien avec chacune de ces thématiques :

- L'évolution constante des marchés requiert de nouvelles compétences, ce qui pourrait avoir une incidence sur les services d'Orange et donc sur ses résultats financiers.
- Une mauvaise gestion de la santé et de la sécurité des salariés induit des risques réels d'interruption de l'activité et de pertes opérationnelles dues à l'indisponibilité des salariés. En outre, des infractions à la réglementation pourraient entraîner des sanctions financières.
- Orange a identifié des risques potentiels de sanctions financières et des coûts de conformité en lien avec des infractions aux réglementations sur la protection des données.

La Société apporte une réponse à ces risques en appliquant des stratégies d'ensemble conçues pour promouvoir le bien-être des salariés, assurer leur développement personnel et créer des environnements de travail sûrs. En réaction à ces risques et opportunités matériels liés au personnel de l'entreprise, Orange a élaboré une série de plans d'action :

- Développement des compétences et parcours professionnel
- Promotion de la diversité
- Santé et sécurité au travail
- Cybersécurité et protection des données et de la vie privée

Ces plans d'action sont décrits ci-après dans quatre sections différentes.



### 1. Plans d'action et ressources mis en place pour assurer la gestion du développement des compétences et des parcours professionnels

Une nouvelle politique d'apprentissage, en adéquation avec la stratégie globale d'apprentissage du Groupe, a été adoptée le 31 décembre 2024, marquant une étape capitale dans le processus de développement en cours. La Politique de développement des compétences du Groupe Orange a pour objectif de renforcer l'expertise des salariés et d'aligner les programmes de développement sur les objectifs stratégiques du Groupe. Cette politique est axée sur l'anticipation des besoins en compétences, sur le renforcement des compétences pour doter les salariés déjà en poste de nouvelles aptitudes et sur la reconversion professionnelle. Elle garantit que les compétences acquises répondent aux besoins de la Société et offre aux salariés des opportunités d'évolution de carrière. Accessible à tous les salariés via l'intranet du Groupe, cette politique aide Orange à s'adapter en permanence aux défis futurs.

En 2024, Orange Belgium s'est employé à intégrer VOO dans ses processus d'apprentissage et de développement, ce qui a donné lieu à la mise en œuvre d'une série de mesures, notamment l'harmonisation des outils, la création d'une page dédiée Employee Academy sur l'intranet de VOO et le lancement d'un tableau de bord KPI pour assurer le suivi des activités de formation. Ce tableau de bord joue un rôle capital pour le reporting futur, notamment pour respecter l'obligation de créer un Compte fédéral de formation qui s'imposera au Groupe à partir de 2025. Cette initiative favorise la transparence et permet aux managers de suivre les progrès dans la réalisation des objectifs d'apprentissage et de développement.

Par ailleurs, Orange Belgium a lancé une Leadership Charter en 2024 afin de promouvoir une culture managériale unifiée dans l'ensemble des entités d'Orange Belgium et de VOO. 40 dirigeants et cadres ont ainsi bénéficié d'un parcours de coaching de six

mois ainsi que d'un programme Manager Academy. Dans le cadre de la stratégie « Lead the Future », la Société a également introduit un objectif de développement personnel de +10 % pour l'ensemble des salariés. De plus, deux nouvelles formations e-learning obligatoires sur l'éthique & la conformité et la cybersécurité ont été introduites.

Ces initiatives couvrent l'ensemble des salariés d'Orange Belgium et de VOO, tandis qu'Orange Communications Luxembourg SA continue à mettre en œuvre différentes initiatives qui n'ont pas encore été formalisées dans un plan d'action.

Par ailleurs, une plate-forme numérique consolidée, « Orange Learning », donne également accès à des supports de formation. Une communication adaptée guide les salariés vers la formation qui leur convient en adéquation avec les besoins de la Société. Les managers et la DRH accompagnent les salariés pour les aider à identifier les formations appropriées. Pour 2025, la Société entend notamment harmoniser les initiatives de formation et de développement dans l'ensemble des entités Orange Belgium et VOO (y compris WBCC et Be tv). Ce plan d'action sera élaboré en consultation avec les syndicats et finalisé au début de 2025, une fois qu'auront été élaborées une cartographie des talents et une analyse des déficits de compétences.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024. En 2024, le Groupe Orange a accompli d'importants progrès dans l'intégration des initiatives de développement des compétences et de leadership dans l'ensemble de ces entités, réunissant ainsi les conditions propices à de nouvelles améliorations au cours des années à venir. La Société continuera à suivre et à renforcer ces initiatives, en s'attachant tout particulièrement à associer le développement personnel du personnel de l'entreprise à l'évolution des besoins de la Société.

## 2. Plan d'actions relatif à la promotion de la diversité

Orange est conscient de l'opportunité stratégique que représentent le recrutement, le développement et la rétention des talents pour renforcer ses ressources humaines. Par conséquent, les mesures prises par le Groupe en ce qui concerne le personnel de l'entreprise se concentrent sur la promotion de parcours professionnels accessibles à tous, avec notamment une série d'initiatives visant spécifiquement à accroître la représentation des femmes dans les professions techniques.

Le Groupe a obtenu le label Gender Equality European & International Standard (GEEIS), certification internationale qui encourage une culture partagée d'égalité femmes-hommes et de diversité sur le lieu de travail. Cette certification, attribuée par Bureau Veritas, évalue la politique d'Orange en matière d'égalité professionnelle et de diversité sur la base de dix critères, chacun étant évalué à partir de six niveaux de maturité. Elle est renouvelée tous les quatre ans, avec des audits intermédiaires tous les deux ans. Chacun de ces audits donne lieu à un bilan, ce qui permet d'identifier les meilleures pratiques et les possibilités d'amélioration, et ainsi, de renforcer en permanence l'efficacité de la politique DEI d'Orange.

Destinée à créer une culture mondiale de l'égalité femmes-hommes et de la diversité, cette certification internationale est mise en œuvre dans l'ensemble des filiales d'Orange. Elle permet au Groupe de faire reconnaître ses politiques en matière d'égalité professionnelle et de diversité et de mieux intégrer ces valeurs dans l'ensemble de ses processus RH et RSE et dans sa communication. Le processus de certification, mené en collaboration avec la direction Diversité, Équité et Inclusion (DEI) du Groupe, évalue une série d'initiatives clés en lien avec la rémunération, la promotion, le développement des compétences, la mixité dans les professions et le dialogue social. La direction DEI fournit des outils méthodologiques et un accompagnement aux filiales du Groupe afin d'assurer une amélioration constante et de mener des actions de sensibilisation sur l'importance de la diversité. Cette démarche proactive permet à Orange d'évaluer, de reconnaître et de promouvoir les initiatives prises par ses filiales au niveau local, et d'identifier les meilleures pratiques et les possibilités d'amélioration à l'issue de chaque audit. Ce processus continu permet au Groupe de renforcer régulièrement ses politiques DEI et contribue à un environnement de travail plus inclusif et plus équitable.

La labellisation GEEIS permet ainsi à Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA d'encourager l'égalité femmes-hommes et la diversité sur le lieu de travail. VOO et ses filiales devraient être intégrés dans le processus de certification à partir de 2025. En Belgique, le dernier audit a été réalisé en 2023 et le prochain audit de recertification est prévu pour 2025. Orange est décidé à maintenir sa certification GEEIS et à renforcer encore davantage ses politiques et ses pratiques en matière de diversité et d'inclusion.

Le label GEEIS permet à Orange de s'assurer que ses actions en matière de rémunération, de promotion, de développement des compétences et de mixité sont efficaces et suivies d'effet. Cette certification favorise une prise de conscience au sein des filiales du Groupe, et lui permet de mieux intégrer la diversité dans l'ensemble de ses processus RH et RSE et dans sa communication.

En 2024, Orange a actualisé ses structures de gouvernance pour le Comité DEI, notamment les niveaux et les fréquences de reporting. Une analyse approfondie des données sur le personnel de l'entreprise — recrutement, formation, gestion des talents et rémunération — a été effectuée, identifiant les évolutions prioritaires, notamment pour renforcer la représentation des femmes dans les fonctions dirigeantes et techniques. Un exercice de cartographie des métiers a été réalisé pour identifier les rôles dans lesquels il conviendrait de parvenir à une représentation plus équilibrée des femmes et des hommes dans la planification de la succession. L'analyse des données sur le recrutement, la formation, la gestion des talents et la rémunération a été actualisée en portant une attention particulière à la représentation des femmes dans les professions d'encadrement et techniques. Orange Belgium a ensuite mis sur pied une équipe Talent Acquisition & People Partners pour accompagner les managers et leurs équipes dans des domaines tels que l'évolution de carrière, la performance et le bien-être. Plusieurs autres initiatives visant à éliminer le plafond de verre ont été prises en créant plus d'opportunités de mentorat, de coaching et de networking, en interne et à l'extérieur. Par ailleurs, une équipe centrale Bien-être a défini une démarche bien-être transversale et distribué 1 000 packs bien-être. La première année, tous les employés d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA doivent suivre la formation Visa Gender Equality dans le cadre de leur processus d'intégration. En Belgique, un programme de formation spécifique DEI a été créé, dont certaines séances sont obligatoires.

Enfin, un plan de communication interne et externe a été créé pour renforcer les messages liés à la diversité, à l'équité et à l'inclusion. Le 25 novembre 2024, Orange a signé la charte Cease pour combattre les violences faites aux femmes, ce qui s'est accompagné d'une campagne de sensibilisation. Également soucieux d'influencer d'autres sociétés, Orange a par ailleurs renforcé ses actions externes pour marquer son attachement à la résolution de ces problématiques. En outre, Orange Belgium a également lancé le Tech Academy Program, avec un site web dédié, et organisé des visites d'étudiants et des programmes de cours d'été pour promouvoir les carrières technologiques en collaboration avec l'École polytechnique de Bruxelles ULB.

Une série d'actions de sensibilisation ont également été organisées au cours de l'année 2024. Fortement engagé pour cette cause, Orange soutient les efforts visant à inspirer les femmes et à leur donner les moyens d'exceller dans ces secteurs essentiels. Orange sponsorise et organise de nombreux événements de sensibilisation aux emplois techniques destinés aux femmes, et propose aux jeunes femmes des stages chez Orange. En avril et en novembre, Orange a participé aux événements Girl TIC Day & WomenInTech Networking. Le Groupe a organisé des séances de « speed networking » pour promouvoir la parité femmes - hommes, dialoguer avec les étudiants et discuter des opportunités de stages et d'emplois dans le domaine de la technologie. Dans le cadre de son engagement pour la mixité dans les filières STIM (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques), Orange sponsorise l'initiative WomenInTech, destinée aux étudiantes visant à promouvoir la mixité dans la technologie et l'ingénierie.

Enfin, les personnes en situation vulnérable (les « NEET » c'est-à-dire les jeunes qui ne sont ni en études, ni en emploi, ni en formation) bénéficient de formations gratuites dans le domaine de la technologie, via l'Orange Digital Center et la coopération avec BeCode. Au cours de leur formation, ils ont la possibilité de participer à des cas d'utilisation. Ils travaillent pendant deux semaines à la résolution d'une problématique touchant Orange. À l'issue de cette formation, certains des participants ont la possibilité de réaliser un stage de deux mois chez Orange.

Sur la base de ces acquis, un plan d'action pour 2025 sera validé au début de 2025. Il convient de souligner qu'au Luxembourg, les activités sont élaborées au gré des opportunités mais ne s'intègrent pas pour l'heure dans un plan d'action formel.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024

### 3. Plans d'action et ressources destinés à gérer la santé et la sécurité au travail

Soucieux d'appliquer une approche cohérente à la santé et à la sécurité au travail dans l'ensemble de ses entités, le Groupe Orange réalise régulièrement des audits externes. Orange Belgium s'engage à offrir à ses salariés un environnement de travail sûr, sain et bienveillant à travers la mise en œuvre d'une approche globale de la santé et de la sécurité au travail. Pour ce faire, le Groupe s'attache non seulement à respecter ses obligations légales, mais il met également en œuvre des initiatives volontaires, proactives, pour la santé et le bien-être, ce qui lui permet de minimiser les risques financiers, réputationnels et juridiques découlant des plaintes des salariés ou du non-respect des obligations réglementaires. L'attention particulière apportée à la prévention permet à Orange Belgium non seulement d'assurer sa conformité réglementaire mais elle améliore de plus la motivation des salariés, leur bien-être et leur loyauté ce qui, en dernière analyse, soutient la performance globale de la Société.

Les principales composantes des initiatives mises en œuvre par Orange Belgium pour la santé et la sécurité sont les suivantes :

1)  Services de santé au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médecin du travail &amp; gestionnaires de la santé : professionnels dédiés disponibles pour assurer aux salariés un accompagnement sur les questions de santé et de sécurité.</li> <li>- Comité dédié à la santé et à la sécurité au travail : présidé par le Secrétaire général, ce Comité relève directement du Comité exécutif, et assure la supervision au plus haut niveau des questions de santé et de sécurité.</li> </ul>
2)  Services internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail (SIPP) : fournit un accompagnement en interne pour les aspects liés à la santé et à la sécurité.</li> <li>- Service externe : partenariats avec des spécialistes de la sécurité au travail dans le cadre de contrats annuels pour un soutien spécialisé par des ingénieurs, des médecins et des psychologues (ex. : Securex).</li> </ul>
3)  Consultation sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail) : Comité facilitant le dialogue entre les salariés et le management sur les questions de santé et de sécurité.</li> </ul>
4)  Conseil de prévention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organe indépendant composé de trois conseillers à la prévention, directement rattachés au CEO afin de garantir que les initiatives en matière de santé soient abordées de manière prioritaire et de responsabiliser les différents acteurs.</li> </ul>
5)  Conformité réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Groupe est attaché au respect des réglementations belges, notamment le Code sur le bien-être au travail (1996). Cette démarche a conduit à l'élaboration d'instructions spécifiques pour les salariés travaillant sur les sites d'antennes et pour la protection contre les ondes électromagnétiques, en collaboration avec Agoria..</li> </ul>
6)  Recommandations et gestion du risque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Groupe a rédigé une série de recommandations pour les salariés, notamment pour les travaux sur antennes, afin d'assurer une protection contre les risques potentiels tels que les ondes électromagnétiques.</li> <li>- Mise en œuvre d'une boussole bien-être pour évaluer les risques psychosociaux, ce qui donne lieu, le cas échéant, à l'organisation d'un bilan récapitulatif.</li> </ul>
7)  Suivi et formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi annuel par le biais d'enquêtes auprès des salariés (baromètre social / eNPS).</li> <li>- Suivi des taux de participation aux formations pour les salariés travaillant dans des conditions à risque (ex. : sites de grande hauteur, travaux sur antennes).</li> <li>- Suivi annuel dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance pour évaluer les risques sur la santé et la sécurité et les plans d'action correspondants.</li> <li>- Un « Care Scan » (audit basé sur le Code du Bien-être au Travail qui évalue la conformité légale par rapport à la loi belge sur le bien-être), réalisé par un prestataire externe en janvier 2022, sert de fondement au plan quinquennal de prévention d'Orange Belgium.</li> </ul>
8)  Réseau de bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau de salariés bénévoles formés (sécurité incendie, secouristes) et certifiés par des organisations reconnues (ex. : Croix Rouge).</li> </ul>
9)  Plans d'action et reporting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration d'un plan de prévention quinquennal, document stratégique qui énonce les objectifs à long terme de la Société en termes de santé et de sécurité et fait l'objet de mises à jour annuelles pour maintenir la conformité avec la loi sur le bien-être.</li> <li>- La présentation d'un rapport annuel au gouvernement sur les accidents du travail et les programmes, signé par le CEO et suivi par le SPF (Service public fédéral) Emploi.</li> <li>- Transmission au Groupe Orange d'un rapport annuel sur les plans d'action pour la santé et la sécurité qui doivent figurer dans le rapport sur le plan vigilance du Groupe.</li> <li>- Le Groupe a pour ambition de mettre en œuvre un système de gestion de la santé et de la sécurité.</li> </ul>

Les principales actions en lien avec la santé et la sécurité sont structurées sur différents horizons temporels. La loi belge impose l'élaboration d'un plan de prévention sur un horizon à cinq ans, mais le plan d'action annuel pour Orange Belgium, centré sur le bien-être et la conformité légale, est mis à jour chaque année. Les principales mesures pour 2024 devraient être achevées dans l'année.

En conformité avec le code belge sur le bien-être au travail, la gestion de la santé et de la sécurité d'Orange Belgium est actuellement déployée pour ses propres salariés. VOO et ses filiales constituent une personne morale séparée, et leurs salariés ne sont donc pas encore inclus dans ce dispositif. Toutefois, un cadre similaire fondé sur les réglementations belges a été mis en place pour eux. Orange

Communications Luxembourg SA mène plusieurs activités tout au long de l'année, mais celles-ci ne s'inscrivent pas encore dans un plan d'action formalisé.

En plus du plan d'action prévu par le cadre légal, Orange Belgium a lancé le *Thriving Project*, qui couvre quatre axes de développement :

- **La santé physique et mentale** : accès des salariés aux équipements sportifs et aux ressources pour maintenir leur bien-être.
- **Développement des compétences** : attention particulière aux opportunités de formation et de développement, en faisant appel à des coaches pour le développement individuel et professionnel.
- **Une culture inclusive et respectueuse** : promotion des valeurs partagées du Groupe Orange et mise à disposition de l'accompagnement nécessaire.
- **Conditions de travail** : descriptions de poste claires, fixation d'objectifs justes et documentés, coaching au leadership et accompagnement pour les projets transformants (tels que l'intégration de VOO).

Par ailleurs, Orange a également adopté le modèle WorkAbility, cadre holistique conçu pour favoriser le bien-être des salariés et une productivité durable. Ce modèle est structuré autour de quatre axes principaux : santé physique et mentale, développement des compétences, valeurs partagées et conditions de travail. L'équipe Thriving joue un rôle clé dans ce cadre. Composée de coaches internes, l'équipe fonctionne de manière transversale pour assurer le bon alignement et la cohérence entre les différents services, sites et fonctions. Cette équipe se donne pour principaux objectifs de renforcer les synergies d'équipe en aidant les groupes à améliorer leur dynamique, à optimiser les flux de travail et à atteindre leurs objectifs de manière plus harmonieuse. De plus, l'équipe s'attache tout particulièrement à donner aux salariés les moyens d'assurer leur développement personnel en aidant chacun d'entre eux à réaliser tout son potentiel, en favorisant l'engagement et en améliorant le bien-être. Cette approche est conçue pour motiver les employés et pour leur donner les moyens de réussir, tant au plan personnel que professionnel.

Orange Communications Luxembourg SA mène plusieurs activités tout au long de l'année, mais celles-ci ne s'inscrivent pas dans un plan d'action spécifique.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024

#### 4. Plans d'action et ressources destinés à gérer la cybersécurité, la protection des données et de la vie privée

Orange Belgium a adopté une démarche globale de la cybersécurité et de la protection des données, qui s'intègre dans le cadre plus large de gestion de la sécurité des données inscrit dans les plans stratégiques Engage 2025 et Lead the Future. Cette approche insiste sur l'amélioration continue à travers la gestion du risque et le respect des normes internationales telles que ISO 27001 (management de la sécurité de l'information) et ISO 22301 (management de la continuité d'activité).



Les principaux éléments du plan d'action d'Orange sont les suivants :



L'ensemble des objectifs susmentionnés font l'objet d'un suivi à travers un large éventail de KPI opérationnels approuvés par Certi-Trust (société de certification). Ces KPI sont fixés pour une période de 3 ans, ce qui correspond au délai de recertification. Cette démarche permet à Orange de suivre l'efficacité de ses actions. Ces KPI permettent à Orange Belgium de garantir la sécurité, la cybersécurité, la protection de la vie privée et la continuité de ses activités.

En 2025, le Groupe s'attachera en particulier à renforcer l'intégration des entités VOO au sein du dispositif de sécurité des données d'Orange Belgium, et à diffuser les meilleures pratiques identifiées dans chacune des entités.

Pour assurer la protection effective des informations créées, traitées ou stockées par le Groupe, Orange a mis en place des audits réguliers, qui s'appuient sur l'expertise reconnue d'Orange Cyberdéfense, premier prestataire de service de cybersécurité d'Europe. La gouvernance de la Société en matière de sécurité s'aligne sur les normes internationales, notamment les normes ISO 27001 pour la sécurité des informations et ISO 27005 pour l'analyse des risques, ce qui garantit une démarche robuste et proactive de gestion du risque.

Le système de management de la sécurité de l'information (SMSI) et le système de management de la continuité d'activité (SMCA) d'Orange Belgium sont conformes aux réglementations belges de cybersécurité et de résilience des infrastructures critiques, comme le précise la déclaration d'applicabilité de mars 2024. La supervision de la gouvernance est assurée par le Directeur de la stratégie et de la cybersécurité, et la mise en œuvre est gérée par la Direction Sécurité Groupe. La conformité au RGPD repose sur une approche fondée sur l'analyse des risques, soutenue par un réseau de Délégués à la protection des données (DPO) ainsi que par une formation obligatoire des salariés et une sensibilisation aux enjeux de la cybersécurité.

En 2024, Orange s'est fixé l'objectif ambitieux de sensibiliser 100 % de ses salariés à la cybersécurité à travers le visa Cyber Ready et une formation individuelle à la protection des données, avec notamment le module « Ethics & Compliance: The Basics of Compliance ». Ces initiatives sont complétées par des actions telles que la mise en œuvre des normes ISO/IEC 27001 et ISO 22301, qui intègrent les protocoles internationaux de sécurité dans les activités au quotidien. Ces efforts ont conduit à des évaluations des risques pour identifier les vulnérabilités, le déploiement de mesures de sécurité robustes, l'élaboration de plans de réponse aux incidents et la mise en place de programmes complets de formation aux salariés.

Les mesures liées à la cybersécurité et à la protection des données font l'objet d'un suivi annuel, ce qui favorise des améliorations permanentes et permet au Groupe de se préparer au prochain renouvellement de la certification ISO en 2027. Ces évaluations régulières renforcent le dispositif de sécurité d'Orange Belgium et la confiance des salariés, et permettent au Groupe de se prémunir contre les menaces émergentes.

Ces mesures ont permis à Orange Belgium de créer un dispositif résilient de gestion des risques. Le Groupe est ainsi en mesure d'assurer sa conformité et de remédier efficacement aux failles importantes de sécurité et ce faisant, de protéger le personnel de l'entreprise et de maintenir un environnement opérationnel sûr et fiable. Orange Communications Luxembourg SA mène plusieurs activités tout au long de l'année, mais celles-ci ne s'inscrivent pas dans un plan d'action spécifique.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024.

## Suivi de l'efficacité des résultats de ces initiatives pour le personnel de l'entreprise

Orange emploie différents outils et systèmes pour suivre et évaluer l'efficacité de ses initiatives, ce qui permet de les améliorer en permanence et de s'assurer qu'elles sont en cohérence avec les objectifs de la Société.

Le Groupe applique une approche transversale pour suivre l'efficacité de ses stratégies et de ses actions en collectant des retours d'expérience des salariés par le biais des enquêtes Your Voice et de l'initiative annuelle Voice Up. Ces enquêtes apportent un éclairage précieux sur des thématiques telles que l'alignement sur la stratégie, l'efficacité managériale, le bien-être, la diversité, l'équité et l'inclusion, l'évolution de carrière, la culture et l'engagement. De même, un retour d'expérience est sollicité lors de changements organisationnels importants, tels que l'intégration de VOO. Les signalements générés par le système d'alertes constituent également un précieux outil pour identifier les améliorations nécessaires. Ces signalements permettent à Orange de répondre à des problématiques spécifiques en lien avec l'efficacité et l'adhésion à la politique.



### **Développement des compétences et diversité**

Pour assurer l'harmonisation et l'efficacité de ses actions, le Groupe a élaboré une Charte de leadership pour unifier la culture managériale d'Orange Belgium et de VOO, et a lancé un programme Manager Academy conçu pour les dirigeants. Quarante cadres dirigeants ont participé à un parcours de coaching de six mois pour renforcer leurs capacités de leadership. Pour encourager la participation des salariés à la formation, un objectif individuel visant une augmentation de 10 % des activités de développement a été intégré à la stratégie « Lead the Future ». Des formations obligatoires à l'éthique, la conformité et la cybersécurité ont également été introduites.

Pour 2025, Orange Belgium entend harmoniser les offres d'apprentissage et de développement dans l'ensemble des entités du Groupe, effectuer une analyse des déficits de compétences et finaliser un plan global de formation validé par les syndicats au début de l'année 2025.

Le Groupe a créé un tableau de bord KPI pour assurer le suivi des activités de formation, qui servira de base pour la déclaration dans le Compte fédéral de formation à partir de 2025. Ce tableau de bord améliore la transparence pour les managers sur les formations suivies par les salariés et les objectifs de développement. Il facilite également le reporting obligatoire dans le Compte fédéral de formation.

Les indicateurs de performance sur la représentation des femmes au sein des instances de direction font l'objet d'un suivi permanent via le tableau de bord DEI. Les résultats sont analysés tous les mois par le Comité exécutif, tous les six mois par le Comité Diversité et Inclusion (DEI) (composé de membres du Comité exécutif et de représentants syndicaux) et tous les ans par les représentants des travailleurs par le biais du rapport social du Comité d'entreprise. Le Comité DEI assure le suivi des actions et évalue leur efficacité.



## Santé et sécurité

En matière de santé et de sécurité, Orange Belgium effectue un suivi annuel des risques sociaux au moyen d'enquêtes auprès des salariés, tels que le Baromètre social et l'eNPS, afin d'évaluer les dynamiques et le bien-être au sein de l'entreprise. Le Groupe suit également les taux de participation aux formations pour les salariés travaillant dans des conditions à risque. En janvier 2022, un prestataire externe a effectué un « Care Scan » dont les résultats ont été pris en compte dans le plan de prévention quinquennal de la Société. En accord avec l'engagement d'amélioration permanente du Groupe, les recommandations découlant de cette évaluation ont été prises en compte dans les plans d'action annuels.

La mise en place d'une structure professionnelle favorise grandement l'efficacité des différentes actions. De fait, le Groupe a déployé des services de santé au travail fournis par des médecins du travail et des gestionnaires de la santé, avec le soutien d'un Comité sur la santé et la sécurité au travail présidé par le Secrétaire général et rattaché directement au Comité exécutif. Des services internes et externes tels que le Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPP) et des partenaires externes tels que Securex, assurent un accompagnement spécialisé par des ingénieurs en sécurité, des médecins et des psychologues. Le dialogue social s'opère par le biais du Comité pour la Prévention et Protection au Travail (CPPT), tandis qu'un Conseil de prévention indépendant, qui réunit trois conseillers, est rattaché directement au CEO, ce qui le conduit à en endosser la responsabilité. La conformité réglementaire est assurée par le respect du Code belge sur le bien-être au travail et par l'élaboration de lignes directrices globales, telles que des mesures de protection pour les travailleurs exposés aux ondes électromagnétiques.

Orange Belgium intègre également des actions volontaires, avec notamment la création d'un réseau de volontaires formés certifiés en secourisme et sécurité incendie et un suivi annuel des risques sociaux par le biais d'enquêtes telles que le Baromètre social. Ces éclairages participent à l'élaboration de plans d'action alignés sur le dispositif de mise en conformité avec la loi sur le devoir de vigilance mis en œuvre par la Société et sur le plan de prévention quinquennal lancé en 2022.

De même, le projet « Thriving » a conduit au lancement d'une série d'initiatives dans quatre domaines (santé physique et mentale, développement des compétences, inclusion et conditions de travail) dans le but d'améliorer le bien-être des salariés. Cette approche se fonde sur le cadre WorkAbility du Professeur Juhani Ilmarinen, qui propose un modèle structuré pour stimuler l'engagement et la productivité des salariés. Une équipe dédiée Thriving accompagne les managers, les équipes et les salariés à travers des séances de coaching et de renforcement de la dynamique d'équipe. La semaine bien-être organisée en septembre 2024, qui a préparé le terrain pour une extension du plan en 2025, atteste de la réussite de ce projet.



## Cybersécurité

Les objectifs en matière de cybersécurité font l'objet d'un suivi au moyen de sous-indicateurs opérationnels agrégés, sur une base mensuelle, semi-annuelle ou annuelle. Un tableau de bord KPI, dont l'élaboration a été achevée en 2024, doit être présenté lors des audits de gestion à partir de 2025. Les certifications ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 et ISO 22301 obtenues par Orange montrent la volonté de la Société de renforcer en permanence ses pratiques en matière de gestion du risque.

Pour encourager l'adoption d'une culture de sécurité et de continuité de l'activité, la Société propose des formations régulières, un programme obligatoire de formation en ligne à la cybersécurité et des initiatives de sensibilisation très régulières. La supervision de la gouvernance est assurée par le Directeur de la stratégie et de la cybersécurité, et la mise en œuvre est gérée par la Direction Sécurité Groupe.

Cette approche structurée démontre l'engagement d'Orange Belgium à gérer les risques auxquels est exposé le personnel de l'entreprise et à promouvoir la sécurité et le renforcement des compétences pour l'ensemble d'entre eux.

### 3.1.3 Indicateurs et objectifs

#### 3.1.3.1 Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels (S1-5)

En réaction aux impacts, risques et opportunités matériels liés au personnel de l'entreprise, Orange s'est fixé les objectifs suivants :



Les sections ci-après détaillent leur champ d'application et leur description.





## Objectif de développement des compétences

L'ambition en lien avec le développement des compétences est qu'aucun collaborateur ne soit laissé pour compte en matière d'apprentissage en garantissant que l'ensemble des salariés suivent au moins cinq jours de formation par an d'ici à 2028. Il convient de souligner que ces cinq jours de formation d'ici à 2028 sont fixés par la Commission paritaire 200, tandis que l'objectif qu'aucun collaborateur ne soit laissé pour compte en matière d'apprentissage est un objectif stratégique fixé par Orange pour gérer les risques liés à la constante évolution des compétences nécessaires. Pour les sociétés membres de la CP200, le quota cumulé des formations des salariés sera augmenté progressivement entre 2024 et 2028. En 2024 et 2025, les salariés auront un quota annuel de 3 jours de formation. Ce quota sera porté à 4 jours par an en 2026 et en 2027. Enfin, en 2028, ce quota sera de 5 jours de formation par an. Dans un premier temps, ces objectifs fixés par la Commission paritaire 200 constituent une recommandation. Toutefois, chaque salarié a le droit de demander ces journées de formation qui ne peuvent lui être refusées. L'objectif supplémentaire qu'aucun collaborateur ne soit laissé pour compte en matière d'apprentissage est spécifique à Orange Belgium

Cet objectif ne prend pas en compte les formations obligatoires définies par le Groupe en lien avec les autres thématiques stratégiques du Groupe (conformité et cybersécurité), qui viennent s'ajouter au nombre minimum de jours de formation par salarié et par an.

Les résultats d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA en ce qui concerne les formations en 2024 sont présentés au chapitre 3.1.3.7 consacré aux indicateurs liés à la formation et au développement des compétences. Cet objectif s'applique à tous les niveaux hiérarchiques et à tous les profils, et à l'ensemble des entités du Groupe Orange (y compris les entités VOO à partir de 2024), sans distinction entre les femmes et les hommes. Les journées de formation sont comptées sur la base de huit heures, conformément aux recommandations d'Agoria afin de fonder l'objectif sur les horaires de travail. Pour les formations (en présentiel ou virtuelles), le nombre d'heures réservées est pris en considération. Pour les formations en ligne, le nombre de journées de formation est calculé sur la base de la somme des heures des différentes formations suivies divisée par 8 (nombre d'heures d'une journée de travail). Le suivi du KPI est exprimé en équivalent temps plein.

Pour encourager une culture de l'apprentissage au sein de la Société et veiller à ce que l'ensemble des salariés prennent le temps nécessaire pour assurer leur développement professionnel, un **objectif obligatoire de développement de 10 %** a été fixé dans les objectifs des salariés depuis le second semestre 2024. Un système de quotas individuels sera mis en place pour permettre aux salariés d'acquérir des compétences pouvant servir à leur développement professionnel en dehors d'Orange : 40 % au minimum pour les connaissances génériques, 60 % au maximum pour les connaissances spécifiques à Orange Belgium, 20 % au maximum pour les autres connaissances théoriques.

Cet objectif a été mis place dans le cadre de la politique de gestion des talents du Groupe, qui vise à fournir une approche commune à l'ensemble de ses salariés. Cette politique prévoit une évaluation de la performance et du potentiel, la création d'un plan de développement individualisé et la préparation de la succession pour les postes clés par la constitution de viviers de talents et de plans de succession structurés. Pour assurer la continuité du service, la politique de gestion des talents intègre une anticipation de la mobilité des salariés et une évaluation du caractère critique de chaque poste. La mise en œuvre de cette politique est coordonnée par la Direction de gestion des talents du Groupe, qui transmet tous les six mois au Comité exécutif un rapport reprenant une série d'indicateurs de performance. Cette direction est assistée par des organes de gouvernance dans chaque division et par la fonction Gestion des talents du Groupe. En février 2024, à l'initiative du Directeur des ressources humaines du Groupe, la politique applicable à toutes les entités du Groupe a été modifiée et approuvée par le Comité exécutif. Désormais, l'ensemble des salariés du Groupe, quels que soient la division ou le pays dans lesquels ils travaillent, ont accès à la même évaluation et au même soutien. La Direction de gestion des talents du Groupe est responsable de la mise en œuvre de cette politique dans l'ensemble du Groupe. À cette fin, et dans le but d'échanger des informations (bonnes pratiques, processus, politiques, outils, calendrier etc.), elle réunit chaque semaine une communauté de responsables des talents qui représente l'ensemble des entités et des zones géographiques du Groupe, et qui sont en charge de déployer cette politique au niveau local. Des mises à jour régulières sont également fournies au Comité exécutif (DRH de chaque division et de chaque secteur). La direction de gestion des talents du Groupe utilise également des outils de gestion des talents qui réunissent l'ensemble des informations pertinentes, en conformité avec la politique du Groupe sur la protection des données personnelles. La politique de gestion des talents résulte des travaux de l'ensemble des divisions et des lignes de métier du Groupe en matière de développement des compétences.

Hormis la CP200 et Agoria, aucune autre partie prenante n'a participé à la fixation des objectifs. Toutefois, les représentants des travailleurs sont consultés dans le reporting trimestriel à travers les comités officiels. Ces KPI sont également communiqués au Groupe. L'ensemble des managers ont accès à l'historique des formations de leurs subordonnés via l'outil d'apprentissage l'Orange.

Le Groupe a créé un tableau de bord qui fait l'objet d'un suivi mensuel sur la plate-forme de formation d'Orange, ce qui permet de suivre les progrès en pourcentage des formations obligatoires à la conformité et à la cybersécurité, par direction et par fonction, suivies par les salariés. Le suivi du nombre de formations et du nombre de jours de formation est effectué par salarié, par sexe et par fonction. Le KPI des collaborateurs qui ne suivent aucun apprentissage fait également l'objet d'un suivi attentif. Ces deux tableaux de bord sont mis à jour chaque mois.



## Objectif d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Dans la politique Diversité, Équité & Inclusion (DEI), Orange se donne pour ambition de contribuer à l'amélioration de la performance collective de la Société en créant un environnement de bienveillance et confiance, dans lequel chaque collaborateur ou chaque collaboratrice peut tirer le meilleur parti de son individualité.

Depuis 2004, cette ambition a conduit à la signature d'une série d'accords et de chartes, en consultation avec les représentants des travailleurs. Formalisée en 2009, cette politique favorise la diversité, et l'inclusion de chacun, quels que soient son sexe, son âge, ses origines sociales ou ethnoculturelles, son orientation sexuelle, sa situation familiale, son état de santé ou son handicap etc. Reprenant les grands principes de cette politique, Orange et Uni Global Union ont signé en 2019 un accord mondial sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la lutte contre les discriminations et les violences et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Cet accord énonce les grands principes applicables à chacune des entités du Groupe et établit un dispositif de suivi.

Il vise à garantir que l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la lutte contre les discriminations et la violence et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée soient dûment pris en compte dans l'ensemble des activités du Groupe. Il se fonde sur une approche inclusive impliquant toutes les parties prenantes, et prévoit un dialogue social structuré permettant de dresser un état des lieux au niveau local et de définir des plans d'action adaptés. Cet accord encourage toute initiative qui contribue à la réalisation de ces objectifs et qui soit adapté aux pratiques et au contexte locaux. Par ailleurs, les fournisseurs et les sous-traitants sont associés à cette démarche.

Par cet accord, **Orange confirme son objectif d'atteindre une participation globale d'au moins 35 % des femmes au sein des instances dirigeantes d'ici à la fin de l'exercice 2025**. Le Groupe s'engage par ailleurs à encourager la diversité au sein de ses équipes, à tous les niveaux, et plus particulièrement au sein des organes de direction, et de mieux soutenir la progression de carrière des femmes qui souhaitent gravir les échelons hiérarchiques et/ou exercer des responsabilités de direction.

Pour être plus précis, l'expression « instances dirigeantes » désigne le Comité exécutif, les Administrateurs, le Grade 2 dans le système interne, et les managers. Cet objectif s'applique à toutes les entités : Orange Belgium, VOO et Orange Communications Luxembourg SA. Il n'y a pas non plus de base de référence spécifique dans la mesure où ce pourcentage doit être atteint indépendamment de la situation actuelle. Cet objectif fait l'objet d'un suivi trimestriel, mais est publié sur une base annuelle. Il est défini au niveau du Groupe et il s'applique de manière identique à l'ensemble des entités.

Pour établir l'objectif de 35 % de femmes dans les instances dirigeantes en 2025, le Groupe Orange prend pour référence la représentation globale des femmes au sein de la Société, qui était de 35 % en 2020, année au cours de laquelle cette ambition a été formulée. Par ailleurs, le Groupe Orange se réfère à la loi française Rixain, qui impose un quota de 40 % de femmes dans les postes de direction à horizon 2030. Bien que cette loi soit spécifique à la France, Orange entend l'appliquer à l'ensemble du Groupe. L'objectif de 35 % en 2025 marque donc également une étape importante dans l'ambition du Groupe à plus long terme pour 2030.

Les recommandations énoncées dans cette politique s'articulent autour de 3 piliers, sont décrits ci-après :

### 1. Le pilier de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

- Meilleure représentation des femmes dans les professions numériques et techniques
- Accès des femmes aux postes à responsabilités
- Égalité de rémunération pour travail égal, lutte contre les discriminations et la violence
- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

2. **Le pilier de l'égalité des chances** se concentre sur les discriminations fondées sur l'origine ethnique et sociale, l'âge, le handicap et la neurodiversité, orientation et identité sexuelle, opinions religieuses et syndicales etc.

3. **Le pilier de l'égalité numérique**, qui s'attache à lutter contre la discrimination numérique, se fonde sur 3 domaines d'action :

- Développement d'une intelligence artificielle responsable et inclusive
- Diversité des profils dans les professions numériques, notamment en matière d'innovation
- Accessibilité des outils numériques pour les salariés etc.

Aucune partie prenante n'a participé à la définition de ces objectifs, mais elles sont impliquées deux fois par an dans le suivi de leur réalisation à travers le Comité Diversité et Inclusion. Par ailleurs, une fois par an, une réunion spéciale du Comité d'entreprise est consacrée aux thématiques sociales, notamment en lien avec la diversité.

Les résultats obtenus par rapport aux objectifs sont mesurés en permanence via le tableau de bord DEI. Ces résultats sont transmis une fois par mois au Comité exécutif, deux fois par an à travers le Comité Diversité, Équité et Inclusion et une fois par an avec les représentants des salariés à travers la réunion du Comité d'entreprise consacrée à l'élaboration du rapport social.

Au 31 décembre 2024, la représentation des femmes était de 28 % dans les instances dirigeantes d'Orange, de 30 % aux postes de direction et de 18 % dans les métiers techniques. Soucieux de l'efficacité du dispositif de promotion de la mixité, Orange assure également un suivi volontaire des KPI sur les formations par sexe ce qui permet de surveiller toute source d'inégalité, et notamment le décalage entre les compétences comportementales et les compétences techniques. Orange Communications Luxembourg SA a déjà atteint 40 % de femmes à des postes de direction et entend au moins maintenir ce niveau.



### Objectif de santé et de sécurité au travail

#### Orange Belgium se donne l'ambition de parvenir à zéro accident du travail et de maintenir ce niveau.

L'ambition d'Orange en matière de santé et de sécurité se fonde sur l'Accord mondial sur la santé et la sécurité du Groupe Orange. Cet accord à long terme fera l'objet d'un suivi dans la durée. Le Groupe Orange a pour ambition de protéger et de maintenir au plus haut niveau possible la santé physique et mentale de ses collaborateurs, en prévenant les accidents et les risques de santé d'origine professionnelle, en réduisant les risques professionnels et en aidant ses salariés à avoir accès à une couverture médicale de qualité.

Il est courant pour les entreprises belges de se fixer un objectif zéro accident du travail, ce qui traduit leur volonté de donner la priorité à la santé et la sécurité sur le lieu de travail, une démarche qui donne des résultats tangibles. Cet objectif servira de ligne directrice pour les organisations qui cherchent à promouvoir un environnement de travail sans accidents, blessures ni risques professionnels. En 2024, cet objectif s'est appliqué uniquement aux salariés d'Orange Belgium, VOO n'étant pas encore consolidé à 100 %. Les données servant à calculer les accidents du travail comprennent les accidents mortels et les accidents causant des invalidités permanentes ou temporaires.

Aucune partie prenante n'a participé à la définition de ces objectifs. Les membres du Comité pour la prévention et la protection du personnel (y compris les membres du Comité exécutif et représentants des travailleurs) sont informés de cet objectif. Le nombre d'accidents fait l'objet d'un suivi annuel et donne lieu à la rédaction de rapports transmis au gouvernement (Service public fédéral pour l'emploi, le travail et la concertation sociale (SPF Emploi)). Les chiffres exacts pour l'année 2024 sont présentés au chapitre 3.1.3.8 Indicateurs de santé et de sécurité S1-14.



### Objectif de cybersécurité et de protection des données et de la confidentialité des données

En application de sa Politique de sécurité, Orange Belgium a fixé cinq objectifs suivis annuellement pour assurer l'intégrité de ses systèmes de continuité de l'activité et de management de la sécurité de l'information conformément aux normes internationales (ISO/IEC 27001 pour la sécurité et ISO 22301 pour la continuité de l'activité).

- Cette démarche vise tout d'abord à promouvoir une culture de la sécurité et de la continuité de l'activité afin que ces principes soient intégrés dans les activités au quotidien à tous les niveaux de l'organisation.
- En deuxième lieu, la Société donne la priorité à la gestion du risque afin de se prémunir contre les pertes financières et les atteintes à sa réputation tout en maintenant un service de qualité grâce à une maîtrise efficace de son environnement de risque.
- Soucieux de se conformer à ses obligations légales et réglementaires, Orange Belgium respecte également l'ensemble des dispositifs et réglementations qui régissent ses activités.
- De même, la Société entend fournir un environnement de travail sûr à ses salariés et à ses partenaires, dont la sécurité est une priorité.
- Enfin, Orange Belgium s'emploie à anticiper les crises et à y apporter une réponse efficace de manière à assurer la fiabilité et la résilience de ses services en toute circonstance.

Derrière chacun de ces objectifs, Orange Belgium a identifié une série de sous-KPI qui font l'objet d'un suivi annuel.

Le champ d'application du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) et du Système de management de la continuité d'activité (SMCA) d'Orange Belgium S.A/N.V. porte sur les services, les infrastructures et les activités qui entrent dans le champ de la loi établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique (« loi NIS2 ») (tels que définis par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)) ; le tout conformément à la déclaration d'applicabilité (version 2.0 du 13/03/2024).

Le respect de l'objectif fixé fait l'objet d'un suivi annuel au moyen d'audits de suivi jusqu'au renouvellement de la certification en 2027.

En conformité avec les normes ISO 27001 et ISO 22301, Orange Belgium a défini des objectifs stratégiques en matière de sécurité des informations et de continuité de l'activité.

Ces objectifs font l'objet d'un suivi au moyen de sous-indicateurs opérationnels agrégés, sur une base mensuelle, semestrielle ou annuelle.

Orange Belgium bénéficie d'un soutien sans réserve de la part de son équipe dirigeante dans sa mission visant à assurer la sécurité des informations et la continuité de l'activité de ses services et infrastructures critiques. Orange Belgium s'efforce d'améliorer en permanence son système de gestion en adaptant, le cas échéant, ses objectifs à l'évolution du contexte. En conformité avec les normes ISO 27001 et ISO 22301, différents services internes telles que la Direction des ressources humaines, la Direction des télécommunications et la Direction informatique ont participé à la définition de la stratégie visant à garantir l'intégrité des systèmes de gestion de la continuité de l'activité et de la sécurité des informations d'Orange Belgium.

Les objectifs pour 2023 ont globalement été atteints. Orange est de nouveau certifié depuis juin 2024. Le « tableau de bord KPI 2024 », toujours en cours d'élaboration, sera présenté lors du prochain audit de gestion (fréquence bisannuelle) en 2025.

### 3.1.3.2 Caractéristiques des salariés d'Orange (S1-6)

Les sections ci-après présentent certaines des caractéristiques des salariés d'Orange. Cette section couvre l'ensemble des entités couvertes par le présent rapport : Orange Belgium, VOO, WBCC, Be tv, et Orange Communications Luxembourg SA.

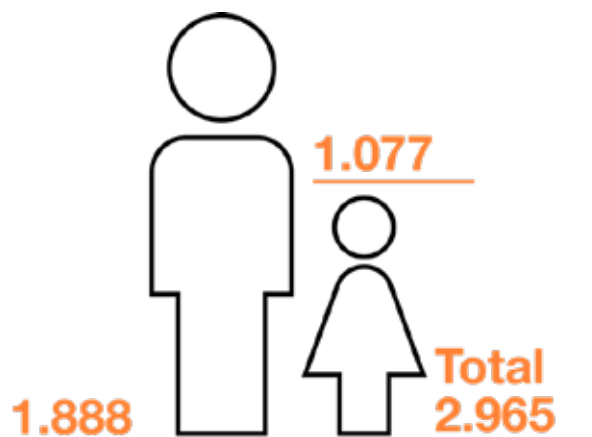
Le type de personnel de l'entreprise pris en considération concerne exclusivement les « salariés », pour reprendre le concept énoncé par la CSRD. Un salarié actif se définit comme un salarié qui exerce un emploi, dans le cadre d'un contrat à durée déterminée (CDD) ou indéterminée (CDI), qui perçoit une rémunération et qui n'est donc pas en congé ou dont la rémunération n'est pas versée le dernier jour du mois. À l'heure actuelle, les apprentis ne sont pas pris en compte dans le reporting CSRD, dans la mesure où ils ne sont présents au sein de l'entreprise qu'à des fins d'étude et d'apprentissage. Le biais introduit par ce choix ne revêt pas d'importance matérielle. Compte tenu de ces définitions, trois sous-types seulement de travailleurs ont été sélectionnés pour chacune des entités du système RH d'Orange : salarié, salarié en CDD et expatrié. Les données se limitent à deux pays : la Belgique (entités d'Orange Belgium et de VOO) et le Luxembourg (qui recouvre Orange Communications Luxembourg SA). Les types de contrats ont été répartis en deux catégories : les « permanents » (salariés et expatriés) et les « temporaires » (contrats à durée déterminée), sur la base des sous-types de travailleurs. Pour déterminer si un contrat est à temps plein, la Société se fonde sur les données ETP du système de recrutement.

Les chiffres sur le nombre de salariés ont été extraits du système RH d'Orange. L'ensemble des chiffres publiés se fondent sur le nombre de salariés et non pas sur le nombre d'équivalents plein-temps (ETP).

Les données sur la parité femmes/hommes proviennent du système RH d'Orange, dans lequel les champs « femme » ou « homme » doivent obligatoirement être remplis lors de l'enregistrement des salariés ou des travailleurs intérimaires, aucune autre option n'étant proposée.

Le **rapport social d'Orange** fournit des informations supplémentaires sur le nombre de salariés par entité.

#### Nombre de salariés par sexe :



Salariés Orange Belgium par sexe

#### Nombre de salariés par pays :



Salariés d'Orange Belgium par pays

### Nombre de salariés par type de contrat, ventilé par sexe :

Type de contrat	Femmes	Masculins	Autres	Non déclaré	Total
Nombre de salariés	1 077	1 888	0	0	2 965
Nombre de salariés permanents	1 070	1 880	0	0	2 950
Nombre de salariés temporaires	7	8	0	0	15
Nombre de salariés au nombre d'heures non garanti	0	0	0	0	0

Tableau 14 : salariés d'Orange par type de contrat et par sexe

### Nombre de salariés par type de contrat, ventilé par région :

Type de contrat	Europe	Total
Nombre de salariés	2 965	2 965
Nombre de salariés permanents	2 950	2 950
Nombre de salariés temporaires	15	15
Nombre de salariés au nombre d'heures non garanti	0	0

Tableau 15 : salariés d'Orange par type de contrat et par région

### Nombre total de salariés ayant quitté la Société au cours de la période de référence :

# 226

salariés ont quitté la  
Société en 2024

### Taux de rotation des salariés au cours de la période de référence :

# 7,6%

taux de rotation des salariés  
en 2024

### 3.1.3.3 Couverture des négociations collectives et dialogue social (S1-8)

La section ci-après traite de la couverture des négociations collectives et du dialogue social au sein d'Orange.

#### Pourcentage du nombre total de salariés couverts par des conventions collectives :

100 % des salariés sont couverts par des conventions collectives.

Pourcentage de salariés couverts par des conventions collectives par pays dans lesquels la Société compte un nombre significatif de salariés (au sein de l'Espace économique européen (EEE), à savoir, la Belgique et le Luxembourg) :

Taux de couverture	Salariés – EEE   (pour les pays avec > 50 salariés représentant > 10 % du total des salariés)	Salariés – non EEE   (pour les pays avec > 50 salariés représentant > 10 % du total des salariés)
0-19 %	0	-
20-39 %	0	-
40-59 %	0	-
60-79 %	0	-
80-100 %	100 % Belgique et Luxembourg	-

Tableau 16 : couverture des négociations collectives Orange Belgium

Pourcentage de salariés couverts par des représentants des travailleurs dans les pays de l'Espace économique européen :

Taux de couverture	Représentation sur le lieu de travail (EEE uniquement) (pour les pays avec >50 salariés)
0-19 %	0
20-39 %	0
40-59 %	0
60-79 %	0
80-100 %	100 %

Tableau 17 : dialogue social Orange Belgium

### 3.1.3.4 Indicateurs de diversité (S1-9)

L'encadrement supérieur se compose du Comité exécutif, ainsi que du CEO d'Orange Communications Luxembourg SA. Par ailleurs, le Grade 1 se compose des Directeurs d'Orange Belgium et le Grade PD comprend les Directeurs de VOO et l'équipe dirigeante d'Orange Communications Luxembourg SA<sup>22</sup>.

#### Répartition par sexe des salariés au sein des instances dirigeantes

Sexe	Nombre de salariés au sein des instances dirigeantes (2024)	Pourcentage de salariés au sein des instances dirigeantes (2024)
Femmes	15	26,79 %
Masculins	41	73,21 %
Autres	0	0 %
Non déclaré	0	0 %
Somme totale	56	100 %

Tableau 18 : répartition par sexe au sein des instances dirigeantes d'Orange

#### Répartition des salariés du Groupe par tranche d'âge

Tranche d'âge	Nombre absolu de salariés (2024)	Pourcentage de salariés (2024)
Moins de 30 ans	288	9,71 %
30-50 ans	2 019	68,09 %
Plus de 50 ans	658	22,19 %

Tableau 19 : Répartition des salariés d'Orange par tranche d'âge

### 3.1.3.5 Salaires décents (S1-10)

Tous les salariés de l'entreprise perçoivent un salaire décent conformément aux indices de référence applicables. Avec le projet « Group Living Wage », le Groupe Orange s'emploie activement à obtenir la certification « Fair Wage Employer » (employeur offrant un salaire décent) de l'ONG Fair Wage Network. Fondée sur la norme et la méthodologie rigoureuses et reconnues du Fair Wage Network, cette certification comporte une évaluation complète des politiques salariales. La norme Fair Wage comprend 12 dimensions qui recouvrent l'éventail complet des indicateurs de salaire. Les Sociétés peuvent se soumettre à une évaluation par le Fair Wage Network sur différents marchés et, si elles répondent aux exigences, elles peuvent obtenir la certification Fair Wage Employer.

Orange Belgium a participé au processus de certification sur les salaires décents de 2024. Toutefois, VOO n'a pas encore été pris en compte, la Société n'ayant pas achevé son processus de consolidation au sein du Groupe. VOO sera intégré pour le prochain cycle d'évaluation. Le Groupe Orange a engagé le processus d'évaluation en mai 2024 en vue d'obtenir la certification. Pour l'heure, l'ensemble des entités participantes sont en bonne voie pour réunir les critères d'obtention de la certification « Employeur offrant un salaire décent » du Fair Wage Network.

Le processus de certification du Groupe Orange pour 2024 est toujours en cours, en attendant la finalisation de l'audit dans certains pays (parmi lesquels ne figurent pas la Belgique ni le Luxembourg). Par conséquent, les résultats ne sont pas encore disponibles.

<sup>22</sup> L'équipe dirigeante d'Orange Communications Luxembourg SA est présentée en détail sur le site web de la Société : <https://www.orange.lu/fr/a-propos/equipe-dirigeante/>

### 3.1.3.6 Personnes handicapées (S1-12)

La Société ne collecte pas de données en lien avec cette thématique dans la mesure où les lois belge et luxembourgeoise interdisent la collecte de données statistiques relatives aux personnes handicapées à moins qu'ils ne se déclarent ou s'identifient explicitement comme ayant un handicap ou une maladie chronique.

Toutefois, les demandes spécifiques d'aménagement du lieu de travail sont traités par le service de prévention le cas échéant.

### 3.1.3.7 Indicateurs de la formation et du développement des compétences (S1-13)

Le développement des salariés constitue la pierre angulaire de l'engagement d'Orange à promouvoir un environnement de travail dynamique et inclusif. Les investissements réalisés dans les évaluations régulières des performances et de l'évolution de leur carrière des salariés donnent à la Société les moyens de veiller en permanence à ce que, à tous les niveaux, ces salariés aient accès à des opportunités de formation et d'évolution de carrière. Les indicateurs présentés ci-après traduisent la volonté d'Orange Belgium de développer les talents, de renforcer les compétences et de promouvoir l'équité dans l'évolution professionnelle.

Le tableau ci-après fournit le pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières des performances et de l'évolution de leur carrière, ventilés par sexe, ainsi que le nombre moyen d'heures de formation par employé, également classé par sexe. Les heures de formation enregistrées pour l'année de référence sont attribuées à l'année au cours de laquelle la formation a été achevée. Par conséquent, si une formation intervient pendant plusieurs jours sur une période de deux ans, l'ensemble des heures de formation seront comptabilisées sur la seconde année.

#### Formation et développement des compétences, ventilés par sexe :

Sexe	Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière (2024)	Nombre moyen d'heures de formation par salarié (2024)
Femmes	100 %	14,19 h
Hommes	100 %	14,42 h
Autres	0	-
Non déclaré	0	-
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>14,34 h</b>

Tableau 20 : formation et développement des compétences des salariés d'Orange, ventilés par sexe :

Le tableau ci-après fournit le pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière, ainsi que le nombre moyen d'heures de formation par salarié, ventilé par catégorie de salariés.

#### Formation et développement des compétences, ventilés par catégorie de salariés :

Catégorie de salariés	Pourcentage de salariés ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et de l'évolution de leur carrière (2024)	Nombre moyen d'heures de formation par salarié (2024)
Niveau 3	100 %	10,94 h
Niveau 4	100 %	17,96 h
Niveau 6	100 %	16,33 h
Niveau 8	100 %	12,8 h
Niveau supérieur	100 %	19,13 h
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>14,34 h</b>

Tableau 21 : formation et développement des compétences, ventilés par catégorie de salariés :

Les salariés sont classés dans différentes catégories en fonction de leurs niveaux hiérarchiques au sein de la Société. Les niveaux 3 et 4 correspondent aux salariés qui n'appartiennent pas au personnel d'encadrement, le niveau 6 au personnel d'encadrement, le niveau 8 aux Directeurs et le niveau supérieur aux membres du Comité exécutif.

### 3.1.3.8 Indicateurs de santé et de sécurité (S1-14)

Le tableau ci-après fournit une vue d'ensemble complète des indicateurs de santé et de sécurité pour les salariés et les non-salariés en 2024.

Il montre que 100 % du personnel de l'entreprise est couvert par un système de gestion de la santé et de la sécurité conforme aux exigences légales et aux normes ou recommandations reconnues. En particulier, aucun accident mortel du personnel n'a été signalé résultant d'accidents du travail et ou de problèmes de santé liés au travail, ce qui traduit l'attention particulière apportée aux mesures préventives et à la sécurité sur le lieu de travail.

Par catégorie de salariés, 21 accidents du travail comptabilisables ont été dénombrés, ce qui équivaut à un taux d'accidents du travail comptabilisables de 2,81 %. Par ailleurs, aucun cas de maladie professionnelle n'a été identifié. Toutefois, le nombre total de jours perdus à cause d'accidents du travail est ressorti à 578, ce qui démontre l'importance des efforts mis en œuvre à l'heure actuelle pour atténuer les risques professionnels.

Les accidents pris en compte dans le calcul du taux de fréquence des accidents sont les accidents de travail conduisant à une incapacité de travail. Sont par conséquent exclus les accidents de trajet travail domicile et les accidents de travail n'entraînant pas d'incapacité. Cette méthode de calcul respecte les obligations déclaratives annuelles dont l'entreprise doit s'acquitter vis-à-vis du gouvernement belge.

Aucun cas de décès résultant d'accidents du travail et de maladies des autres travailleurs n'a été constaté sur les sites d'Orange Belgium. Ces cas doivent être signalés à Orange Belgium par les sous-traitants concernés. Une enquête doit alors être menée impliquant toutes les parties concernées, notamment l'intéressé(e) principal(e). N'ayant reçu aucune notification, nous présumons par conséquent qu'aucun accident fatal ne s'est produit sur nos sites parmi les salariés de nos sous-traitants.

Il convient de souligner que le nombre total d'heures travaillées par le personnel d'Orange Communications Luxembourg SA utilisé pour calculer le taux d'accidents du travail comptabilisables repose sur des estimations.

	Salariés (2024)	Non salariés (2024)
Pourcentage du personnel de l'entreprise couvert par un système de gestion de la santé et de la sécurité en conformité avec les exigences légales et (ou) les normes ou lignes directrices reconnues	100 %	100 %
Nombre de décès parmi le personnel de l'entreprise résultant d'accidents du travail et de problèmes de santé liés au travail	0	0
Nombre de décès parmi le personnel de l'entreprise résultant d'accidents du travail	0	0
Nombre de décès parmi le personnel de l'entreprise résultant de problèmes de santé liés au travail	0	0
Nombre d'accidents du travail comptabilisables pour le personnel de l'entreprise	21	-
Taux d'accidents du travail comptabilisables pour le personnel de l'entreprise	2,81	-
Nombre de problèmes de santé liés au travail comptabilisables pour le personnel de l'entreprise	0	-
Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail ou de décès dus à des accidents du travail, de problèmes de santé liés au travail et de décès dus à des problèmes de santé	578	-

Tableau 22 : nombre d'accidents et de décès liés au travail au sein d'Orange

### 3.1.3.9 Indicateurs de rémunération : écarts de rémunération et rémunération totale (S1-16)

#### Écart de rémunération entre les femmes et les hommes

L'écart de rémunération entre femmes et hommes désigne la différence de niveau moyen de rémunération entre les salariés femmes et hommes, exprimée en pourcentage du niveau de rémunération moyen des travailleurs hommes.

**L'écart non ajustable de rémunération entre les hommes et les femmes de l'ensemble des entités couvertes par le présent rapport est de -15 %.**

Une valeur négative indique un désavantage pour les femmes. Ces données ont été calculées sans facteur de correction et sont agrégées pour l'ensemble des entités, y-compris Orange Communications Luxembourg SA, VOO, WBCC et Be tv<sup>23</sup>. Il convient toutefois de souligner qu'on observe des disparités importantes entre les différentes entités : Orange Belgium -11 %, Orange Communications Luxembourg SA -5 %, VOO -10 %, WBCC -12 % et Be tv -26 %.

En outre, Orange a pris l'initiative de publier l'écart ajusté de rémunération entre les femmes et les hommes, en incorporant des critères tels que l'âge, les responsabilités et niveaux de fonctions afin de mieux adapter la comparaison au contexte. Cet écart ajusté de rémunération entre les femmes et les hommes est calculé conjointement avec le Groupe Orange. Il atteindrait +3,1 % pour Orange Belgium (hors entités de VOO) et +0,6 % pour Orange Communications Luxembourg SA. Les observations indiquent que la comparaison directe de cet écart s'explique principalement par un phénomène de « ségrégation professionnelle », dans la mesure où les hommes sont mieux représentés dans les fonctions les mieux rémunérées au sein d'Orange Belgium. Sur une base comparable, toutefois, Orange Belgium assure une équité stricte en interne au sein des grades et n'opère aucune distinction entre les femmes et les hommes.

Les politiques d'Orange Belgium comportent plusieurs mesures spéciales de soutien à ses collaborateurs. Les collaborateurs continuent de disposer de leur véhicule de fonction pendant les quatre premiers mois d'une absence longue. Cette mesure s'applique à tous les collaborateurs, mais bénéficie tout particulièrement aux jeunes mères. Au cours des derniers mois de grossesse, les femmes ont accès à une place de stationnement réservée à proximité de leur bureau. De plus, le bonus de performance peut être accordé par

<sup>23</sup> Seuls les salaires de base et variables ont été pris en compte sur l'exercice en raison de la difficulté d'accéder aux informations salariales de VOO, WBCC, et Be tv. Cette décision a été prise en accord avec le directeur financier et le commissaire aux comptes externe.



les line managers aux femmes en congé maternité, celles-ci étant généralement présentes pendant la moitié environ de la période couverte par le bonus de performance, et reprenant le travail à l'issue d'une période de 15 à 20 semaines en Belgique.

En outre, une analyse plus approfondie est réalisée sur la base d'une carte thermique sur laquelle les écarts de rémunérations négatifs sont signalés. Un nombre très limité de cas individuels ont été identifiés qui pourraient être pris en considération lors du prochain exercice de révision salariale, dès que le budget sera disponible. Ces cas sont communiqués aux responsables des ressources humaines (HRBP) qui mèneront une enquête plus poussée.

La DRH d'Orange Communications Luxembourg SA réalise chaque semestre un audit de rémunération en interne afin de surveiller l'équité salariale et d'identifier les écarts éventuels. Cet audit comporte une analyse détaillée par fonction, par service et par niveau hiérarchique. Des structures de rémunération transparentes sont mises en place sous la forme d'une grille salariale par grade qui figure dans la convention collective et qui est actualisée en fonction de l'évolution du salaire minimum légal.

Pour éliminer les opinions préconçues dans les décisions d'embauche, le Groupe met en œuvre des processus de recrutement standardisés fondés sur des entretiens structurés et des critères transparents tout en veillant à assurer une représentation équilibrée des deux sexes parmi les candidats. Par ailleurs, la législation locale encourage les entreprises à éliminer toute distinction de sexe dans leurs politiques de congé parental, et à accorder jusqu'à six mois de congé parental pour chacun des parents. Les salariés peuvent également bénéficier d'horaires de travail flexibles qui leur permettent d'exercer leurs fonctions en télétravail jusqu'à trois jours par semaine. De tels aménagements, qui profitent aux hommes aussi bien qu'aux femmes, aident les salariés à trouver le bon équilibre entre leur travail et leurs responsabilités familiales sans compromettre leur carrière.

Enfin, les instances dirigeantes locales sont informées des progrès accomplis en matière d'équité salariale, dont ils assument la responsabilité, ce qui les encourage à se concentrer systématiquement sur cette problématique importante.

### Ratio de rémunération annuelle totale de la personne la mieux rémunérée par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les salariés

La rémunération du CEO rapportée à la rémunération médiane est utilisée pour comparer la rémunération totale du CEO (personne la mieux rémunérée) à la rémunération médiane de l'ensemble des salariés de l'organisation. Ce ratio présente le niveau relatif de la rémunération du CEO par rapport à celle de l'ensemble du personnel de toutes les entités couvertes par le présent rapport, et il fournit donc un éclairage sur la répartition des revenus et sur l'équité salariale.

Le **ratio de « rémunération annuelle totale »** consolidée de la personne la mieux rémunérée, en l'occurrence le CEO, rapportée à la rémunération totale annuelle médiane dans toutes les entités couvertes par le présent rapport **est égal à 13,45<sup>24</sup>**.

Le calcul de ce ratio tient compte de la rémunération annuelle à plein temps sur la base des salaires en fin d'année 2024, y-compris la rémunération variable effectivement versée. Toutes les informations salariales des différentes entités ont été agrégées avant de calculer la médiane.

### 3.1.3.10 Cas, plaintes et impacts graves sur les droits de l'homme (S1-17)

#### Incidents et plaintes

Incidents et plaintes	Information comparative (2023)	Année N (2024)
Nombre d'incidents de discrimination	0	1
Nombre de plaintes déposées par l'intermédiaire de canaux permettant au personnel de l'entreprise de faire part de ses préoccupations <sup>25</sup>	0	1
Nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales <sup>26</sup>	-	-
Montant total des amendes, des pénalités et de l'indemnisation des dommages résultant d'incidents de discrimination, y compris les cas de harcèlement et les plaintes déposées	0 €	0 €

Tableau 23 : Nombre d'accidents du travail et de plaintes pour Orange

Au cours des 10 dernières années, Orange Belgium **n'a subi aucune** amende, des pénalité ou indemnisation des dommages significatives résultant de **violations** des droits sociaux et humains. Il est possible que d'éventuelles pénalités, telles que celles subies en lien avec des cas de harcèlement, soient survenues, mais ces situations ont été résolues à l'amiable, avec la contribution du

<sup>24</sup> Seuls les salaires de base et variables ont été pris en compte sur l'exercice en raison de la difficulté d'accéder aux informations salariales de VOO, WBCC, et Be tv. Cette décision a été prise en accord avec le directeur financier et le commissaire aux comptes externe.

<sup>25</sup> Cette valeur est indicative, en lien avec un incident connu, dans la mesure où il n'existe pas pour l'heure de processus de suivi systématique des plaintes au sein d'Orange

<sup>26</sup> Il convient de souligner que le nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, ne fait actuellement pas l'objet d'un suivi.

**Service externe pour la prévention et la protection au travail.** Dans de tels cas, les montants les plus significatifs ne figureraient donc pas dans les états financiers, dans la mesure où le Groupe n'a subi aucune pénalité importante.

Orange opère la distinction entre les incidents et les plaintes sur la base de critères fondés sur le processus de traitement.

D'une part, les incidents liés au travail comprennent les actions en justice et les actions qui suivent une procédure formelle en interne. La procédure (formelle et informelle) de traitement des plaintes pour les incidents est décrite sur l'intranet et accessible à tous. Ces incidents concernent des cas de harcèlement (moral ou sexuel) et de discrimination. L'ensemble des plaintes et des incidents devant être signalés font l'objet d'un suivi et respectent la procédure en place. Les cas sont résolus à l'amiable avec la contribution du Service externe pour la prévention et la protection au travail. Pour l'heure, le reporting n'opère pas encore de distinction entre les cas qui concernent les salariés ou les travailleurs temporaires externes. L'ensemble des incidents sont signalés par le service externe de prévention au service interne de prévention. Le service externe de prévention publie un rapport annuel où figure le nombre de cas. Par nature, les incidents sont ponctuels et moins graves. Le point d'entrée est la Direction des ressources humaines. L'incident signalé pour 2024 dans le tableau ci-dessus fait référence à un litige en cours impliquant un ancien salarié et qui est en attente de résolution.

Dans le même temps, le point d'entrée pour les plaintes est le Service des ressources humaines ou une personne de confiance (volontaires en charge de la prévention des conflits et des risques psycho-sociaux). Le cas échéant, les plaintes sont gérées par les responsables des ressources humaines (HRBP) et les supérieurs hiérarchiques (line managers). En cas d'incidents graves, les plaintes sont gérées par une procédure formelle de traitement des plaintes. Les autres cas font l'objet de discussions avec la DRH, mais sans faire l'objet d'une procédure formelle. À l'heure actuelle, il n'existe donc pas de procédure systématique de suivi des plaintes au sein d'Orange.

### **Incidents graves en matière de droits humains dans le cadre desquels l'entreprise a joué un rôle visant à obtenir réparation**

Aucun problème ou incident grave en matière de droits humains touchant le personnel d'Orange Belgium n'est survenu au cours de la période de référence ni en 2023.

## **3.2 Travailleurs de la chaîne de valeur (S2)**

### **3.2.1 Gestion des impacts, des risques et des opportunités**

#### **3.2.1.1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)**

Pour protéger les droits des travailleurs de la chaîne de valeur d'Orange, la **Politique d'achats du Groupe**, son **Code de Conduite Fournisseurs** et sa **Politique en matière de droits humains** abordent explicitement les problématiques de la traite des êtres humains, du travail forcé ou obligatoire et du travail des enfants. Une information plus détaillée à propos de la Politique en matière de droits humains relative aux travailleurs de la chaîne de valeur d'Orange est présentée au chapitre 3.3.2.1 qui traite de la norme ESRS S4-1.

La politique d'achats du Groupe Orange incorpore ses engagements RSE, qui visent à gérer les risques sociaux, sociétaux et environnementaux dans ses relations avec ses fournisseurs. Orange s'engage à nouer des relations équilibrées avec ses fournisseurs, de manière à protéger la Société contre les risques liés à ses achats et à contribuer à la réalisation de ses objectifs environnementaux. Le Groupe confie à des équipes locales la tâche de promouvoir ces engagements et de travailler directement avec les fournisseurs pour assurer leur mise en œuvre.

Cette politique s'applique à l'ensemble des entités et des filiales du Groupe Orange, y-compris Orange Belgium et Orange Luxembourg, afin d'uniformiser les pratiques d'achat à tous les niveaux de l'organisation. Les achats effectués par BuyIn, coentreprise entre Orange et Deutsche Telekom, sont également couverts par cette politique. Elle couvre également les achats d'équipements informatiques et réseaux, ce qui permet d'adopter une approche cohérente aux problématiques d'achat au niveau du Groupe. L'ensemble des fournisseurs et des sous-traitants impliqués dans les activités d'achat d'Orange doivent respecter les engagements de sa politique d'achats. Ils s'engagent notamment à respecter le Code de Conduite Fournisseurs et les normes RSE. Par ailleurs, cette politique s'applique à l'ensemble des projets d'achat, qu'ils présentent un risque élevé ou faible en termes de RSE. Les critères de sélection et les engagements de développement durable doivent être respectés pour l'ensemble des achats effectués. Cette politique prévoit des initiatives de formation et de sensibilisation pour l'ensemble des salariés d'Orange impliqués dans le processus d'achats afin de garantir la bonne compréhension et la bonne application des principes de la politique au niveau local. Ces engagements sont appliqués localement par chacune des entités d'Orange, afin d'adapter les pratiques RSE aux particularités culturelles et réglementaires de chaque région. Orange met en œuvre des formations pour ses acheteurs sur les problématiques RSE et organise des forums de sensibilisation avec ses fournisseurs. Adaptées aux contextes locaux, ces formations visent également à renforcer les compétences des acheteurs sur les problématiques spécifiques à leur marché.

Les critères RSE représentent 20 % du score accordé aux fournisseurs dans les décisions d'achat pour les projets à risque. Ces critères comprennent des évaluations globales de développement durable et des critères environnementaux spécifiques. Chaque entité locale est responsable du respect de ces critères dans ses propres procédures d'achat, ce qui lui confère une certaine flexibilité dans le respect des normes internationales.

En outre, tous les contrats d'achats intègrent un Code de conduite qui énonce les engagements éthiques, sociaux et environnementaux attendus des fournisseurs. Le Code de Conduite Fournisseurs énonce clairement les attentes du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs pour toute la durée du contrat, notamment en termes de respect de leurs travailleurs et de ceux de la chaîne de valeur. Ce code est adapté et mis en œuvre localement, ce qui garantit que les fournisseurs comprennent et respectent les exigences spécifiques à leur région.

### Principaux éléments du Code de Conduite Fournisseurs

En ce qui concerne le travail des enfants, les fournisseurs s'engagent à n'employer aucune personne de moins de quinze ans ou n'ayant pas encore atteint l'âge auquel la scolarisation cesse d'être obligatoire dans le pays concerné, l'âge le plus élevé étant retenu. Les fournisseurs s'engagent également à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire appliquer cette interdiction dans leur chaîne d'approvisionnement. S'il s'avère qu'un enfant travaille dans les locaux du fournisseur ou de l'un de ses sous-traitants, le fournisseur doit immédiatement prendre des mesures pour remédier à cette situation pour servir l'intérêt supérieur de l'enfant.

Le fournisseur s'interdit d'avoir recours à l'esclavage ou au travail forcé. Il s'engage également à respecter la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU, la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux du travail de l'OIT et l'ensemble des réglementations applicables interdisant l'esclavage, y-compris l'esclavage moderne, la traite des êtres humains et toutes les formes de travail forcé ou obligatoire au sens de la Convention de l'OIT sur le travail forcé. En particulier, tout travail doit être volontaire et les travailleurs doivent être libres de quitter l'entreprise ou de mettre un terme à leur contrat de travail sous réserve d'un préavis raisonnable. Le fournisseur s'abstiendra de retenir, détruire, dissimuler, confisquer ou interdire l'accès aux pièces d'identité et documents d'immigration des salariés, tels que les permis de travail, sauf si la loi l'exige. Au surplus, le fournisseur doit prendre les mesures nécessaires pour éliminer le risque d'esclavage moderne dans sa chaîne d'approvisionnement.

Le fournisseur doit lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité, traiter l'ensemble de ses salariés avec respect et ne doit pas infliger de châtiments corporels, user de contrainte d'ordre physique ou morale, ou recourir à toute forme de brutalité, de harcèlement ou de menace. Le fournisseur doit lutter contre toute forme de discrimination sur la base de critères liés en particulier à l'origine ethnique, la couleur de peau, le sexe, l'orientation sexuelle, la langue, le handicap, la religion, les opinions politiques et autres, l'origine nationale ou sociale et l'âge. Il doit assurer le respect des réglementations en matière d'égalité professionnelle entre hommes et femmes et promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

Le fournisseur doit également offrir des rémunérations conformes aux réglementations nationales sur le salaire minimum. En l'absence de réglementation nationale, la rémunération doit être suffisante pour couvrir les besoins essentiels tels que le logement, alimentation et la santé et respecter les normes fixées par la Convention n° 131 de l'OIT sur la fixation des salaires minima. La base de rémunération des travailleurs doit leur être clairement communiquée. Le fournisseur ne peut recourir à aucune retenue sur salaire à titre disciplinaire.

S'agissant des horaires de travail, notamment les heures supplémentaires, le fournisseur doit respecter les lois nationales applicables. En l'absence de loi nationale, les normes de l'OIT s'appliquent. En particulier, la semaine de travail normal ne doit pas dépasser 48 heures, exclusion faite des heures supplémentaires qui ne doivent pas dépasser 12 heures. Les travailleurs doivent bénéficier d'au moins un jour de repos par période de sept jours. Le fournisseur doit s'assurer que l'ensemble des travailleurs bénéficient de congés payés.

Enfin, le fournisseur doit procurer à ses travailleurs un environnement de travail qui protège leur santé et leur sécurité, notamment en termes de protection contre l'incendie et de propreté des locaux. Le fournisseur doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles. Le fournisseur doit organiser régulièrement des formations adaptées pour s'assurer que les travailleurs ont une connaissance suffisante des problématiques de santé et de sécurité. De fait, il doit leur fournir des équipements de protection personnels et collectifs appropriés et des instructions pour leur utilisation. Lorsqu'il fournit un logement, le fournisseur doit également s'assurer que ce logement est propre et sûr et qu'il répond aux besoins essentiels des travailleurs et, le cas échéant, de leur famille. Le fournisseur est encouragé à mettre en place un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (OHSMS) sur la base des normes internationales telles que la norme ISO 45001 ou norme équivalente.

La conformité des fournisseurs aux normes RSE est vérifiée au moyen d'audits, notamment via la Joint Audit Cooperation (JAC).

De plus, deux éléments permettent à Orange de veiller à ce que les fournisseurs et les acheteurs du Groupe répondent à ces attentes : l'inclusion systématique dans l'ensemble des contrats d'achats de la Société de la clause RSE faisant référence au Code de Conduite Fournisseurs (cf. section sur la norme ESRS sur la Conduite des affaires (G1)). Le premier de ces éléments fait l'objet d'un suivi interne. Le second fait référence à la formation obligatoire sur les problématiques RSE que doivent suivre l'ensemble des acheteurs d'Orange pour garantir que les fournisseurs comprennent les problématiques en lien avec les droits des travailleurs et leur obligation de respecter le code de conduite du Groupe.

En résumé, la politique d'achats du Groupe Orange s'applique à l'ensemble des entités du Groupe, aux achats délégués, aux fournisseurs, aux projets d'achats, ainsi qu'à toutes les parties prenantes concernées. Cette exigence permet de mener une approche cohérente et responsable aux pratiques d'achats à l'échelle internationale.

En ce qui concerne la gouvernance, le niveau hiérarchique le plus élevé au sein de l'organisation qui endosse la responsabilité de la mise en œuvre de la Politique d'achats du Groupe Orange est le Directeur général délégué, en charge de la finance, de la performance et du développement, fonction actuellement exercée par Laurent Martinez. Il est également responsable la direction des Achats, Logistique et Performance du Groupe (Global Procurement and Supply Chain, GPS), qui a pour tâche de définir les principes de la politique d'achats et de faciliter sa mise en œuvre dans les différents pays où le Groupe est présent.

La politique d'achats s'applique à l'ensemble des entités du Groupe Orange et il appartient à la fois au Directeur général délégué et au directeur financier local de veiller à sa bonne mise en œuvre. Ils doivent notamment orienter les efforts de la direction des Achats, Logistique et Performance du Groupe pour aligner les pratiques d'achats sur les objectifs stratégiques de l'organisation.

Au sein d'Orange Belgium, la responsabilité de la mise en œuvre locale de la politique d'achats incombe au Directeur financier. Il veille à la bonne mise en œuvre à l'adaptation et à l'exécution sur le marché belge des principes et des objectifs énoncés par le Groupe.

La politique d'achats contribue à la réalisation de trois grands objectifs :

- Renforcer la performance : le Groupe s'emploie en permanence à améliorer sa performance en matière d'achats en fournissant le meilleur service ou produit au meilleur prix, en tirant parti des synergies entre pays et en faisant usage de son pouvoir de négociation.
- Protéger le Groupe : les deux responsables doivent veiller à la mise en œuvre de la politique gestion du risque fournisseur du Groupe, et notamment au du Code de Conduite Fournisseurs d'Orange et à la mise en place de mesures préventives en lien avec différents risques.
- Tenir les engagements environnementaux et sociétaux : Il leur incombe d'incorporer les critères environnementaux dans les décisions d'achats par la remise en question de leur utilité et la prise en compte d'alternatives, et par la promotion d'achats d'énergie décarbonée et renouvelable.

La Politique d'achats du Groupe Orange applique plusieurs normes et initiatives tierces, qui sont intégrées dans la politique afin de mettre en œuvre des pratiques d'achats responsables et éthiques. Le Code de Conduite Fournisseurs respecte différentes règles légales, fiscales, sociales et environnementales. La politique reprend les principes de l'**OIT**, qui définit des normes internationales du travail visant à promouvoir des conditions de travail équitables et décentes, notamment le respect des droits des travailleurs et l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants. L'attachement d'Orange à une conduite des affaires responsable s'inspire également du **Pacte Mondial des Nations Unies**, qui encourage les entreprises à adopter des politiques durables et socialement responsables, notamment les principes liés aux droits humains, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. En outre, la politique d'achats du Groupe s'inspire des principes de la norme **ISO 20400**, qui formule des recommandations visant à intégrer le développement durable dans les procédures d'achats. Cette norme aide les organisations à prendre en compte les impacts environnementaux, sociaux et économiques dans leurs décisions d'achats. La politique respecte les **principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales**, qui formulent des recommandations visant à appliquer des pratiques professionnelles responsables à l'international. Ces recommandations recouvrent différents aspects, notamment les droits humains, les relations sociales et la guidance environnementale. Les fournisseurs d'Orange sont souvent encouragés à adopter le Code de conduite de la **Responsible Business Alliance (RBA)**, qui s'intéresse à l'amélioration des conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement dans le secteur de l'électronique. Ces normes couvrent les sujets suivants : normes sociales, santé et sécurité au travail, environnement, éthique dans les affaires, et systèmes de management.

Orange engage un dialogue actif avec ses partenaires, notamment avec ses fournisseurs, pour comprendre leur point de vue et leurs difficultés. Ce dialogue se fonde sur des consultations et des retours d'expérience, ce qui permet de mieux identifier les besoins et les attentes des fournisseurs en matière d'éthique dans les approvisionnements, de respect des normes et leur engagement pour des pratiques durables. La prise en compte des retours d'expérience des fournisseurs permet d'adapter plus efficacement cette politique pour encourager un rapport de collaboration. Au surplus, les salariés impliqués dans la gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement sont consultés lors du processus d'élaboration de la politique. L'éclairage qu'ils apportent sur les défis opérationnels et les meilleures pratiques joue un rôle très précieux dans l'élaboration d'une politique d'achats pratique et efficace. Des programmes de formation sont également élaborés à partir des commentaires des salariés afin de veiller à ce que la politique soit bien comprise et mise en œuvre efficacement à tous les niveaux. La politique d'achats prend en compte les attentes des clients, qui donnent de plus en plus la priorité au développement durable et à l'éthique dans leurs décisions d'achats. En alignant sa politique sur les valeurs des clients, Orange renforce sa réputation et fidélise sa clientèle. Cette démarche trouve sa traduction dans l'engagement du Groupe pour une politique d'achats responsable et pour la durabilité environnementale. De même, les investisseurs accordent de plus en plus d'importance aux thématiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans l'évaluation des entreprises. La politique d'achats vise également à répondre à ces attentes en incorporant des critères de développement durable et de gestion du risque. Cet alignement aide Orange à montrer son engagement pour une conduite responsable des affaires, ce qui peut avoir une influence positive sur la confiance et le soutien des investisseurs. De fait, l'esprit qui préside à l'élaboration de la politique d'Orange se fonde sur une bonne compréhension des exigences légales et réglementaires applicables. Le respect des lois locales et internationales permet à Orange de protéger ses intérêts et ceux de ses parties prenantes, notamment de ses salariés, de ses clients et de ses fournisseurs. Cette démarche proactive permet d'atténuer les risques résultant du non-respect de ces lois. En outre, Orange prend en compte l'impact sociétal au sens large de ses pratiques en matière d'achats, et notamment les effets sur les communautés

locales et sur l'environnement. La politique traduit l'engagement du Groupe à assumer sa responsabilité sociale en encourageant des pratiques de travail équitables et en réduisant au minimum l'impact sur l'environnement. Le dialogue avec les parties prenantes locales permet de mieux identifier les domaines dans lesquels Orange peut apporter une contribution positive. La prise en compte de leurs intérêts dans l'élaboration de sa politique d'achats permet à Orange de promouvoir des pratiques d'achats responsables, gage de pertinence et d'efficacité de sa politique et de bonnes relations avec l'ensemble des parties concernées.

La Politique d'achats du Groupe Orange est communiquée aux parties prenantes susceptibles d'être affectées et à ceux qui doivent apporter leur contribution à sa mise en œuvre à travers différents canaux et méthodes. Cette démarche permet au Groupe de s'assurer que l'ensemble des parties concernées soient informées de la politique, et qu'il obtient leur participation et leur adhésion. Cette politique leur est communiquée par plusieurs moyens, notamment les suivants :



Ce moyen permet à Orange de s'assurer que la politique d'achats est bien communiquée à l'ensemble des parties prenantes susceptibles d'être affectées et aux personnes responsables de sa mise en œuvre, ce qui encourage une culture de conformité et de responsabilité à tous les niveaux de l'organisation et de la chaîne d'approvisionnement.

### 3.3 Consommateurs et utilisateurs finaux (S4)

#### 3.3.1 Informations générales

##### 3.3.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels sur les consommateurs et/ou utilisateurs finaux et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique (ESRS2 SBM-3)

Les impacts réels et potentiels sur les consommateurs et les utilisateurs finaux résultent de la stratégie et du modèle économique d'Orange et y sont liés. La stratégie « Lead the future » d'Orange Belgium traite des impacts réels et potentiels sur les consommateurs et les utilisateurs finaux dans son troisième pilier « We care for people » (Nous sommes une entreprise citoyenne), qui a inspiré la stratégie sociétale d'Orange Belgium, laquelle aborde principalement les thématiques de l'inclusion numérique et de la protection de nos clients et de nos utilisateurs finaux. Conscient que ses consommateurs et ses utilisateurs finaux représentent des groupes très divers de particuliers et d'entreprises, Orange fait le constat que certains groupes spécifiques peuvent être plus exposés que d'autres au risque de subir un préjudice lié à leurs caractéristiques, à leur situation ou à leurs activités. Ce constat joue un rôle central dans la démarche de réduction des risques et d'amplification des impacts positifs du Groupe. Le Groupe a identifié des risques à court, moyen et long terme qui affectent la chaîne de valeur tout entière. Par ailleurs, Orange reconnaît le caractère généralisé et systémique de ces impacts négatifs.

Les risques et opportunités matériels résultant des impacts et des dépendances à l'égard des consommateurs et des utilisateurs finaux d'Orange Belgium ont un lien étroit avec son modèle économique, qui est fortement tributaire de la transmission des informations de la clientèle et de l'intégrité et de la confidentialité des communications. La sécurité des données, la cybersécurité et

la protection des données personnelles et de la vie privée ont été identifiées comme les principaux enjeux pour Orange Belgium. De fait, les attaques sont susceptibles de causer des dommages considérables pour la réputation et la performance financière du Groupe et pourraient compromettre la continuité de ses activités. Cette responsabilité, qui dépasse les seuls clients directs d'Orange, s'étend également aux données que lui confient ses salariés, les tiers, ses clients et même le grand public dans la mesure où Orange joue le rôle de fournisseur d'infrastructures essentielles. Une violation de la sécurité de données à caractère personnel ou la perte des données transmises à travers les réseaux d'Orange ou stockées dans ses systèmes peuvent avoir des conséquences importantes à court, moyen et long terme. Les atteintes, accidentelles ou intentionnelles, aux données personnelles ont des répercussions immédiates et durables pour les clients du Groupe. Elles peuvent entraîner des pertes financières, des atteintes à leur réputation et des violations de leurs droits fondamentaux tels que le droit à la vie privée, la liberté d'expression et la non-discrimination. Ces impacts peuvent consister en atteintes à la vie privée des clients, en attaques sur leurs activités professionnelles ou, dans les cas les plus graves, en demandes de rançon. Les atteintes aux données des clients entraînent non seulement des risques immédiats pour les personnes, mais elles compromettent également la confiance des clients d'Orange, ainsi que de ses partenaires et de ses fournisseurs. Les dommages qui en résultent proviennent de l'atteinte à la réputation d'Orange et de la perte de confiance de ses clients, mais aussi de la perte potentielle de partenaires commerciaux, de clients ou de fournisseurs. Le non-respect des obligations de protection des données ou les incidents de sécurité exposent également le Groupe à des amendes ou à des réparations financières importantes, ce qui met bien en évidence le caractère critique de cette problématique. En tant qu'opérateur de télécommunications, l'intégrité et la confidentialité des données transmises ou stockées à travers les réseaux du Groupe revêtent une importance primordiale.

Toutefois, l'engagement d'Orange à assurer la sécurité de ses infrastructures et à protéger les données personnelles présente également des opportunités. Orange Belgium considère ce défi comme une occasion de renforcer son offre de cybersécurité et de développer de nouvelles technologies de protection des données, confortant ainsi son positionnement d'acteur phare du secteur de la technologie. De fait, la Société a tiré parti de son expertise et de ses ressources pour proposer des services de cybersécurité et de confiance, qui non seulement permettent de préserver ses activités mais lui permettent de plus de renforcer son offre de cybersécurité sur le marché belge et de développer de nouvelles technologies de protection des données.

Le modèle économique d'Orange repose sur son offre de connectivité et d'inclusion, chaque utilisateur trouvant plus d'utilité à sa prestation à mesure qu'augmente le nombre de contacts auxquels il a accès. La stratégie d'Orange consiste à tirer avantage de son leadership dans les déploiements et dans les réseaux pour créer de la valeur et promouvoir l'inclusion et le renforcement de l'autonomie par le numérique. Les efforts permanents d'Orange pour développer ses infrastructures et sa connectivité ont un impact positif sur les populations marginalisées : le Groupe favorise leur intégration économique et sociale, crée des emplois et apporte son soutien à des initiatives locales de développement régional. Le modèle économique d'Orange a un impact positif à tous les niveaux de la chaîne de valeur : en plus des effets en aval, qui profitent principalement aux destinataires des produits et des services, les impacts positifs s'étendent aux activités en amont. Ces activités profitent aux fournisseurs locaux d'équipements et aux parties qui participent à la distribution physique des produits et des services du Groupe, grâce aux achats d'Orange.

Les opportunités qui en découlent jouent un rôle important dans la stratégie d'Orange, qui entend tirer parti de sa position de leader dans le déploiement de réseaux pour promouvoir l'inclusion numérique et la responsabilisation par la connectivité. Axe prioritaire de la stratégie d'Orange, l'inclusion numérique connectivité profite à tous, permettant au Groupe de promouvoir l'intégration économique et sociale, de créer des emplois et de stimuler le développement local. Les services d'Orange permettent à tous ses utilisateurs d'avoir accès aux services essentiels, énergie, santé, éducation et activités financières, ce qui stimule le développement socio-économique des zones mal desservies. Il est essentiel pour tous les territoires de bénéficier d'une offre numérique inclusive. De fait, l'absence de couverture réseau—zones blanches et régions rurales—peut avoir des conséquences graves pour l'activité et empêche l'inclusion numérique. Cet engagement pour l'inclusion joue un rôle capital pour atteindre les zones reculées et les populations qui sont souvent exclues des services numériques. La sécurité en ligne demeure également une préoccupation urgente, notamment pour les personnes ayant une culture numérique limitée. Ces initiatives démontrent l'engagement d'Orange à créer un écosystème numérique sûr, équitable et inclusif, qui profite non seulement à ses clients directs mais aussi à la société tout entière.

D'après le Baromètre de l'Inclusion numérique 2024, 40 % des Belges ont besoin d'une assistance pour accomplir des démarches en ligne essentielles, telles que la banque, la santé et la vente en ligne. Les efforts d'Orange pour apporter les infrastructures numériques dans les zones mal desservies visent à réduire la fracture numérique mais aussi à soutenir les groupes marginalisés tels que les personnes économiquement vulnérables, les femmes et les personnes ayant une culture numérique limitée.

S'agissant de l'impact que les produits et services d'Orange peuvent avoir sur la santé physique et psychologique de ses clients, le Groupe prête une attention particulière aux groupes vulnérables en mettant plus particulièrement l'accent sur les jeunes, qui sont peut-être les plus vulnérables (intimidation, contenu inapproprié, limitation du temps d'écran, etc.). Les groupes vulnérables, tels que les enfants, sont tout particulièrement exposés à des dangers tels que le cyberharcèlement, l'exposition à un contenu inapproprié et un temps d'écran excessif.

Malgré ces défis, Orange s'emploie activement à réduire les risques et à amplifier les impacts positifs de ses activités.

À cet égard, Orange a pris des mesures proactives pour réduire la fracture numérique en signant la Charte pour l'Inclusion Numérique et en nouant des partenariats avec des initiatives telles que DigitAll27. Parmi ces efforts figurent la mise en place de centres de formation numérique gratuits, le parrainage de projets pour des associations locales, le don de PC reconditionnés et l'organisation de journées d'actions bénévoles pour les salariés.

<sup>27</sup> Des informations supplémentaires sur DigitAll sont disponibles à l'adresse suivante : <https://digitall.be/charter>

Les principales activités Société sont les suivantes :



Par ces initiatives, Orange Belgium s'emploie à rendre les services numériques accessibles à tous et à promouvoir l'autonomie, le développement économique et l'intégration sociale des différentes populations vulnérables, dans le but de rendre plus sûr le monde numérique. Orange Belgium a déployé une série de mesures préventives et éducatives, en partenariat avec les associations de terrain, pour aider les plus vulnérables à adopter les bonnes pratiques en ligne, notamment en matière de cybersécurité. Ces initiatives démontrent l'engagement d'Orange à créer un écosystème numérique plus équitable, en donnant aux différentes populations accès à la technologie tout en favorisant l'autonomie, l'inclusion et le développement économique.

## Comprendre les consommateurs et les utilisateurs finaux affectés par les impacts et les risques matériels

Orange reconnaît que sa gamme très diversifiée de produits et de services peut avoir des impacts positifs et négatifs significatifs sur les consommateurs et les utilisateurs finaux, particuliers ou entreprises. Notre analyse de double matérialité prend en compte plusieurs types de consommateurs et d'utilisateurs finaux que nos activités propres ou celles des intervenants de notre chaîne de valeur exposent à des impacts matériels, à savoir :

- Les consommateurs et les utilisateurs finaux de services susceptibles de porter atteinte à leur droit à la vie privée, à la protection des données, à leur liberté d'expression et à la non-discrimination. Les particuliers et les entreprises exposés à des atteintes potentielles à la confidentialité des données ou au détournement des données à caractère personnel ou sensible.
- Les consommateurs de produits ou de services de nature à nuire à la santé ou à accroître le risque de maladies chroniques. S'agissant de la santé physique et psychologique, les groupes fragiles identifiés, tels que les enfants et les personnes en situation financière précaire, vulnérables face aux stratégies marketing et commerciales ou exposés à des risques pour la santé tels qu'un temps d'écran excessif, le cyberharcèlement et l'exposition à un contenu inapproprié.
- En ce qui concerne l'inclusion numérique, Orange reconnaît l'impact positif de ses produits et de ses services sur les populations manquant de culture numérique, ce qui entrave leur accès aux informations essentielles et aux services en ligne. La Société a

également conscience de son rôle essentiel dans le soutien à ces groupes marginalisés, tels que les personnes confrontées à l'exclusion économique et sociale, ainsi que les femmes.

- Les personnes qui dépendent d'un accès à des informations fiables sur les produits (ex. : manuels ou labels) afin d'en empêcher l'utilisation abusive ou nocive.

### 3.3.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités

#### 3.3.2.1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux (S4-1)

Soucieux de s'acquitter de ses obligations de gérer les impacts matériels de ses activités sur les consommateurs et les utilisateurs finaux, Orange a réparti en trois groupes les politiques qui s'appliquent à Orange Belgium

#### Politiques visant à favoriser l'inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux

Politique globale s'appliquant à l'ensemble des filiales du Groupe, la politique **Diversité, Équité et Inclusion**<sup>28</sup> d'Orange accorde une attention particulière à l'inclusivité et à l'égalité. À l'extérieur du Groupe, elle s'applique à plusieurs domaines. Cette politique vise à donner au plus grand nombre possible de citoyens les moyens d'exercer leurs droits en ligne et par le biais des technologies numérique. De fait, Orange entend offrir un accès équitable aux services de télécommunication. Cet objectif se traduit par des actions concrètes dans les infrastructures, l'offre de services de télécommunication et l'accès aux services essentiels. Tout d'abord, elle vise à ouvrir à différentes populations un accès à l'ensemble des produits et des services numériques, en abaissant les barrières et en stimulant l'innovation. Ensuite, elle vise à apporter une contribution positive à la société par des initiatives visant à promouvoir l'employabilité, à guider l'orientation professionnelle et le développement des compétences des groupes sous-représentés. Enfin, elle s'applique également aux pratiques des fournisseurs, en incorporant la diversité et les normes d'éthique dans les processus achats. La politique reconnaît certaines formes d'exclusion ou de limitation, ainsi que l'influence des contextes locaux sur son application. Par exemple, les législations, normes culturelles et conditions économiques locales peuvent avoir une influence dans la mise en œuvre des mesures de lutte contre les discriminations et pour l'égalité des chances. Cette politique demande aux filiales d'identifier les priorités propres au contexte local, et d'élaborer des plans d'action adaptés dans le cadre plus large de la politique. De plus, si la politique accorde une attention particulière à l'inclusivité au sens large, elle fixe également des objectifs spécifiques, tels que la promotion de la parité homme-femme dans les métiers techniques, ce qui peut parfois donner la priorité aux groupes sous-représentés.

Orange renforce ainsi son approche inclusive pour offrir à ses clients des solutions adaptées à leurs besoins. La politique encourage l'inclusion numérique en offrant un accès équitable aux services de télécommunication et en abaissant les barrières à la participation au monde numérique. Orange s'emploie résolument à élargir la zone de couverture du réseau, à fournir des équipements abordables et à élaborer des services inclusifs, notamment pour les groupes vulnérables. Le Groupe concentre ses efforts sur l'acquisition des compétences numériques et la mise en place de mesures de protection spécifiques pour les enfants et les populations à risque. Par ces actions, Orange cherche à donner à chacun les moyens d'être autonome et à assurer une participation égale dans une société numérique plus inclusive. Cette politique favorise directement l'inclusion numérique pour les consommateurs et les utilisateurs finaux en relevant l'un des cinq défis fondamentaux qu'elle s'impose : garantir que les produits et les services de l'entreprise soient conçus et développés de manière à les rendre accessibles au plus grand nombre tout en captant de nouveaux marchés et des marchés émergents. De manière plus générale, les défis fondamentaux que visent à relever les politiques d'Orange en matière d'inclusion numérique sont les suivants : lutter contre les discriminations, créer un environnement de travail inclusif, rendre accessibles les produits/services numériques, stimuler l'innovation en encourageant la diversité parmi les collaborateurs et soutenir l'inclusion sociétale au moyen de programmes de carrière.

En Belgique, la mise en œuvre de cette politique est suivie, entre autres, par le Comité stratégique Diversité, Équité et Inclusion, l'un des organes de gouvernance du Groupe. Ce Comité, qui se compose de membres du Comité exécutif et de représentants des divisions, se réunit au moins deux fois par an et organise une réunion annuelle avec le Comité exécutif. Ce comité joue un rôle clé dans la définition des orientations suivies par ces politiques et dans le suivi de leur mise en œuvre. Il valide les stratégies et assure le suivi de leur mise en œuvre sur l'ensemble des sites de l'organisation.

Pour sa Politique Diversité, Équité et Inclusion, Orange se conforme aux normes internationales telles que le label GEEIS (norme européenne et internationale en matière d'égalité professionnelle) et la norme d'accessibilité WCAG 2.1 (niveau AA) qui vise à rendre le contenu numérique accessible à tous. La politique s'inspire également des engagements des Objectifs de développement durable de l'ONU, notamment l'objectif ODD 10 (réduire les inégalités), l'objectif ODD 16 (promotion des principes d'éthique et des droits) et l'objectif ODD 17 (partenariats et parties prenantes). Au surplus, elle s'applique aux accords mondiaux tels que l'accord signé en 2019 avec la fédération syndicale internationale UNI, qui crée un cadre pour promouvoir la parité homme-femme, la lutte contre les discriminations, la prévention des violences et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Elle fait également référence à certaines

<sup>28</sup> La Politique sur les Droits humains et la Politique Diversité, Équité et Inclusion du Groupe Orange sont accessibles en ligne : (<https://gallery.orange.com/h/C6M7WP> ; <https://gallery.orange.com/h/V1gl8N>)



normes d'éthique en matière d'intelligence artificielle en vue d'assurer un développement inclusif de l'IA, en évitant les partis pris dans les systèmes et dans les données. Enfin, elle respecte et incorpore les lois et les contextes socio-culturels locaux.

L'engagement Orange à développer l'impact positif lié à l'accès aux services de télécommunication se fonde également sur la Politique du Groupe en matière de droits humains présentée plus loin dans ce chapitre.



## Politiques visant à préserver la santé physique et psychologique des utilisateurs finaux

Pour aborder convenablement chacune des thématiques, Orange distingue deux catégories de problèmes de santé potentiels chez les utilisateurs finaux : les troubles physiques et les troubles psychologiques. Les politiques identifient plusieurs domaines d'intervention, tels que la santé et la sécurité<sup>29</sup>, qui regroupent à la fois les risques physiques (tels que l'exposition aux ondes radioélectriques et la sécurité des produits<sup>30</sup>) et les problèmes de santé psychologique (tels que la cybersécurité, le bien-être numérique et la protection contre le cyberharcèlement).

Orange a effectué une analyse des problèmes de santé potentiels, ce qui lui a permis d'identifier différentes causes à traiter. En ce qui concerne l'exposition aux ondes radioélectriques, Orange s'engage résolument à appliquer les recommandations internationales sur l'exposition aux ondes radioélectriques, telles que celles de Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP). La Société s'assure de respecter les réglementations locales et encourage la transparence en partageant les informations sur les émissions d'ondes radioélectriques et sur la sûreté de l'utilisation des instruments. Elle met également en œuvre des formations internes sur la sécurité et adopte les meilleures pratiques pour réduire les risques associés à l'exposition aux champs électromagnétiques à proximité des antennes. De plus, Orange participe régulièrement à des discussions et à des études internationales sur les effets sur la santé des ondes radioélectriques, et notamment sur la sécurité de la technologie 5G.

En termes de sécurité et d'utilisation des produits, la politique d'Orange prévoit d'afficher les débits d'absorption spécifiques (DAS) des appareils vendus, en conformité avec les réglementations, afin de sensibiliser les clients à une utilisation sûre des équipements. La Société encourage également une utilisation appropriée des appareils mobiles afin de minimiser les risques de problèmes de santé à long terme.

La politique d'Orange visant à répondre aux inquiétudes sur la santé psychologique des utilisateurs finaux comporte plusieurs engagements clés. Afin de protéger les utilisateurs vulnérables, notamment les enfants, la Société encourage le bien-être numérique par le biais d'un contrôle parental permettant de bloquer les contenus inappropriés et de maîtriser le temps d'écran. Elle met à la disposition des enfants et de leurs parents des outils, des ressources et des initiatives éducatives telles que « Better Internet for Kids », initiative visant à réduire les risques tels que le cyberharcèlement et l'exposition à un contenu inapproprié. Dans le même temps, Orange plaide pour un environnement numérique plus sûr dans l'esprit des principes de l'UNICEF et d'autres organisations internationales. Pour réduire les risques liés à un temps d'écran trop important, Orange s'emploie à relever les défis psychologiques tels que l'isolement, l'insomnie, et la surexposition aux écrans—notamment chez les enfants—par l'éducation et les conseils d'utilisation. Le Groupe s'emploie également à promouvoir la culture numérique et l'esprit critique à propos des informations en ligne pour encourager les bonnes habitudes sur Internet.

Orange propose à ses salariés et au grand public des formations sur les problématiques de santé et de sécurité. Les salariés bénéficient de plus d'une formation spécifique sur les problématiques liées aux ondes radioélectriques. Pour le grand public, la Société organise des campagnes de sensibilisation et des ateliers sur la sécurité numérique et l'utilisation responsable des technologies.

Ces politiques s'appliquent universellement à tous les niveaux des activités, filiales et chaînes d'approvisionnement d'Orange partout dans le monde, et concernent les parties prenantes à la fois internes (salariés) et externes (clients, fournisseurs et grand public). Le Groupe prête une attention particulière aux groupes vulnérables, et notamment aux enfants qui doivent être protégés contre les dangers d'Internet, notamment le contenu en ligne inapproprié, un temps d'écran excessif et les cybermenaces.

Orange veille au respect des normes et à la transparence dans ses politiques, qui s'inspirent des cadre internationalement reconnus, tels que les recommandations de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP), les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et les Droits de l'enfant et principes régissant les entreprises de l'UNICEF. Soucieux de la supervision des salariés et de sa chaîne d'approvisionnement, Orange assure une formation à la sécurité à ses salariés qui travaillent à proximité des sources d'ondes radioélectriques et demande à ses fournisseurs et ses sous-traitants de respecter des normes en matière de sécurité et de travail. Toutefois, des exclusions ou exceptions sont appliquées dans certains cas. La situation peut varier d'une zone géographique à l'autre lorsque les lois locales contredisent les normes internationales ; Orange recherche alors des solutions alternatives mais ne peut pas toujours faire respecter les normes internationales. Certains risques non définis associés aux technologies émergentes telles que la 5G à des fréquences spécifiques (26 GHz) continuent à l'heure actuelle de faire l'objet de recherches, de sorte que la problématique des effets potentiels à long terme n'est pas encore résolue. De plus, certaines protections spécifiques à l'âge interdisent toute publicité destinée aux enfants de moins de neuf ans, même si certaines nuances d'interprétation sont parfois possibles dans l'application de ces politiques. Enfin, dans les régions non pourvues d'une législation sur les problématiques telles que les ondes radioélectriques, Orange applique les recommandations de l'ICNIRP mais cette démarche se limite aux lignes directrices qu'elle s'impose à elle-même en l'absence de mécanismes

<sup>29</sup> La politique est disponible sur le site web d'Orange : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=a49b180f-b77d-4827-bfb0-cc6dea286453&om=91ad22ef-8cbd-45d4-ba43-080a7258845e&v=sharedSelection#ss=c28fc528-b0cd-4a1c-8529-e3f4798cc40d>

<sup>30</sup> La politique est disponible sur le site web d'Orange : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&v=sharedSelection#ss=5a5c4bc5-c4cb-4ad4-9ba2-f65dcc391fe5>  
Le site web d'Orange met les politiques à la disposition de l'ensemble des parties prenantes susceptibles d'être affectées ou qui participent à leur mise en œuvre au moyen de feuilles de données RSE : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&v=sharedSelection#ss=5a5c4bc5-c4cb-4ad4-9ba2-f65dcc391fe5>

contraignants externes. Dans la mise en œuvre de ces politiques, Orange applique plusieurs autres normes et initiatives internationales tierces en lien avec les droits humains et la conduite des affaires. Parmi celles-ci figurent notamment les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, qui pose pour cadre de référence le triptyque « protéger, respecter et réparer », que la Société s'oblige à appliquer dans toutes ses activités, notamment dans sa chaîne d'approvisionnement et ses initiatives numériques. Orange applique également les Droits de l'enfant et principes régissant les entreprises de l'UNICEF, qui visent à assurer la protection, l'inclusion, la sécurité et le bien-être des enfants dans l'environnement numérique. La société aligne également ses politiques sur les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé sur les impacts sur la santé des ondes radioélectriques. Orange applique plusieurs cadres RSE (responsabilité sociétale des entreprises), tels que les Principes directeurs à l'intention des entreprises de l'OCDE, dont les recommandations sont incorporées dans la conduite des affaires de la Société qui vise à promouvoir une démarche durable et responsable dans ses activités à l'échelle internationale. En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, Orange accorde ses politiques sur les dix principes recouvrant les droits humains, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Orange participe également à diverses initiatives en matière de protection des enfants contre les risques induits par la technologie, notamment en collaboration avec l'Alliance GSMA pour prévenir l'abus sexuel des enfants sur Internet et renforcer la sécurité en ligne. La Société prend également part à différentes stratégies de l'Union européenne, telles que la stratégie de 2022 pour un internet plus adapté aux enfants (Better Internet for Kids – BIK+), qui vise à créer des environnements en ligne plus sûrs. S'agissant de la chaîne d'approvisionnement, Orange encourage ses fournisseurs à respecter des normes éthiques, environnementales et sociales rigoureuses en respectant le code de conduite de la Responsible Business Alliance (RBA). En outre, la Société participe à la Joint Alliance for CSR (JAC), initiative spécifique au secteur des télécommunications qui réalise des audits afin de vérifier le bon respect des normes de droits humains et de développement durable par les fournisseurs.

Orange a défini des principes de gouvernance décrivant le contrôle exécutif de la mise en œuvre ces politiques et le niveau hiérarchique le plus élevé qui en endosse la responsabilité. Tout d'abord, la Directrice Exécutive en charge de la responsabilité sociétale et environnementale du Groupe (RSE) supervise la mise en œuvre globale des politiques RSE d'Orange, notamment les initiatives en matière de santé, de sécurité et de protection des utilisateurs. Ensuite, un Comité sur la Gouvernance et les problématiques RSE, rattaché au Conseil d'administration, s'assure que les politiques RSE sont alignées sur les objectifs stratégiques et les obligations de conformité de la Société. Ce Comité supervise le déploiement de la politique et évalue le respect des engagements en matière de droits et de sécurité. Orange a établi des comités et des fonctions spécialisés pour assurer la supervision de différents aspects de ses politiques. Le Groupe Comité Ondes radio et Santé, composé d'un d'experts techniques, juridiques et RSE, veille au respect des politiques en lien avec les normes de sécurité et de santé dans le domaine des ondes électromagnétiques. Le Comité des droits et de la protection de l'enfant du Groupe, composé d'experts affaires publiques et RSE, assure la mise en œuvre des politiques conçues pour assurer la protection des enfants dans l'environnement numérique. Les progrès accomplis dans le domaine RSE sont présentés régulièrement au Comité exécutif et au Conseil d'administration, ce qui garantit que les instances de gouvernance les plus élevées du Groupe Orange sont informées de ces enjeux et en endossent la responsabilité.

Dans l'élaboration de ces politiques, Orange accorde une très grande attention à ses parties prenantes, en veillant à bien prendre en compte leurs intérêts. À cette fin, la Société a clairement identifié différents groupes de parties prenantes. S'agissant des clients et des utilisateurs finaux, Orange donne la priorité à la sécurité numérique et à la protection de la vie privée. La Société accorde une attention particulière à la protection des données de ses clients et à la prévention de risques tels que le cyberharcèlement, l'exposition à un contenu inapproprié et la pratique excessive des écrans. Elle propose des outils tels que le contrôle parental et des mesures de cybersécurité pour promouvoir des environnements numériques plus sûrs. Orange mène également des campagnes de sensibilisation pour éduquer les utilisateurs à une utilisation sûre des appareils et pour minimiser les impacts potentiels sur la santé. En ce qui concerne les enfants et les groupes vulnérables, Orange a conscience du fait que les enfants ont des besoins spécifiques en tant que participants au monde numérique. Il s'emploie à assurer leur sécurité, leur inclusion et leur bien-être à travers des initiatives telles que « Better Internet for Kids », et en appliquant le cadre posé par le document Droits de l'enfant et principes régissant les entreprises de l'UNICEF.

Pour prendre en compte les intérêts des parties prenantes, Orange emploie différentes méthodes, notamment des rencontres, des enquêtes et des collaborations régulières avec les groupes de parties prenantes tels que les clients, les ONG, les salariés et les autorités de régulation. Toutes ces démarches influencent le processus d'élaboration de la politique du Groupe. En particulier, Orange met en place des consultations régulières et des mécanismes de dialogue social avec ses salariés, ce qui lui permet de prendre en compte leurs points de vues dans l'élaboration de ses politiques et de favoriser la confiance au sein de l'organisation. En ce qui concerne les partenaires de la chaîne d'approvisionnement, Orange demande à ses fournisseurs de respecter les éthiques, sociales et environnementales. La Société s'assure, au moyen d'audits et de collaborations, telles que la Joint Alliance for RSE (JAC), que les pratiques de ses fournisseurs correspondent aux attentes des parties prenantes. S'agissant des régulateurs et des gouvernements, Orange s'assure que sa politique respecte les normes internationales, telles que les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, ainsi que les réglementations locales telles que la loi sur l'esclavage moderne, ce qui démontre son engagement à assumer ses responsabilités légales et éthiques. Parallèlement, la Société participe activement à des discussions réglementaires et à des initiatives internationales qui influencent les politiques d'intérêt général telles que la protection de l'enfant et les recherches sur la sécurité de la 5G. En ce qui concerne la société civile, Orange collabore avec des ONG, des institutions éducatives et des organisations internationales telles que la GSMA et l'UNICEF pour mettre en œuvre des politiques propres à relever les enjeux sociétaux, notamment la culture numérique et la sécurité en ligne des enfants. Pour les actionnaires et les investisseurs, les politiques d'Orange visent à atteindre ses objectifs plus larges en matière de développement durable, notamment la neutralité carbone et la promotion de innovation éthique, une démarche créatrice de valeur à long terme pour les actionnaires. Engagée pour un reporting transparent, la Société effectue des points réguliers sur la mise en œuvre de sa politique et publie des indicateurs de performance pour conserver la confiance des investisseurs.

La Société effectue également des enquêtes de matérialité qui permettent d'évaluer à la fois l'impact sur les parties prenantes et les implications financières pour la Société, ce qui garantit un bon équilibre dans la prise de décision. Les politiques d'Orange sont mises à la disposition de l'ensemble des parties prenantes concernées et de tous ceux qui participent à sa mise en œuvre sur son site web via des feuilles de données RSE, telles que celles qui sont liées aux ondes radioélectriques.



## **Politiques de gestion de la cybersécurité, de la protection des données et de la confidentialité des données**

Par sa Politique de sécurité Groupe<sup>31</sup>, Orange réaffirme son engagement à protéger ses clients par la mise en œuvre de mesures visant à assurer la sécurité des données et la protection de la vie privée, ce qui lui permet de conserver leur confiance. Cette politique s'applique à l'ensemble de ses filiales, y-compris Orange Communications Luxembourg SA et Orange Belgium. Soucieuse du respect des réglementations, la Société s'acquitte de ses obligations légales, notamment dans le domaine de la protection des données et de la cybersécurité. Dans le même temps, Orange veille à assurer sa résilience opérationnelle pour préserver sa réputation et sa stabilité.

Approuvée par le Directeur général du Groupe et élaborée à partir d'une approche fondée sur l'analyse des risques, cette politique s'applique à l'ensemble des entités du Groupe Orange. Elle est mis en œuvre dans tous les entités du Groupe, sous la responsabilité du CEO, qui s'assure que les risques sont cartographiés et gérés. À cette fin, le CEO désigne un Chief Security Officer (CSO) et un Chief Information Security Officer (CISO) et leur attribue des objectifs en termes de sécurité.

Un Système mondial de gestion de la sécurité a été mis en place pour gérer les risques. Ce système définit la gestion de la sécurité, et les ressources humaines et financières nécessaires pour mettre en œuvre les politiques fonctionnelles suivantes :

- Politiques transverses
- Politiques personnelles
- Politiques physiques
- Sécurité des informations
- Sécurité environnementale

Pour atteindre les objectifs fixés par le Groupe, les différents services concernés s'alignent sur ces objectifs partagés et, à chaque niveau, mettent en œuvre les orientations dans les limites de leurs responsabilités. Dans une optique de recherche permanente d'efficacité, chaque entité traduit ces principes en procédures opérationnelles à travers la mise en place et en assurant le suivi de plans d'action. Cette démarche fait l'objet d'une évaluation régulière, localement et au niveau du Groupe, au moyen de contrôles tels que des audits, un suivi des objectifs, etc. qui servent à vérifier la cartographie des risques.

Les entités du Groupe respectent les lois et réglementations internationales et nationales, qui peuvent se trouver renforcées par les réglementations locales imposées par les autorités de surveillance ou par des initiatives tierces que la politique veille à respecter. Il s'agit notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui s'applique à l'ensemble des entités opérant en Belgique et au Luxembourg et énonce des exigences strictes en matière de traitement et de sécurité des données personnelles. Cette réglementation est également transposée en droit belge par la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, qui adapte les principes du RGPD au contexte belge, ainsi que la loi luxembourgeoise du 1er août 2018, qui transpose le RGPD en droit luxembourgeois. Le Groupe respecte également d'autres conventions, notamment les normes internationalement reconnues ISO 27001 et ISO 27701, pour le management de la sécurité de l'information et la protection des données à caractère personnel, ainsi que la Directive NIS (Directive sur les réseaux et la sécurité des informations), qui vise à renforcer la cybersécurité dans les infrastructures critiques et qui est applicable dans les deux pays. La politique relative à la cybersécurité, à la protection et à la confidentialité des données, qui prend en compte les intérêts des principales parties prenantes d'Orange, notamment ses salariés, ses clients et ses partenaires, est mise en œuvre sous diverses formes. Les salariés suivent régulièrement des formations sur les politiques de sécurité, la conformité et la réponse aux incidents, et sont encouragés à signaler immédiatement tout problème de sécurité. Les managers sont responsables de la bonne application des politiques de sécurité au sein de leurs équipes, de l'adaptation des procédures dans le but d'améliorer la sécurité et de la mise en place d'une formation annuelle à des fins de sensibilisation. Ils analysent également les incidents et les signalent au responsable sécurité de l'entité, et veillent à répondre au mieux aux besoins du service.

Il est essentiel de mener des consultations avec les parties prenantes externes, dans la mesure où la politique vise à répondre aux attentes des clients et des partenaires en matière de cybersécurité et de protection de la vie privée en intégrant les obligations légales et contractuelles. À cet effet, des mécanismes de remontée de l'information sont incorporés à la politique, ce qui permet d'y apporter des ajustements. Enfin, les politiques de sécurité sont régulièrement examinées et mises à jour en collaboration avec des parties prenantes internes et externes, pour assurer le bon alignement avec les meilleures pratiques sectorielles et les besoins des parties prenantes. De fait, la politique de sécurité vise à la fois à assurer la conformité et à préserver la confiance des parties prenantes, avec la participation active de l'ensemble des salariés.

<sup>31</sup> La Politique de sécurité du Groupe est consultable à l'adresse suivante : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&v=sharedSelection#ss=c28fc528-b0cd-4a1c-8529-e3f4798cc40d>



## Gros plan sur les engagements énoncés dans la politique en matière de droits humains d'Orange

La Politique en matière de droits humains du Groupe Orange<sup>32</sup> s'applique à l'ensemble de ses entités et de ses filiales, dans toutes les zones géographiques, notamment la Belgique et le Luxembourg. Elle s'applique aux salariés, aux fournisseurs, aux partenaires commerciaux, aux clients, à la société civile, aux investisseurs, aux autorités et aux organisations internationales. Orange respecte les normes internationales en matière de droits humains ainsi que les lois et les réglementations locales. En cas de contradiction entre les réglementations locales et les normes internationales, le Groupe recherche des moyens alternatifs de respecter ces normes sans enfreindre les lois nationales. Les engagements énoncés dans la politique s'étendent également à tous les niveaux de la chaîne de valeur.

Le niveau hiérarchique le plus élevé au sein de l'organisation qui endosse la responsabilité de mise en œuvre de la politique droits humains est le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale (CGRSE), rattaché directement au Conseil d'administration. Ce Comité supervise la mise en œuvre de la politique et des programmes de conformité en veillant au bon alignement sur charte d'éthique d'Orange. De plus, la division RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), dirigée par un membre du Comité exécutif, suit le déploiement opérationnel de la politique et rend régulièrement compte des progrès au Comité exécutif et au Conseil d'administration.

La Politique en matière de droits humains d'Orange respecte plusieurs normes et initiatives tierces, notamment les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les Principes directeurs à l'intention des entreprises de l'OCDE, le Pacte Mondial des Nations Unies et la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux du travail de l'OIT. Elle se conforme également aux lois sur l'esclavage moderne, notamment les lois britannique et australienne, et applique les principes de la Global Network Initiative (GNI, Initiative mondiale des réseaux) pour la protection de la vie privée et la liberté d'expression. En outre, Orange participe à la Joint Alliance for CSR (JAC, association d'opérateurs de télécommunications visant à contrôler, évaluer et développer la mise en œuvre de principes RSE), qui réalise des audits afin de vérifier la bonne mise en œuvre de principes RSE, est signataire du Code de conduite de la Responsible Business Alliance (RBA) pour les fournisseurs clés et soutient la Charte internationale pour une IA inclusive.

Plusieurs séances de dialogue avec les parties prenantes ont fourni à Orange un éclairage très précieux sur la problématique de l'accès au réseau et aux services essentiels du quotidien pour les populations vulnérables. En 2018, Orange a organisé en France un dialogue avec les parties prenantes intitulé « Précarité et numérique ». Dans un monde de plus en plus numérique où les technologies ne cessent d'évoluer, le fait de ne pas disposer d'un accès aux technologies numériques dans de bonnes conditions est un facteur d'exclusion qui vient souvent s'ajouter à d'autres facteurs (vulnérabilité économique, handicap, en lien avec une situation de migration etc). Cette situation montre l'urgence de mettre en place une offre ciblée, adaptée aux niveaux de revenus et à l'usage, d'offrir des solutions de financement des équipements et la possibilité d'acheter des équipements reconditionnés. Les participants ont également insisté sur le besoin de conseil, dans une boutique ou ailleurs, mais fourni par un être humain. En 2022, le dialogue parties prenantes « Responsables ensemble dans un monde numérique post-Covid » lancé dans 11 pays, a mis en évidence l'importance de bénéficier d'une technologie numérique sûre, responsable en matière d'environnement, qui joue également un rôle majeur dans l'éducation et accès à la santé. Face à ces problématiques, Orange propose une gamme de solutions : accès aux infrastructures par l'extension de la couverture réseau, accès aux services de télécommunication et accès numérique aux services essentiels tels que l'énergie, les services financiers, l'éducation, la santé et la culture. La démarche d'Orange visant à prendre en compte les intérêts des parties prenantes est guidée par plusieurs principes clés. Tout d'abord, pour assurer l'accessibilité, l'élaboration des produits et des services du Groupe doit être conforme aux normes internationales telles que WCAG 2.1 (Niveau AA) afin d'abaisser les barrières pour les personnes en situation de handicap. Ensuite, l'éthique est une priorité dans le domaine de la technologie. De fait, Orange entend créer des systèmes d'intelligence artificielle et de données inclusifs et non biaisés, tout en surveillant les impacts sociétaux des technologies émergentes telles que l'IA générative. En troisième lieu, pour mieux représenter les consommateurs, Orange encourage la diversité au sein du personnel de l'entreprise afin de mieux refléter la composition démographique de sa clientèle et de mieux prendre en compte la grande diversité des besoins dans la conception et la commercialisation des services. Au surplus, Orange s'emploie à réduire la fracture numérique en fournissant des outils et des services aux communautés mal desservies et en encourageant l'acquisition de la culture numérique afin de rendre les utilisateurs plus autonomes. En application du principe de dialogue avec les parties prenantes, le groupe s'emploie activement à recueillir les retours d'expérience des consommateurs afin d'aligner ses offres sur leurs exigences en termes d'accessibilité et de facilité d'utilisation, et à collaborer avec les communautés afin d'assurer la pertinence de ces offres. Enfin, Orange prête une attention particulière à son impact social au sens large. De fait, le Groupe s'emploie à promouvoir l'équité par l'innovation inclusive et aligne son action sur les Objectifs de développement durable (ODD) 10 et 17, qui insistent sur la réduction des inégalités et la promotion de partenariats responsables.

Chaque année, Orange définit un plan d'action concret<sup>33</sup> visant à favoriser le bien-être de chacun. Ces mesures sont conçues pour identifier les risques et prévenir les violations des droits humains et des libertés fondamentales, préserver la santé et la sécurité des personnes et protéger l'environnement. Cette démarche s'applique aux activités d'Orange Belgium et d'Orange Communications Luxembourg SA, et aux activités de leurs sous-traitants et de leurs fournisseurs.

Le Groupe Orange a mis en place différents canaux d'alerte pour permettre aux consommateurs et aux parties prenantes de signaler leurs inquiétudes ou les incidents qui affectent leurs droits. Le dispositif « Hello Ethics » permet aux salariés, aux partenaires, aux

<sup>32</sup> La Politique sur les droits humains du Groupe est accessible à l'adresse suivante : <https://gallery.orange.com/RSE/?lang=en&od=9624639a-1fea-491b-930c-c868d1e0b7d7&om=9274af8f-5031-485f-9649-5f1b19eaf5ca&v=sharedSelection#ss=96acdde7-6526-400a-823a-ec0b9f63adf7>

<sup>33</sup> Ce rapport est mis à la disposition de l'ensemble des parties prenantes susceptibles d'être affectées sur le site web de la Société : [https://gallery.orange.com/\\_h/buN4M](https://gallery.orange.com/_h/buN4M)

fournisseurs et aux parties prenantes externes de signaler les violations en lien avec les droits humains, la corruption ou d'autres manquements importants. Cette plate-forme est disponible au Luxembourg. En Belgique, ce mécanisme est incorporé dans la politique en matière de dénonciation des manquements d'Orange Belgium. Une équipe dédiée au traitement des abus est disponible pour alerter Orange par courriel de tout message usurpant la marque Orange. Pour les incidents de sécurité, les consommateurs peuvent contacter les experts du CERT (Computer Emergency Response Team), qui gère les incidents de sécurité et analyse les menaces en coordination avec des entités externes. Orange mène également des campagnes de sensibilisation pour prévenir les violations futures et assurer des réponses rapides et transparentes à chaque signalement.

Ces mécanismes permettent aux consommateurs et aux utilisateurs finaux d'engager le dialogue de manière sûre et transparente avec Orange, qui s'engage pour le respect de leurs droits et leur assure des mesures correctrices efficaces le cas échéant. Des mesures correctrices sont prises pour pallier les éventuels impacts sur les droits de l'homme. Orange applique une tolérance zéro vis-à-vis de la discrimination et des violations des droits humains. Plus généralement, les politiques d'Orange sont alignées sur les instruments internationalement reconnus en la matière. Depuis 2012, le Groupe effectue une évaluation des risques en matière de droits humains dans les différents pays où il est présent en utilisant une méthodologie basée sur les normes de l'ONU et de l'OCDE, créée par un cabinet externe, Verisk Maplecroft. La lutte menée par Orange contre les violations graves des droits humains et des libertés fondamentales fait partie intégrante de sa politique visant à respecter et à promouvoir les droits humains. Cette politique trouve sa traduction dans les différents engagements pris par le Groupe via les directions RSE, Diversité, Éthique, Conformité et Ressources Humaines, et leurs réseaux au sein des entités, ainsi que la Fondation Orange. Orange était l'une des premières entreprises signataires du Pacte Mondial des Nations Unies en 2000, affirmant par là son engagement pour le respect et la promotion des droits humains fondamentaux dans ses activités et dans sa sphère d'influence. En 2006, Orange a encore renforcé cet engagement avec la signature d'un accord mondial avec l'UNI Global Union qui réaffirmait son respect des droits humains fondamentaux, tant en interne que dans ses relations avec ses fournisseurs et ses sous-traitants.

La Société respecte les principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et par l'Organisation internationale du travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe. Ce document énonce les principes sur lesquels repose l'action d'Orange vis-à-vis de ses clients, de ses actionnaires, de ses salariés, de ses fournisseurs, de ses concurrents et des autres parties prenantes dans les pays où le Groupe est présent. Les politiques d'éthique et RSE du Groupe et ses politiques de Ressources Humaines traduisent l'engagement d'Orange de pallier le risque de violations graves des droits humains et des libertés fondamentales. En 2015, Orange a réaffirmé son engagement pour les droits des femmes avec la signature des Principes de l'émancipation des femmes de l'ONU. Par ailleurs, Orange a également signé un accord mondial sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes avec la fédération syndicale internationale UNI en 2019 et 2021. Un bilan d'étape partagé et des plans d'action spécifiques à chaque pays doivent faire l'objet d'un suivi dans la durée, en collaboration avec les partenaires sociaux, ce qui traduit l'engagement du Groupe Orange à agir sur long terme. En 2020, la Société a également publié le rapport Orange et les droits humains, dont la préparation a été réalisée conformément à l'esprit des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, afin de répondre aux attentes des parties prenantes. S'agissant de la question des droits humains, ce document présente l'approche du Groupe, ses outils de sensibilisation et les procédures internes mises en place pour veiller au respect de ses engagements dans l'ensemble des entités et à l'instauration d'un processus de dialogue avec les parties prenantes. Convaincu que la diversité est un facteur de performance, Orange lutte activement contre la discrimination sous toutes ses formes. En 2017, la charte Orange de la neutralité a formalisé le cadre et les engagements pris par le Groupe en faveur de la liberté d'expression individuelle ou collective, favorisant ainsi la cohésion au sein des équipes. Orange demande à ses fournisseurs de respecter les principes énoncés dans le Code de Conduite Fournisseurs de 2017 à tous les niveaux de sa chaîne d'approvisionnement. Depuis 2017, dans le cadre de la Global Network Initiative (GNI, Initiative mondiale des réseaux); Orange s'emploie activement à promouvoir la liberté d'expression et la protection de la vie privée au sein du secteur des TIC. Orange a rédigé un Code de Communication responsable assorti de différents supports (formation, etc.). Orange a été l'une des premières entreprises à obtenir la certification GEEIS qui lutte contre la discrimination sous toutes ses formes.

Aucun cas de non-respect des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, de la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux du travail de l'OIT ou des Principes directeurs à l'intention des entreprises de l'OCDE impliquant les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux n'a été signalé à Orange Belgium.

### 3.3.2.2 Processus de dialogue avec les consommateurs et les utilisateurs finaux au sujet des impacts (S4-2)

Dans le cadre de l'analyse de double matérialité, différentes parties prenantes ont été consultées afin de recueillir leur point de vue sur les problématiques de développement durable et les inquiétudes des consommateurs et des utilisateurs finaux. Ce processus a consisté en huit entretiens avec des parties prenantes externes de différentes catégories (autorités, société civile et entreprises) et une enquête auprès de 3 000 personnes de la clientèle de particuliers.

Depuis longtemps, Orange tient compte dans ses décisions et dans ses orientations des points de vue de ses consommateurs et des impacts réels et potentiels de ses activités sur les utilisateurs finaux, et le Groupe se rapproche directement des clients concernés ou de leurs représentants. Les clients ont donc toujours la possibilité de dialoguer avec le Groupe grâce à un service clients accessible à travers un numéro gratuit. Les équipes du service clients sont formées et organisées pour gérer des questions et demandes très diverses, notamment celles qui sont liées aux impacts négatifs. De plus, le service clients gère des situations dans lesquelles les clients soupçonnent une usurpation de leur identité. La Société également a mis en place des processus de détection de la fraude afin d'identifier les activités frauduleuses et d'y remédier. Ce service est disponible 24h/24 et 7 jours sur 7, et les problématiques

soulevées font l'objet d'un reporting pour optimiser le processus. Les mécanismes d'alertes permettent également de signaler les impacts négatifs éventuels des activités d'Orange. Le dialogue avec les clients est également assuré par des enquêtes de satisfaction réalisées en permanence auprès des clients.

La sécurité des systèmes de la Société et donc la protection des consommateurs et des utilisateurs finaux est garantie par une série de certifications. Ce dispositif fait constamment l'objet d'améliorations à travers une démarche de gestion du risque qui s'inspire de normes internationales telles que ISO 27001, ISO 27002 et ISO 22301. La supervision de la gouvernance est assurée par le Directeur de la stratégie et de la cybersécurité, et la mise en œuvre est gérée par la Direction Sécurité Groupe. La conformité au RGPD repose sur une approche fondée sur l'analyse des risques, soutenue par un réseau de Délégués à la protection des données (DPO) ainsi que par des formations régulières pour les salariés. Des évaluations annuelles du respect des normes de sécurité permettent d'améliorer les pratiques en matière de protection des données. Le réseau de DPO facilite le respect de réglementations en constante évolution, ce qui garantit que chacun est sensibilisé aux meilleures pratiques à tous les niveaux de l'organisation. Les Directeurs et par les membres du Comité exécutif contribuent au suivi de ces activités.

En ce qui concerne des impacts sociétaux, Orange a conscience du fait que si la numérisation croissante de notre société offre de nombreuses opportunités, elle induit également un risque important de mettre à l'écart certaines personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les technologies numériques. À cet effet, la Société a créé deux structures clés pour renforcer l'inclusion numérique au moyen de l'éducation, la protection et l'employabilité dans le domaine du numérique : l'Orange Digital Center et le Fonds Orange Belgium. Le Fonds Orange Belgium est géré par la Fondation Roi Baudouin. Ce patronage a pour ambition d'apporter une assistance concrète aux associations de terrain qui œuvrent pour l'inclusion numérique. Ce Fonds facilite donc le dialogue avec les utilisateurs finaux. Pour suivre l'évolution des inégalités numériques en Belgique, la fondation publie le Baromètre de l'Inclusion numérique tous les deux ans depuis 2020. Cette publication sert ainsi de référence pour les responsables politiques, les institutionnels et les acteurs de terrain concernés par cette problématique. Le Baromètre de l'Inclusion numérique de 2024, qui vise la population belge âgée de 16 à 74 ans, permet à Orange d'identifier les utilisateurs, les populations et les âges les plus vulnérables et ainsi de définir les priorités pour ses projets d'accompagnement. Chaque projet fait l'objet d'un suivi à travers des enquêtes de satisfaction et un suivi des participants, ce qui permet à Orange d'évaluer l'impact qualitatif de ses efforts. Chaque trimestre, l'entreprise examine ses résultats au moyen de KPI diffusés en interne et avec le Groupe Orange. Chaque année, un rapport d'impact sur les incitatives du Fonds Orange Belgium et de l'Orange Digital Center est publié sur le site web du Groupe. Enfin, à l'issue de chaque projet, Orange reçoit un rapport qualitatif sur le partenariat. Orange Communications Luxembourg SA a prévu de lancer le Digital Center en 2025. Toutefois, plusieurs activités de sensibilisation ont été organisées en partenariat avec différentes associations telles que la Fédération Luxembourgeoise de Football (FLF), ou des établissements d'enseignement professionnel spécialisés dans le sport, le bien-être et la santé.

Dans l'évaluation de ses impacts sur la santé et la sécurité de ses clients, Orange s'intéresse également aux intérêts spécifiques des utilisateurs finaux vulnérables. Prenant acte des résultats du Baromètre de l'Inclusion numérique de la population belge publié par la fondation Roi Baudouin, et fidèle à sa devise « Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable », le Groupe réaffirme l'engagement pris de longue date à protéger les jeunes des abus en ligne. La Société compte d'abord se saisir de la problématique du cyberharcèlement, avant de s'atteler à la haine en ligne et aux temps d'écran excessifs. Le Groupe s'est ainsi mobilisé dans le cadre de l'initiative « For Good Connections » qui met en œuvre une série de mesures préventives et éducatives pour aider les enfants et leurs parents à adopter les bonnes pratiques pour un usage maîtrisé des écrans. Depuis plus de 30 ans, la Fondation Orange s'est donnée pour mission de faire du numérique un vecteur d'égalité des chances. De fait, en Belgique, la Société a créé le Fonds Orange Belgium pour accompagner des projets visant à promouvoir la solidarité et la responsabilité. Ce patronage a pour ambition d'apporter une assistance concrète aux associations de terrain qui œuvrent pour l'inclusion numérique, en donnant la priorité à l'éducation et à l'employabilité.

### **3.3.2.3 Processus de réparation des impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et aux utilisateurs finaux de faire part de ses préoccupations (S4-3)**

Orange Belgium a pleinement conscience des impacts négatifs matériels sur les consommateurs et les utilisateurs finaux qu'il cause ou auxquels il contribue. Très préoccupé par ces problématiques, le Groupe a pris plusieurs initiatives pour y remédier. Orange Belgium évalue également l'efficacité de ces mesures de réparation. Comme expliqué plus haut, la Société collabore avec la Fondation Roi Baudouin et met en œuvre des actions éducatives pour aider les enfants et leurs parents à gérer leurs pratiques en ligne. En plus du Fonds Orange Belgium, Orange collabore par ailleurs avec plusieurs associations pour organiser différentes activités. Le Groupe a notamment organisé 50 conférences-débats en partenariat avec l'association « Sors de Ta Bulle » dans les écoles secondaires pour ouvrir la discussion sur le cyberharcèlement, avec l'ambition de toucher plus de 5 000 jeunes en Belgique. La Société finance également une formation NoCode pour 100 jeunes sans emploi et sans bagage préalable en informatique à travers BeCode, une initiative qui vise à promouvoir la diversité dans la tech et à renforcer l'employabilité. En partenariat avec WeTechCare, Orange a organisé deux conférences web réunissant 600 participants destinées à sensibiliser les parents sur leur rôle dans la gestion de l'utilisation de la tech de leurs enfants. La Société soutient également CodeNPlay en accompagnant 2 300 enfants dans l'univers numérique à travers des ateliers sur la robotique et la programmation dans des écoles primaires de communes rurales. Dans le cadre d'une collaboration avec BeCode, Orange a lancé un programme de mentorat pour 80 femmes, renforçant ainsi leurs chances d'obtenir un emploi dans un métier tech. La Société offre des formations à plus de 2000 femmes précarisées en Belgique à travers un programme de maisons digitales pour les femmes. Orange a également fait donation de 700 PC reconditionnés pour soutenir les professeurs et les écoliers dans les zones de guerre en Ukraine.

De plus, la Société accompagne TADA (Toekomst Atelier De l'Avenir)<sup>34</sup> pour aider plus de 1 500 enfants socialement vulnérables et leurs parents à Bruxelles en leur proposant un parcours d'accompagnement numérique et une sensibilisation à la sécurité en ligne.

En ce qui concerne protection de la vie privée, l'approche d'Orange en matière de protection des données personnelles s'inscrit dans le cadre plus large de la sécurité des données du Plan stratégique Engage 2025. Ce dispositif fait constamment l'objet d'améliorations à travers une démarche de gestion du risque qui s'inspire de normes internationales telles que ISO 27001 et ISO 27005. Cette démarche repose en particulier sur une politique de cybersécurité mise à jour régulièrement pour réduire les risques et les incidents. Orange a obtenu différentes certifications qui attestent de la qualité des ressources dédiées à la protection des données dans ses différents services. La Société a mis en place un Standard de Sécurité Groupe qui identifie 80 règles minimales de sécurité couvrant l'information et la sécurité physique et personnelle. Par ailleurs, Orange a mis en place une réponse structurée de gestion de crise aux incidents de sécurité sur les données personnelles, organisée autour de centres de surveillance des activités suspectes. La supervision de la gouvernance est assurée par le Directeur de la stratégie et de la cybersécurité, et la mise en œuvre est gérée par la Direction Sécurité Groupe. La conformité au RGPD repose sur une approche fondée sur l'analyse des risques, soutenue par un réseau de Délégués à la protection des données (DPO) ainsi que par des formations régulières pour les salariés. Des évaluations annuelles du respect des normes de sécurité permettent également d'améliorer les pratiques en matière de protection des données. Le réseau de DPO facilite le respect de réglementations en constante évolution, ce qui garantit que chacun est sensibilisé aux meilleures pratiques à tous les niveaux de l'organisation.

Orange Belgium a mis en place différents canaux spécifiques permettant aux consommateurs de faire part de leurs inquiétudes et d'obtenir une réponse<sup>35</sup>. Orange applique les recommandations COPC (Customer Operation Performance Centre), qui définit la norme et les meilleures pratiques pour améliorer le service client et les activités des centres d'appel. Les équipes support d'Orange (managers, directeurs exécutifs, responsables des connaissances, équipe dirigeante, équipe qualité) sont tenus d'être certifiés. Cette démarche permet de planifier les effectifs en fonction de l'évolution prévue des appels et des demandes des clients. De fait, Orange applique les recommandations COPC pour définir et évaluer les KPI et mettre en œuvre une norme de qualité à tous les niveaux du Groupe. Les KPI sont mesurés de différentes manières. Par exemple, la disponibilité est mesurée par le taux de réponse et le niveau de service. Un autre KPI est le CSat (taux de satisfaction des clients). Après chaque appel, le client reçoit un SMS l'invitant à exprimer son niveau de satisfaction par rapport aux services Orange. Une autre méthode est celle de la résolution dès le premier contact, qui consiste pour la Société à s'efforcer de résoudre le plus grand nombre de problèmes dès le premier appel afin de veiller à apporter une réponse immédiate aux clients et à réduire au maximum leur frustration. Orange utilise également un suivi qualité, aligné sur les normes COPC, afin de mesurer la qualité des réponses apportées par ses agents. Plusieurs mesures ont été mises en place pour garantir l'efficacité du processus. En ce qui concerne les partenaires externes, ils reçoivent des avertissements et des amendes si les KPI ne sont pas atteints. La non-satisfaction des normes de qualité peut entraîner une rupture de contrat avec les partenaires. Pour les agents internes, ces KPI sont intégrés à leurs objectifs et à leurs évaluations. Lorsque ces objectifs ne sont pas atteints, les agents bénéficient d'une formation ou d'un coaching supplémentaires. Si cela ne suffit pas, ils peuvent faire l'objet d'un remplacement.

Le motif des appels fait l'objet d'un suivi permanent. De fait, le Groupe a pris une série de mesures pour gérer les problèmes récurrents, pour les résoudre, pour améliorer la communication et l'information des clients, ou pour mettre en œuvre des solutions numériques. Pour pouvoir exercer leurs droits à la protection des données personnelles, les clients sont informés du contact à effectuer pour chaque opération de traitement. Un Délégué à la protection des données dans le pays concerné peut également être contacté. Ses coordonnées (adresse postale, courriel) sont disponibles sur le site web d'Orange dans ce pays. Par ailleurs, les coordonnées du Délégué à la protection des données au niveau du Groupe sont également disponibles sur le site web du Groupe.

L'entreprise estime que les consommateurs et utilisateurs finaux ont connaissance de ces structures ou processus et leur font confiance pour faire part de leurs préoccupations ou de leurs besoins et demander d'y remédier. Orange Belgium a mis en place des mécanismes d'alertes pour permettre aux parties prenantes de signaler les infractions à la loi, aux réglementations ou aux politiques internes, et notamment les cas de fraude, de corruption et de violations des droits humains. Le système de reporting est conforme aux réglementations belges sur le lancement d'alertes, et prévoit une protection contre les représailles pour les personnes qui ont recours à ces mécanismes de bonne foi<sup>36</sup>. L'identité des lanceurs d'alertes reste confidentielle et les enquêtes sont réalisées dans un délai de trois mois. Ce processus est présenté en détail dans la section 4.1.2.3. Procédures de prévention et de détection de la corruption et des pots-de-vin (G1-3).

### 3.3.2.4 Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions (S4-4)

Orange a mis en place une série de plans d'action et affecté des ressources pour gérer les risques matériels en lien avec les consommateurs et les utilisateurs finaux. De manière générale, il importe de souligner qu'aucun problème ou incident grave en matière de droits de l'homme affectant les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux d'Orange n'a jamais été signalé.

<sup>34</sup> Toekomst Atelier / Atelier de l'Avenir : <https://www.tada.network/>

<sup>35</sup> Ils peuvent d'abord contacter les équipes CSO via la ligne directe 5000 ou 02 745 95 00. Les informations sont également disponibles sur le site web de la Société (<https://www.orange.be/fr/ivr-helper-fr>). De plus, les consommateurs ou les utilisateurs finaux peuvent contacter CSO via les réseaux sociaux et les services chat, disponibles sur le site web. VOO & Orange Communications Luxembourg SA appliquent également le même processus (<https://www.VOO.be/fr/service-urgence-support> ; <https://www.orange.lu/fr/nous-contacter/>). Ces canaux ont été mis en place par l'entreprise elle-même et comportent également des mécanismes tiers.

<sup>36</sup> Les alertes peuvent être lancées en interne (via [ethicsandfraud@orange.be](mailto:ethicsandfraud@orange.be)) ou à l'extérieur en s'adressant au médiateur fédéral. Au Luxembourg, le système d'alertes est accessible à partir du site web (<https://orange.integrityline.org/>) à partir d'internet, via [www.orange.com](http://www.orange.com) et sur les moteurs de recherche publics.



## Plans d'action visant à favoriser l'inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux

En tant qu'acteur au sein du secteur des télécommunications, Orange a la conviction d'avoir un rôle capital à jouer pour donner à chacun accès aux avantages offerts par les nouvelles technologies et pour faire du numérique un vecteur d'égalité des chances. Le plan d'inclusion numérique prévoit plusieurs initiatives.

- Tout d'abord, Orange assure le déploiement et la maintenance de réseaux à haut débit, ce qui les rend accessibles à de nombreux citoyens belges. Le déploiement d'une connexion par satellite et l'extension de la couverture réseau permettent à toutes les communautés de bénéficier d'une connexion à haut débit, par le réseau hybride fibre coaxial (HFC), par la fibre ou via les réseaux mobiles. En mars 2024, Orange Belgium a lancé de nouveaux tarifs sociaux, au prix de 19 €, pour le réseau fixe via le réseau VOO.
- La Société soutient également l'inclusion numérique par des initiatives telles que l'Orange Digital Center et la Fondation Orange. Le Fonds Orange Belgium accompagne des projets qui visent à encourager la solidarité et la responsabilité. Convaincu d'avoir un rôle essentiel à jouer pour donner à chacun accès aux opportunités offertes par les nouvelles technologies, Orange Belgium accorde une attention particulière à l'utilisation des outils numériques pour favoriser l'égalité des chances. La Société s'engage tout particulièrement à aider les personnes exclues du monde numérique, telles que les jeunes en situation de précarité, sans emploi ni bagage éducatif, et les femmes. Centre de soutien et de développement, l'Orange Digital Center propose aux PME et aux start-ups des formations et un coaching au numérique, leur offrant ainsi une véritable opportunité de développement personnel et de croissance de l'activité. Par ailleurs, Orange a mis en place des care corners dans ses boutiques, où ses agents proposent gratuitement un accompagnement individuel aux usages numériques : conseils techniques et conseils pour le transfert de données et pour la configuration des terminaux.
- Orange Communications Luxembourg SA s'est principalement attaché en 2024 à organiser des événements externes de sensibilisation et à donner des cours de codage dans les classes et dans les ateliers. En janvier, le Groupe a relancé l'offre sociale « Coup de Pouce », en proposant une remise de 5 € par mois sur les forfaits mobiles et de 10 € par mois sur les abonnements à la fibre pendant une période de 12 mois. Cette offre était réservée aux bénéficiaires du Bon à la Connectivité mis en place par le gouvernement luxembourgeois dans le cadre du programme d'allocation de vie chère, ainsi que les personnes ayant le statut de réfugiés ou de la protection subsidiaire. En mars, le Groupe a noué un partenariat avec l'événement TNTeens. Plusieurs ateliers ont été organisés invitant les lycéens à se familiariser avec l'intelligence artificielle et la réalité virtuelle. Cet événement s'est conclu par quiz avec à la clé, divers cadeaux pour les finalistes. Enfin, en juillet, la Société a organisé l'événement « Good Connections », au cours duquel 65 jeunes joueurs de la Fédération Luxembourgeoise de Football (FLF) ont été sensibilisés aux dangers du cyberharcèlement. Pour 2025, le Groupe rédige actuellement une feuille de route qui doit être approuvée au début de l'année.

Compte tenu de l'impact positif qu'il peut avoir en matière d'inclusion numérique et pour déterminer le champ d'application de son action, Orange commence par identifier les populations ayant des compétences numériques limitées qui ont parfois un accès limité à l'information et aux services en ligne essentiels. Orange identifie également l'impact positif de ses produits et de ses services sur les groupes marginalisés, qui souffrent d'exclusion économique et sociale, ainsi que les femmes et les jeunes en situation de précarité, sans emploi ni bagage éducatif.

En outre, Orange Belgium contribue à la résolution du problème de connectivité des « zones blanches » de Wallonie, sans couverture réseau, pour aider à réduire la fracture numérique par le déploiement dans ces secteurs d'une connexion à très haut débit de 1 Gbps. Engagé en 2022, le déploiement dans ces régions très faiblement peuplées doit être achevé en juin 2026, grâce au soutien partiel de la Région wallonne, au « Plan de Relance de la Wallonie » et à l'aide du gouvernement fédéral à partir de 2022. 73 communes rurales bénéficieront d'une couverture complète. Orange entend achever son plan sur un horizon à moyen terme. 119 000 foyers au total seront ainsi connectés. Pour l'heure, un peu plus de 45 000 foyers ont déjà été connectés, et les 74 000 restants seront couverts progressivement d'ici à juin 2026.

En ce qui concerne les zones non encore éligibles aux solutions de connexion haut débit, la Société, tirant parti de la solidité du Groupe Orange, a lancé une offre de nouvelle génération par satellite en 2024. Ces initiatives reflètent l'engagement d'Orange Belgium à réduire la fracture numérique et à fournir une connexion à haut débit aux zones les plus reculées.

Par ailleurs, des care corners et des care agents ont été déployés dans 3 boutiques à Bruxelles.

À partir de mars 2024, de plus, Orange Belgium a lancé de nouveaux tarifs sociaux pour quiconque pouvait se connecter au réseau VOO à travers la marque VOO. S'agissant de l'inclusion numérique, l'Orange Digital Center (ODC) et le Fonds Orange, actifs depuis 2022, continueront à proposer des programmes d'inclusion numérique et une formation dédiée au bien-être numérique. Ces initiatives proposées à la population belge chaque année, répondent à une ambition dans la durée qui doit s'étendre jusqu'en 2030. D'autres mesures visant à réduire la fracture numérique seront prises en 2025. Beaucoup de ces actions, telles que la formation gratuite NoCode, les ateliers sur la robotique et la programmation dans des écoles primaires, le programme de mentorat féminin et les PC pour l'Ukraine, ont déjà été présentées à la section 3.3.2.3 (S4.3) plus haut. Ces initiatives ne visent pas à réparer les dommages causés par les impacts négatifs matériels mais plutôt à créer de manière proactive des impacts sociétaux positifs en réduisant la fracture numérique et en améliorant l'accès à la technologie et à l'éducation pour les groupes sous-représentés ou vulnérables. Par conséquent, ces actions ne sont préjudiciables à personne et ne causent de tort à aucun groupe de parties prenantes. Ces efforts visent au contraire à amplifier les effets positifs et à favoriser l'inclusion.



À l'heure actuelle, le suivi des performances de l'entreprise se fonde sur le nombre de bénéficiaires et sur des enquêtes de satisfaction permettant d'évaluer l'impact qualitatif de ces efforts. Le Groupe a entrepris d'élaborer des mécanismes systématiques pour mesurer les résultats dans la durée, mais ces initiatives démontrent son engagement à mettre en œuvre des mesures correctrices efficaces en réponse aux impacts matériels réels sur les consommateurs et les utilisateurs finaux.

En ce qui concerne l'inclusion numérique et la protection des consommateurs et des utilisateurs finaux, Orange Belgium a créé une équipe dédiée et deux structures dédiées (le Fonds Orange Belgium et l'Orange Digital Center) pour réduire la fracture numérique en Belgique et les abus en ligne.

La part de la population belge en situation de vulnérabilité numérique est estimée aujourd'hui à 40 %<sup>37</sup>. Pour suivre l'évolution des inégalités numériques en Belgique, comme expliqué plus haut, la Fondation Roi Baudouin publie le Baromètre de l'Inclusion numérique tous les deux ans depuis 2020. La Fondation Orange est donc présente en Belgique via le Fonds Orange Belgium, géré par la **Fondation Roi Baudouin**.<sup>38</sup> Depuis plus de 30 ans, la Fondation Orange se donne pour mission de faire du numérique un vecteur d'égalité des chances. En Belgique, en particulier, Orange a créé le Fonds Orange Belgium en 2021 pour accompagner les projets qui encouragent la solidarité et la responsabilité. Ce patronage a pour ambition d'apporter une assistance concrète aux associations de terrain qui œuvrent pour l'inclusion numérique. Pour être éligibles, les projets soutenus doivent s'inscrire dans le périmètre de l'inclusion numérique. Les projets sont sélectionnés par le Comité de direction du Fonds Orange Belgium, suivant le processus prévu par l'accord entre Orange et la Fondation Roi Baudouin.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024.



### Plans d'action visant à préserver la santé physique et psychologique des utilisateurs finaux

La technologie numérique est une source d'opportunités et de progrès, un levier pour l'éducation, les loisirs et le lien social. Il importe toutefois, de savoir identifier ses risques potentiels, notamment pour les publics vulnérables tels que les jeunes, et d'en faire bon usage. Orange Belgium a commencé par observer les risques et les impacts potentiels de la technologie à travers des études et des évaluations réalisées en interne en lien avec des problématiques telles que le cyberharcèlement et les comportements en ligne nuisibles qui peuvent affecter la santé mentale, notamment chez les jeunes. L'identification des actions nécessaires s'est fondée à la fois sur des évaluations internes et sur une collaboration avec des associations de terrain spécialisées, ce qui a permis au Groupe de déterminer la manière la plus efficace de prévenir ces impacts négatifs. Fidèle à son ambition de donner à chacun les moyens de profiter des avantages du monde numérique de manière responsable, Orange a lancé en 2024 une action importante, la plate-forme #ForGoodConnections en Belgique pour protéger les jeunes contre les pièges de la technologie numérique.

Orange a pris l'engagement de s'abstenir de cibler spécifiquement les enfants de moins de 9 ans (à moins que la réglementation locale ne spécifie un autre âge) dans son offre commerciale ou dans ses campagnes de marketing ou publicitaires. Consciente des enjeux de la sécurité numérique, la Société propose également des forfaits adaptés aux familles pour leurs enfants. S'agissant de la représentation des enfants dans les publicités et dans la documentation commerciale, Orange applique des règles strictes énoncées par une charte interne pour une communication responsable.

Parallèlement, Orange lance des expériences innovantes avec ses partenaires pour lutter contre les risques numériques. Le Groupe s'est ainsi mobilisé dans le cadre de l'initiative « For Good Connections »<sup>39</sup>. En 2024, la première phase visait à « sensibiliser les jeunes et leur faire prendre de bonnes habitudes ». Ces initiatives visent à renforcer la sécurité en ligne et à sensibiliser les utilisateurs aux dangers du numérique. Orange s'engage ainsi à promouvoir un environnement numérique plus sûr et plus éthique pour chacun. Opérateur de confiance, Orange a mis en œuvre une série de mesures préventives et éducatives pour encourager les jeunes à adopter les bons comportements. Le Groupe a commencé à aborder la problématique du cyberharcèlement, puis celles de la haine en ligne et des temps d'écran excessifs. En 2024, les principales initiatives du plan #ForGoodConnections visaient à « sensibiliser les jeunes et leur faire prendre de bonnes habitudes ». Ce plan a été déployé de la manière suivante. Cette action a donné lieu à une mobilisation collective contre le cyberharcèlement, axée autour du message « se sentir bien en ligne, c'est entre nos mains ». Orange a soutenu et co-produit le film belge TKT qui vise à sensibiliser les jeunes et leurs familles au cyberharcèlement. Ce film est projeté depuis octobre sur les écrans de cinéma belges. Avec plus de 50 000 entrées, TKT a également été le premier film belge de l'année en termes de ventes de billets. Dans tous les cinémas belges, la campagne présentant le spot d'Orange a touché plus de 900 000 personnes. Elle est symbolisée par trois emojis qui représentent trois comportements clés : « Je parle », « Je demande de l'aide » et « Je reste fier-e de moi ». La Société a également fait appel à des influenceurs et à des acteurs de cinéma sur les réseaux sociaux pour promouvoir ces bons comportements en ligne. Pour promouvoir ces trois bons comportements, la Société les a partagés à travers un plan de communication focalisé sur le contenu en ligne, les réseaux sociaux, les espaces média dans les bus et les trams, et au cinéma — là où se trouvent les jeunes.

Orange voulait également aller au-delà des mots et agir concrètement contre le cyberharcèlement. Pour ce faire, le Groupe a organisé des conférences dans les écoles pour aborder cette problématique avec les jeunes, en partenariat avec une association de terrain spécialisée sur la question. En partenariat avec des associations locales, Orange a également organisé des débats et des conférences dans les écoles secondaires, ce qui a permis de toucher plus de 3 000 jeunes. La Société a également organisé des conférences en

<sup>37</sup> Le baromètre de l'inclusion numérique 2023 de la Fondation Roi Baudouin est consultable à l'adresse suivante : <https://kbs-frb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-toujours-risque-d'exclusion-numerique>

<sup>38</sup> Le site web de la Fondation Roi Baudouin est consultable à l'adresse suivante : <https://kbs-frb.be/fr>

<sup>39</sup> Des informations supplémentaires sur la campagne For Good Connections sont disponibles à l'adresse suivante : <https://corporate.orange.be/en/fqc>

ligne sur le recours par les parents à la technologie pour l'éducation de leurs enfants (e-parenting) et la cybersécurité, qui ont obtenu plus de 700 vues. Lors de cette première phase, la Société a engagé le dialogue avec les jeunes pour mieux appréhender leurs besoins, les sensibiliser à cette problématique, encourager un dialogue ouvert et promouvoir les bonnes pratiques en ligne.

Pour aborder les problématiques de santé mentale dans tous les pays où elle est présente, la Société propose plusieurs services qui permettent aux consommateurs de bloquer des usages spécifiques sur leur smartphone : blocage des contenus adultes et des sites de paris en ligne avec Orange Mobile Serenity (solution réseau) et Mobile Serenity Plus (application) et possibilité de bloquer les services Premium par SMS via MyOrange ou en contactant le service client.

À l'heure actuelle, le suivi des performances de l'entreprise se fonde sur le nombre de bénéficiaires et sur des enquêtes de satisfaction permettant d'évaluer l'impact qualitatif de ces efforts. Orange Belgium a entrepris d'élaborer des mécanismes systématiques pour mesurer les résultats dans la durée, mais ces initiatives démontrent son engagement à mettre en œuvre des mesures correctrices efficaces en réponse aux impacts matériels réels sur les consommateurs et les utilisateurs finaux.

La première étape permet à Orange d'analyser les résultats, d'identifier les actions correspondantes et d'élaborer des solutions concrètes pour mettre en œuvre la phase suivante. La Société analyse ces résultats pour identifier des stratégies efficaces et élaborer des solutions concrètes pour les phases futures. Collectivement, actions ont pour objet de promouvoir la sécurité numérique et des comportements en ligne responsables chez les jeunes. Dans le même temps, Orange Communications Luxembourg SA mène plusieurs activités tout au long de l'année, mais celles-ci ne s'inscrivent pas dans un plan d'action.

En ce qui concerne l'inclusion numérique et la protection des consommateurs et des utilisateurs finaux, Orange Belgium a créé une équipe dédiée et deux structures dédiées (le Fonds Orange Belgium et l'Orange Digital Center) pour réduire la fracture numérique en Belgique et les abus en ligne.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024.



### **Plans d'action destinés à gérer la cybersécurité, la protection des données et de la vie privée**

L'approche adoptée par Orange Belgium en matière de cybersécurité et de protection des données s'intègre dans le cadre plus large de gestion de la sécurité des données inscrit dans les plans stratégiques Engage 2025 et Lead the Future. Orange entend offrir un environnement de travail sûr à ses collaborateurs et à ses partenaires.

Les principales mesures prévues par ce plan prévoient d'installer une culture de la sécurité et de la continuité de l'activité. De fait, Orange ambitionne d'intégrer ces deux priorités dans toutes les activités au quotidien de ses collaborateurs. La Société donne la priorité à la gestion du risque afin de se prémunir contre les pertes financières et les atteintes à sa réputation tout en maintenant un service de qualité grâce à une maîtrise efficace de son environnement de risque. Le Groupe entend également se conformer à ses obligations légales et réglementaires, en respectant l'ensemble des cadres et des réglementations applicables à son activité. Pour garantir l'intégrité de ses systèmes de continuité de l'activité et de management de la sécurité des informations, Orange Belgium s'assure que les actions prévues par les normes correspondantes (ISO/IEC 27001 et ISO 22301) font l'objet d'un suivi annuel, et organise des audits de suivi jusqu'au renouvellement de la certification en 2027. Ce dispositif fait constamment l'objet d'améliorations à travers une démarche de gestion du risque. L'intégration de ces normes dans ses activités a nécessité une évaluation rigoureuse des risques afin d'identifier les vulnérabilités et les impacts potentiels sur les données des clients. De fait, le Groupe a mis en place des protocoles de sécurité robustes pour protéger les données de la clientèle et élaborer des plans de réponse complets aux incidents pour prévenir efficacement les fuites de données.

Ces actions ont permis de renforcer le dispositif de sécurité d'Orange Belgium, ce qui a fortement amélioré sa capacité à gérer et à réduire les risques de fuite de données, créant un environnement plus sûr pour les données des clients. Orange Belgium applique le Standard de Sécurité Groupe qui identifie 80 règles minimales de sécurité couvrant l'information et la sécurité physique et personnelle. Enfin, Orange Belgium s'emploie à anticiper les sinistres et à y apporter une réponse efficace de manière à assurer la fiabilité et la résilience de ses services en toute circonstance.

Par ailleurs, Orange a mis en place une réponse structurée de gestion de crise aux incidents de sécurité sur les données personnelles, organisée autour de centres de surveillance des activités suspectes. En cas d'incident, les protocoles établis permettent de déployer rapidement aux clients affectés une réponse telle qu'un contrôle des crédits ou une protection contre l'usurpation d'identité. La transparence de notre communication et l'efficacité de nos stratégies de réponse aux incidents ont renforcé la confiance des clients, qui sont rassurés par le soin apporté à la protection de leurs données.

Ces initiatives ont été complétées par une formation obligatoire des salariés à la protection des données et aux pratiques de sécurité, qui a permis de les sensibiliser encore davantage à ces problématiques.

Pour prévenir, atténuer ou réparer les impacts négatifs, Orange Belgium fournit à ses clients les outils (applications) qui leur donnent les moyens de gérer leur cybersécurité (offre Orange Telephone, Serenity), par la mise en place de pare-feux et de politiques de sécurité, et de systèmes de protection contre les messages indésirables ou les intrusions. Orange a introduit l'offre « Serenity » au quatrième trimestre 2024. Cette offre, identifiée comme une opportunité matérielle, est un nouveau service donnant aux clients du Groupe la possibilité de sécuriser leur connexion (cybersécurité, limitation de contenu, etc.). Ce service, qui permet aux clients d'interdire l'accès aux contenus dangereux ou indésirables, intéresse tout particulièrement les parents qui veulent limiter l'accès de leurs enfants à certains types de contenus. L'offre Serenity est incluse dans la dernière version des services mobiles et sera

commercialisée à la clientèle mobile existante de la Société. Au-delà des risques en ligne, *Serenity* offre la possibilité aux consommateurs de bloquer l'accès à certains types de sites spécifiques qui pourraient créer un risque pour leur santé mentale, tels que les sites de jeux et de paris en ligne. Orange propose également un service de blocage des SMS Premium activable directement via l'appli MyOrange. Aujourd'hui, le nombre d'utilisateurs des services de sécurité d'Orange dépasse largement les 100 000 clients, et la Société a l'ambition d'étoffer son offre de sécurité. Le service *Serenity* d'Orange offrira aux clients de nouvelles possibilités de se protéger contre les risques en ligne. Orange développe des forfaits de sécurité adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des différents segments de clientèle, afin de donner à chacun accès à une protection appropriée. Par ailleurs, Orange restera également ouverte aux demandes et aux attentes de sa clientèle, et fera évoluer son service en conséquence, démontrant sa volonté de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter de causer des impacts négatifs matériels sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux, ou d'y contribuer par ses propres pratiques, y-compris, le cas échéant, en lien avec une démarche marketing ou commerciale et avec l'utilisation des données.

La Société s'emploie par ailleurs à améliorer en permanence son service en organisant régulièrement des audits et des évaluations pour vérifier sa conformité aux normes, garantissant ainsi sa conformité et sa réactivité face aux menaces émergentes. Enfin, le respect des normes internationales permet à la Société de veiller à se conformer à ses obligations légales, de réduire le risque de sanctions et de renforcer sa réputation sur le marché.

Le champ d'application du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) et du Système de management de la continuité d'activité (SMCA) d'Orange Belgium S.A/N.V. porte sur les services, les infrastructures et les activités qui entrent dans le champ de la loi établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique (« loi NIS2 ») (tels que définis par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)). Le tout conformément à la déclaration d'applicabilité (version 2.0 du 13/03/2024). Orange Communications Luxembourg SA mène plusieurs activités tout au long de l'année, mais celles-ci ne s'inscrivent pas dans un plan d'action spécifique.

La supervision de la gouvernance est assurée par le Directeur de la stratégie et de la cybersécurité, et la mise en œuvre est gérée par la Direction Sécurité Groupe. La conformité au RGPD repose sur une approche fondée sur l'analyse des risques, soutenue par un réseau de Délégués à la protection des données (DPO) ainsi que par des formations régulières pour les salariés (et notamment une formation obligatoire sur la sécurité). Des évaluations annuelles du respect des normes de sécurité permettent d'améliorer les pratiques en matière de protection des données. Le réseau de DPO facilite le respect de réglementations en constante évolution, ce qui garantit que chacun est sensibilisé aux meilleures pratiques à tous les niveaux de l'organisation.

Orange n'ayant pas encore finalisé la méthodologie permettant d'établir un lien avec les processus budgétaire et stratégique, le Groupe ne présente pas de données financières pour son plan d'action dans ses États de développement durable 2024.

### 3.3.3 Indicateurs et objectifs

#### 3.3.3.1 Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels (S4-5)

En réaction aux impacts, risques et opportunités matériels liés aux consommateurs et/ou aux utilisateurs finaux, Orange s'est fixé les objectifs suivants :

- Objectifs visant à favoriser l'inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux
- Objectif de santé et de sécurité des utilisateurs finaux
- Objectif de cybersécurité et de protection des données et de la vie privée

Les sections ci-après détaillent leur champ d'application et leur description.

#### Objectifs visant à favoriser l'inclusion numérique des consommateurs et des utilisateurs finaux

Les initiatives d'Orange visant à faciliter l'accès aux ressources numériques, à développer la culture numérique, à favoriser l'autonomie des populations vulnérables, à promouvoir l'égalité des chances et à encourager la collaboration avec les parties prenantes ont pour objet de créer un environnement numérique inclusif qui profite à l'ensemble des utilisateurs et dans lequel chacun peut profiter des opportunités offertes par la technologie. Orange accorde une grande importance à l'inclusivité et à l'égalité d'accès au numérique et à l'éducation, notamment pour les groupes marginalisés. Cet engagement trouve sa traduction dans l'objectif que s'est donné le Groupe d'assurer l'égalité des chances pour permettre à tous les enfants de tirer le meilleur parti de l'environnement numérique, et pour lutter contre la discrimination et l'inégalité d'accès. Orange donne également la priorité à l'accès équitable aux ressources numériques, en veillant à ce que chacun, quelles que soient ses origines socio-économiques, puisse avoir accès aux technologies numériques et en tirer le meilleur parti. Cette démarche revêt une importance essentielle pour les groupes marginalisés, pour lesquels Orange entend abaisser les barrières à la participation au monde numérique.

Les objectifs liés au nombre de bénéficiaires de ces initiatives d'inclusion numérique sont fixés au niveau du Groupe puis déployés dans chacune des entités.

**Orange Belgium a fixé un objectif absolu d'inclusion numérique de 5 833 bénéficiaires au 31 décembre 2025, qui doit être atteint par les actions du Fonds Orange Belgium et par la mise en œuvre de différentes initiatives.**

Orange Belgium vise ensuite une augmentation annuelle de 7 % entre 2025 et 2030. Cet objectif couvre également les bénéficiaires des initiatives d'Orange Belgium en matière santé physique et psychologique. L'objectif fixé en interne de 4 038 pour 2024 a été largement dépassé, le nombre de bénéficiaires atteignant 9 900 au 31 décembre 2024. Cet objectif est ajusté sur la base de des impacts, risques et opportunités identifiés au cours des prochaines années.

Orange Communications Luxembourg SA se donne pour objectif d'atteindre 540 bénéficiaires en 2025, première année d'activité du Orange Digital Center. Un objectif de 1 950 bénéficiaires a été fixé pour 2030 par l'Orange Digital Center (ODC) au Luxembourg. Au 31 décembre 2024, 373 bénéficiaires avaient bénéficié des actions de l'ODC. Pour Orange Communications Luxembourg SA, les objectifs sur le nombre de bénéficiaires de l'Orange Digital Center sont fixés sur la base de la portée actuelle de l'initiative et en tenant compte d'un objectif ambitieux mais réaliste.

S'agissant de l'extension de la couverture réseau, la Société fixe les objectifs pour Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA en comparant la couverture réseau (mobile et haut débit) et la couverture de la population. En Wallonie, Orange Belgium s'emploie à réduire la fracture numérique par la résolution du problème des « zones blanches » par le déploiement d'une connexion à très haut débit de 1 Gbps. Engagé en 2022, le déploiement dans ces régions doit être achevé en juin 2026.

Plusieurs parties prenantes ont participé à la définition de ces objectifs. La définition des zones blanches a été validée par pouvoirs publics et le Fonds Orange Belgium définit ses objectifs en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin. Les objectifs pourraient être modifiés en fonction de la contribution de parties prenantes : pouvoirs publics, Fondation Roi Baudouin et organes de certification.

Les interventions sociales s'inspirent des études réalisées par la Fondation Roi Baudouin, et contribuent à la définition de cet objectif. Pour suivre l'évolution des inégalités numériques en Belgique, la Fondation Roi Baudouin publie le Baromètre de l'Inclusion numérique tous les deux ans depuis 2020. Cette publication sert ainsi de référence pour les responsables politiques, les institutionnels et les acteurs de terrain concernés par cette problématique. Le Baromètre de l'Inclusion numérique de 2024, qui vise la population belge âgée de 16 à 74 ans, permet à Orange d'identifier les utilisateurs, les populations et les âges les plus vulnérables et ainsi de définir les priorités pour ses projets d'accompagnement. La Société s'est intéressée en priorité aux populations ayant des compétences numériques limitées, qui ont parfois un accès limité à l'information et aux services en ligne essentiels. Par ailleurs, Orange a également conscience de l'impact positif que peuvent avoir ses produits et ses services sur les groupes marginalisés, qui souffrent d'exclusion économique et sociale, ainsi que les femmes et les jeunes en situation de précarité, sans emploi ni bagage éducatif.

L'éducation et la culture numérique sont au centre des efforts d'Orange en matière d'inclusion numérique. Par des initiatives telles que les programmes éducatifs et les ateliers, la Société permet aux consommateurs et aux utilisateurs finaux, notamment les jeunes et leurs familles, d'acquérir les compétences nécessaires pour évoluer efficacement et de manière responsable dans le paysage numérique. Orange élabore des programmes et des ressources adaptés aux défis spécifiques auxquels sont confrontés ces groupes, en veillant à ce qu'ils participent pleinement au monde numérique. Par ailleurs, Orange encourage activement l'égalité des chances dans le domaine numérique par des initiatives visant à encourager les groupes sous-représentés, tels que les jeunes filles et les femmes, à faire carrière dans les secteurs de la technologie et du numérique. Ces efforts contribuent à accroître la diversité et l'inclusivité numérique parmi le personnel de l'entreprise. Enfin, Orange adopte une approche collaborative en s'associant aux parties prenantes telles que les institutions éducatives, les ONG et les organismes gouvernementaux. Cette démarche permet efficacement d'abaisser les barrières systémiques à l'accès au numérique et de mettre en œuvre des pratiques inclusives dans les différentes communautés.

Ces efforts sont la traduction de l'engagement d'Orange à réduire la fracture numérique et à promouvoir l'inclusion numérique dans les différentes régions où le Groupe est présent.



### **Objectif lié à la santé physique et psychologique des utilisateurs finaux, notamment les jeunes**

Les objectifs d'Orange se concentrent sur la protection des droits des enfants et sur la promotion d'un environnement numérique sûr, notamment pour les groupes vulnérables tels que les jeunes. Cette ambition reflète les objectifs clés d'Orange dans plusieurs domaines. Tout d'abord, la Société encourage les parents à limiter le temps d'écran des enfants et des jeunes, à travers la mise en œuvre d'outils tels que le contrôle parental et les fonctionnalités de gestion du temps d'écran afin de réduire les risques liés à un usage excessif du temps d'écran, tels que l'insomnie, l'anxiété et l'isolement social. Ensuite, Orange a conscience de l'importance de protéger les jeunes des contenus en ligne néfastes ou inappropriés, afin qu'ils puissent bénéficier d'un environnement numérique sûr, essentiel pour leur bien-être psychologique et leur développement. De plus, Orange lutte contre le cyberharcèlement en fournissant des ressources et des systèmes de soutien, ce qui contribue directement à l'avènement d'une communauté en ligne sûre, dans laquelle leur santé mentale et leur résilience ne sont pas menacées.

Les bénéficiaires des initiatives d'Orange Belgium peuvent être couverts par les deux thématiques de l'inclusion numérique et de la santé physique et psychologique des utilisateurs finaux, si bien que les objectifs de ces deux thématiques sont identiques. Orange

Belgium a donc fixé un objectif absolu d'inclusion numérique de 5 833 bénéficiaires pour 2025, avec un accroissement annuel de 7 % entre 2025 et 2030. L'objectif fixé en interne de 4 038 pour 2024 a été largement dépassé, le nombre de bénéficiaires atteignant 9 900 au 31 décembre 2024. Les objectifs sont définis en collaboration avec ses partenaires ainsi qu'avec le Groupe Orange, qui se donne pour ambition de soutenir les consommateurs et les utilisateurs finaux partout dans le monde. Orange Belgium et Orange Communications Luxembourg SA contribuent à la réalisation de cette ambition.

S'agissant de l'impact que les produits et services d'Orange peuvent avoir sur la santé physique et psychologique de ses clients, le Groupe prête une attention particulière aux groupes vulnérables en mettant plus particulièrement l'accent sur les jeunes, qui sont peut-être les plus vulnérables (harcèlement, contenu inapproprié, limitation du temps d'écran, etc.). Soucieux de limiter l'exposition des jeunes aux contenus inappropriés et de les protéger de ces risques, Orange a mis en œuvre une série de mesures préventives et éducatives pour aider les enfants et leurs parents à adopter les bonnes pratiques et à acquérir des comportements en ligne sains qui leur permettent d'utiliser la technologie numérique de manière responsable.

Soucieux de favoriser l'inclusion numérique et la protection des utilisateurs finaux, Orange Belgium adopte une approche collaborative en s'associant aux parties prenantes telles que les institutions éducatives, les ONG et les organismes gouvernementaux. Cette approche collaborative joue un rôle essentiel pour abaisser les barrières systémiques à l'accès au numérique et de mettre en œuvre efficacement des pratiques sûres et inclusives dans les différentes communautés.

De plus, la Société s'efforce d'éduquer les parents, les enfants et les éducateurs aux pratiques numériques sûres, en mettant à leur disposition des ressources et un accompagnement pour les aider à évoluer de manière responsable dans le monde numérique et éviter les risques de détournement des données et d'interactions en ligne dangereuses. En somme, les initiatives d'Orange pour gérer le temps d'écran, assurer la protection contre les contenus dangereux, prévenir le cyberharcèlement et fournir des ressources éducatives visent toutes à préserver la santé physique et psychologique des utilisateurs finaux, notamment des jeunes, en créant un paysage numérique plus sain qui donne la priorité à leur bien-être.

Le nombre de bénéficiaires fait l'objet d'un suivi bisannuel sur la base du taux de participation à chaque séance de formation proposée par Orange ou en partenariat avec des associations. Depuis 2024, ce suivi est trimestriel. Ces séances de formation, qui prêtent une attention particulière à l'inclusion numérique des utilisateurs finaux vulnérables, couvrent l'intégration sociale et économique, en mettant plus particulièrement l'accent sur le genre, et sur la protection de la santé mentale et physique des utilisateurs finaux.

La campagne de sensibilisation a commencé par le soutien au film belge *TKT*, co-produit par Orange Belgium, qui est projeté dans les salles de cinéma depuis octobre 2024. Avec plus de 50 000 entrées, *TKT* a également été le premier film belge de l'année en termes de ventes de billets. La campagne, qui a touché plus de 900 000 spectateurs dans les salles de cinéma belges, a bénéficié d'une promotion efficace sur les réseaux sociaux par des influenceurs et par les acteurs de *TKT* eux-mêmes, qui ont mis en avant les comportements positifs à travers trois gestes clés : « Je parle », « Je demande de l'aide » et « Je reste fier-e de moi ». Ce message a également été diffusé dans le cadre d'une campagne d'affichage dans les transports en commun, qui sont couramment utilisés par l'audience cible.

De plus, Orange a noué un partenariat avec des associations locales pour organiser des débats dans des écoles secondaires, ce qui lui a permis de toucher plus de 3 000 jeunes. Le Groupe a également organisé des conférences en ligne sur le recours par les parents à la technologie pour l'éducation de leurs enfants (e-parenting) et la cybersécurité, qui ont obtenu plus de 700 vues. Lors de cette première phase, la Société a engagé le dialogue avec les jeunes pour mieux appréhender leurs besoins, les sensibiliser à cette problématique, encourager un dialogue ouvert et promouvoir les bonnes pratiques en ligne. Cette étape, qui est seulement la première, permet à Orange d'analyser les résultats, d'identifier les actions correspondantes et d'élaborer des solutions concrètes pour mettre en œuvre la phase suivante. Opérateur de confiance, Orange s'engage à rendre plus sûr le monde numérique.

## Objectif de cybersécurité et de protection des données et de la confidentialité des données

En application de sa Politique de sécurité, Orange Belgium a fixé cinq objectifs suivis annuellement pour assurer l'intégrité de ses systèmes de continuité de l'activité et de management de la sécurité de l'information conformément aux normes internationales (ISO/IEC 27001 pour la sécurité et ISO 22301 pour la continuité de l'activité).

- Cette démarche vise tout d'abord à promouvoir une culture de la sécurité et de la continuité de l'activité afin que ces principes soient intégrés dans les activités au quotidien à tous les niveaux de l'organisation.
- Ensuite, la Société donne la priorité à la gestion du risque afin de se prémunir contre les pertes financières et les atteintes à sa réputation tout en maintenant un service de qualité grâce à une maîtrise efficace de son environnement de risque.
- Soucieux de se conformer à ses obligations légales et réglementaires, Orange Belgium respecte également l'ensemble des dispositifs et réglementations qui régissent ses activités.
- De plus, la Société donne la priorité à la sécurité de l'environnement de travail de ses salariés et de ses partenaires. La sécurité est le mot d'ordre du Groupe dans l'ensemble de ses activités.
- Enfin, Orange Belgium s'emploie à anticiper les sinistres et à y apporter une réponse efficace de manière à assurer la fiabilité et la résilience de ses services en toute circonstance.

Chacun de ces objectifs fait l'objet d'un suivi attentif sur une base mensuelle, semestrielle ou annuelle, au moyen de sous-indicateurs opérationnels agrégés afin de suivre les progrès et de maintenir des normes élevées de sécurité et de continuité. Certifié depuis juin 2024, Orange Belgium entend suivre les progrès accomplis par des audits de suivi jusqu'au renouvellement de la certification en 2027.

Orange Belgium a obtenu la certification le 4 juin 2024. Pour l'heure, la Société n'a pas modifié ses objectifs. Dans l'esprit des normes ISO 27001 et ISO 22301, Orange Belgium s'efforce d'améliorer en permanence son système de gestion en adaptant, le cas échéant, ses objectifs à l'évolution du contexte. Les objectifs pour 2023 ont globalement été atteints. Le « tableau de bord KPI 2024 », toujours en cours d'élaboration, sera présenté lors du prochain audit de gestion (fréquence bisannuelle) en 2025.

En ce qui concerne la protection de la confidentialité des données le Groupe se donne pour objectif d'éliminer toute fuite de données et d'assurer efficacement la protection de la vie privée de ses clients.

Le champ d'application du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) et du Système de management de la continuité d'activité (SMCA) d'Orange Belgium S.A/N.V. porte sur les services, les infrastructures et les activités qui entrent dans le champ de la loi établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique (« loi NIS2 ») (tels que définis par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)) ; le tout conformément à la déclaration d'applicabilité (version 2.0 du 13/03/2024).

Les parties prenantes ont participé à la définition de ces objectifs. Orange Belgium bénéficie d'un soutien sans réserve de la part de son équipe dirigeante dans sa mission visant à assurer la sécurité des informations et la continuité de l'activité de ses services et infrastructures critiques. Différents services internes tels que les ressources humaines ou les services télécoms et informatiques ont été impliqués dans la définition des objectifs opérationnels afin de garantir l'intégrité des systèmes de continuité de l'activité et de management de la sécurité de l'information d'Orange Belgium en conformité avec les normes internationales de sécurité (ISO/IEC27001) et de continuité de l'activité (ISO22301). En ce qui concerne la cybersécurité, le Groupe a recours à des études de marché pour tenter d'identifier les problématiques critiques auxquelles sont confrontés ses clients et assurer le suivi de l'expérience et de la satisfaction des clients.

## 4. GOUVERNANCE

### 4.1 Conduite des affaires (G1)

#### 4.1.1 Informations générales

##### 4.1.1.1 Rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (ESRS 2 GOV-1)

La structure de gouvernance liée aux enjeux ESG et à la directive sur la publication d'informations en matière de développement durable par les entreprises (CSRD) se compose de plusieurs organes clés, chacun ayant des rôles et des responsabilités distincts. Ensemble, ces organes garantissent une approche globale de la gouvernance, de la gestion et de la supervision des initiatives ESG au sein de l'entreprise.



**Comité d'audit**  
chez Orange Belgium, ce comité joue un rôle crucial dans l'examen des mises à jour des projets ESG et CSRD. Ce comité se réunit tous les trimestres pour évaluer l'efficacité et la conformité de ces initiatives.

**Comité exécutif**  
il est chargé de la supervision des questions ESG dans le contexte CSRD et de la planification stratégique. Chez Orange Belgium, les membres du Comité reçoivent des mises à jour mensuelles afin de garantir l'alignement du Comité sur les objectifs de l'entreprise.

**Comité de pilotage CSRD**  
au sein d'Orange Belgium, ce Comité est composé de trois membres du Comité exécutif, du Directeur Marque, communication et ESG, du Directeur financier et du Secrétaire général / Responsable de la conformité. Il se réunit tous les mois et supervise le projet CSRD, y compris les sujets relatifs à la conduite des affaires, suit l'avancement des travaux et fournit des conseils.

**L'équipe centrale CSRD**  
cette équipe se compose du Directeur ESG et marque, du Directeur du Contrôle de gestion, et du Directeur de l'Audit, du Contrôle et du Management des Risques, et du Directeur Fraude et revenue assurance d'Orange Belgium. Elle se réunit chaque semaine et veille à ce que la Conduite des affaires soit prise en compte dans le cadre des normes ESG.

En outre, le Conseil d'administration comprend le directeur ESG pour l'Europe du Groupe Orange, qui fournit des informations sur les questions ESG. Le Conseil d'administration reçoit des mises à jour trimestrielles, y compris des présentations ad hoc sur des enjeux ESG, notamment la conduite des affaires ou le devoir de vigilance.

Chez Orange Communications Luxembourg SA, le responsable de la conformité contrôle tous les contrats avec des tiers, qui sont ensuite validés par le CEO. Le responsable de la conformité est également chargé des activités liées à la diligence raisonnable. Aucun autre organe spécifique n'a été mis en place pour le suivi des questions liées à la conduite des affaires.

Les organes d'administration, de gestion et de surveillance disposent d'une expertise en matière de conduite des affaires et reçoivent en permanence des informations et des formations complémentaires. Chez Orange Belgium, différentes présentations concernant l'ESG et la CSRD ont été présentées au Comité exécutif, au Comité d'audit et au Conseil d'administration avec l'intervention ponctuelle d'experts du Groupe Orange. Chez Orange Communications Luxembourg SA, c'est le responsable de la conformité qui a bénéficié de ces présentations. Le Groupe communique également régulièrement sur les questions de développement durable avec les filiales dans toutes les régions où il intervient. En outre, tous les membres de la direction d'Orange en Belgique et au Luxembourg doivent suivre une formation annuelle obligatoire sur la conformité et la conduite des affaires.

Chez **Orange Belgium**, les questions relatives à la conduite des affaires sont supervisées par **Paul-Marie Dessart** et **Isabelle Vanden Eede**. Paul-Marie Dessart, secrétaire général et directeur de la conformité, est responsable de l'éthique, de la conformité et de la conduite des affaires. Paul-Marie Dessart peut se prévaloir d'une solide expertise dans le domaine juridique mais aussi dans les fonctions réglementaires et de conformité dans le secteur des télécommunications en Belgique et à l'international. **Isabelle Vanden Eede**, Chief Brand, Communication & ESG Officer, a plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la marque et de la communication, principalement dans le secteur des télécommunications et plus particulièrement sur le marché belge. Son rôle consiste à élaborer des stratégies qui renforcent l'identité de la marque tout en intégrant la durabilité et le dialogue avec les parties prenantes.

Au Luxembourg, **Adrien Pottier**, directeur financier, supervise la conduite des affaires. Il a rejoint Orange Communications Luxembourg SA en 2011, se consacrant au contrôle de gestion et au développement financier. Il a rejoint l'équipe de direction en 2023, mettant à profit plus d'une décennie d'expertise financière pour soutenir les activités et la gouvernance de l'entreprise.

## 4.1.2 Gestion des impacts, des risques et des opportunités

### 4.1.2.1 Politiques de conduite des affaires et culture d'entreprise (G1-1)

#### Politique de gestion de l'éthique des affaires, bonne gouvernance et conformité

##### Cadre et champ d'application des politiques

La Politique anticorruption du Groupe Orange établit un cadre complet de principes visant à garantir que tous les collaborateurs, parties prenantes et fournisseurs **agissent avec intégrité, adhèrent aux réglementations de lutte contre la corruption** et le trafic d'influence, et **se conforment aux pratiques éthiques** internationalement reconnues. Elle garantit l'alignement sur les normes juridiques et éthiques internationales, notamment la Convention sur la lutte contre la corruption de l'OCDE, la Convention des Nations unies contre la corruption, la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (*Foreign Corrupt Practices Act*) et la loi britannique sur la corruption (*UK Bribery Act*). En outre, les fournisseurs et les partenaires doivent se conformer aux sanctions mondiales, telles que celles imposées par les Nations unies et l'Union européenne, pour marquer en permanence leur adhésion aux attentes réglementaires.

Le Groupe définit la **corruption** comme incluant les pots-de-vin, les dessous-de-table, l'extorsion, les paiements de facilitation, le blanchiment d'argent et l'offre ou l'acceptation d'avantages indus pour influencer les décisions. Le trafic d'influence, une forme spécifique de corruption qui consiste à abuser de son influence pour obtenir des avantages, est également strictement interdit. Orange maintient une approche de **tolérance zéro** à l'égard de toute forme de corruption et de comportement contraire à l'éthique, exigeant de tous les employés, fournisseurs et collaborateurs qu'ils adhèrent à des normes rigoureuses.

Les éléments clés de cette politique comprennent des **interdictions claires** d'offrir ou d'accepter des pots-de-vin, des paiements de facilitation ou des avantages indus. Les collaborateurs et les tiers doivent éviter de dépasser les seuils internes en matière de cadeaux, de divertissements et d'hospitalité et doivent agir de manière transparente afin d'éviter les conflits d'intérêts ou les perceptions d'une intégrité compromise. Cette politique met également l'accent sur le maintien d'une **séparation claire des relations commerciales**, en particulier lorsque les fournisseurs sont des clients, afin de garantir l'impartialité.

Cette politique s'applique universellement aux collaborateurs, aux cadres, aux directeurs et aux tiers agissant au nom du Groupe, y compris les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires, les intermédiaires et les mandataires. Elle s'applique **à toutes les implantations du Groupe Orange** à travers le monde, où qu'elles se trouvent. Les lois et réglementations locales sont prises en compte pour adapter la mise en œuvre de cette politique tout en maintenant la cohérence avec le cadre général. Cet alignement englobe un large éventail de normes internationales.

##### Mesures de prévention et d'atténuation

Afin de promouvoir la conformité et de réduire les risques, le Groupe met en œuvre des mesures solides, notamment des programmes de formation réguliers pour les collaborateurs et les fournisseurs sur les lois anticorruption et les pratiques éthiques. Un mécanisme de dénonciation confidentiel permet aux collaborateurs de signaler des violations potentielles en toute sécurité et de manière anonyme, ce qui garantit une protection contre les représailles. Les processus de gestion des conflits d'intérêts renforcent la transparence, tandis que la cartographie des risques et la surveillance continue permettent d'identifier et de traiter les vulnérabilités potentielles. Des procédures complètes de diligence raisonnable et des audits réguliers garantissent le respect des normes éthiques et juridiques.

##### Obligation de rendre des comptes et application

L'obligation de rendre compte est au cœur de cette politique. Les violations sont passibles de mesures disciplinaires, y compris la résiliation de contrats, avec des conséquences juridiques potentielles. La responsabilité du contrôle incombe aux comités exécutifs, aux conseils d'administration et aux directeurs de la conformité, qui examinent chaque année l'efficacité de cette politique et mettent en œuvre des mesures correctives si nécessaire. Une gestion précise des dossiers, y compris une documentation transparente des transactions, prévient les pratiques frauduleuses ou contraires à l'éthique et garantit la conformité avec les réglementations financières.

Orange intègre son engagement en matière d'intégrité dans ses relations avec toutes les parties prenantes, en s'appuyant sur des analyses de risques au niveau du Groupe et des filiales. La cartographie des risques de corruption, validée par le Comité exécutif du Groupe, constitue la base des actions de contrôle ciblées. Des engagements forts sur la politique du Groupe, menés par le CEO et approuvés par l'ensemble du Comité exécutif d'Orange, renforcent cette approche. Ces engagements sont repris dans la Charte de déontologie du Groupe, le Code de Conduite Fournisseurs et la Charte Éthique de la Data et de l'Intelligence Artificielle.

La transparence et l'accessibilité sont essentielles au succès de cette politique. La Politique anticorruption du Groupe Orange, le Code de Conduite Fournisseurs et la Charte de déontologie du Groupe sont accessibles au public par les voies officielles, ce qui permet aux parties prenantes potentiellement concernées et aux responsables de la mise en œuvre d'avoir accès aux principes



directeurs nécessaires. Cette politique est complétée par les « Principes directeurs en matière de prévention de la corruption du Groupe Orange ». Orange Belgium a par exemple adopté une procédure spécifique de lancement d'alerte conforme à la réglementation belge<sup>40</sup>. Dans le cadre de la procédure belge de droit d'alerte, les lanceurs d'alerte peuvent signaler des infractions dans les domaines suivants : les marchés publics ; les services, produits et marchés financiers, et la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme ; la sécurité et la conformité des produits ; la sécurité des transports ; la protection de l'environnement ; la radioprotection et la sûreté nucléaire ; la sécurité des denrées alimentaires et des aliments pour animaux, la santé et le bien-être des animaux ; la santé publique ; la protection des consommateurs ; la protection de la vie privée et des données personnelles, et la sécurité des réseaux et des systèmes d'information ; la protection des droits de l'homme européens ; lutte contre la fraude fiscale ; lutte contre la fraude à la sécurité sociale et les infractions relatives au marché intérieur.

Les intérêts des parties prenantes sont intégrés par le biais de l'alignement sur les cadres et législations internationalement reconnus. Cette politique de lutte contre la corruption est définie conformément à la Convention de l'OCDE de 1997 sur la lutte contre la corruption et à la Convention des Nations unies de 2003 contre la corruption. À ce titre, cette politique anticorruption a valeur de code de conduite au sens de l'article 17 de la loi française n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin 2 ». Elle répond également aux exigences de la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (*Foreign Corrupt Practices Act*) et de la loi britannique sur la corruption (*UK Bribery Act*) de 2010.

En prenant en compte les intérêts des collaborateurs, des partenaires commerciaux, des autorités réglementaires, des clients, des actionnaires et de la société, cette politique favorise la confiance, la responsabilité et les pratiques commerciales durables. L'engagement d'Orange en faveur d'une conduite éthique et de mécanismes de conformité solides étaye sa réputation de leader en matière d'intégrité et de transparence. Chaque entité ou pays définit les procédures d'application pertinentes, notamment en ce qui concerne les adaptations imposées par les lois et réglementations locales.

Orange intègre son approche de l'intégrité dans tous les aspects de son métier, en accordant une attention particulière à ses relations avec les parties prenantes. Ce cadre d'éthique et de conformité repose sur des bases solides :

- Une analyse approfondie des risques de corruption et de trafic d'influence au niveau du Groupe, des filiales et des entités afin d'identifier les risques majeurs et de mettre en œuvre des mesures de contrôle ciblées. Ce processus de cartographie des risques, accompagné de plans d'action réalistes, est une pierre angulaire de la stratégie d'Orange. La cartographie des risques est consolidée au niveau des divisions et du Groupe, la carte finale au niveau du Groupe étant validée par le Comité exécutif du Groupe.
- Des engagements forts menés par le CEO quant à la politique du Groupe, qui sont repris dans les mises à jour de la Charte de déontologie du Groupe, publiée pour la première fois en 2003. Ces mises à jour comprennent des initiatives telles que le Code de Conduite Fournisseurs (section G1-2), la Charte Éthique de la Data et de l'Intelligence Artificielle (section S4) et la Politique anticorruption du Groupe Orange, qui intègre une déclinaison locale si nécessaire, ainsi que les Principes directeurs en matière de prévention de la corruption du Groupe Orange. Le message de la direction, qui « donne le ton », activement parrainé par les hauts dirigeants et les responsables, est clair et inébranlable. Cet engagement en faveur de l'intégrité et de la responsabilité est régulièrement et publiquement renforcé, la dernière fois en novembre 2023, lorsque l'ensemble du Comité exécutif d'Orange a signé un engagement renouvelé à respecter les normes d'éthique et de conformité.

Cette politique est accessible aux parties prenantes concernées et aux personnes chargées de sa mise en œuvre :

- La Politique anticorruption du Groupe Orange est publiquement disponible en ligne sur Orange Gallery<sup>41</sup>
- Orange Belgium a à sa disposition une procédure spécifique de lancement d'alerte qui prévaut sur « Hello Ethics » le service de signalements du Groupe disponible sur son intranet et communiqué en interne à tous les collaborateurs sur une base annuelle ;
- Le Code de Conduite Fournisseurs est accessible en ligne. <sup>42</sup>
- La Charte de déontologie du Groupe Orange est également disponible en ligne sur Orange Gallery.

Rien ne laisse penser que le personnel de VOO, WBCC et Be tv ait eu recours au droit de signalement prévu par la politique et le processus de lancement d'alerte en 2024. Lors de la fusion juridique de toutes les entités, la politique et le processus de lancement d'alerte s'appliqueront à tous les collaborateurs d'Orange Belgium.

<sup>40</sup> La réglementation sur le lancement d'alertes en Belgique : <https://www.ejustice.fgov.be/eli/bsluit/2023/01/22/2023040158/justel>

<sup>41</sup> Politique anticorruption du Groupe Orange : <https://gallery.orange.com/RSE/?od=e39effe2-208c-4b3a-abe7-a5a0711eac16&om=84c5ab25-8814-467f-9d73-dde3b6088b41&v=sharedSelection#ss=73a71350-54c8-4b70-9adc-3c9eb925c892>

<sup>42</sup> Code de Conduite Fournisseurs : [https://fournisseurs.orange.com/wp-content/uploads/coc\\_en.pdf](https://fournisseurs.orange.com/wp-content/uploads/coc_en.pdf)

## Culture d'entreprise

Afin de renforcer l'engagement des salariés, le Groupe Orange a travaillé en 2024 sur plusieurs éléments constitutifs de sa **culture d'entreprise**, à savoir le « comment » : c'est-à-dire la manière de faire les choses, d'interagir entre collègues ou avec les clients, les fournisseurs ou les partenaires. Cette culture a été co-construite en plusieurs phases, sous l'égide d'une équipe de projet et d'un Comité de pilotage composé de membres du Comité exécutif. Une **enquête** (Culture Value Assessment), à laquelle près de 40 000 salariés ont répondu, a mis en évidence les **valeurs actuelles** sur lesquelles les salariés se projettent, ainsi que leurs aspirations à **définir une nouvelle culture**.

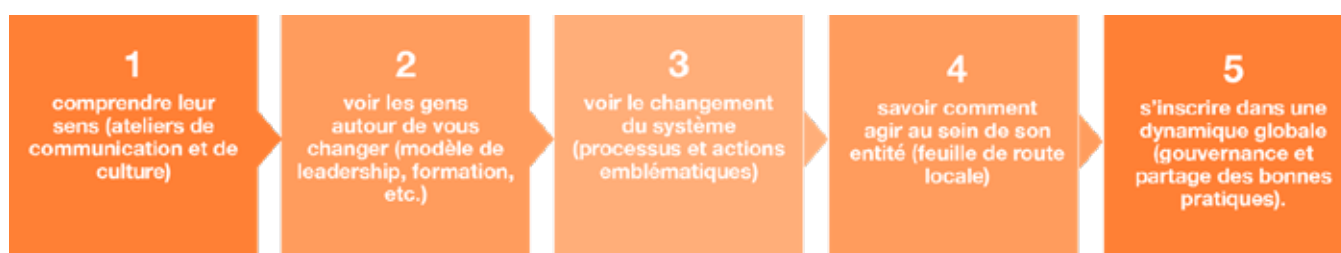
Par la suite, des **ateliers** réunissant plus de 300 collaborateurs représentant les différents métiers et territoires du Groupe, ainsi que la direction générale, ont travaillé sur les changements culturels nécessaires pour relever les défis stratégiques de l'entreprise. Un dialogue entre un groupe de travail issu des différentes directions et régions et le Comité exécutif a ensuite permis de formaliser ces **valeurs partagées**, qui seront traduites en **comportements, pratiques et rituels souhaités** dans la vie quotidienne de tous les collaborateurs.

Trois valeurs définissent la culture d'Orange et orientent les pratiques collectives et les comportements individuels. En premier lieu, Orange vise à être **attentif**, ce qui signifie agir pour offrir le meilleur aux clients, aux collègues et aux parties prenantes. Ensuite, la culture d'Orange insiste sur la **responsabilité**, c'est-à-dire le respect des engagements, la responsabilité et la vérité. Enfin, l'entreprise encourage à faire preuve d'**audace**, d'ambition et de détermination, et à saisir les opportunités.



Ces valeurs capitalisent sur les forces actuelles d'Orange et forment une **base** pour donner vie à la raison d'être du Groupe et mettre en pratique la stratégie « Lead the Future » au sein d'Orange Belgium. Ils sont inséparables et c'est leur combinaison qui leur donne toute leur force. Le Comité exécutif a validé tous ces éléments, avant leur communication par le CEO et plusieurs membres exécutifs à tous les collaborateurs du Groupe le 17 septembre 2024.

Le défi pour Orange est de donner vie à ces valeurs dans ses activités, ses lignes métiers et dans tous ses territoires, ainsi que de revoir ses comportements et d'adapter ses processus clés. Pour déployer le **projet de transformation culturelle**, Orange s'appuiera sur 5 leviers - chacun comprenant des actions spécifiques - qui permettront à ses collaborateurs de comprendre et d'incarner cette culture et ces valeurs au quotidien :



L'**appropriation de la culture** sera mesurée au moyen de questions spécifiques dans VoiceUp, le baromètre envoyé chaque année à tous les collaborateurs. Plus spécifiquement, au niveau belge, ces valeurs et la culture d'entreprise sont présentées en guise d'introduction à tous les nouveaux arrivants. Des pages dédiées sur l'intranet expliquent les valeurs et la culture, et à partir de 2025, les valeurs de l'entreprise seront intégrées dans les objectifs des collaborateurs.

Pour identifier et signaler les comportements illégaux ou contraires à l'éthique, le Groupe Orange a mis en place un **système d'alerte**. Il a pour but d'identifier et d'enquêter sur les comportements indésirables liés à la corruption, au trafic d'influence, aux violations des droits de l'homme, à la santé et à la sécurité des personnes et aux préoccupations environnementales, en permettant aux parties prenantes de signaler les comportements qui enfreignent les lois, les réglementations ou les politiques internes.

- Chez Orange Belgium, les mécanismes de lancement d'alerte sont conformes à la réglementation belge et comprennent le signalement par courrier électronique, le contact direct avec le Directeur de la conformité (*Chief Compliance Officer*), les canaux de communication internes et le médiateur fédéral. Les signalements sont traités de manière confidentielle, le responsable de la conformité supervisant les enquêtes et préservant l'anonymat des lanceurs d'alerte. Les signalements recevables sont évalués dans un délai de trois mois. Les résultats peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires, à des renvois devant les tribunaux ou à des améliorations de procédure.
- Orange Communications Luxembourg SA propose la plateforme « Hello Ethics », un service sécurisé, centralisé et accessible au niveau international pour les lanceurs d'alerte, garantissant la confidentialité et le respect des exigences légales.

L'utilisation abusive du système de lancement d'alerte peut donner lieu à des mesures disciplinaires, tandis que des protections sont garanties pour ceux qui agissent de bonne foi. Pour les cas impliquant la direction, le président du Comité d'audit traite les questions de manière indépendante et confidentielle. Pour plus de détails sur la procédure de lancement d'alerte, voir le point 4.1.2.3 ci-dessous.

Au niveau du Groupe, les ressources de **formation sur l'éthique et la prévention de la corruption** ont été largement mises à jour depuis 2018. Un programme de formation obligatoire, intitulé « Les clés de la conformité chez Orange » (*Understanding Compliance Basics at Orange (Compliance Ethics)*), a été élaboré par le Groupe et doit être suivi chaque année par tous les collaborateurs et les membres de la direction des filiales. Cette formation couvre l'éthique et la prévention de la corruption, et des sujets clés tels que la protection des données personnelles, la conformité au droit de la concurrence et les risques de corruption. Elle comprend la définition de la corruption, la politique d'Orange en la matière et les procédures de détection. En outre, Orange a développé des supports de formation destinés spécifiquement aux équipes et aux responsables concernant les relations éthiques avec les clients. Ces supports (guides, vidéos, quiz et documents) ont été conçus pour répondre aux besoins spécifiques de ces publics. Orange a également investi dans des modules de formation en ligne afin de garantir un contenu de formation complet et actualisé pour l'ensemble du groupe. Ces modules peuvent comprendre un contenu développé en interne ou un contenu provenant de l'extérieur qui a été adapté pour Orange. En outre, ces modules de formation sont généralement disponibles en plusieurs langues et comprennent un questionnaire d'évaluation finale pour validation.

En 2024, une politique d'apprentissage a été définie au niveau du Groupe à la suite d'une décision stratégique visant à améliorer les processus d'apprentissage et de développement d'Orange. Dans le cadre de cette politique du Groupe, une journée de conformité non obligatoire est organisée chaque année pour sensibiliser à cette politique et une formation à l'éthique et à la conformité du Groupe a été rendue obligatoire pour tous les membres de l'équipe. Avant leur intégration au sein d'Orange Belgium, les entités de VOO avaient adopté une politique d'apprentissage validée par ses représentants du personnel. Mettant à profit ces initiatives, Orange Belgium est en train de définir un cadre commun, appliquant au niveau local les principes et les lignes directrices de la politique d'apprentissage du Groupe. Orange Belgium participe également à l'initiative consistant à offrir chaque année une journée de conformité non obligatoire pour sensibiliser à cette politique. Bien qu'une formation spécifique soit également disponible chez Orange Communications Luxembourg SA, elle ne concerne que la formation à l'éthique et à la conformité dans le Groupe.

En outre, les fonctions ou domaines sensibles constituent également un point d'attention pour les responsables de la conformité, qui peuvent ainsi identifier les personnes les plus exposées aux risques, afin de leur donner la priorité en matière de formation. A titre d'exemple et de manière non exhaustive : le personnel en contact avec les autorités publiques et l'administration, avec les bailleurs et les propriétaires (par exemple pour l'installation d'antennes), avec les autorités locales et les représentants élus, avec les organisations caritatives, les ONG et les associations, avec les intermédiaires commerciaux, avec les partenaires de distribution et les distributeurs indirects, les mandataires commerciaux et non commerciaux, le personnel en charge des fusions/acquisitions, les coentreprises.

#### 4.1.2.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2)

##### **Politique de prévention des retards de paiement**

Orange Belgium se conforme strictement à la réglementation locale en matière de délais de paiement envers ses fournisseurs et les PME.<sup>43</sup>

Ce règlement contient des dispositions essentielles :

##### **Lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales**

Les longs délais de paiement et les retards de paiement diminuent la liquidité des entreprises. Des délais de paiement corrects sont d'une importance vitale pour les entreprises clientes d'Orange, et pour les PME en particulier. La transposition de la directive

<sup>43</sup> Ce règlement peut être consulté sur le site web belge de la justice  
[https://justitie.belgium.be/nl/nieuws/persberichten/bestrijding\\_van\\_betalingssachterstand\\_bij\\_handelstransacties\\_0jin](https://justitie.belgium.be/nl/nieuws/persberichten/bestrijding_van_betalingssachterstand_bij_handelstransacties_0jin)

européenne sur le retard de paiement dans les transactions commerciales crée un cadre de paiement clair qui renforce la position des entreprises en ce qui concerne les règles sur les délais de paiement et les sanctions contraignantes en cas de retard de paiement.

### Délais de paiement

Conformément à la directive européenne, le projet de loi prévoit un délai de paiement légal de 30 jours pour les contrats entre les entreprises et les autorités publiques. Ce délai de paiement légal peut être prolongé contractuellement dans des conditions strictes. Toutefois, le délai de paiement convenu contractuellement ne peut jamais dépasser 60 jours calendaires, ce qui est plus strict que la législation actuelle. Une exception est faite pour les services publics fournissant des soins de santé. Dans ce cas, le délai de paiement légal est de 60 jours calendaires au lieu de 30. Toutefois, la nouvelle loi sur les retards de paiement ne servira que de cadre général entre les entreprises et les autorités publiques pour les transactions qui ne relèvent pas du champ d'application spécifique des règles relatives aux marchés publics. En d'autres termes, il s'agit de marchés publics de moindre importance en deçà de certains seuils.

Pour les contrats entre entreprises, le délai de paiement légal est de 30 jours. Dans ce domaine aussi, les entreprises peuvent convenir contractuellement d'un délai de paiement différent. Normalement, ce délai de paiement convenu par contrat doit être limité à 60 jours calendaires. En fait, une période de 60 jours calendaires est acceptable sur la base des pratiques commerciales dans de nombreux secteurs. Toutefois, les parties ont toujours la possibilité, dans certaines situations et sous des conditions strictes, de convenir d'un délai de paiement qui dépasse ce seuil de 60 jours calendaires. Il sera ainsi tenu compte des différents modèles économiques des sociétés. Cependant, comme pour toute clause contractuelle, il ne peut être question que la clause soit injuste pour le créancier. Le juge peut contrôler cela.

A l'instar de la législation actuelle, une période de vérification et de contrôle peut être prévue tant pour les transactions commerciales entre entreprises que pour celles entre entreprises et autorités publiques. Le projet de loi limite la durée de ces périodes à 30 jours calendaires. Toutefois, dans les deux cas, cette période peut être prolongée contractuellement, à condition que cela ne soit pas manifestement abusif. Cette règle adaptée, dérivée de la directive, vise les contrats particulièrement complexes conclus entre parties. Une fois ce délai écoulé, le délai de paiement proprement dit commence à courir. Jusqu'à présent, il n'existait pas de règles claires sur ce point.

### Intérêts de retard et indemnités

En cas de retard de paiement, le créancier a droit à des intérêts moratoires, bien que les parties elles-mêmes puissent convenir d'un taux d'intérêt. En l'absence de taux d'intérêt contractuel, c'est le taux d'intérêt légal qui s'applique. Ce taux est égal à 8 points de pourcentage au-dessus du taux d'intérêt des opérations principales de refinancement de la BCE. Toutefois, dans le cas de contrats entre des entreprises et des autorités publiques, le taux d'intérêt légal doit être appliqué et les parties ne peuvent pas convenir d'un autre taux d'intérêt.

En outre, le créancier a également droit, de plein droit et sans mise en demeure, à une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros. Outre ce montant fixe, le créancier a droit à une indemnité raisonnable pour tous les autres frais de recouvrement encourus qui dépassent ce montant fixe, tels que les honoraires d'avocats ou les frais de l'agence de recouvrement.

### Conclusion

La transposition de la directive européenne vise à renforcer la compétitivité et la situation financière des entreprises, en particulier des PME, en créant un climat plus favorable aux paiements :

- les délais de paiement contractuels entre les entreprises et les autorités publiques sont limités à un maximum de 60 jours calendaires ;
- les délais de paiement interentreprises sont différenciés pour tenir compte des pratiques commerciales et des différents modèles économiques des entreprises et des secteurs ;
- pour la première fois, des règles claires et détaillées ont été établies pour les périodes de vérification et de contrôle dans les transactions commerciales entre les entreprises, et entre les entreprises et les autorités publiques ;
- il y a des règles relatives aux frais de recouvrement en cas de non-respect des règles de paiement (un forfait légal de 40 euros et une indemnité raisonnable pour les frais de recouvrement dépassant ce montant, par exemple les honoraires d'avocats, les frais de l'agence de recouvrement) ;
- il est également prévu des moyens de contrôle effectifs supplémentaires par le juge en cas de dérogations contractuelles (extension de l'injonction existante aux pratiques abusives entre parties).

Chez Orange Communications Luxembourg SA, seule une date d'échéance est mentionnée sur la facture, mais aucune procédure spécifique n'est en place en cas de retard de paiement.

### Relations avec les fournisseurs

Orange a identifié des risques importants liés à ses **relations avec ses fournisseurs**. En effet, une mauvaise gestion des relations avec les fournisseurs, y compris des manquements au devoir de diligence, le non-respect des délais de paiement ou un comportement contraire à l'éthique, représente un risque important pour la chaîne de valeur en amont d'Orange, pouvant entraîner une atteinte à la réputation, des perturbations opérationnelles et des conséquences financières, auxquelles l'entreprise répond par des normes éthiques strictes, une Charte de déontologie et un système de contrôle solide de ses activités et de ses contrats avec les fournisseurs.

Ces risques sont traités par le biais de plusieurs **actions clés** énumérées dans cette section. Ce plan d'action est déjà en cours et est sans cesse amélioré par Orange.

Depuis 2023, pour garantir l'indépendance et la qualité de l'analyse, les **évaluations des fournisseurs** d'Orange Belgium ont été confiées à EcoVadis, dont la méthodologie est basée sur les normes et lignes directrices internationales en matière de RSE telles que le Global Compact, l'ISO 26000, l'OIT et la GRI. L'**évaluation de la durabilité** doit être effectuée avant toute relation contractuelle pour les projets d'achat impliquant des catégories de risques RSE élevés et très élevés (sous réserve de l'application d'un seuil de dépenses prévisionnelles). La « liste des catégories de risques RSE pour les projets d'achat » est définie par le responsable du devoir de vigilance Groupe et GPS et dépend de critères tels que la nature des services/produits et l'impact extra-financier sur la santé et la sécurité, les droits de l'homme ou l'environnement, entre autres.

Parallèlement, de nouvelles règles ont été établies pour **inclure la notation RSE** dans les réponses aux appels d'offres afin d'inclure une notation environnementale liée à la durabilité environnementale des produits proposés (réseaux et appareils clients) pour encourager les fabricants à améliorer l'éco-conception de leurs produits. Orange s'est associé aux opérateurs européens pour définir un **indice « Eco-Rating »** : une note globale d'empreinte environnementale est attribuée à chaque appareil sur la base de 5 critères : durabilité, réparabilité, recyclabilité, respect du climat et préservation des ressources. Cette initiative, qui est ouverte à tous les opérateurs par le biais d'un accord de licence, offre aux clients une transparence sur l'impact environnemental des smartphones (l'impact le plus élevé intervenant au niveau de la fabrication).

La note RSE représente 20 % de la note attribuée aux fournisseurs dans les décisions d'achat pour les projets relevant de BuyIn (le partenaire achats d'Orange), d'une valeur supérieure à 1 million d'euros. Ce score RSE se décompose comme suit :

#### **Pour les appareils domestiques et les équipements et solutions ITN**

- 10 % pour la Fiche d'évaluation de la Durabilité du Fournisseur, qui évalue la maturité globale du fournisseur en matière de RSE ;
- 10 % pour les Critères Environnementaux des Produits spécifiques au produit acheté par Orange, en fonction du domaine (réseaux et informatique, équipements fixes pour les clients tels que les décodeurs).
- L'utilisation de ce score est pleinement applicable depuis janvier 2024 :
- Pour les équipements et les solutions télécom et IT (ITN) : pour les achats dont le coût total de possession est supérieur à 10 M€, le score CSRD sera appliqué. À titre exceptionnel, pour les achats dont le CTP est compris entre 1 et 10 M€, seule la Fiche de développement durable du fournisseur sera prise en compte jusqu'à concurrence de 20 %.
- Pour les appareils domestiques, le score CSRD est appliqué pour les achats dont le CTP est supérieur à 1 million d'euros.

#### **Pour les services mobiles à large bande (MBB), les smartphones et l'Internet des objets (IoT)**

Les décisions d'achat de services mobiles à large bande (MBB) mises en œuvre dans les appels d'offres depuis 2023 tiennent compte de l'éco-conception à hauteur de 20 %. Pour les smartphones et l'IoT, les critères de développement durable sont mis en œuvre depuis 2024. Les critères de sélection du portefeuille liés au CSRD (longévité du logiciel et émissions maximales de gaz à effet de serre par appareil) sont déjà demandés et seront obligatoires en 2025.

En outre, pour améliorer le contrôle des risques, le Groupe Orange a défini des niveaux de risque RSE CC3 afin de prévenir les atteintes graves à l'environnement, aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales, à la santé, à la sécurité et à la sûreté. La liste des CC3 à risque RSE élevé et très élevé a été adaptée à la France, à l'Europe et aux zones MEA.

- Pour les CC3 à très haut risque, l'évaluation EcoVadis est obligatoire, quels que soient la zone géographique et le montant du contrat ;
- Pour les CC3 à risque élevé : évaluation EcoVadis obligatoire à partir de 30 K€.

Depuis plusieurs années, Orange impose à tous ses fournisseurs la signature de son **Code de Conduite Fournisseurs**. Ce dernier décrit les engagements éthiques, sociaux et environnementaux attendus par le Groupe au moment de la conclusion du contrat. Ce code de conduite est régulièrement mis à jour afin de refléter l'évolution de la réglementation et de la stratégie de développement durable d'Orange et se réfère directement aux exigences du Groupe. Elle énonce des principes, notamment :

- encourager l'entreprise à réduire au maximum sa propre **consommation d'énergie** et celle de ses produits et services, à mettre en place un système de gestion environnementale basé sur les normes internationales et, si possible, à se fixer un objectif de réduction des émissions de carbone ;
- appliquer les principes de l'**économie circulaire** (éco-conception, offre d'équipements reconditionnés, gestion responsable des déchets) et prendre en compte la biodiversité ;
- la fourniture de la documentation relative aux **émissions de gaz à effet de serre** pour les scopes 1 et 2 (et si Orange l'exige pour le scope 3), ainsi que celle relative au traitement des déchets et à la traçabilité des minéraux ;
- le **respect** de toutes les lois et réglementations applicables concernant les informations sur la composition des produits, les permis, les autorisations et les enregistrements environnementaux.

Les évaluations des fournisseurs (EcoVadis) et la carte de score RSE des produits fournisseurs ont été mises en place depuis juillet 2023 et sont imposées par le Groupe à toutes les entités, y compris Orange Belgium. Orange Communications Luxembourg SA n'est pas encore obligé d'utiliser un Code de Conduite Fournisseurs.

Aucun budget spécifique n'est alloué à ce plan d'action, car il est entièrement intégré dans le **processus de sélection des fournisseurs**. La licence d'utilisation des outils professionnels tels qu'EcoVadis est prise en charge par le Groupe Orange.

Chez Orange Communications Luxembourg SA, le responsable de la conformité effectue un contrôle préalable des fournisseurs. Les critères de diligence raisonnable sont ceux imposés par le Groupe et appliqués à tous les fournisseurs dont le(s) contrat(s) dépasse(nt) 2 000 € par an, mais Orange Communications Luxembourg SA ne met pas encore en œuvre une sélection basée sur des critères environnementaux et sociaux. Toutefois, un nouveau processus sera défini dans le courant de l'année 2025.

#### 4.1.2.3 Procédures de lutte contre la corruption (G1-3)

##### Procédures relatives à la corruption

Depuis le début des années 2000, le Groupe Orange a développé un programme de prévention de la corruption à l'échelle du Groupe et mis en place un certain nombre de procédures pour prévenir, détecter et gérer les cas de **corruption** et de **pots-de-vin**, ainsi que les allégations qui s'y rapportent. Ces procédures sont appliquées chez Orange Belgium. Elles comprennent :



En outre, une attention particulière est accordée à la création d'un espace permettant aux **lanceurs d'alerte** de signaler, entre autres, les comportements de corruption et de pots-de-vin. Le Groupe Orange a mis en place un mécanisme de recueil d'alertes concernant la corruption, le trafic d'influence, les droits de l'homme et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement.

Chez **Orange Belgium**, les mécanismes, les garanties et la protection sont imposés et définis par la réglementation belge en matière de lancement d'alertes<sup>44</sup> et transposés dans la politique et l'approche d'Orange Belgium en matière de lancement d'alerte. Ce mécanisme de droit d'alerte est actuellement disponible en interne et en externe via une adresse électronique spécifique, par un contact direct avec le Directeur de la conformité (*Chief Compliance Officer*), via une option sur la page Conformité de la page de communication interne d'Orange ou via le médiateur fédéral pour un signalement externe.

Lorsqu'une alerte est reçue, le processus commence par une évaluation préliminaire réalisée par un responsable Conformité désigné. Cette étape détermine la recevabilité de l'alerte en évaluant si elle contient suffisamment d'éléments factuels pour justifier une enquête plus approfondie. Le lanceur d'alerte en est notifié de la bonne réception de son signalement dans un délai de sept jours, conformément à la loi. Si l'alerte est jugée recevable, le lanceur d'alertes en est informé et une enquête formelle est lancée.

<sup>44</sup> La réglementation sur le lancement d'alertes en Belgique : <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2023/01/22/2023040158/justel>

Les enquêtes sont menées par une équipe multidisciplinaire qui peut comprendre des experts de la conformité, des ressources humaines, du service juridique, de la sécurité ou d'autres directions concernées selon la nature du problème signalé. Cette démarche assure un examen rigoureux et objectif du problème signalé. Au cours d'une période qui dure ordinairement trois mois, l'équipe réunit les éléments de preuve, réalise des entretiens avec les parties concernées et évalue la légitimité de l'alerte. Tout au long de ce processus, l'identité du lanceur d'alertes et les informations fournies sont traitées dans la plus grande confidentialité. Orange Belgium donne l'assurance qu'aucun salarié ne subira de représailles, de discrimination ou de licenciement pour avoir signalé ses préoccupations de bonne foi, quelle que soit l'issue de l'enquête.

Lorsque l'alerte est lancée de manière anonyme, Orange Belgium évalue sa recevabilité en fonction de son niveau de détail et de sa crédibilité. Orange Belgium encourage les lanceurs d'alertes à s'identifier pour améliorer leur protection et le suivi de l'alerte, mais les alertes anonymes sont acceptées si elles sont suffisamment étayées. La (les) personne(s) mise(s) en cause est (sont) également informée(s) de l'existence du signalement. Aucune suite n'est donnée au signalement s'il est jugé sans fondement, s'il manque de crédibilité ou si les informations fournies sont insuffisantes. Le lanceur d'alerte est informé des voies de recours alternatives pouvant être envisagées.

À l'issue de l'enquête, un rapport final est transmis au Chief Compliance Officer qui en analyse les conclusions et détermine les mesures qui s'imposent. Selon ces conclusions, ces mesures peuvent comprendre une poursuite de l'enquête, la mise en place de mesures correctrices ou des mesures disciplinaires proportionnées conformément aux politiques de la Société et aux réglementations en vigueur. Le cas échéant, l'affaire peut être renvoyée devant la justice et une adaptation des procédures peut être proposée pour prévenir des incidents similaires à l'avenir. De plus, les lanceurs d'alertes sont tenus informés des principales étapes du processus, notamment de l'ouverture de l'enquête, de son avancement et de sa conclusion, dans le strict respect des obligations de confidentialité et de respect de la loi.

**Orange Communications Luxembourg SA** dispose de son propre mécanisme de réclamation, la plateforme Hello Ethics<sup>45</sup>, où toutes conduites ou situations en lien avec l'activité de ou dans Orange et qui soient en violation de la loi ou de la réglementation (fraude, corruption, atteintes grave aux droits humains, à la santé et la sécurité des personnes ou à l'environnement, situations de harcèlement, sexisme ou violence au travail...), ou de ses politiques ou procédures internes (politique anticorruption, charte de déontologie, etc.) peuvent être signalées. Cette plateforme web sécurisée de recueil et de traitement des alertes offre un service international centralisé, ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle est facilement identifiable et accessible à la fois en interne et en externe via Internet, et conforme aux exigences légales et réglementaires. Ce service facilite le processus de signalement du lanceur d'alerte, tout en lui donnant un aperçu clair de l'état d'avancement de son signalement et en continuant à garantir la confidentialité des informations transmises, la protection de ses actions et l'anonymat s'il/elle le souhaite.

Aucun salarié ne peut être sanctionné ou faire l'objet de mesures discriminatoires pour avoir lancé une alerte de manière désintéressée et de bonne foi via le système de recueil des alertes du Groupe ou via le système local. L'utilisation abusive du système d'alerte expose en revanche son auteur à des sanctions disciplinaires et/ou à des poursuites judiciaires. L'auteur du signalement est informé de la réception de ce dernier et de sa recevabilité, sous réserve, le cas échéant, d'informations complémentaires. En cas d'irrecevabilité, le lanceur d'alerte est informé du motif. Si l'alerte est recevable, une enquête est menée par le service de contrôle de gestion ou une équipe d'experts (Conformité, RH, Sécurité, Affaires juridiques, par exemple). Une décision est alors prise par la direction concernée, en consultation avec les équipes d'experts. L'auteur du signalement est informé de la conclusion du processus. Enfin, la plateforme Hello Ethics veille à ce que les alertes soient gérées au niveau du Groupe, garantissant ainsi une évaluation indépendante.

En cas d'enquête sur des faits de corruption, les enquêteurs ou le comité d'enquête sont désignés en dehors de la hiérarchie chargée de la prévention et la détection de la corruption. Par conséquent, afin de garantir l'indépendance des enquêtes, l'entreprise dispose d'équipes spécialisées qui mènent des enquêtes internes sur la fraude ou la corruption sur la base de signalements ou de soupçons justifiés. Ces équipes agissent de manière indépendante, souvent à la demande de la direction ou des organes de conformité, ce qui garantit un examen impartial des allégations.

Ainsi, le département « Audit, contrôle et gestion des risques du Groupe » met l'accent sur l'indépendance des activités d'audit interne. Dans le cadre de la troisième ligne de contrôle, cet organe veille à ce que ses enquêtes et ses audits soient menés de manière autonome par rapport à la direction opérationnelle, afin de préserver l'intégrité des conclusions et des recommandations. L'entreprise dispose donc d'un mécanisme solide de signalement des comportements contraires à l'éthique, y compris des faits de corruption ou les pots-de-vin. Ces dispositifs fonctionnent indépendamment de la direction opérationnelle, protégeant ainsi les lanceurs d'alerte et garantissant un traitement impartial des signalements.

En ce qui concerne les cadres de gouvernance, des comités tels que le Comité d'audit et le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale et environnementale supervisent les questions de conformité et d'éthique, y compris les risques de corruption. Ces comités, composés principalement d'administrateurs indépendants, opèrent séparément de la structure de direction afin de rester objectifs dans le domaine de la surveillance et des recommandations.

Les résultats des enquêtes et les mesures prises en matière de corruption sont communiqués aux organes d'administration, de direction et de contrôle de l'entreprise. Le Comité des risques du Groupe examine régulièrement un rapport sur les mesures de prévention et de détection des fraudes, y compris les résultats des enquêtes, et le transmet au moins une fois par an aux Comités de surveillance. En outre, le Comité d'audit et risques d'Orange Belgium procède également à un examen et reçoit régulièrement (au moins une fois par an) un rapport sur les activités de prévention de la fraude et les détections de fraudes (enquêtes éventuelles) avec

<sup>45</sup> Plate-forme Hello Ethics : <https://orange.integrityline.org/>

le concours du département d'audit interne, de contrôle interne et de gestion des risques (ACR). Toutes les informations sont ensuite communiquées au Conseil d'administration d'Orange Belgium via le rapport du président du Comité d'audit.

En outre, les rapports sur les cas importants ou les risques systémiques sont présentés lors de réunions conjointes des comités concernés du Conseil d'administration, tels que le Comité d'audit et le Comité des risques, afin d'assurer une surveillance complète par les instances de gouvernance. Ainsi, pour garantir la transparence, les alertes et les résultats de leur traitement font l'objet d'une remontée d'informations appropriée, dont les détails sont communiqués aux organes administratifs ou de surveillance, le cas échéant.

## Communication et formation sur les politiques relatives à la corruption et aux pots-de-vin

Les informations relatives à la prévention et à la détection de la corruption sont communiquées de différentes manières aux personnes concernées :

<b>Programmes de formation</b>	des modules ciblés et multilingues, sont obligatoires pour l'ensemble du Groupe, en particulier pour les rôles à haut risque.	<b>Directives accessibles</b>	régulièrement mises à jour, elles sont mises à la disposition de l'ensemble du Groupe sur l'intranet de l'entreprise. Des campagnes de sensibilisation : des courriels, des affiches et des communications numériques pour garantir la portée de l'action. Cette action ne s'applique qu'à Orange Belgium.
<b>Manifestations annuelles sur l'éthique</b>	des actions telles que les messages du CEO, les débats et les formations sont organisées localement en Belgique et au Luxembourg sur la base d'une orientation du Groupe.	<b>Campagnes de sensibilisation</b>	chez Orange Belgium, des courriels, des affiches et des communications numériques sont envoyés afin d'atteindre le plus grand nombre.

Depuis 2018, le Groupe Orange a développé plusieurs modules d'apprentissage en ligne pour couvrir l'ensemble du Groupe : la formation en ligne « Visa Anticorruption ONU Orange » présente les principes de lutte contre la corruption des Nations Unies et propose des scénarios réalistes au moyen de 4 sketches ; la formation en ligne « Prévention et détection du risque de corruption » présente le cadre réglementaire de la lutte contre la corruption et les sanctions encourues par les particuliers et les entreprises. Les bonnes pratiques, les comportements interdits et les règles sont abordés par le biais d'exercices, notamment contextuels ; la formation en ligne « Les clés de la conformité chez Orange » exprime l'engagement de la direction générale dans trois domaines de l'éthique et de la conformité : la protection des données personnelles, le droit de la concurrence et la prévention de la corruption.

Le Groupe a développé une formation spécifique intitulée « Les clés de la conformité chez Orange » (Understanding Compliance Basics at Orange (Compliance Ethics)). À la demande du Comité exécutif du Groupe, elle est devenue obligatoire pour tous les collaborateurs de toutes les filiales, qui devaient l'avoir suivie avant la fin de l'année 2024. Cette formation a pour objectif de transmettre les bases de la protection des données personnelles, de la conformité au droit de la concurrence et des risques de corruption. Elle couvre donc spécifiquement la définition de la corruption, le contenu de la politique d'Orange en la matière et les procédures de détection. Des programmes de formation et de sensibilisation sont organisés sur la déontologie et la prévention de la corruption, en utilisant divers contenus d'auto-apprentissage informatisés (formations en ligne, quiz, vidéos, etc.). Ces modules de formation durent environ une demi-heure et sont disponibles en plusieurs langues. La formation étant obligatoire pour tous les collaborateurs, toutes les fonctions à risque sont couvertes par le programme de formation.

Le matériel pédagogique des sessions en présentiel est mis à la disposition des directeurs de la conformité (CCO), des responsables de la conformité (CO) et des Conseillers en déontologie pour leur permettre d'organiser des actions de formation et de sensibilisation au plus près des besoins des entités et des risques identifiés.

« La déontologie dans les relations avec les clients » s'adresse aux équipes en contact avec les consommateurs et présente neuf principes pour des relations éthiques et responsables avec les clients, des modules et des séminaires en ligne sur les règles de contrôle des exportations (trade control) et le respect des programmes de sanctions économiques internationales (embargos).

Ces initiatives sont complétées par un événement annuel, la « Orange Ethics & Compliance Day » (Journée Orange de l'éthique et de la conformité).

Les membres des organes d'administration, de supervision et de direction suivent la formation anticorruption dispensée à tous les membres de l'équipe et à la direction Orange Belgium. Des formations ad hoc pour les organes d'administration, de contrôle et de direction sont également dispensées en Belgique.

	Fonctions à risque	Responsables	Organes d'administration, de direction et de surveillance	Autres personnel propre
Total collaborateurs	-	478	21	2 439
Total bénéficiant d'une formation	-	478	21	2 439

Tableau 24 : Couverture de la formation en matière de conformité par fonction



### 4.1.3 Indicateurs et objectifs

#### 4.1.3.1 Incidents de corruption (G1-4)

En 2012, le Groupe a créé un **département de la conformité** et a adopté des politiques pertinentes en matière de lutte contre la corruption et de sanctions économiques internationales. En 2017, ces politiques ont été mises à jour et renforcées conformément à la loi française Sapin 2 afin de sécuriser son activité et son développement international. La société Orange respecte et met pleinement en œuvre les orientations en matière de lutte contre la corruption et les sanctions économiques internationales fournies par le Groupe Orange. Les violations potentielles des procédures et des normes sont traitées par le biais du cadre de contrôle interne et du cadre de conformité mis en œuvre.

Chez Orange Communications Luxembourg SA, différentes mesures telles que la « Ethics & Compliance Day » (Journée de l'éthique et de la conformité), la formation interne et un outil interne (Eliot) ont été mis en place et sont gérés en collaboration avec le département de la conformité.

Comme le montre le tableau ci-dessous, aucune condamnation ni amende n'a été enregistrée en 2024.

	2024
Nombre de condamnations (valeur numérique)	0
Montant des amendes (unités monétaires)	0

Tableau 25 : Nombre de condamnations et montant des amendes pour violation des lois anti-corruption

## 5. Informations supplémentaires sur la Taxonomie européenne

### 5.1 Détermination des activités éligibles au sens de la Taxonomie européenne

Dans une approche de conformité, Orange Belgium a effectué une revue de l'ensemble de son périmètre d'activités de services de télécommunication en vue de déterminer lesquelles sont susceptibles d'apporter une contribution significative aux objectifs environnementaux au sens de la Taxonomie européenne.

La liste des activités éligibles à la Taxonomie européenne a été élaborée sur la base d'une revue complète du portefeuille d'activités d'Orange Belgium, menée notamment au travers d'entretiens avec les directions comptables et le contrôle de gestion des entités du Groupe concernées et la direction CSR.

Les activités Orange Belgium générant du chiffre d'affaires éligible au travers de la classification des activités économiques visées par la Taxonomie européenne sont les suivantes :

Objectif environnemental	Activité visée par la Taxonomie européenne	Définition de l'activité	Activité d'Orange Belgium correspondante
Atténuation du changement climatique	8.2 Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de gaz à effet de serre	Élaboration ou utilisation de solutions TIC destinées à collecter, transmettre et stocker des données, ainsi qu'à les modéliser et les utiliser lorsque ces activités ont pour objectif principal l'obtention de données et d'analyses permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre.	Services en lien avec l'Internet des Objets
Transition vers une économie circulaire	5.4 Vente de biens d'occasion	Vente de biens d'occasion qui ont été utilisés conformément à leur usage prévu auparavant par un client (personne physique ou morale), éventuellement après réparation, remise en état ou remanufacturage.	Vente de mobiles reconditionnés aux clients grand public et entreprises
	5.5 Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats	Fourniture aux clients (personne physique ou morale) d'un accès aux produits au moyen de modèles de services, qui sont des services axés sur l'utilisation et restent la propriété du fournisseur, sont prêtés, partagés, loués ou mis en commun ou des services axés sur les résultats, lorsque le paiement est prédéfini et que le résultat convenu (c'est-à-dire le paiement par unité de service) est fourni.	Location de boxes et routeurs et décodeurs aux clients grand public et entreprises

Tableau 26 : Synthèse des activités éligibles Orange Belgium

Les offres prises en compte au titre de l'activité 8.2. « Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de gaz à effet de serre » concernent l'intégralité des services en lien avec l'Internet des Objets (hors revenus en lien avec les ventes d'équipement), considérés comme des services permettant à d'autres secteurs économiques de réduire leurs émissions de GES. Les services en lien avec l'Internet des Objets comprennent notamment des solutions de pilotage des fluides, des flux logistiques et des compteurs intelligents, de même que la mise en œuvre de solutions dans des villes intelligentes (smart cities). Elles permettent ainsi aux entreprises et aux collectivités locales d'améliorer à la fois leur efficacité opérationnelle et leur empreinte environnementale.

En revanche, la connectivité, qui permet d'opérer les services d'Orange Belgium liés à l'Internet des Objets n'a pas été incluse dans les indicateurs de performance, en conformité avec les dispositions de l'annexe 1 au Règlement délégué publié par la Commission européenne le 6 juillet 2021 et avec les FAQ publiées le 19 décembre 2022.

Au titre de l'objectif environnemental relatif à la transition vers une économie circulaire, Orange Belgium réalise en Belgique et au Luxembourg du chiffre d'affaires en lien avec la vente de mobiles reconditionnés (voir section 2.2 sur l'utilisation des ressources et l'économie circulaire) et avec la location de boxes et routeurs. L'analyse d'éligibilité d'autres actifs pouvant le cas échéant entrer dans le périmètre de l'activité « 5.5 Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats » sera poursuivie au cours de l'exercice 2025.

Outre les dépenses d'investissement et d'exploitation en lien avec les activités éligibles susmentionnées, les activités d'Orange Belgium donnant lieu à des dépenses d'investissement et d'exploitation associées à des activités économiques pouvant être considérées comme individuellement éligibles sur le plan environnemental sont les suivantes :

Objectif environnemental	Activité visée par la Taxonomie européenne	Activité d'Orange Belgium correspondante
Atténuation du changement climatique	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	Flotte de véhicules d'entreprise
	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	Installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques dans les locaux de l'entreprise
	7.5 Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments	Installation de thermostats et capteurs
	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	Rénovation des bâtiments des centres de données
Transition vers une économie circulaire	5.1 Réparation, remise en état et remanufacturing	Reconditionnement de mobiles et boxes

Tableau 27 : Synthèse des activités individuellement éligibles Orange Belgium

## 5.2 Détermination des activités alignées au sens de la Taxonomie européenne

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2024, l'évaluation du degré d'alignement des activités du Groupe concerne celles relevant des objectifs d'atténuation du changement climatique, d'adaptation au changement climatique et en lien avec la transition vers l'économie circulaire.

Afin d'évaluer l'alignement des activités du Groupe, le respect des critères de contribution substantielle à l'atténuation du changement climatique, à l'adaptation au changement climatique ou à la transition vers l'économie circulaire, ainsi que le respect des critères consistant à ne pas causer de préjudice important (« *do no significant harm* », *DNSH*) a été vérifié, activité par activité.

Conformément aux recommandations édictées par l'ESMA le 24 octobre 2024 au travers du document « *European common enforcement priorities for 2024 corporate reporting* » (Priorités de supervision européennes communes de 2024 relatives au reporting extra-financier des entreprises)<sup>47</sup>, lorsque les activités éligibles du Groupe sont à la fois citées dans l'objectif d'atténuation du changement climatique, dans celui de l'adaptation au changement climatique et/ou dans celui de la transition vers l'économie circulaire, le respect des critères de contribution substantielle et des critères dits *DNSH*, a été évalué au titre de ces différents objectifs. Orange Belgium n'a pas identifié d'activités entrant dans le champ d'application de la taxonomie européenne alignées au titre de l'adaptation au changement climatique.

Conformément au rapport daté d'octobre 2022 publié par la Plateforme pour la Finance Durable, complété des FAQ de la Commission européenne de juin 2023, le respect des garanties minimales par le Groupe Orange Belgium repose sur : la mise en œuvre des engagements pris par Orange Belgium en faveur de la protection des droits humains et des libertés fondamentales ; la mise en œuvre du plan de vigilance et du processus de diligence raisonnable du Groupe ; l'acceptation par les fournisseurs du Groupe de clauses contractuelles RSE annexées aux contrats ainsi que du Code de Conduite Fournisseurs ; le déploiement du programme de prévention de la corruption au sein du Groupe et des dispositifs déployés par le Groupe auprès de l'ensemble de ses collaborateurs pour les sensibiliser au respect des lois et règlements en matière de concurrence ; et la politique fiscale d'Orange.

## 5.3 Calcul des indicateurs de performance

Orange Belgium a procédé au calcul des indicateurs de performance en conformité avec les dispositions du Règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 et du Règlement délégué 2021/2178 de la Commission européenne du 6 juillet 2021 à partir de ses processus et systèmes de reporting existants et d'hypothèses formulées par le management (voir *note méthodologique relative à la Taxonomie européenne* ci-après).

Orange Belgium a appliqué la méthodologie décrite en annexe 1 au Règlement délégué du 6 juillet 2021 permettant le calcul de la part éligible et alignée du chiffre d'affaires, des dépenses d'investissement et d'exploitation du Groupe.

Conformément au règlement Taxonomie, Orange Belgium s'est assuré de l'absence de double comptage, que ce soit pour les besoins de l'analyse multi-objectifs, ou de manière plus générale, pour retraiter des éléments issus de plans d'investissement qui auraient pu faire l'objet d'un double comptage.

<sup>47</sup> Le document « *European common enforcement priorities for 2024 corporate reporting* » (Priorités de supervision européennes communes de 2024 relatives au reporting extra-financier des entreprises) de l'ESMA est disponible à l'adresse suivante : [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2024-10/ESMA32-193237008-8369\\_2024\\_ECEP\\_Statement.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2024-10/ESMA32-193237008-8369_2024_ECEP_Statement.pdf)



La part du chiffre d'affaires du Groupe portant sur des activités alignées est déterminée en divisant la somme du chiffre d'affaires des activités considérées comme alignées après revue des critères d'examen technique, des critères DNSH et des garanties minimales, par le chiffre d'affaires consolidé (établi en application de la norme IFRS 15) présenté en Note 3 des Comptes Annuels Consolidés.

Au 31 décembre 2024, le chiffre d'affaires des activités alignées s'élevait à 66,2 millions d'euros.

- Au titre de l'activité 5.4 Vente de biens d'occasion, le chiffre d'affaires correspondant à la vente de mobiles reconditionnés aux clients grand public et entreprises en Belgique et au Luxembourg satisfait aux critères d'examen technique et critères DNSH. Cette activité est donc considérée comme alignée.
- Au titre de l'activité 5.5 Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats, correspondant à la location de boxes et routeurs et décodeurs aux clients grand public et entreprises en Belgique, l'analyse des critères d'examen technique et critères DNSH permet également de conclure à l'alignement de cette activité.
- Concernant l'activité 8.2 Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de gaz à effet de serre, à ce jour, Orange Belgium n'a pas mis en œuvre les analyses de cycle de vie permettant de déterminer les réductions d'émissions de gaz à effet de serre induites par la mise en œuvre de solutions basées sur l'Internet des Objets. Par conséquent, le chiffre d'affaires lié à l'activité 8.2 est considéré comme non-aligné.

La part du chiffre d'affaires du Groupe portant sur les activités alignées est de 3,3 %.

Le tableau ci-après présente la part des activités éligibles et alignées qui apportent une contribution substantielle aux différents objectifs environnementaux.

	Activités alignées sur la Taxonomie par objectif	Part du chiffre d'affaires / chiffre d'affaires total
	Activités éligibles à la Taxonomie par objectif (A.1 +A.2)	
Atténuation du changement climatique	-	0,1 %
Adaptation au changement climatique	-	-
Ressources hydrologiques et marines	-	-
Économie circulaire	3,3 %	3,3 %
Prévention et contrôle de la pollution	-	-
Biodiversité et écosystèmes	-	-

Tableau 29 : Chiffre d'affaires des activités éligibles et alignées à la taxonomie Orange Belgium par objectif environnemental

### 5.3.2 Détermination des dépenses d'investissement (CAPEX) éligibles et alignées

La part des dépenses d'investissement Orange Belgium portant sur des activités éligibles et individuellement éligibles est déterminée en divisant la somme des dépenses d'investissement des activités éligibles et des dépenses d'investissement individuellement éligibles (telles que décrites à la section 5.1 Détermination des activités éligibles au sens de la Taxonomie européenne) par la variation des dépenses d'investissement ressortant dans les comptes consolidés Note 15 : Contrats de location (incluant les droits d'utilisation calculés en application de la norme IFRS 16) et Notes 6 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles.

Les dépenses d'investissement présentées dans les comptes consolidés Orange Belgium regroupent :

- les acquisitions d'immobilisations incorporelles ;
- les acquisitions d'immobilisations corporelles ;
- l'augmentation des droits d'utilisation (entrée d'actifs comptabilisés au titre des droits d'utilisation) ;
- les acquisitions et augmentations liées aux entrées de périmètre.



alignées sur la taxonomie) (A.2.)				
A. CAPEX et droits d'utilisation des activités éligibles à la taxonomie (A.1. + A.2.)	11 546	2,9 %	91,3 %	8,7 %
<b>B. ACTIVITES NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>				
CAPEX et droits d'utilisation des activités non éligibles à la taxonomie	386 957	97,1 %		
Total	398 503	100 %		

Tableau 30 : CapEx des activités éligibles et alignées à la taxonomie Orange Belgium

La part des dépenses d'investissement relatives à des activités alignées est déterminée en divisant la somme des dépenses d'investissement des activités alignées par la variation des dépenses d'investissement ressortant dans les comptes consolidés Note 15 : Contrats de location (incluant les droits d'utilisation calculés en application de la norme IFRS 16) et Notes 6 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles.

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2024, les dépenses d'investissement au titre des activités alignées du Groupe selon la définition du Règlement délégué s'élevaient à 1,6 million d'euros.

- Les dépenses d'investissement réalisées au titre de l'activité 5.1 Réparation, remise en état et remanufacturage, correspondant au reconditionnement des boxes, routeurs et décodeurs satisfont aux critères d'examen technique et aux critères dits DNSH de cette activité ; ces dépenses d'investissement sont donc considérées comme alignées.
- Les dépenses d'investissement relatives aux activités immobilières du Groupe Orange Belgium (activités 7.4 et 7.5) satisfont aux critères d'examen technique et DNSH sur la base des informations transmises par les fournisseurs concernés ; elles sont donc considérées comme alignées.
- Concernant l'activité 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers, Orange Belgium n'a pas mis en œuvre les analyses nécessaires afin de déterminer que les dépenses d'investissement sont alignées.

La part des dépenses d'investissement relatives à des activités alignées était de 0,4 %.

Le tableau ci-après présente la part des activités éligibles et alignées qui apportent une contribution substantielle aux différents objectifs environnementaux.

	Activités alignées sur la Taxonomie par objectif	Activités éligibles à la Taxonomie par objectif (A.1 + A.2)	Part du Capex / Capex total
Atténuation du changement climatique	0,2 %		0,2 %
Adaptation au changement climatique	-		-
Ressources hydrologiques et marines	-		-
Économie circulaire	0,3 %		0,3 %
Prévention et contrôle de la pollution	-		-
Biodiversité et écosystèmes	-		-

Tableau 31 : CapEx des activités éligibles et alignées à la taxonomie Orange Belgium par objectif environnemental

Les dépenses d'investissement telles que définies par la Taxonomie européenne sont à distinguer de l'indicateur opérationnel de CAPEX économiques (« eCAPEX ») tel que publié dans les états financiers d'Orange, qui correspondent à l'acquisition d'actifs incorporels et corporels hors licences de télécommunication et hors investissements d'actifs financés, diminuée du prix de cession des actifs immobilisés.

Réconciliation des immobilisations corporelles, incorporelles et droits d'utilisation avec les CAPEX de la taxonomie

<b>Valeur nette des immobilisations corporelles, incorporelles, droits d'utilisation - début de période</b>	<b>2 895 488</b>
<b>Déduction des éléments exclus de la définition de la taxonomie</b>	<b>-455 844</b>
Cessions et mises au rebut	161
Sorties de périmètre	0
Dotations aux amortissements	-472 737
Pertes de valeur	0
Effets des changements d'appréciation	2 830
Écarts de conversion	0
Reclassements et autres	13 902
<b>Éléments à inclure dans les Capex dans la définition de la taxonomie</b>	<b>398 503</b>
Augmentations des immobilisations incorporelles et corporelles et entrée d'actifs comptabilisés au titre du droit d'utilisation	398 503
Entrées de périmètre	0
<b>Valeur nette des immobilisations corporelles, incorporelles, droits d'utilisation - début de période</b>	<b>2 838 147</b>

*Tableau 32 : Réconciliation de la définition des CAPEX entre la taxonomie et les états financiers d'Orange*

### 5.3.3 Détermination des dépenses d'exploitation (OPEX) éligibles et alignées

En application des dispositions de l'annexe 1 au Règlement délégué du 6 juillet 2021, l'assiette des dépenses d'exploitation à considérer dans le calcul de la part éligible des dépenses d'exploitation Orange Belgium est restreinte aux dépenses suivantes :

- les dépenses de recherche et développement ;
- les dépenses de rénovation de bâtiments ;
- les contrats de location à court terme ;
- les frais de maintenance, entretien et réparation ;
- toute autre dépense directe, liée à l'entretien courant d'actifs corporels par l'entreprise ou par le tiers auprès de qui ces activités sont externalisées, qui est nécessaire pour que ces actifs continuent de bien fonctionner.

Conformément à la définition des dépenses d'exploitation de la Taxonomie européenne et l'approche de stricte conformité à l'annexe 1 au Règlement délégué publié par la Commission européenne le 6 juillet 2021, le Groupe Orange Belgium n'a pas pris en compte les dépenses d'énergie permettant le fonctionnement en particulier de ses data centers.

La part des dépenses d'exploitation Orange Belgium portant sur des activités éligibles du Groupe et individuellement éligibles est déterminée en divisant la somme des dépenses d'exploitation des activités éligibles du Groupe et des dépenses d'exploitation individuellement éligibles telles que décrites en section 5.1 Détermination des activités éligibles au sens de la Taxonomie européenne par la somme des dépenses d'exploitation correspondant à la définition rappelée ci-dessus. Sur l'exercice 2024, les dépenses d'exploitation, selon la définition du Règlement délégué du 6 juillet 2021, des activités éligibles et individuellement éligibles s'élevaient à 12,1 millions d'euros, dont 6,4 millions d'euros pour les activités éligibles et 5,7 millions d'euros au titre d'activités individuellement éligibles.

Les dépenses d'exploitation selon la définition du Règlement délégué du 6 juillet 2021 représentaient 6,6 % du total des dépenses d'exploitation du Groupe issus des postes achats externes, autres produits et charges opérationnels et charges de personnel du Groupe au 31 décembre 2024. Le total des dépenses d'exploitation du Groupe issus des postes achats externes, autres produits et charges opérationnels et charges de personnel s'élevait à 1 390 millions d'euros au 31 décembre 2024. À titre d'information, les dépenses d'exploitation relatives aux activités éligibles et individuellement éligibles représentaient 0,9 % du total des dépenses d'exploitation portant sur les achats externes, autres produits et charges opérationnels et charges de personnel. Ces dépenses d'exploitation font partie des achats externes, autres produits et charges opérationnels et charges de personnel détaillés dans la Note 4 : Charges, charges constatées d'avance et stocks. La part des dépenses d'exploitation relatives à des activités éligibles et individuellement éligibles s'élevait à 13,2 % au 31 décembre 2024.



		Critères de contribution substantielle												Critères DNSH (« Do No Significant Harm »)							
Activités économiques	Code	Dépenses d'exploitation (« Opex »)	Part des Opex, exercice 2024	Atténuation du changement climatique				Ressources et hydrologiques et marines				Economie circulaire				Pollution	Biodiversité et écosystèmes	Garanties minimales	Part du Opex des activités alignées, 2023	Catégorie activité habitant	Catégorie activité transitionnelle
				O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL	O ; N ; N/EL						
<b>A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																					
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																					
5.1 Réparation, remise en état et remanufacturation	OE 5.1	5 156	5,6 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	CCM 7.4	17	0,0 %	O	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Dépenses d'exploitation des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)																					
		5 173	5,6 %	0,3 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99,7 %
Dont habitant		17	0,0 %	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dont transitionnelles		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables d'un point de vue environnemental (non alignées sur la taxonomie)</b>																					
8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes																					
		22	0,0 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
8.2 Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de GES																					
		6 374	6,9 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers																					
		523	0,6 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Dépenses d'exploitation des activités éligibles à la taxonomie (A.1. + A.2.)																					
		6 919	7,5 %	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A. Dépenses d'exploitation des activités éligibles à la taxonomie (A.1. + A.2.)																					
		12 092	13,2 %	57,4 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42,6 %
<b>A. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>																					
Dépenses d'exploitation des activités non éligibles à la taxonomie																					
		79 716	86,8 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		91 808	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tableau 33 : CapEx des activités éligibles et alignées à la taxonomie Orange Belgium

La part des dépenses d'exploitation Orange Belgium portant sur des activités alignées et individuellement alignées est déterminée en divisant la somme des dépenses d'exploitation des activités alignées du Groupe et des dépenses d'exploitation individuellement alignées par la somme des dépenses d'exploitation telles que décrites selon la définition du Règlement délégué du 6 juillet 2021.

- Les dépenses d'exploitation réalisées au titre de l'activité 5.1 Réparation, remise en état et remanufacturation, correspondant au reconditionnement des mobiles, boxes, routeurs et décodeurs satisfont aux critères d'examen technique et aux critères dits *DNSH* de cette activité ; ces dépenses d'exploitation sont donc considérées comme alignées.
- Les dépenses d'exploitation relatives à l'activité 8.2 Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de GES sont considérées comme non-alignées, le chiffre d'affaires issu de cette activité étant lui-même non-aligné.
- Les dépenses d'exploitation de nature immobilière ressortant comme alignées concernant principalement l'installation, maintenance et réparation de bornes de recharge pour les véhicules électriques.

La part des dépenses d'exploitation relatives à des activités alignées s'élevait à 5,6 %.

Le tableau ci-après présente la part des activités éligibles et alignées qui apportent une contribution substantielle aux différents objectifs environnementaux.

	Activités alignées sur la Taxonomie par objectif	Activités éligibles à la Taxonomie par objectif	Part de l'Opex / Opex total <sup>48</sup>
Atténuation du changement climatique	0,0 %	7,6 %	
Adaptation au changement climatique	-	-	
Ressources hydrologiques et marines	-	-	
Économie circulaire	5,6 %	5,6 %	
Prévention et contrôle de la pollution	-	-	
Biodiversité et écosystèmes	-	-	

Tableau 34 : CapEx des activités éligibles et alignées à la taxonomie Orange Belgium par objectif environnemental

### 5.3.4 Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément aux exigences confirmées par le point 28 de la Communication de la Commission européenne sur l'interprétation et la mise en œuvre de certaines dispositions juridiques de l'acte délégué relatif aux informations à publier au titre de l'article 8 du règlement établissant la taxonomie de l'UE, en ce qui concerne la déclaration des actifs et activités économiques éligibles à la taxonomie et alignés sur celle-ci publiée le 8 novembre 2024, Orange Belgium publie ci-dessous le tableau 1 de l'annexe XII du Règlement délégué du 6 juillet 2021.

	Activités liées à l'énergie nucléaire	Non
<b>1</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible	Non
<b>2</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Non
<b>3</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Non
<b>Activités liées au gaz fossile</b>		
<b>4</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non
<b>5</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non
<b>6</b>	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non

Tableau 35 : Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile alignées sur la taxonomie Orange Belgium

<sup>48</sup> Conformément à la définition des dépenses d'exploitation du Règlement délégué

### 5.3.5 Note méthodologique

En vue du calcul des indicateurs de performance relatifs à la Taxonomie européenne, Orange Belgium a eu recours aux hypothèses suivantes :

- numérateur de l'indicateur portant sur les dépenses d'exploitation éligibles et individuellement éligibles :
  - o les dépenses d'exploitation relatives aux activités de transition vers une économie circulaire regroupent principalement les coûts de reconditionnement des mobiles et boxes.
  - o dénominateur de l'indicateur portant sur les dépenses d'exploitation éligibles et individuellement éligibles :
    - o la mise en œuvre du critère *DMSH* adaptation, pour les actifs concernés, a été traitée en cohérence avec la prise en compte par le Groupe des risques liés au changement climatique et en application du scénario SSP5-8.5 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.

Concernant l'activité 5.1 Réparation, remise en état et remanufacturage, le coût des batteries et autres consommables n'a pas pu être isolé des dépenses d'investissement ou dépenses d'exploitation, de telle sorte que ces éléments sont pris en compte dans le calcul des indicateurs de performance.

## 6. Annexes

### 6.1 Indicateurs relatifs aux enjeux de développement durable matériels (MDR-M)

Cette section présente les indicateurs utilisés par Orange pour évaluer sa performance et l'efficacité de sa réponse aux impacts, risques et opportunités matériels. En plus des indicateurs prescrits par les normes ERSR figurent également des indicateurs spécifiques à chaque entité élaborés en interne ou provenant de sources externes. Chaque indicateur est assorti d'informations complètes pour garantir la transparence et l'alignement avec les objectifs de développement durable.

ESRS	Indicateur	Unité	Description	Paragraphe expliquant les méthodologies et hypothèses	Organe externe pour validation
E1	Quantité de CO2e/émissions de GES	ktCO2e	Suivi de la quantité totale d'émissions de GES (Scope 1, 2, et activités spécifiques incluses dans le Scope 3). La consommation d'énergie en GWh est convertie en ktCO2eq au moyen de facteurs d'émission spécifiques. La plupart des activités contribuant à l'empreinte carbone (électrification de la flotte, circularité des réseaux, terminaux, etc.) font l'objet d'un suivi trimestriel au sein de leurs unités d'œuvre et sont converties chaque année en CO2e. Les prévisions d'émissions du T4 se basent sur les tendances saisonnières typiques estimées à partir du T1.	2.1.3.1	N/D
E1	Taux de rendement énergétique des réseaux	Pourcentage (en %)	Mesure le rendement énergétique des activités réseaux du point de vue de la consommation, montrant l'impact sur les sources d'énergie durable.	1.1.2.3	N/D
E1	Quantité de déchets	Tonnes	Suit la quantité totale de déchets générés par les activités, les réseaux et les biens immobiliers, répartis entre déchets dangereux et non dangereux. Les déchets dangereux comprennent les DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), les batteries, les poteaux en bois et les cartouches d'encre. Les déchets non dangereux regroupent le papier, le carton, les plastiques, les métaux, les meubles, les gravats et les autres matériaux produits durant la période de référence.	2.1.3.3 2.2.3.2	N/D
E5	Écoconception de produits	Nombre de produits	Mesure le nombre de produits éco-conçus de la marque Orange lancés au cours de l'exercice.	2.2.3.1	N/D
E5	Équipement réseau reconditionné	Pourcentage (en %)	Mesure le pourcentage d'investissement réseau informatique en lien avec les cœurs de réseaux fixes et mobiles qui correspond à l'achat d'équipement réseau télécom reconditionné. Couvre les serveurs, les e-cards, les commutateurs réseau, les stations de base, et les équipements de cœur de réseau.	2.2.3.1	N/D
E5	Taux de pénétration des ventes de téléphones reconditionnés	Pourcentage (en %)	Mesure le taux de pénétration des ventes de smartphones reconditionnés par an par rapport aux ventes totales de smartphones.	2.2.3.1	N/D
E5	Taux de collecte des appareils domestiques	Pourcentage (en %)	Ce KPI permet de suivre le pourcentage d'appareils collectés par rapport aux abonnements résiliés (B2B et B2C). Pour le calculer, le Groupe opère un suivi du nombre d'appareils domestiques (passerelles, décodeurs, ONT, répéteurs, etc.) collectés par an.	2.2.3.1	N/D
E5	Taux de pénétration des appareils domestiques reconditionnés	Nombre d'appareils	Permet de suivre le nombre d'appareils domestiques reconditionnés (ex. : passerelles, décodeurs, ONT, répéteurs, etc.) installés par an. Ce KPI reflète les efforts pour lutter contre l'épuisement des ressources naturelles.	2.2.3.1	N/D
E5	Collecte de téléphones portables (taux)	Nombre de téléphones portables (en %)	Permet de suivre le nombre absolu et relatif de téléphones portables collectés par an. Ce KPI permet de suivre les appareils collectés via différents canaux et par rapport aux ventes nouvelles applicables aux rachats.	2.2.3.1	N/D
S1	Femmes occupant des postes de responsabilité	Pourcentage (en %)	Orange effectue le suivi de la proportion de femmes à tous les niveaux d'encadrement afin de profiter des opportunités de recrutement, de développement et de rétention des talents en proposant des parcours professionnels accessibles.	3.1.3.1	N/D

ESFS	Indicateur	Unité	Description	Paragraphe expliquant les méthodologies et hypothèses	Organe externe pour validation
S1	Jours de formation par salarié	Jours (8h)	<p>Ce KPI permet de suivre le nombre de jours de formation par salarié pour pallier le risque de déficit de compétences qui peut menacer la continuité de l'activité et le déploiement de la stratégie, ainsi que les opportunités de recrutement, de développement et de rétention des talents via des parcours professionnels inclusifs.</p> <p>Ce KPI soutient plusieurs thématiques matérielles de la stratégie de développement durable d'Orange, dans la mesure où le contenu de chaque formation contribue à la réalisation des objectifs tels que la conformité, la cybersécurité, l'éthique professionnelle, la bonne gouvernance et la protection des données.</p> <p>Le suivi des jours de formation est ventilé par salarié, par genre, par service et par fonction.</p>	<p>3.1.3.1</p> <p>3.1.3.7</p>	<p>L'objectif est défini par la CP200. Un compte fédéral de formation (FLA) sera obligatoire pour le reporting en 2025, et Orange devra communiquer le nombre d'heures de formation via mycareer.be.</p>
S1	Accidents du travail	Nombre d'accidents	<p>Permet de suivre le nombre d'accidents du travail (accidents mortels, accidents avec incapacité permanente et accidents avec incapacité temporaire) pour mesurer l'efficacité des politiques de santé et de sécurité.</p>	<p>3.1.3.1</p> <p>3.1.3.8</p>	<p>Vérfié et validé par le <i>SPF Emploi, Travail et Concentration Sociale</i> dans le cadre du reporting réglementaire.</p>
S4	Bénéficiaires des formations numériques	Nombre de personnes	<p>Permet de suivre le nombre de bénéficiaires des formations numériques proposées par Orange ou en partenariat avec des associations. Ces formations permettent de promouvoir l'inclusion numérique pour les utilisateurs finaux vulnérables, en prêtant une attention particulière à l'intégration socio-économique et à la parité femme-homme, et en favorisant la protection de la santé mentale et physique.</p>	<p>3.3.3.1</p>	<p>N/D</p>
S4	Nombre de bénéficiaires ayant obtenu un stage, apprentissage ou un emploi	Nombre de personnes	<p>Permet de suivre le nombre de bénéficiaires ayant obtenu un stage non rémunéré, un apprentissage rémunéré ou un emploi à l'issue d'une formation proposée par l'Orange Digital Center.</p>	<p>3.3.3.1</p>	<p>N/D</p>

## 6.2 Informations incorporées au moyen de renvois (ESRS 2 BP-2)

Dans certaines sections de ce rapport, Orange a choisi **d'incorporer les informations au moyen de renvois**. Par conséquent, certains détails ne sont pas fournis directement au sein du rapport lui-même mais renvoient à un autre document qui contient ces informations.

Dans ce rapport, il s'agit en l'occurrence spécifiquement du chiffre d'affaires tel que présenté dans les États financiers. Cette référence est présentée à la **section 1.1.2.1**, qui présente les éléments clés de la stratégie générale d'Orange en lien avec les questions de développement durable (SBM-1). Ici, Orange a l'obligation de publier son chiffre d'affaires total. Le chiffre d'affaires total est présenté de manière explicite dans le rapport, mais cette section renvoie à la lecture de la section « États financiers consolidés » des États financiers 2024, au chapitre « État consolidé du résultat global » où ces éléments sont présentés plus en détail.

À d'autres occasions, les informations des autres documents pertinents ont été utilisées en tant que données primaires pour la collecte des informations requise en vertu de la CSRD, telles que par exemple :

- **Section 2.1.3.3** : Section 2.1.3.3 : cette section traite des émissions de GES brutes selon les scopes 1, 2 et 3, ainsi que des émissions totales (E1-6). Pour calculer l'intensité de carbone, Orange utilise son chiffre d'affaires net de 2024 et 2023 tel qu'il figure dans ses États financiers pour les chiffres correspondants.
- **Section 3.1.3.9** : les chiffres de la rémunération de l'encadrement supérieur, tels qu'ils figurent dans le Rapport de gestion, ont servi au calcul des indicateurs de rémunération, qui correspondent à l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes et le ratio de rémunération annuelle totale de la personne la mieux rémunérée par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les salariés.
- **Section 3.1.3.2** : le nombre de salariés par entité, tel qu'il apparaît dans le rapport social, a servi à la publication des données en lien avec les caractéristiques des salariés. Dans le Rapport de développement durable, toutefois, ces chiffres ont été consolidés.

## 6.3 Publication d'informations sur le processus d'évaluation de la matérialité (ESRS 2 IRO-2)

### 6.3.1 Liste des obligations de déclaration respectées par le Groupe

#### Informations générales

Norme	Statut	Paragraphe
<b>Informations générales</b>		
ESRS2 BP-1	Matérielle	1.1.1.1
ESRS2 BP-2	Matérielle	1.1.1.2
ESRS2 GOV-1	Matérielle	1.1.2.1
ESRS2 GOV-2	Matérielle	1.1.2.2
ESRS2 GOV-3	Matérielle	1.1.2.3
ESRS2 GOV-4	Matérielle	1.1.2.4
ESRS2 GOV-5	Matérielle	1.1.2.5
ESRS2 SBM-1	Matérielle	1.1.3.1
ESRS2 SBM-2	Matérielle	1.1.3.2
ESRS2 SBM-3	Matérielle	1.1.3.3
ESRS2 IRO-1	Matérielle	1.1.3.4
ESRS2 IRO-2	Matérielle	Annexe 6.3
ESRS2 MDR-P	Matérielle	2.1.2.2 ; 2.2.2.1 ; 3.1.2.1 ; 3.2.1.1 ; 3.3.2.1 ; 4.1.2.1
ESRS2 MDR-A	Matérielle	2.1.2.3 ; 2.2.2.2 ; 3.1.2.4 ; 3.3.2.4 ; 4.1.2.2
ESRS2 MDR-M	Matérielle	Annexe 6.1
ESRS2 MDR-T	Matérielle	2.1.3.1 ; 2.2.3.1 ; 3.1.3.1 ; 3.3.3.1

#### Environnement

Norme	Statut	Paragraphe
<b>Changement climatique</b>		
ESRS2 GOV-3	Matérielle	2.1.1.1
ESRS2 SBM-3	Matérielle	2.1.1.3
ESRS2 IRO-1	Matérielle	2.1.2.1
ESRS E1-1	Matérielle	2.1.1.2
ESRS E1-2	Matérielle	2.1.2.2
ESRS E1-3	Matérielle	2.1.2.3
ESRS E1-4	Matérielle	2.1.3.1
ESRS E1-5	Matérielle	2.1.3.2
ESRS E1-6	Matérielle	2.1.3.3
ESRS E1-7	Matérielle	2.1.3.4
ESRS E1-8	Non matérielle <sup>49</sup>	N/D
ESRS E1-9	Application progressive autorisée pour la 1 <sup>ère</sup> année de reporting	N/D
<b>Pollution</b>		
ESRS2 IRO-1	Non matérielle	N/D
ESRS E2-1	Non matérielle	N/D
ESRS E2-2	Non matérielle	N/D
ESRS E2-3	Non matérielle	N/D
ESRS E2-4	Non matérielle	N/D
ESRS E2-5	Non matérielle	N/D
ESRS E2-6	Non matérielle	N/D
<b>Ressources hydrologiques et marines</b>		
ESRS2 IRO-1	Non matérielle	N/D
ESRS E3-1	Non matérielle	N/D
ESRS E3-2	Non matérielle	N/D
ESRS E3-3	Non matérielle	N/D
ESRS E3-4	Non matérielle	N/D
ESRS E3-5	Non matérielle	N/D
<b>Biodiversité et écosystèmes</b>		
ESRS E4-1	Non matérielle	N/D
ESRS2 SBM-3	Non matérielle	N/D
ESRS2 IRO-1	Non matérielle	N/D
ESRS E4-2	Non matérielle	N/D
ESRS E4-3	Non matérielle	N/D
ESRS E4-4	Non matérielle	N/D
ESRS E4-5	Non matérielle	N/D
ESRS E4-6	Non matérielle	N/D
<b>Utilisation des ressources et économie circulaire</b>		
ESRS2 IRO-1	Matérielle	2.2.1.1
ESRS E5-1	Matérielle	2.2.2.1

ESRS E5-2	Matérielle	2.2.2.2
ESRS E5-3	Matérielle	2.2.3.1
ESRS E5-4	Non matérielle	N/D
ESRS E5-5	Matérielle	2.2.3.2
ESRS E5-6	Non matérielle	N/D

#### Social

Norme	Statut	Paragraphe
<b>Personnel de l'entreprise</b>		
ESRS2 SBM-2	Matérielle	1.1.3.2
ESRS2 SBM-3	Matérielle	3.1.1.1
ESRS2 S1-1	Matérielle	3.1.2.1
ESRS2 S1-2	Matérielle	3.1.2.2
ESRS2 S1-3	Matérielle	3.1.2.3
ESRS2 S1-4	Matérielle	3.1.2.4
ESRS2 S1-5	Matérielle	3.1.3.1
ESRS2 S1-6	Matérielle	3.1.3.2
ESRS2 S1-7	Application progressive autorisée pour la 1 <sup>ère</sup> année de reporting	N/D
ESRS2 S1-8	Matérielle	3.1.3.3
ESRS2 S1-9	Matérielle	3.1.3.4
ESRS2 S1-10	Matérielle	3.1.3.5
ESRS2 S1-11	Application progressive autorisée pour la 1 <sup>ère</sup> année de reporting	N/D
ESRS2 S1-12	Matérielle	3.1.3.6
ESRS2 S1-13	Matérielle	3.1.3.7
ESRS2 S1-14	Matérielle	3.1.3.8
ESRS2 S1-15	Application progressive autorisée pour la 1 <sup>ère</sup> année de reporting	N/D
ESRS2 S1-16	Matérielle	3.1.3.9
ESRS2 S1-17	Matérielle	3.1.3.10
<b>Travailleurs de la chaîne de valeur</b>		
ESRS2 SBM-2	Non matérielle	N/D
ESRS2 SBM-3	Non matérielle	N/D
ESRS2 S2-1	Matérielle	3.2.1.1
ESRS2 S2-2	Non matérielle	N/D
ESRS2 S2-3	Non matérielle	N/D
ESRS2 S2-4	Non matérielle	N/D
ESRS2 S2-5	Non matérielle	N/D
<b>Communautés affectées</b>		
ESRS2 SBM-2	Non matérielle	N/D
ESRS2 SBM-3	Non matérielle	N/D
ESRS2 S3-1	Non matérielle	N/D
ESRS2 S3-2	Non matérielle	N/D
ESRS2 S3-3	Non matérielle	N/D
ESRS2 S3-4	Non matérielle	N/D
ESRS2 S3-5	Non matérielle	N/D
<b>Consommateurs et utilisateurs finaux</b>		
ESRS2 SBM-2	Matérielle	1.1.3.2
ESRS2 SBM-3	Matérielle	3.3.1.1
ESRS2 S4-1	Matérielle	3.3.2.1
ESRS2 S4-2	Matérielle	3.3.2.2
ESRS2 S4-3	Matérielle	3.3.2.3
ESRS2 S4-4	Matérielle	3.3.2.4
ESRS2 S4-5	Matérielle	3.3.3.1

#### Gouvernance

Norme	Statut	Paragraphe
<b>Conduite des affaires</b>		
ESRS2 GOV-1	Matérielle	4.1.1.1
ESRS2 IRO-1	Matérielle	1.1.3.4
ESRS2 G1-1	Matérielle	4.1.2.1
ESRS2 G1-2	Matérielle	4.1.2.2
ESRS2 G1-3	Matérielle	4.1.2.3
ESRS2 G1-4	Matérielle	4.1.3.1
ESRS2 G1-5	Non matérielle	N/D
ESRS2 G1-6	Non matérielle	N/D

<sup>49</sup> Il convient de souligner qu'Orange n'applique pas de mécanisme de tarification interne du carbone

### 6.3.2 Liste des points de données prévus dans les normes transversales et thématiques qui sont requis par d'autres actes législatifs de l'Union

Le tableau ci-après présente la liste de l'ensemble des points de données qui sont requis par d'autres actes législatifs de l'UE

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(50)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(51)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(52)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(53)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS 2 GOV-1 Mixité au sein des organes de gouvernance, paragraphe 21 (d)	Indicateur numéro 13 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission 0. Annexe II :		Matérielle	1.1.2.1
ESRS 2 GOV-1 Pourcentage d'administrateurs indépendants paragraphe 21 (e)			Règlement délégué (UE) 2020/1816 0. Annexe 2		Matérielle	1.1.2.1
ESRS 2 GOV-4 Déclaration sur la vigilance raisonnable paragraphe 30	Indicateur numéro 10 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	1.1.2.4
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées aux combustibles fossiles paragraphe 40, point (d) i	Indicateur numéro 4 du Tableau #1 de l'Annexe 1	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013 ; Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 <sup>(55)</sup> de la Commission 0. Tableau 1 : Informations qualitatives sur le risque environnemental et tableau 2 : Informations qualitatives sur le risque social	Règlement délégué (UE) 2020/1816 0. Annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques paragraphe 40, point (d) ii	Indicateur numéro 9 du Tableau #2 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1816 0. Annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées paragraphe 40, point (d) iii)	Indicateur numéro 14 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1818 0. article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la culture et à la production de tabac paragraphe 40, point (d) iv)			Règlement délégué (UE) 2020/1818 <sup>(56)</sup> , article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe 2		Non matérielle	N/D

<sup>50</sup> Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (Règlement « SFDR »)

<sup>51</sup> Règlement (UE) no 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et modifiant le règlement (UE) no 648/2012 (« règlement sur les exigences de fonds propres ») (CRR)

<sup>52</sup> Règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers ou pour mesurer la performance de fonds d'investissement et modifiant les directives 2008/48/CE et 2014/17/UE et le règlement (UE) no 596/2014

<sup>53</sup> Règlement (UE) 2021/1119 du Parlement européen et du Conseil du 30 juin 2021 établissant le cadre requis pour parvenir à la neutralité climatique et modifiant les règlements (CE) n o 40/2009 et (UE) 2018/1999 (« loi européenne sur le climat »)

<sup>54</sup> Règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission du 17 juillet 2020 complétant le règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'explication, dans la déclaration d'indice de référence, de la manière dont les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance sont pris en compte dans chaque indice de référence fourni et publié

<sup>55</sup> Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission du 30 novembre 2022 modifiant les normes techniques d'exécution définies dans le règlement d'exécution (UE) 2021/637 en ce qui concerne la publication d'informations sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance

<sup>56</sup> Règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission du 17 juillet 2020 complétant le règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil par des normes minimales pour les indices de référence « transition climatique » de l'Union et les indices de référence « accord de Paris » de l'Union



Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(5b)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(5i)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(5z)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(5y)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS E1-1 Plan de transition pour atteindre la neutralité climatique d'ici à 2050 paragraphe 14				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	Matérielle	2.1.1.2
ESRS E1-1 Entreprises exclues des indices de référence «accord de Paris» paragraphe 16, point g)		Article 449a Règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 12, paragraphe 1, points d) à g), et article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818		Matérielle	2.1.1.2
ESRS E1-4 Objectifs de réduction des émissions de GES paragraphe 34	Indicateur numéro 4 du Tableau #2 de l'Annexe 1	Article 449a Règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement	Article 6 du règlement délégué (UE) 2020/1818		Matérielle	2.1.3.1
ESRS E1-5 Consommation d'énergie produite à partir de combustibles fossiles ventilée par source d'énergie (uniquement les secteurs ayant un fort impact sur le climat) paragraphe 38	Indicateur no 5, tableau 1, et indicateur no 5, tableau 2, annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E1-5 Consommation d'énergie et mix énergétique paragraphe 37	Indicateur numéro 5 du Tableau #1 de l'Annexe 1				Matérielle	2.1.3.2
ESRS E1-5 Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact climatique paragraphes 40 à 43	Indicateur numéro 6 du Tableau #1 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E1-6 Émissions brutes de GES des scopes 1, 2 ou 3 et émissions totales de GES, paragraphe 44	Indicateurs numéros 1 et 2 du Tableau #1 de l'Annexe 1	Article 449a du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 5, paragraphe 1, article 6 et article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		Matérielle	2.1.3.3
ESRS E1-6 Intensité des émissions de GES brutes paragraphes 53 à 55	Indicateur numéro 3 du Tableau #1 de l'Annexe 1	Article 449a du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement	Article 8, paragraphe 1 du règlement délégué (UE) 2020/1818		Matérielle	2.1.3.3
ESRS E1-7 Absorptions de GES et crédits carbone paragraphe 56				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	Matérielle	2.1.3.4
ESRS E1-9 Exposition du portefeuille de l'indice de référence à des risques physiques liés au climat paragraphe 66			Règlement délégué (UE) 2020/1818, annexe 2, règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS E1-9 Désagrégation des montants monétaires par risque physique aigu et chronique paragraphe 66, point a)		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphes 46 et 47, modèle 5 : Portefeuille bancaire — Risque physique			Non matérielle	N/D

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(60)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(61)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(62)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(63)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS E1-9 Localisation des actifs importants exposés à un risque physique matériel paragraphe 66, point c)		lié au changement climatique : expositions soumises à un risque physique.				
ESRS E1-9 Ventilation de la valeur comptable des actifs immobiliers de l'entreprise par classe d'efficacité énergétique paragraphe 67, point c).		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphe 34, modèle 2 ; Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Prêts garantis par des biens immobiliers - Efficacité énergétique des sûretés			Non matérielle	N/D
ESRS E1-9 Degré d'exposition du portefeuille aux opportunités liées au climat paragraphe 69			Règlement délégué (UE) 2020/1818 0, Annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS E2-4 Quantité de chaque polluant énuméré dans l'annexe II du règlement E-PRTR (registre européen des rejets et des transferts de polluants) rejetés dans l'air, l'eau et le sol, paragraphe 28	Indicateur numéro 8 du Tableau #1, de l'Annexe I ; indicateur numéro 2, du Tableau #2, de l'Annexe I, indicateur numéro 1, du Tableau #2, de l'Annexe I ; indicateur numéro 3, du Tableau #2, de l'Annexe I				Non matérielle	N/D
ESRS E3-1 Ressources hydrologiques et marines, paragraphe 9	Indicateur numéro 7 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E3-1 Politique en la matière paragraphe 13	Indicateur numéro 8 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E3-1 Pratiques durables en ce qui concerne les océans et les mers paragraphe 14	Indicateur numéro 12 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E3-4 Pourcentage total d'eau recyclée et réutilisée paragraphe 28, point c)	Indicateur numéro 6,2 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E3-4 Consommation d'eau totale en m <sup>3</sup> par rapport au chiffre d'affaires généré par les propres activités de l'entreprise paragraphe 29	Indicateur numéro 6,1 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS 2 - IRO 1 - E4 paragraphe 16, point a) i	Indicateur numéro 7 du Tableau #1 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS 2 - IRO 1 - E4 paragraphe 16, point b)	Indicateur numéro 10 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS 2 - IRO 1 - E4 paragraphe 16, point c)	Indicateur numéro 14 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques foncières/agricoles durables paragraphe 24, point b)	Indicateur numéro 11 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques durables en ce qui concerne les océans/mers paragraphe 24, point c)	Indicateur numéro 12 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(60)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(61)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(62)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(63)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS E4-2 Politiques de lutte contre la déforestation paragraphe 24, point d)	Indicateur numéro 15 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS E5-5S Déchets non recyclés paragraphe 37., point d)	Indicateur numéro 13 du Tableau #2 de l'Annexe 1				Matérielle	2.2.3.2
ESRS E5-5 Déchets dangereux et déchets radioactifs paragraphe 39	Indicateur numéro 9 du Tableau #1 de l'Annexe 1				Matérielle	2.2.3.2
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque de travail forcé paragraphe 14, point f)	Indicateur numéro 13 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.1.1
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque d'exploitation d'enfants par le travail paragraphe 14, point g)	Indicateur numéro 12 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.1.1
ESRS S1-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme paragraphe 20	Indicateur numéro 9, du Tableau #3, et indicateur numéro 11, du Tableau #1, de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.2.1
ESRS S1-1 Politiques de vigilance raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail, paragraphe 21			Règlement délégué (UE) 2020/1816 0, Annexe 2		Matérielle	3.1.2.1
ESRS S1-1 Processus et mesures de prévention de la traite des êtres humains paragraphe 22	Indicateur numéro 11 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.2.1
ESRS S1-1 Politique de prévention ou système de gestion des accidents du travail paragraphe 23	Indicateur numéro 1 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.2.1
ESRS S1-3 Mécanismes de traitement des différends ou des plaintes paragraphe 32, point c)	Indicateur numéro 5 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.2.3
ESRS S1-14 Nombre de décès et nombre et taux d'accidents liés au travail paragraphe 88, points b) et c)	Indicateur numéro 2 du Tableau #3 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1816 0, Annexe 2		Matérielle	3.1.3.8
ESRS S1-14 Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents, de décès ou de maladies paragraphe 88, point e)	Indicateur numéro 3 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.3.8
ESRS S1-16 Écart de rémunération entre hommes et femmes non corrigé paragraphe 97, point a)	Indicateur numéro 12 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1816 0, Annexe 2		Matérielle	3.1.3.9
ESRS S1-16 Ratio de rémunération excessif du Directeur général paragraphe 97, point b)	Indicateur numéro 8 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.3.9
ESRS S1-17 Cas de discrimination paragraphe 103, point a)	Indicateur numéro 7 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Matérielle	3.1.3.10

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(60)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(61)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(62)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(63)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS S1-17 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 104, point a)	Indicateur numéro 10, du Tableau #1, et indicateur numéro 14, du Tableau #3, l'Annexe 1		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1 annexe 2		Matérielle	3.1.3.10
ESRS 2- SBM3 – S2 Risque important d'exploitation d'enfants par le travail ou de travail forcé dans la chaîne de valeur paragraphe 11, point b)	Indicateurs numéros 12 et 13 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS S2-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme paragraphe 17	Indicateur no 9, tableau 3, et indicateur no 11, tableau 1, annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS S2-1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur paragraphe 18	Indicateurs numéros 11 et 4 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS S2-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 19	Indicateur numéro 10 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1 du règlement délégué (UE) 2020/1818		Non matérielle	N/D
ESRS S2-1 Politiques de vigilance raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail, paragraphe 19						
ESRS S2-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme liés à la chaîne de valeur en amont ou en aval paragraphe 36	Indicateur numéro 14 du Tableau #3 de l'Annexe 1		Règlement délégué (UE) 2020/1816 0, Annexe 2		Non matérielle	N/D
ESRS S3-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme paragraphe 16	Indicateur numéro 9, du Tableau #3, de l'Annexe I, et indicateur numéro 11, du Tableau #1, de l'Annexe I				Non matérielle	N/D
ESRS S3-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, des principes de l'OIT ou des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur numéro 10 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1 du règlement délégué (UE) 2020/1818		Non matérielle	N/D
ESRS S3-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme paragraphe 36	Indicateur numéro 14 du Tableau #3 de l'Annexe 1				Non matérielle	N/D
ESRS S4-1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux paragraphe 16	Indicateur numéro 9, du Tableau #3, et indicateur numéro 11, du Tableau #1, de l'Annexe 1				Matérielle	3.3.2.1
ESRS S4-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur numéro 10 du Tableau #1 de l'Annexe 1		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1 du règlement délégué (UE) 2020/1818		Matérielle	3.3.2.1

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR <sup>(5b)</sup>	Référence pilier 3 <sup>(5c)</sup>	Référence règlement sur les indices de référence <sup>(5d)</sup>	Référence Loi européenne sur le climat <sup>(5e)</sup>	Matériel / non matériel	Référence paragraphe
ESRS S4-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme paragraphe 35	Indicateur numéro 14 de l'Annexe 1 du Tableau #3 de				Matérielle	3.3.2.4
ESRS G1-1 Convention des Nations Unies contre la corruption paragraphe 10, point b)	Indicateur numéro 15 de l'Annexe 1 du Tableau #3 de				Non matérielle	N/D
ESRS G1-1 Protection des lanceurs d'alerte paragraphe 10, point d)	Indicateur numéro 6 de l'Annexe 1 du Tableau #3 de				Non matérielle	N/D
ESRS G1-4 Amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point a)	Indicateur numéro 17 de l'Annexe 1 du Tableau #3 de		Règlement délégué (UE) 2020/1816 (0, Annexe 2		Matérielle	4.1.3.1
ESRS G1-4 Normes de lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point b)	Indicateur numéro 16 de l'Annexe 1 du Tableau #3 de				Matérielle	4.1.3.1

# États financiers consolidés 2024

<b>États financiers consolidés 2024</b>	<b>205</b>
<b>États financiers consolidés</b>	<b>206</b>
1.1 Résultat consolidé et autres éléments du résultat global	206
1.2 État consolidé de la situation financière	207
1.3 État consolidé des flux de trésorerie	208
1.4 État consolidé des variations des capitaux propres	209
<b>Annexe aux états financiers consolidés</b>	<b>210</b>
Note 1 : Information sectorielle	210
Note 2 : Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés	214
Note 3 : Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants	221
Note 4 : Charges, charges constatées d'avance et stocks	224
Note 5 : Écarts d'acquisition	228
Note 6 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles	230
Note 7 : Impôts et taxes	235
Note 8 : Intérêts dans des entreprises associées	238
Note 9 : Actifs, passifs et résultat financiers	238
Note 10 : Capitaux propres	244
Note 11 : Engagements hors bilan	244
Note 12 : Provisions (non) courantes	245
Note 13 : Parties liées	246
Note 14 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients	248
Note 15 : Contrats de location	249
Note 16 : Changements significatifs de périmètre de consolidation	250
Note 17 : Principales méthodes comptables	251
Note 18 : Événements postérieurs à la clôture	264
Note 19 : Glossaire	265
<b>Comptes annuels 2024 d'Orange Belgium S.A.</b>	<b>267</b>

Dans le présent document, sauf indication contraire, les termes « l'entreprise » et « Orange » désignent la Société Orange Belgium S.A. et ses filiales consolidées.

## États financiers consolidés

### Résultat consolidé et autres éléments du résultat global

			en milliers d'EUR	
Réf.		31.12.2024	31.12.2023	
3	<b>Services facturés aux clients</b>	<b>1 600 774</b>	<b>1 355 136</b>	
3	Convergence	611 113	455 979	
3	Mobile seul	602 857	622 309	
3	Fixe seul	335 953	233 137	
3	Services informatiques & Intégration	50 851	43 711	
3	Vente d'équipement	197 641	176 510	
3	Vente en gros	164 449	190 875	
3	Autres revenus	30 879	26 959	
3	<b>Services facturés aux clients</b>	<b>1 993 743</b>	<b>1 749 480</b>	
4	Achats de matériel	-233 975	-213 942	
4	<b>Autres coûts directs</b>	<b>-414 825</b>	<b>-427 727</b>	
4	Pertes de la valeur sur les créances clients et des autres débiteurs, y compris d'actifs de contrats	-11 571	2 164	
4	<b>Coûts directs</b>	<b>-660 371</b>	<b>-639 505</b>	
4	<b>Charges de personnel</b>	<b>-251 503</b>	<b>-215 587</b>	
4	Dépenses commerciales	-57 218	-50 495	
4	Autres dépenses IT et réseau	-201 034	-174 080	
4	Frais immobiliers	-24 201	-18 434	
4	Frais généraux	-147 913	-110 267	
4	Autres produits indirects	35 742	45 675	
4	Autres coûts indirects	-75 896	-70 390	
4/15	Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	-61 239	-59 495	
4	<b>Coûts indirects, nets des autres produits indirects</b>	<b>-531 759</b>	<b>-437 484</b>	
	Dont taxes opérationnelles et frais	-32 845	-26 868	
4	Frais de restructuration (*)	-19 421	-43 803	
6	Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	-411 498	-333 285	
5	Perte de valeur des écarts d'acquisition	0	0	
6	Perte de valeur des immobilisations corporelles	-783	-1 420	
8	Quote-part dans le profit (la perte) des sociétés associées	438	406	
	<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>118 846</b>	<b>78 802</b>	
9	<b>Résultat financier</b>	<b>-114 561</b>	<b>-80 966</b>	
9	Charges financières	-114 563	-80 966	
9	Revenus financiers	2	0	
	<b>Résultat courant avant impôts (PBT)</b>	<b>4 285</b>	<b>-2 163</b>	
7	Produit / (charge) fiscal(e)	12 867	-8 622	
	<b>Résultat net consolidé</b>	<b>17 152</b>	<b>-10 785</b>	
	Résultat net consolidé part du groupe	22 149	44	
	Intérêts minoritaires	-4 997	-10 829	
	<b>État du Résultat Global Consolidé</b>			
	Résultat des activités poursuivies et de la période	17 152	-10 785	
	Autres éléments du résultat global (couverture de flux de trésorerie net de taxes)	-4 599	-15 754	
	Résultat global de l'ensemble consolidé	12 552	-26 539	
	<b>Résultat global consolidé de la période part du groupe</b>	<b>16 544</b>	<b>-15 390</b>	
	<b>Résultat global consolidé de la période part des intérêts minoritaires</b>	<b>-3 992</b>	<b>-11 149</b>	
	<b>Résultat de base par action (en EUR)</b>	<b>0.34</b>	<b>0.00</b>	
	Nombre moyen pondéré des actions ordinaires	64 923 056	59 944 757	
	<b>Résultat dilué par action (en EUR)</b>	<b>0.34</b>	<b>0.00</b>	
	Nombre moyen pondéré dilué des actions ordinaires	64 923 056	59 944 757	

\* Les charges de restructuration englobent des frais de résiliation de contrats et de licenciement et les coûts d'acquisition et d'intégration.

## État consolidé de la situation financière

		en milliers d'EUR	
Réf.		31.12.2024	31.12.2023
	<b>ACTIF</b>		
5	Ecart d'acquisition	751 179	751 179
6	Autres immobilisations incorporelles	861 887	907 208
6	Immobilisations corporelles	1 803 870	1 787 469
15	Droits d'utilisation des actifs loués	172 391	200 811
8	Titres mis en équivalence	7 029	6 556
9	Actifs financiers non courants	1 678	1 371
3	Dérivés actifs non courants	0	0
3	Autres actifs non courants	2 383	1 217
7	Actifs d'impôts différés	7 547	6 801
	<b>Total de l'actif non courant</b>	<b>3 607 963</b>	<b>3 662 612</b>
4	Stocks	34 762	51 424
3	Créances clients	220 771	217 937
14	Autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients	117 894	100 653
	Actifs financiers courants	2 125	3
9	Dérivés actifs courants	203	511
3	Autres actifs courants	5 713	14 961
	Impôts et taxes d'exploitation actifs	605	674
7	Actifs d'impôt exigible	9 210	4 667
4	Charges constatées d'avance	18 802	24 257
9	Disponibilités et quasi-disponibilités	58 245	47 717
	<b>Total de l'actif courant</b>	<b>468 329</b>	<b>462 803</b>
	<b>Total de l'actif</b>	<b>4 076 290</b>	<b>4 125 414</b>
	<b>PASSIF</b>		
10	Capital social	148 149	131 721
	Prime d'émission	136 768	0
	Réserve légale	14 815	13 172
	Réserves (hors réserve légale)	659 522	519 583
	<b>Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société-mère</b>	<b>959 254</b>	<b>664 476</b>
	<b>Total des capitaux propres</b>	<b>959 254</b>	<b>664 476</b>
9	Passifs financiers non courants	1 887 001	1 924 737
15	Passifs locatifs non courants	150 351	155 164
9	Dérivés passifs non courants	16 861	9 375
6	Dettes fournisseurs d'immobilisations non courantes	138 742	144 814
	Avantages du personnel non courants	3 171	3 170
6/12	Provisions pour démantèlement non courantes	54 209	54 486
	Autres passifs non courants	38 903	36 168
7	Impôts différés passifs	55 121	65 524
	<b>Total des passifs non courants</b>	<b>2 344 359</b>	<b>2 393 438</b>
6	Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	59 473	77 360
4/9	Dettes fournisseurs	286 070	283 236
9	Passifs financiers courants	76 109	347 013
15	Passifs locatifs courants	29 723	49 605
9	Dérivés passifs courants	203	511
4	Avantages du personnel courants	63 228	58 497
6	Provisions pour démantèlement courantes	5 565	7 465
4	Provisions pour restructuration courantes	5 872	3 381
4	Autres passifs courants	10 970	18 076
7	Impôts et taxes d'exploitation passifs	151 200	133 588
7	Impôt sur les sociétés	17 859	20 858
14	Passif lié aux contrats conclus avec des clients	65 620	67 571
	Produits constatés d'avance	787	339
	<b>Total des passifs courants</b>	<b>772 678</b>	<b>1 067 500</b>
	<b>Total du passif</b>	<b>4 076 290</b>	<b>4 125 414</b>



## État consolidé des flux de trésorerie

en milliers d'EUR

Réf.		31.12.2024	31.12.2023
	<b>Flux de trésorerie liés à l'activité</b>		
	<b>Résultat net de l'ensemble consolidé</b>	<b>17 152</b>	<b>-10 785</b>
	<b>Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie</b>		
4	Impôts et taxes d'exploitation	32 845	26 868
6	Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	411 498	333 285
4/15	Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	61 239	59 495
5	Perte de valeur des écarts d'acquisition	0	0
6	Perte de valeur des actifs non courants	783	1 420
	Résultat de cession	-1 053	-996
	Dotations (reprises) des provisions	490	-9 744
8	Résultat des entités mises en équivalence	-438	-406
7	Impôt sur les sociétés	-12 867	8 622
9	Résultat financier	114 561	80 966
	Écarts de change nets et instruments dérivés opérationnels	747	145
	Rémunération en actions	198	149
3	Pertes de valeur sur les créances clients et autres débiteurs, y compris d'actifs de contrats	11 571	-2 164
	<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>		
4	Diminution (augmentation) des stocks bruts	4 110	-2 648
	Diminution (augmentation) des créances clients brutes	-15 140	38 833
4	Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs	1 731	-39 604
14	Variations des autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients	-17 451	-15 161
14	Variations du passif lié aux contrats conclus avec des clients	-1 951	3 249
	Variations des autres éléments d'actif et de passif	19 772	2 415
	<b>Autres décaissements nets</b>		
	Impôts et taxes d'exploitation décaissés	-14 805	-6 744
	Intérêts décaissés nets et effet taux des dérivés net	-106 016	-78 192
7	Impôt sur les sociétés décaissé	-4 189	-11 724
	<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>502 787</b>	<b>377 279</b>
	<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
	<b>Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles</b>		
6	Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-368 514	-304 094
	Paievements anticipés sur les subventions d'investissement	-8 442	0
	Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations	-27 537	-198 773
	Produits de cession de titres de participation, nets de la trésorerie cédée	526	0
5	Investissements dans les sociétés contrôlées et entreprises acquises, nets de la trésorerie acquise	-1	-1 373 413
	Autres produits de cession de titres de participation nets de la trésorerie cédée	-2	1 504
	Diminution (augmentation) des placements et autres actifs financiers	-2 147	-36
	<b>Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement</b>	<b>-406 117</b>	<b>-1 874 811</b>
	<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
	Émissions d'emprunts non courants	0	1 751 592
9	Remboursements d'emprunts non courants	-40 919	-14 681
15	Remboursements des dettes locatives	-57 003	-56 520
9	Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme	11 777	-170 636
10	Dividendes versés aux propriétaires de la société-mère	3	-403
	<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement</b>	<b>-86 142</b>	<b>1 509 353</b>
	<b>Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités</b>	<b>10 528</b>	<b>11 821</b>
9	<b>Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture</b>	<b>47 717</b>	<b>35 896</b>
	dont disponibilités des activités poursuivies	47 680	35 896
	dont quasi-disponibilités des activités poursuivies	37	0
	Variation monétaire des disponibilités et quasi-disponibilités	10 528	11 821
9	<b>Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture</b>	<b>58 245</b>	<b>47 717</b>
	dont disponibilités des activités poursuivies	58 226	47 680
	dont quasi-disponibilités des activités poursuivies	19	37

## État consolidé des variations des capitaux propres

en milliers d'EUR					
Réf.	Capital social	Primes liées au capital	Réserve légale	Bénéfice reporté	Total des capitaux propres
	<b>Solde au 31 décembre 2023</b>	131 721	13 172	519 583	664 476
	Résultat net de la période			17 152	17 152
	Autres éléments du résultat global			-4 599	-4 599
	<b>Résultat global total pour la période</b>			<b>12 552</b>	<b>12 552</b>
	Autre		1 643	-1 412	231
	Rémunération sous forme d'actions			198	198
10	Exercice de l'option Put Nethys S.A.	16 428	136 768	128 600	281 796
	<b>Solde au 31 décembre 2024</b>	<b>148 149</b>	<b>136 768</b>	<b>659 522</b>	<b>959 254</b>

en milliers d'EUR					
Réf.	Capital social	Primes liées au capital	Réserve légale	Bénéfice reporté	Total des capitaux propres
	<b>Solde au 31 décembre 2022</b>	131 721	13 172	544 089	688 982
	Résultat net de la période			-10 785	-10 785
	Autres éléments du résultat global retraité			-15 754	-15 754
	<b>Résultat global total pour la période</b>			<b>-26 539</b>	<b>-26 539</b>
	Autre			1 884	1 884
	Rémunération sous forme d'actions			149	149
	<b>Solde au 31 décembre 2023</b>	<b>131 721</b>	<b>13 172</b>	<b>519 583</b>	<b>664 476</b>

## Annexe aux états financiers consolidés

## Note 1 : Information sectorielle

## État du résultat global consolidé pour l'exercice clos le 31 décembre 2024

en milliers d'EUR				
31.12.2024	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
<b>Services facturés aux clients</b>	<b>1 551 263</b>	<b>49 511</b>		<b>1 600 774</b>
Convergence	611 113			611 113
Mobile seul	562 574	40 283		602 857
Fixe seul	326 824	9 129		335 953
Services informatiques & Intégration	50 752	99		50 851
Vente d'équipements	183 306	14 335		197 641
Vente en gros	155 058	13 270	- 3 879	164 449
Autres revenus	43 936		-13 057	30 879
<b>Chiffre d'affaires global</b>	<b>1 933 563</b>	<b>77 116</b>	<b>-16 936</b>	<b>1 993 743</b>
<b>Coûts directs</b>	<b>-643 370</b>	<b>-33 937</b>	<b>16 936</b>	<b>-660 371</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>-242 557</b>	<b>-8 946</b>		<b>-251 503</b>
<b>Coûts indirects, dont</b>	<b>-513 056</b>	<b>-18 703</b>		<b>-531 759</b>
Impôts et taxes d'exploitation	-31 006	-1 839		-32 845
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	-57 511	-3 728		-61 239
Coûts de restructuration, d'intégration et d'acquisition	-19 421			-19 421
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	-400 122	-11 376		-411 498
Perte de valeur des écarts d'acquisition				
Perte de valeur des actifs	-783			-783
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	438			438
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>114 692</b>	<b>4 154</b>		<b>118 846</b>
Résultat net financier	-114 197	-364		-114 561
<b>Résultat courant avant impôts (PBT)</b>	<b>495</b>	<b>3 790</b>		<b>4 285</b>
Produit / (charge) fiscal(e)	12 512	355		12 867
<b>Résultat net</b>	<b>13 007</b>	<b>4 145</b>		<b>17 152</b>

## Rapprochement de l'EBITDAaL et du résultat net pour l'exercice clos le 31 décembre 2024

en milliers d'EUR				
31.12.2024	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
EBITDAaL	528 778	15 530		544 308
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	438			438
Perte de valeur des écarts d'acquisition				
Perte de valeur des immobilisations corporelles	-783			-783
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	-400 122	-11 376		-411 498
Coûts de restructuration, d'intégration et d'acquisition	-19 421			-19 421
Frais d'intérêt de location	5 802			5 802
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>114 692</b>	<b>4 154</b>		<b>118 846</b>
Résultat financier	-114 197	-364		-114 561
<b>Résultat courant avant impôts (PBT)</b>	<b>495</b>	<b>3 790</b>		<b>4 285</b>
Produit / (charge) fiscal(e)	12 512	355		12 867
<b>Résultat net</b>	<b>13 007</b>	<b>4 145</b>		<b>17 152</b>

## État du résultat global consolidé pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

				en milliers d'EUR
31.12.2023	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
<b>Services facturés aux clients</b>	<b>1 307 665</b>	<b>47 471</b>		<b>1 355 136</b>
Convergence	455 979			455 979
Mobile seul	583 426	38 883		622 309
Fixe seul	224 846	8 291		233 137
Services informatiques & Intégration	43 414	297		43 711
Vente d'équipements	161 886	14 624		176 510
Vente en gros	181 360	14 688	-5 173	190 875
Autres revenus	40 359		-13 400	26 959
<b>Chiffre d'affaires global</b>	<b>1 691 270</b>	<b>76 783</b>	<b>-18 573</b>	<b>1 749 480</b>
<b>Coûts directs</b>	<b>-624 060</b>	<b>-34 018</b>	<b>18 573</b>	<b>-639 505</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>-207 083</b>	<b>-8 504</b>		<b>-215 587</b>
<b>Coûts indirects, dont</b>	<b>-418 577</b>	<b>-18 907</b>		<b>-437 484</b>
Impôts et taxes d'exploitation	-25 025	-1 843		-26 868
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	-55 305	-4 190		-59 495
Coûts de restructuration, d'intégration et d'acquisition	-43 792	-11		-43 803
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	-323 254	-10 031		-333 285
Perte de valeur des écarts d'acquisition				0
Perte de valeur des immobilisations corporelles	-1 420			-1 420
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	406			406
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>73 490</b>	<b>5 312</b>		<b>78 802</b>
Résultat net financier	-80 467	-499		-80 966
<b>Résultat courant avant impôts (PBT)</b>	<b>-6 976</b>	<b>4 813</b>		<b>-2 163</b>
Produit / (charge) fiscal(e)	-7 059	-1 563		-8 622
<b>Résultat net</b>	<b>-14 035</b>	<b>3 250</b>		<b>-10 785</b>

## Rapprochement de l'EBITDAaL et du résultat net pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

				en milliers d'EUR
31.12.2023	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
EBITDAaL	435 987	15 354		451 341
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	406			406
Perte de valeur des écarts d'acquisition				
Perte de valeur des immobilisations corporelles	-1 420			-1 420
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	-323 254	-10 031		-333 285
Coûts de restructuration, d'intégration et d'acquisition	-43 792	-11		-43 803
Frais d'intérêt de location	5 564			5 564
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>73 490</b>	<b>5 312</b>		<b>78 802</b>
Résultat financier	-80 467	-499		-80 966
<b>Résultat courant avant impôts (PBT)</b>	<b>-6 976</b>	<b>4 813</b>		<b>-2 163</b>
Produit / (charge) fiscal(e)	-7 059	-1 563		-8 622
<b>Résultat net consolidé</b>	<b>-14 035</b>	<b>3 250</b>		<b>-10 785</b>

## Etat consolidé de la situation financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2024

				en milliers d'EUR
31.12.2024	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
Ecart d'acquisition	700 315	50 864		751 179
Autres immobilisations incorporelles	831 863	30 024		861 887
Immobilisations corporelles	1 790 237	13 633		1 803 870
Droits d'utilisation des actifs loués	168 478	3 913		172 391
Titres mis en équivalence	7 029			7 029
Éléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net	1 678			1 678
Autres	9 051	879		9 930
<b>Total de l'actif non courant</b>	<b>3 508 650</b>	<b>99 313</b>		<b>3 607 963</b>
Stocks	33 486	1 276		34 762
Créances clients	198 921	23 395	-1 545	220 771
Charges constatées d'avance	17 994	808		18 802
Éléments de l'actif courant contribuant à l'endettement	45 858	12 590		58 448
Autres	137 757	1 895	-4 106	135 546
<b>Total de l'actif courant</b>	<b>434 016</b>	<b>39 964</b>	<b>-5 651</b>	<b>468 329</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>3 942 665</b>	<b>139 277</b>	<b>-5 651</b>	<b>4 076 290</b>
<b>Total des capitaux propres</b>			<b>959 254</b>	<b>959 254</b>
Avantages du personnel non courants	3 171			3 171
Dettes fournisseurs d'immobilisations non courantes	129 803	8 939		138 742
Passifs financiers non courants entrant dans le calcul de l'endettement financier net	2 050 966	3 247		2 054 213
Autres	143 094	5 139		148 233
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>2 327 034</b>	<b>17 325</b>		<b>2 344 359</b>
Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	54 962	4 511		59 473
Dettes fournisseurs	267 769	19 846	-1 545	286 070
Avantages du personnel courants	62 200	1 028		63 228
Produits constatés d'avance	787			787
Éléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net	105 386	3 635	-2 986	106 035
Autres	253 476	4 730	-1 120	257 086
<b>Total des passifs courants</b>	<b>744 579</b>	<b>33 750</b>	<b>-5 651</b>	<b>772 678</b>
<b>Total du passif</b>	<b>3 071 613</b>	<b>51 075</b>	<b>953 603</b>	<b>4 076 290</b>

## État consolidé de la situation financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

				en milliers d'EUR
31.12.2023	Belgique	Luxembourg	Elimination Interco	Groupe Orange Belgium
Ecarts d'acquisition	700 315	50 864		751 179
Autres immobilisations incorporelles	879 222	27 986		907 208
Immobilisations corporelles	1 772 219	15 250		1 787 469
Droits d'utilisation des actifs loués	193 170	7 641		200 811
Titres mis en équivalence	6 556			6 556
Éléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net	1 371			1 371
Dérivés actifs non courants	476	225		701
Autres	7 659	359		8 018
<b>Total de l'actif non courant</b>	<b>3 560 512</b>	<b>102 100</b>		<b>3 662 612</b>
Stocks	50 091	1 333		51 424
Créances clients	193 080	26 561	-1 704	217 937
Charges constatées d'avance	23 688	569		24 257
Éléments de l'actif courant contribuant à l'endettement	35 929	12 299		48 228
Autres	126 956	1 979	-7 977	120 958
<b>Total de l'actif courant</b>	<b>429 743</b>	<b>42 741</b>	<b>-9 681</b>	<b>462 803</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>3 990 255</b>	<b>144 841</b>	<b>-9 681</b>	<b>4 125 414</b>
<b>Total des capitaux propres</b>			<b>664 476</b>	<b>664 476</b>
Avantages du personnel non courants	3 170			3 170
Dettes fournisseurs d'immobilisations non courantes	135 769	9 045		144 814
Passifs financiers non courants entrant dans le calcul de l'endettement financier net	2 082 935	6 341		2 089 276
Autres	151 342	4 836		156 178
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>2 373 216</b>	<b>20 222</b>		<b>2 393 438</b>
Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	71 173	6 187		77 360
Dettes fournisseurs	264 193	20 747	-1 704	283 236
Avantages du personnel courants	57 098	1 399		58 497
Produits constatés d'avance	339			339
Éléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net	395 839	8 147	-6 857	397 129
Autres	247 977	4 082	-1 120	250 939
<b>Total des passifs courants</b>	<b>1 036 619</b>	<b>40 562</b>	<b>-9 681</b>	<b>1 067 500</b>
<b>Total du passif</b>	<b>3 409 835</b>	<b>60 784</b>	<b>654 795</b>	<b>4 125 414</b>

## Note 2 : Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés

### Description de l'activité

**Orange Belgium S.A.** est une société anonyme (dont l'actionnaire majoritaire ultime est Orange S.A.) et l'un des principaux acteurs du marché des télécommunications en Belgique et au Luxembourg. Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL). En tant qu'acteur convergent, l'entreprise fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises. Orange Belgium est également un prestataire de services aux opérateurs (« wholesale »), fournissant à ses partenaires l'accès à son infrastructure et à ses capacités de service. Le réseau mobile ultraperformant d'Orange Belgium dispose des technologies 2G, 3G, 4G, 4G+ et 5G et fait l'objet d'investissements permanents.

**Orange Communications Luxembourg S.A.**, société de droit luxembourgeois, a été acquise le 2 juillet 2007 par Orange Belgium S.A.. L'acquisition a porté sur 90 % des actions d'Orange Communications Luxembourg S.A.. Les 10 % restants ont été acquis le 12 novembre 2008. La société consolide les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 2 juillet 2007.

**Smart Services Network S.A.** (SSN) est une société belge qui distribue des services dans le domaine des télécommunications et de l'énergie, dont ceux d'Orange Belgium et de Luminus. L'accès au marché de SSN repose sur le principe du marketing de réseau. SSN dispose d'un réseau de plus de 1 000 consultants indépendants.

**Smart Services Network S.A.**, société de droit belge, a été créée le 30 septembre 2014. Orange Belgium

S.A. a souscrit à hauteur de 999 900 euros équivalant à 9 999 actions sur un total de 10 000 actions émises par la Société. Atlas Services Belgium S.A. a libéré un apport en numéraire de 100 euros, équivalant à 1 action. Cette action a été cédée par Atlas Services Belgium S.A. à Orange Belgium S.A. au cours de l'exercice 2020.

En 2016, Orange Belgium S.A. libérait un apport de 700 000 euros en vue de l'augmentation du capital de Smart Services Network S.A., équivalant à 7 000 actions.

Le 25 mars 2022, les pertes reportées ont été intégrées aux fonds propres de la Société à hauteur de 1 041 610,41 euros et une augmentation de capital de 341 610,41 euros a été effectuée. A l'issue de ces transactions, le capital de la Société s'élève à 1 000 000,00 euros.

**IRISnet S.C.R.L.** est une société créée en juillet 2012 en collaboration avec les autorités bruxelloises, destinée à reprendre les activités de l'association temporaire Irisnet. Elle assure l'exploitation du réseau de fibre optique IRISnet 2 et la fourniture de services de téléphonie fixe, de transmission de données (internet, mail) et autres, - associés aux réseaux (vidéoconférence, vidéosurveillance, etc.).

La reprise des activités a eu lieu le 1<sup>er</sup> novembre 2012. Au sein de cette nouvelle structure juridique, Orange Belgium a fait apport de 3 450 000 euros, équivalant à 345 000 des 1 225 000 actions émises par la Société.

**Walcom Business Solutions S.A.**, société de droit belge, a été créée le 13 juillet 2017. Walcom Business Solutions S.A. est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour le marché professionnel. Orange Belgium S.A. a procédé à un apport en numéraire de 60 885 euros équivalant à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Business Solutions S.A.

Walcom S.A. a libéré un apport en numéraire de 615 euros, équivalant à 1 action. La société consolide les résultats de **Walcom Business Solutions S.A.** selon la méthode de l'intégration globale depuis le 13 juillet 2017. Depuis la dissolution et la liquidation de Walcom S.A. au cours de l'exercice 2020, l'ensemble des actions sont désormais détenues par Orange Belgium S.A..

**A&S Partners S.A.**, également déjà agent d'Orange Belgium, fournit des services de télécommunications à des clients B2B situés dans la région de Bruxelles via une équipe de vente dédiée de 35 professionnels intervenant sous la marque AS Mobility. Société de droit belge, A&S Partners S.A. a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 620 actions d'A&S Partners S.A.. La société consolide les résultats d'A&S Partners S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017.

**BKM N.V.** est un intégrateur ICT national et un pionnier des solutions de cloud UCC. L'entreprise dispose d'une solide expérience sur les marchés des PME et des CMA en Belgique. Les 220 spécialistes de BKM travaillent dans quatre domaines d'expertise : solutions de communications unifiées et de collaboration (UCC) ; solutions informatiques et de sécurité ; solutions documentaires et visuelles; et solutions de connectivité. BKM a fusionné avec Orange Belgium S.A. au 1<sup>er</sup> mars 2024, avec effet juridique au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

**MWingz S.R.L.** est une opération conjointe à égalité de parts entre Orange Belgium et Proximus S.A., qui en détiennent chacun 50 %, chargée de gérer le réseau d'accès mobile unilatéral et partagé des deux sociétés. En 2019, les deux sociétés ont décidé de partager leurs réseaux d'accès mobile afin de répondre à la demande croissante de la clientèle en matière de qualité des réseaux mobiles et de couverture à l'intérieur des bâtiments. Cet accord favorisera également un déploiement plus rapide et plus complet de la 5G en Belgique. Tout en partageant leurs réseaux d'accès mobiles, les deux opérateurs conserveront le contrôle intégral de

leurs propres spectres de fréquence afin de maintenir la différenciation entre leurs services respectifs. Société de droit belge, MWingz S.R.L. a été constituée le 6 décembre 2019. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 1 euro équivalant à 1 action sur les 2 actions émises par la société. Proximus S.A a souscrit à hauteur de 1 euro pour acquérir l'autre action. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de MWingz S.R.L. à hauteur de 1 599 999 euros. Orange Belgium détient 50% des actions de MWingz S.R.L. La société est en activité depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020.

Le 29 juin 2016, Orange Belgium S.A. a souscrit au capital de **Belgian Mobile ID S.A.** (à hauteur de 6,28 % du capital, soit 1 745 853,92 euros), avec quatre banques et les deux autres opérateurs de téléphonie mobile du pays, en vue d'établir une solution d'identification mobile pour les particuliers et les entreprises. Grâce à cette application mobile, les détenteurs d'un téléphone mobile et d'un compte bancaire ou d'une carte d'identité électronique peuvent s'identifier de manière simple et fiable sur internet, confirmer une transaction ou encore signer des documents. En avril 2018, Orange Belgium S.A. a encore souscrit à l'augmentation de capital de Belgian Mobile ID S.A. à hauteur de 1 846 294,43 euros (soit 6,28 % du nombre total d'actions).

En avril 2019, Orange Belgium a participé au financement de **CommuniThings S.A.**, investissant 1,3 million d'euros en actions de catégorie B (soit une participation de 10,45 %). Orange Belgium S.A. a investi directement dans CommuniThings, une de ses scale-up Orange-Fab, s'engageant ainsi dans un partenariat visant à commercialiser des solutions de pointe en matière de parking intelligent. Ensemble, Orange Belgium S.A., Finance.Brussels S.A. et Essex Innovation ont investi 3 millions d'euros. Dans la droite ligne de l'appui qu'apporte Orange aux solutions IoT sur ses réseaux IoT, l'investissement ira de pair avec un partenariat à long terme pour commercialiser les solutions de stationnement intelligent de CommuniThings aux quatre coins de la Belgique. L'investissement permettra en outre à CommuniThings de poursuivre ses efforts d'expansion mondiale, tout en assurant le déploiement de sa plateforme sur les réseaux IoT. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de CommuniThings à hauteur de 0,35 million d'euros. En avril 2021, Orange Belgium a de nouveau participé à l'augmentation de capital de CommuniThings à hauteur de 0,35 million d'actions.

Orange Belgium S.A. détient, directement ou indirectement (via d'autres filiales), moins de 20% des droits de vote au sein de Belgian Mobile ID S.A. et CommuniThings S.A. et à ce titre Orange Belgium S.A. est considéré n'exercer aucune influence significative. De plus, l'objectif principal de son investissement dans Belgian Mobile ID S.A. et CommuniThings S.A. n'est pas de générer des revenus supplémentaires.

**VOO Holding S.A.** est une société de holding constituée le 22 mai 2023, détenue par Orange Belgium S.A. (75 % moins 1 action) et Nethys S.A. (25 % plus 1 action). Le 2 mai 2024, Nethys S.A. a échangé sa participation dans VOO Holdings S.A. contre des actions Orange Belgium S.A. Depuis cette transaction, Orange Belgium détient désormais 100 % de cette société de holding. Le 28 juin 2024 l'entité a fusionné au sein d'Orange Belgium S.A.

Opérateur de télécommunications de droit belge, **VOO S.A.** a pour objet les activités suivantes : développement et entretien de réseaux de fibre optique, fourniture de l'ensemble des services à la clientèle, conception, création et production de biens ou services audiovisuels. Le 2 juin 2023, VOO Holdings S.A. s'est porté acquéreur de VOO S.A et de ses filiales détenues à 100 %.

Filiale de VOO, **WBCC S.A.** est une société de droit belge. Elle a pour principal objet de fournir à la clientèle plusieurs services téléphoniques, tels que l'assistance ; la Société fournit également des services de marketing et de télémarketing. La société a été acquise par le Groupe Orange le 2 juin 2023 à travers l'acquisition de VOO.

Société de droit belge filiale de VOO, **BeTV S.A.** a pour objet de proposer un service de télédiffusion grand public, en assurant la programmation, la production, la promotion, l'exploitation de ces émissions. L'exploitation concerne l'exploitation à la fois directe et indirecte des droits d'accès au service, la commercialisation, la publication ou autres, des heures de diffusion, l'exploitation de l'ensemble des droits dérivés, voire de toute opération de production ou de publication. La société a été acquise par le Groupe Orange Belgium le 2 juin 2023 à travers l'acquisition de VOO.

Société de droit belge détenue par VOO et Brutélé, **ACM S.A.** avait pour objet la gestion des infrastructures et des équipements en lien avec l'interconnexion et l'interopérabilité des circuits de distribution câblés, et la mise en place et la gestion des équipements techniques nécessaires à l'interconnexion. La société a été acquise par le Groupe Orange Belgium le 2 juin 2023 à travers l'acquisition de VOO. Au 1er janvier 2024, ACM S.A. a fusionné avec VOO S.A. et a perdu toute existence juridique.

## Périmètre de consolidation

La société mère et les filiales suivantes sont incluses dans le périmètre de consolidation au 31 décembre 2024. Sauf indication contraire ci-après, les pourcentages de participation n'ont pas changé depuis le 31.12.2023.

### **INTÉGRATION GLOBALE**

#### **Orange Belgium S.A.**

Société mère, société de droit belge

Société anonyme dont les actions sont cotées en bourse Avenue du Bourget 3

B - 1140 Bruxelles

Belgique

Numéro d'entreprise : BE 0456 810 810



**Orange Communications Luxembourg S.A.**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
8, rue des Mérovingiens  
L - 8070 Bertrange  
Luxembourg  
Numéro d'entreprise : LU 19749504

**Smart Services Network S.A.**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
Avenue du Bourget 3  
B - 1140 Bruxelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0563 470 723

**Walcom Business Solutions S.A.**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
Avenue du Bourget 3  
B - 1140 Bruxelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0678 686 036

**A3Com S.A. (jusqu'au 30 juin 2023)**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
Rue Américaine 61-65  
1050 Ixelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0471 336 856

**A&S Partners S.A.**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
Rue Américaine 61-65  
1050 Ixelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0885 920 794

**BKM N.V. (jusqu'au 1 mars 2024)**

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.  
(depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022)  
Herkenrodesingel 37 A  
B - 3500 Hasselt Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0453 298 222

**CC@PS B.V. (jusqu'au 31 octobre 2023)**

Actions détenues à 100 % par BKM N.V.  
Ommegang Zuid 20  
B - 8840 Westrozebeke  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0867 295 509

**VOO Holding S.A. (du 22 mai 2023 au 28 juin 2024)**

100 % des actions détenues par Orange Belgium S.A. depuis le 2 mai 2024 (75 % + 1 action auparavant)  
Rue Louvrex 95  
B - 4000 Liège  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0801 965 613

**VOO S.A. (au 2 juin 2023)**

Actions détenues à 100 % par VOO Holding S.A.  
Rue Louvrex 95  
B - 4000 Liège  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0696 668 549

**BeTV S.A. (au 2 juin 2023)**

Actions détenues à 100 % par VOO S.A.  
Avenue du Bourget 3  
B - 1140 Bruxelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0435 115 967

**Applications Cable Multimedia (A.C.M.) S.A. (du 2 juin 2023 au 1<sup>er</sup> janvier 2024)**

Actions détenues à 100 % par VOO S.A.  
Rue Louvrex 95  
B - 4000 Liège  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0460 608 557

**WALLONIE BRUXELLES CONTACT CENTER (au 2 juin 2023)**

Actions détenues à 100 % par VOO S.A.  
Rue Louvrex 95  
B - 4000 Liège  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0807 319 518

**INTÉGRATION PROPORTIONNELLE****MWINGZ S.R.L.**

Actions détenues à 50% par Orange Belgium S.A.  
Simon Bolivarlaan 34  
B - 1000 Bruxelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0738 987 372

**SOCIETES MISES EN EQUIVALENCE****IRISnet S.C.R.L.**

Actions détenues à 28,16% par Orange Belgium S.A.  
Comptabilisée selon la méthode de mise en équivalence  
Avenue des Arts 21  
B - 1000 Bruxelles  
Belgique  
Numéro d'entreprise : BE 0847 220 467

Il n'y a aucune restriction significative sur l'actif et le passif des filiales incluses dans le périmètre de consolidation.

Les filiales sont consolidées par la méthode de l'intégration globale ou proportionnelle (Mwingz. S.R.L.) à compter de la date d'acquisition, c'est-à-dire de la prise de contrôle par le Groupe, et restent consolidées jusqu'à la date où ce contrôle prend fin.

**Date d'autorisation de publication des états financiers**

Le 19 mars 2025, le Conseil d'administration de la Société Orange Belgium S.A. a examiné les états financiers consolidés 2024 et a autorisé leur publication.

**Base de préparation**

Les états financiers consolidés sont libellés en milliers d'euros, sauf indication contraire. L'euro est la devise fonctionnelle et de présentation du Groupe. Chaque entité du Groupe applique cette devise fonctionnelle à ses états financiers.

Tous les montants ont été arrondis au millier le plus proche, sauf mention contraire.

**Déclaration de conformité**

Les états financiers consolidés d'Orange Belgium S.A. et de toutes ses filiales ont été préparés dans le respect des normes International Financial Reporting Standards (IFRS), telles qu'adoptées par l'Union européenne, et des dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

Les principes retenus pour l'établissement des informations financières 2024 résultent de l'application :

- de toutes les normes et interprétations adoptées par l'Union européenne et d'application obligatoire au 1er janvier 2024 ;
- des options de comptabilisation et d'évaluation ouvertes par les normes IFRS :

Norme		Méthode alternative utilisée
IAS 1	Charges de désactualisation des passifs d'exploitation (avantages au personnel, passifs environnementaux)	Présentation en charges financières
IAS 2	Stocks	Évaluation des stocks selon la méthode du coût unitaire moyen pondéré
IAS 7	Intérêts versés et dividendes reçus	Classement en flux net de trésorerie généré par l'activité
IAS 16	Immobilisations corporelles	Évaluation au coût historique amorti
IAS 38	Immobilisations incorporelles	Évaluation au coût historique amorti
IFRS 3	Participations ne donnant pas le contrôle	A la date d'acquisition, mesurées soit à la juste valeur soit en fonction de la part des actifs nets identifiables de l'entité acquise

En l'absence d'une norme ou d'une interprétation, la direction fait usage de jugement pour définir et appliquer les méthodes comptables qui permettront d'obtenir des informations pertinentes et fiables, de sorte que les états financiers :

- présentent une image fidèle de la situation financière, de la performance financière et des flux de trésorerie du Groupe ;
- traduisent la réalité économique des transactions ;
- soient neutres ;
- soient prudents ; et
- soient complets dans tous leurs aspects significatifs.

Les modifications aux méthodes comptables sont décrites ci-dessous et dans la note 16 « Principales méthodes comptables ».

### Changements survenus dans les méthodes comptables et les informations contenues en annexe

Les principes comptables et méthodes d'évaluation adoptés dans la préparation des états financiers consolidés sont restés inchangés par rapport à ceux qui ont été appliqués lors de la préparation des états financiers consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2023.

L'EBITDAaL et les investissements demeurent les indicateurs de performance utilisés.

Ces indicateurs de performance opérationnelle sont utilisés par le Groupe aux fins suivantes :

- pour piloter et évaluer ses résultats opérationnels et sectoriels ; et
- pour mettre en œuvre sa stratégie d'investissements et d'allocation des ressources.

Les dirigeants du Groupe considèrent que la présentation de ces indicateurs est pertinente puisqu'elle fournit aux lecteurs des comptes les indicateurs de pilotage utilisés en interne.

L'**EBITDAaL** correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements des actifs immobilisés, avant effets liés aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des actifs immobilisés, avant résultat des entités mises en équivalence, et après charges d'intérêts sur dettes liées aux actifs financés et sur dettes locatives, après prise en compte des éléments suivants :

- les effets des principaux litiges ;
- les charges spécifiques de personnel ;
- la revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités ;
- les coûts des programmes de restructuration ;
- les coûts d'acquisition et d'intégration ;
- et, le cas échéant, d'autres éléments spécifiques.

Cet indicateur de mesure permet d'isoler les effets de certains facteurs spécifiques, indépendamment de leur récurrence ou de leur nature de produits ou charges, lorsqu'ils sont liés :

- **aux principaux litiges :**

Les charges relatives aux principaux litiges correspondent à la réappréciation du risque sur différents contentieux. Les procédures associées résultent de la décision d'un tiers (autorité de régulation, justice, etc.) et surviennent sur une période décalée par rapport aux activités à la source du litige. Les coûts sont par nature difficilement prévisibles dans leur fondement, dans leur montant et leur période ;

- **à la revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités :**

Le Groupe conduit en permanence une revue de son portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités : dans ce cadre, des décisions de sorties ou cessions sont mises en œuvre qui, par nature, affectent ponctuellement la période où elles interviennent ;

- **les coûts des programmes de restructuration :**

L'adaptation des activités du Groupe à l'évolution de l'environnement peut également générer d'autres natures de coûts de transformation. Ils comprennent les coûts de restructuration. Ces actions affectent négativement la période où elles sont annoncées et engagées. A titre illustratif et non limitatif, il peut s'agir des conséquences de plans de transformation validés par les organes de gouvernance internes ;

- **aux coûts d'acquisition et d'intégration :**

Le Groupe encourt des coûts directement liés aux acquisitions d'entités et à leur intégration. Il s'agit notamment d'honoraires, de coûts d'enregistrement et de compléments de prix.

- **le cas échéant, à d'autres éléments spécifiques systématiquement précisés, qu'il s'agisse de produits ou de charges.**

L'EBITDAaL ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres groupes. Il s'agit d'un complément d'information qui ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation ou aux flux de trésorerie générés par l'activité.

Les **eCapex** correspondent à l'acquisition d'actifs incorporels et corporels hors licences de télécommunication et hors investissements d'actifs financés, diminuée du prix de cession des actifs immobilisés. Ils sont un indicateur utilisé en interne pour l'allocation des ressources. Les eCapex ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

Le Groupe utilise le cash-flow organique des activités télécoms comme indicateur de mesure de la performance des activités télécoms prises dans leur ensemble. Le cash-flow organique des activités télécoms correspond au flux net de trésorerie généré par l'activité diminué (i) des remboursements des dettes locatives et des dettes sur actifs financés (ii) des acquisitions et cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles, nettes de la variation des dettes de fournisseurs d'immobilisations, (iii) hors licences de télécommunications décaissées et hors effet des principaux litiges décaissés (et encaissés). Le cash-flow organique ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres groupes.

### Nouvelles normes et interprétations applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024

Malgré l'impact limité sur les activités du Groupe, les nouveaux amendements aux normes IFRS repris ci-dessous ont été pris en compte lors de la préparation des états financiers consolidés :

- Amendements d'IAS 7 et IFRS 7 : Accords de financement avec les fournisseurs

Ces amendements imposent la publication d'informations afin d'améliorer la transparence sur les accords de financement avec les fournisseurs afin de pouvoir évaluer leur incidence sur les passifs et les flux de trésorerie d'une entité, et sur son exposition au risque de liquidité. Ces exigences d'information constituent la réponse de l'IASB à la crainte des investisseurs que le manque de transparence des accords de financement avec les fournisseurs de certaines sociétés ne limite la capacité des investisseurs à analyser la situation de ces sociétés. La date d'effet de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

- Amendement à IAS 1 : Classement des passifs en tant que passifs courants ou non courants

L'amendement à la norme clarifie les exigences actuelles d'IAS 1 sur le classement des passifs au bilan d'une entité. Cet amendement n'a pas d'impact significatif sur l'état de la situation financière du Groupe. La date d'effet de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

- Amendement à IFRS 16 : Contrats de location - Obligation locative découlant d'une cession-bail

Cet amendement introduit une nouveauté conceptuelle qui impose la prise en compte des loyers variables lors de la détermination de l'obligation locative qui résulte d'une transaction de cession-bail. Les variations ultérieures des loyers variables ne conduiront pas à la comptabilisation d'un profit ou d'une perte sur le droit d'utilisation dans la mesure où l'impact de ces variations sur la dette locative et sur le compte de résultats sera limité à l'écart entre la réduction de la dette locative et le montant qui devra effectivement être payé au titre du crédit-bail. Le nombre de transactions effectuées par le Groupe entraînant une transaction de cession-bail demeure limité, et les loyers correspondants ne sont généralement pas assortis d'une composante variable significative. Par conséquent, sa mise en œuvre n'a pas eu d'impact significatif sur le Groupe. La date d'entrée en vigueur de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Ces amendements n'ont eu aucun impact sur les états financiers consolidés du Groupe Orange Belgium au 31 décembre 2024.

## Normes, amendements aux normes et interprétations obligatoirement applicables après le 31 décembre 2024 et non adoptées par anticipation.

- Amendement à IAS 21 : Manque d'échangeabilité

Cet amendement concerne amendements les entités qui effectuent des transactions ou des opérations dans des devises étrangères non échangeables en une autre devise à la date d'évaluation et à des fins déterminées. Une devise est échangeable lorsqu'il est possible de l'échanger contre une autre devise (à l'issue d'un délai administratif normal), et que l'opération serait effectuée par le biais d'un marché ou d'un mécanisme de change qui créerait des droits et obligations exécutoires. La date d'effet de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

- Amendements à IFRS 7 et IFRS 9 :

Cette norme stipule que les actifs et passifs financiers sont comptabilisés et décomptabilisés à la date de règlement, sauf dans le cas d'un achat normalisé ou d'une vente normalisée d'actifs et de passifs financiers réunissant les conditions d'une nouvelle exception. Cette nouvelle exception donne aux entreprises la possibilité de décomptabiliser certains passifs financiers réglés au moyen d'un système de paiement électronique avant la date de règlement.

Elles fournissent également des recommandations pour l'évaluation des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers, qui s'appliquent à l'ensemble des flux de trésorerie éventuels, notamment ceux qui sont assortis de caractéristiques liées à des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). De plus, ces amendements introduisent de nouvelles obligations déclaratives et en actualisent d'autres. La date d'effet de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

- Amendements aux IFRS 1, IFRS 7, IFRS9, IFRS 10 et IAS 7 : Améliorations annuelles des normes IFRS de comptabilité – volume 11 (date d'effet : 1<sup>er</sup> janvier 2026).
- IFRS 18 : Présentation des états financiers et informations à fournir

Cette norme vient remplacer la norme IAS 1. Ces changements, qui concernent principalement le compte de résultats, imposent la répartition des charges et produits en trois catégories (exploitation, investissement et financement) et la présentation de deux sous-totaux : le résultat d'exploitation et le résultat avant financement et impôts sur le résultat. En outre, les charges opérationnelles sont présentées directement dans le compte de résultat – classées soit par nature (ex. : rémunération des salariés), soit par fonction (ex. : coût des marchandises vendues) soit selon une méthode mixte. Lorsque les charges sont présentées par fonction, des détails supplémentaires sur leur nature doivent également être fournis.

IFRS 18 fournit également des indications plus précises sur le degré de regroupement ou de ventilation approprié des informations dans les états financiers, introduit de nouvelles obligations de déclaration d'indicateurs de performance définis par la direction (Management Performance Measures : MPM) et élimine la possibilité de classer les intérêts et les dividendes en flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles dans le tableau des flux de trésorerie. La date d'effet de cet amendement est le 1<sup>er</sup> janvier 2027.

## Base de préparation

Afin d'éviter toute distorsion entre l'information publiée par le Groupe Orange Belgium et celle publiée par son actionnaire majoritaire Orange S.A., le Groupe Orange Belgium adopte un format et des normes de reporting similaires à ceux d'Orange S.A.

## Recours à des estimations et aux jugements

La préparation des états financiers du Groupe dans le respect des normes IFRS nécessite que la direction procède à certains jugements, certaines estimations et hypothèses ayant des incidences sur les montants indiqués dans les états financiers et dans les notes d'accompagnement.

### Jugements dans l'application des méthodes comptables

Les jugements ci-après sont les jugements critiques, autres que ceux impliquant des estimations (présentés séparément plus loin), formulés par les administrateurs dans l'application des pratiques comptables du Groupe et qui ont les effets les plus significatifs sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

### Jugements significatifs concernant l'application de la norme IFRS 15 – Reconnaissance du revenu des contrats avec les clients

Un jugement significatif est requis dans les domaines suivants :

#### a. Détermination du prix de transaction – plus précisément du prix des terminaux dans les forfaits :

La question du prix de vente des terminaux chez Orange Belgium S.A. s'applique uniquement aux offres packagées (équipement + service). Pour toutes les autres offres, les obligations de prestation sont identifiées directement en proportion des prix de vente spécifiques. Orange Belgium S.A. exclut la méthode d'évaluation fondée sur les prix de marché (IFRS 15.77) pour la détermination des prix de vente des équipements dans les offres subventionnées et plus spécifiquement les prix de vente autonomes. De fait, les prix de vente autonomes pourraient, selon la norme IFRS 15, être considérés comme les « prix de marché ». Toutefois, pour Orange Belgium S.A., les prix de vente autonomes sont impossibles à identifier pour les raisons suivantes :

- Ils sont sujets à des variations extrêmes : à différentes dates, les mêmes équipements peuvent être vendus à différents prix. La stratégie commerciale de nos boutiques, le type de canal de distribution,... sont des exemples des circonstances qui font varier le prix de vente d'une boutique à l'autre selon la date.
- Volatilité : Orange observe que le prix de certains terminaux varie rapidement, parfois même d'un mois sur l'autre.

Orange Belgium S.A. a donc décidé que la méthode consistant à comptabiliser le montant initial (à la signature du contrat), augmenté du montant mensuel des versements contractuels effectués dans le cadre de l'option smart data, multiplié par 24 mois (qui correspondent à la durée du contrat), était la plus pertinente pour calculer le prix de vente d'un équipement.

#### **b. Détermination de la durée du contrat pour l'allocation du prix de transaction aux différentes obligations de prestation :**

La définition de la durée d'un contrat est seulement utile pour les offres packagées et subventionnées, les seuls contrats pour lesquels une réallocation des revenus entre les obligations de prestation est nécessaire. La période durant laquelle les droits et obligations des deux parties sont exécutoires ne dépasse jamais la période nominale du contrat. En effet, à moins d'une modification du contrat, le caractère exécutoire des droits et obligations est stipulé par la loi et la période exécutoire ne peut donc pas se prolonger au-delà de la période nominale. Cependant, le caractère exécutoire des droits et obligations prend en considération les pratiques commerciales qui consistent pour une des parties à décharger l'autre de ses obligations. Pour Orange, tel est ordinairement le cas lorsque le Groupe autorise ou encourage les renouvellements anticipés.

Les renouvellements anticipés sont les renouvellements qui interviennent avant la fin du contrat (la durée du contrat est généralement de 24 mois). La stratégie d'Orange Belgium ne consiste plus à donner la possibilité à ses clients de renouveler leur contrat sans pénalité avant la fin du contrat qui intervient généralement au bout de 24 mois. La durée du contrat a été fixée à 24 mois. Par conséquent, si un client résilie ou renouvelle son contrat avant la fin de cette période de 24 mois, sauf à de rares exceptions, il recevra une facture pour résiliation anticipée du contrat.

#### **c. Identification des obligations de prestation :**

En vertu de la norme IFRS15, un contrat définit les droits et obligations de chacune des parties. Les droits naissent de la promesse faite par Orange Belgium de transférer des biens ou des services à son client.

#### **Biens et services distincts**

Deux critères permettent d'établir le caractère distinct des biens et/ou services :

- Le client peut bénéficier des biens ou des services séparément, ou en utilisant des ressources qui sont facilement disponibles.
- La promesse de l'entité de transférer le bien ou le service peut être identifiée comme séparée des autres promesses prévues par le contrat.

Il ne fait pas de doute que les équipements mobiles (téléphone portable) sont distincts du service d'accès. Ces deux éléments peuvent donc être considérés comme des obligations de prestations distinctes aux termes du contrat.

Le service d'accès, qui comprend la voix, les données et les SMS comprend également des obligations de prestation distinctes. Toutefois, eu égard au fait que ces promesses portent sur la même période (droit) et que les services sont payés ensemble (obligation), elles ne doivent pas nécessairement être considérées comme distinctes.

#### **Jugements significatifs concernant l'application de la norme IFRS 16 - Contrats de location**

Un jugement significatif est requis dans l'appréciation de la durée non résiliable des contrats de location et de l'opportunité d'exercer les options de résiliation, de prolongation et d'achat.

#### **Estimations et hypothèses critiques**

Les estimations effectuées lors de chaque date de reporting traduisent les conditions ayant existé à ces dates (par exemple, les cours du marché, les taux d'intérêt et les cours de change). Bien que ces estimations s'appuient sur les informations les plus pertinentes dont dispose la direction à propos des événements et des actions susceptibles d'être entreprises par Orange Belgium, les résultats effectifs pourraient diverger de ces estimations.

#### **Dépréciation d'actifs non financiers**

Le test de dépréciation du Groupe pour Belgique. se fonde sur le calcul de la valeur d'utilité, lui-même basé sur un modèle d'actualisation de flux de trésorerie. Les flux de trésorerie sont dérivés des projections financières pour les cinq années à venir et n'incluent pas les activités de restructurations qui n'ont pas été engagées par le Groupe ni les investissements futurs importants qui rehaussent la base d'actifs de l'unité génératrice de trésorerie testée. La valeur recouvrable est essentiellement sensible aux taux d'actualisation utilisés lors de l'actualisation des flux de trésorerie ainsi que l'EBTIDAaL utilisé pour les extrapolations.

Les principales hypothèses utilisées pour déterminer la valeur recouvrable pour les diverses unités génératrices de trésorerie sont détaillées dans la note 5.

## **Note 3 : Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants**

en milliers d'EUR

	31.12.2024	31.12.2023
<b>Belgique</b>	<b>1 933 563</b>	<b>1 691 270</b>
Services facturés aux clients	1 551 263	1 307 665
Convergence	611 113	455 979
Mobile seul	562 574	583 426
Fixe seul	326 824	224 846
Services informatiques & Intégration	50 752	43 414
Vente d'équipements	183 306	161 886
Vente en gros	155 058	181 360
Autres revenus	43 936	40 359
<b>Luxembourg</b>	<b>77 116</b>	<b>76 783</b>
Services facturés aux clients	49 511	47 471
Convergence		0
Mobile seul	40 283	38 883
Fixe seul	9 129	8 291
Services informatiques & Intégration	99	297
Vente d'équipements	14 335	14 624
Vente en gros	13 270	14 688
Autres revenus		0
<b>Eliminations inter-secteurs</b>	<b>-16 936</b>	<b>-18 573</b>
<b>Total</b>	<b>1 993 743</b>	<b>1 749 480</b>

Le chiffre d'affaires consolidé total d'Orange Belgium s'élève à 1 993,7 millions d'euros en 2024, contre 1 749,5 millions d'euros en 2023, soit une hausse de 14,0 % en un an.

Le chiffre d'affaires belge des services facturés aux clients (soit les services mobiles, les services fixes, les services convergents et les services informatiques et d'intégration) a connu une progression de 18,6 % en glissement annuel, passant de 1 307 millions d'euros en 2023 à 1 555,3 millions d'euros en 2024. Ceci résulte d'une performance commerciale soutenue au cours de l'exercice, portée par notre stratégie convergente, par le succès des promotions et par les offres sur les téléphones, parvenant à atteindre 3,5 millions d'abonnés (soit une augmentation de +4,4 % en glissement annuel) ainsi que du chiffre d'affaires en année pleine de VOO après son acquisition. Cette amélioration est principalement attribuable à la hausse du chiffre d'affaires des services convergents (34,0 %), et à la progression du chiffre d'affaires des services fixes (45,4 %) grâce à la hausse du chiffre d'affaires de l'activité câble liée à l'augmentation de la base clients. Les revenus des services aux opérateurs ont reculé de 14,5 % en glissement annuel, déprimés par l'effet de la réglementation sur les appels vocaux et par la baisse des volumes de SMS (-11,9 millions d'euros).

La vente d'équipement s'est accrue de 13,2 % en glissement annuel, tandis que les autres revenus ont augmenté de 8,9 %.

## Créances clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Créances clients – valeur brute	320 274	365 708
Provision pour créances douteuses	-99 503	-147 771
<b>Total créances clients</b>	<b>220 771</b>	<b>217 937</b>

## Balance âgée

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Non échues	177 542	174 657
Echues à moins de 180 jours	28 883	33 968
Echues entre 180 et 360 jours	7 792	7 856
Echues à plus de 360 jours	6 554	1 456
<b>Total créances clients</b>	<b>220 771</b>	<b>217 937</b>
	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Créances clients nettes, dépréciées sur la base d'autres critères	43 229	43 239
<b>Créances clients nettes échues</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Créances clients nettes non échues</b>	<b>43 229</b>	<b>43 239</b>
<b>Créances clients nettes</b>	<b>177 542</b>	<b>174 698</b>
dont part à court terme	220 771	217 937
dont part à long terme	220 771	217 937
Créances clients nettes, dépréciées sur la base d'autres critères		

## Variation de la provision sur créances clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Provisions sur créances clients en début de période</b>	<b>-147 771</b>	<b>-33 206</b>
Dotations nettes avec effet au compte de résultat	-11 571	2 164
Pertes réalisées sur créances clients	59 839	7 242
Variation de périmètre		-123 971
<b>Provisions sur créances clients en fin de période</b>	<b>-99 503</b>	<b>-147 771</b>

Pour les conditions applicables aux créances sur parties liées, veuillez vous référer à la note 12.

Les créances clients ne portent pas intérêt et sont généralement domiciliées (62 % du chiffre d'affaires de la téléphonie est payé par domiciliation pour Orange Belgium S.A et Orange Luxembourg / 55,9 % pour VOO S.A.). Pour les créances non domiciliées, le délai le plus courant est de 10 jours après réception de la facture pour les consommateurs et de 30 jours pour les entreprises.

Le Groupe ne dépend d'aucun client important en particulier, aucun de ceux-ci ne représentant plus de 10% de son chiffre d'affaires consolidé. Le risque client est réparti sur plus de 3,7 millions de clients.

Les créances clients se sont élevées à 220,8 millions d'euros au 31 décembre 2024, contre 217,9 millions d'euros à fin 2023, soit une hausse de 1,3 %.

La provision pour créances douteuses – solde à la clôture de l'exercice 2024 – a diminué, passant de 147,8 millions d'euros à 99,5 millions d'euros. Cette diminution de 48,3 millions d'euros provient pour l'essentiel de l'apurement d'anciens soldes de VOO sans impact net sur le compte de résultat (49,2 millions d'euros, un chiffre qui intègre à la fois les provisions pour créances douteuses et le montant brut des créances).

La dépréciation des créances clients est fondée sur trois méthodes :

- une méthode collective à fondement statistique : elle est fonction de l'historique des pertes et conduit à appliquer un taux de dépréciation par tranche échue de la balance âgée. L'analyse est réalisée sur un ensemble homogène de créances, présentant des caractéristiques de crédit similaires du fait de leur appartenance à une catégorie de client (grand public, professionnel).
- une méthode individuelle : l'appréciation de la probabilité et du montant de perte est effectuée sur la base de facteurs qualitatifs pertinents (antériorité du retard de règlement, autres encours avec la contrepartie, notation par un organisme externe, situation géographique, ...). Cette méthode est principalement utilisée pour les clients opérateurs (nationaux et internationaux), administrations et collectivités publiques ; et
- une méthode de provisionnement basée sur le modèle de la perte anticipée : la norme IFRS 9 exige de tenir compte des pertes sur créances attendues dès la première reconnaissance des instruments financiers. En complément du système de provisionnement préexistant, le Groupe applique une approche simplifiée d'une dépréciation anticipée dès la reconnaissance de l'actif. Le taux appliqué est fonction du taux maximal d'irrecouvrabilité du chiffre d'affaires.

Les coûts liés aux créances douteuses ont diminué jusqu'à perte de 11,6 millions d'euros en 2024 (contre une profit de 2,2 millions d'euros en 2023). Les chiffres de 2023 ont été déprimés par l'alignement des créances douteuses de VOO S.A..

En 2017, Orange Belgium S.A. a conclu un programme d'affacturage avec Belfius Commercial Finance. Les créances clients éligibles sont liées aux 400 premiers débiteurs de B2B Airtime (créances facturées de l'ordre de 1,4 millions d'euros au 31 décembre 2024, un montant inchangé par rapport au 31 décembre 2023).

## Autres actifs

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Avances et acomptes	509	5 602
Dépôts garantie et cautionnements versés	2 383	1 217
Autres	5 204	9 359
<b>Total autres actifs</b>	<b>8 096</b>	<b>16 178</b>
dont autres actifs non courants	2 383	1 217
dont autres actifs courants	5 713	14 961

Les autres actifs désignent pour l'essentiel les créances pour frais refacturés et autres créances. Cette baisse s'explique par la diminution des autres actifs courants chez Orange Belgium (-6,7 millions d'euros) résultant de la réduction des fournisseurs payés d'avance.7



## Note 4 : Charges, charges constatées d'avance et stocks

### Coûts directs

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Achats de matériel	-233 975	-213 942
Autres coûts directs	-414 825	-427 727
Perte de valeur sur créances clients et autres comptes rattachés, incluant autres actifs de contrats clients	-11 571	2 164
<b>Total coûts directs</b>	<b>-660 371</b>	<b>-639 505</b>

Les coûts directs en 2024 ont augmenté de 3,3 % en glissement annuel, ce qui s'explique par l'acquisition de VOO.

### Achats de matériel

Les coûts liés aux achats de matériel ont augmenté de 9,4 % en glissement annuel pour atteindre 234,0 millions d'euros en 2024, ce qui s'explique principalement par l'acquisition de VOO et par la hausse du coût unitaire des équipements (téléphones portables haut de gamme).

### Autres coûts directs

Les autres coûts directs, comprenant principalement les coûts d'interconnexion, les commissions et les coûts liés au contenu, diminué de 3,0 % en un an, ce qui s'explique par l'acquisition de VOO.

#### Coûts d'interconnexion

Les frais d'interconnexion ont diminué de 41,0 millions d'euros, à 145,8 millions d'euros, ce qui est provient principalement de VOO. Les coûts d'itinérance internationaux et nationaux ont diminué de 17,0 millions d'euros, ce qui est dû principalement à l'acquisition de VOO et à la baisse du trafic voix. Les coûts d'interconnexion de SMS ont diminué de 16,6 millions d'euros sous l'effet de la baisse du trafic. Les coûts d'interconnexion vocale ont diminué de 7,4 millions d'euros, ce qui s'explique principalement par les effets prolongés de la nouvelle réglementation en vigueur depuis juillet 2021 (qui a réduit le tarif de terminaison d'appel vocal mobile et fixe).

#### Commissions

Les frais de commissions ont diminué de 1,6 million d'euros en 2024, à 27,2 millions d'euros, ce qui est dû principalement à l'intégration des partenaires.

#### Coûts de contenus

En matière de contenus télévisuels, la stratégie d'Orange Belgium est d'abord axée sur l'établissement de partenariats avec les détenteurs de droits et les éditeurs. Orange Belgium se concentre principalement sur l'agrégation et la distribution de contenus afin d'offrir de meilleurs services à ses clients. Les coûts liés aux contenus se sont élevés à 116,2 millions d'euros en 2024, contre 80,6 millions d'euros en 2023, ce qui résulte de l'augmentation de la base clients en lien avec l'acquisition de VOO.

#### Connectivité

Les coûts de connectivité ont diminué de 9,7 millions d'euros en 2024, passant à 105,5 millions d'euros, ce qui est dû à l'acquisition de VOO, une évolution qui s'est trouvée entièrement compensée par l'augmentation des redevances wholesale associées à l'offre convergente Love et à la hausse continue de la base clients.

#### Autres

Les autres coûts directs ont augmenté de 17,6 millions d'euros en 2024 pour atteindre 31,8 millions d'euros, ce qui est dû principalement à un accroissement de 13,9 millions d'euros des créances douteuses en 2024. En 2023, la signature d'accords commerciaux de vente en gros favorables après l'acquisition de VOO avait eu une incidence positive.

## Charges constatées d'avance

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Fournitures et services constatés d'avance	18 802	23 897
Redevances d'utilisation des fréquences constatées d'avance		360
<b>Total charges constatées d'avance</b>	<b>18 802</b>	<b>24 257</b>

Les fournitures et services constatés d'avance ont diminué de 5,5 millions d'euros par rapport à 2023. Les charges constatées d'avance de VOO (17,5 millions d'euros) consistent pour l'essentiel en droits de diffusions constatés d'avance. La cause principale de la baisse des charges constatées d'avance de VOO est la diminution des charges constatées d'avance en lien avec la Jupiler Pro League.

## Stocks

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Stocks - valeur brute	36 773	56 745
Pertes de valeur	-2 011	-5 321
Total Stocks	34 762	51 424
<b>Stocks - Coût pris en charge durant l'exercice</b>	<b>-229 186</b>	<b>-210 801</b>

La baisse de 20,0 millions d'euros des stocks bruts résulte principalement d'un alignement de la politique de VOO relative au traitement comptable du matériel réseau, désormais comptabilisé en immobilisation corporelle (impact de 19 millions d'euros sur les chiffres au 31 décembre 2023). Les téléphones portables représentent l'essentiel des stocks.

La réserve de matériel obsolète et à faible rotation s'est inscrite en baisse de 3,3 millions d'euros à 2,0 millions d'euros, ce qui est dû à l'alignement de la politique de VOO S.A. sur celle d'Orange Belgium.

## Dettes fournisseurs et autres passifs courants

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Dettes fournisseurs</b>	<b>286 070</b>	<b>283 236</b>
Rémunérations et indemnités de préavis	2 165	3 477
Prime de performance et participation aux bénéfices, pensions	24 400	18 786
Cotisations de sécurité sociale	5 122	6 098
Pécule de vacances	31 128	29 858
Autres	414	279
<b>Avantages du personnel courants</b>	<b>63 228</b>	<b>58 497</b>
<b>Provisions pour restructuration courantes</b>	<b>5 872</b>	<b>3 381</b>
<b>Autres passifs courants</b>	<b>10 970</b>	<b>18 076</b>
<b>Taxes exigibles</b>	<b>17 859</b>	<b>20 858</b>
<b>Revenus constatés d'avance</b>	<b>787</b>	<b>339</b>

Les dettes fournisseurs ne portent pas d'intérêt et sont normalement réglées entre 30 et 60 jours. Les dettes fournisseurs ont augmenté de 2,8 millions d'euros, soit 1,0 % par rapport à 2023, ce qui correspond principalement aux dettes fournisseurs de VOO (+5,3 millions d'euros) et WBCC (+1,5 million d'euros), en partie contrebalancées par la baisse des dettes fournisseurs d'Orange Belgium S.A. (-3,4 millions d'euros).

**Les avantages du personnel courants** se sont accrus de 4,7 millions d'euros en 2024, ce qui est principalement attribuable à Orange Belgium S.A. (+ 5,3 millions d'euros). Depuis 2024, les bonus sont seulement versés sur une base annuelle et non plus semestrielle comme au cours des exercices précédents.

**Les autres passifs courants** regroupent les provisions pour litiges, les avances reçues des clients. En 2023, cette rubrique contenait également les subventions opérationnelles reçues mais non encore utilisées de VOO à la clôture de l'exercice (8,4 millions d'euros). Au 31 décembre 2024, ces subventions sont désormais comptabilisées en immobilisations corporelles.

## Engagements de retraite

S'agissant des régimes de retraite belges à cotisations définies et à « solde de caisse » (cash balance pension plans), la loi belge sur les retraites complémentaires impose à l'employeur de garantir les taux de rendement minimaux légaux (Orange Belgium S.A. et filiales) suivants :

- pour les cotisations versées jusqu'à fin décembre 2015, les taux de rendement légaux applicables (3,25 % sur les cotisations de l'employeur et 3,75 % sur les cotisations du salarié) restent d'application jusqu'à la date de départ à la retraite des participants ;
- pour les cotisations versées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, un nouveau taux de rendement minimum variable basé sur les taux OLO, avec un taux minimum de 1,75 % et un taux maximum de 3,75 %. Au vu des taux OLO bas en vigueur ces dernières années, le taux de rendement minimum légal applicable a été fixé à 1,75 % ;
- Pour les cotisations versées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, le nouveau taux de rendement minimum légal applicable a été fixé à 2,50 %.

Compte tenu de ces taux de rendement minimum légaux devant être garantis par l'employeur, les régimes belges à cotisations définies intègrent des caractéristiques qui les rendent assimilables à des régimes à prestations définies et sont donc considérés comme tels aux fins de la norme IAS 19.

Pour refléter les obligations induites par ces régimes de retraite à cotisations définies, Orange Belgium a effectué un calcul actuariel complet selon la méthode des unités de crédit projetées (UCP). Cette valorisation actuarielle couvre la totalité du périmètre du régime de retraite d'Orange Belgium et de ses filiales. Les régimes de retraite sont couverts par un financement externe sous la forme de contrats d'assurance de groupe dont certains anticipent les taux d'intérêt contractuels accordés par les compagnies d'assurance tandis que d'autres investissent directement les primes payées dans des instruments financiers/actifs. Les projections sont effectuées par les actuaires en appliquant la méthodologie prescrite par la norme comptable en appliquant certaines hypothèses. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-après.

Orange Belgium et ses filiales ont également mis en place un régime d'assurance santé postérieure à l'emploi et des avantages liés à l'ancienneté qui sont valorisés et comptabilisés au bilan de la Société. Ces régimes ne sont pas capitalisés.

Le tableau ci-après présente un rapprochement du solde des actifs nets au titre de régimes à prestations définies à l'ouverture et à la clôture de l'exercice :

### Variation (de l'actif) du passif net des régimes à prestations définies

	en milliers d'EUR			
	Défini l'obligation au titre des prestations	Juste valeur des actifs du régime	Effet du plafonnem ent de l'actif	Passif (actif) net défini
<b>Solde au 1er janvier 2024 Orange Belgium</b>	<b>162 408</b>	<b>-164 259</b>	<b>4 836</b>	<b>2 985</b>
<b>Inclus dans le résultat</b>				
Coût pour l'employeur du service actuel	8 997			8 997
Crédit pour services passés				
Coût d'intérêt (revenu)	5 705	-5 928	182	-41
Pertes et gains actuariels comptabilisés en résultat				
<b>Inclus dans les autres éléments du résultat global</b>				
Effet des changements d'hypothèses financières	6 977			6 977
Effet des mouvements des hypothèses démographiques				
Effet des ajustements liés à l'expérience / Rendement des actifs du régime hors revenus d'intérêts	-1 815	-5 722		-7 537
Évolution du plafond actif / passif onéreux (hors produits d'intérêts)			-377	-377
<b>Autres</b>				
Cotisations versées par l'employeur		-7 786		-7 786
Cotisations versées par les participants	1 146	-1 146		0
Prestations versées, impôts, primes de risque et frais administratifs	-7 790	7 724		-66
<b>Solde au 31 décembre 2024</b>	<b>175 630</b>	<b>-177 117</b>	<b>4 641</b>	<b>3 154</b>

	en milliers d'EUR			
	Défini l'obligation au titre des prestations	Juste valeur des actifs du régime	Effet du plafonnem ent de l'actif	Passif (actif) net défini
<b>Solde au 1er janvier 2023 Orange Belgium</b>	<b>129 939</b>	<b>-133 428</b>		<b>-3 489</b>
<b>Solde au 1er juin 2023 VOO</b>	<b>17 519</b>	<b>-16 994</b>		<b>525</b>
Réévaluations au 1er juin 2024 VOO : Évolution du plafond actif / passif onéreux (hors produits d'intérêts)			2 017	2 017
<b>Inclus dans le résultat</b>				
Coût pour l'employeur du service actuel	6 796			6 796
Crédit pour services passés				
Coût d'intérêt (revenu)	5 751	-6 010	83	-176
<b>Inclus dans les autres éléments du résultat global</b>				
Perte (gain) actuariel				
Rendement des actifs du régime hors revenus d'intérêts		-5 586		-5 586
Effet des mouvements des taux de change	5 832			5 832
Réévaluations : Évolution du plafond actif / passif onéreux (hors produits d'intérêts)			2 736	2 736
<b>Autres</b>				
Cotisations versées par l'employeur		-6 305		-6 305
Prestations versées	-3 429	4 064		635
<b>Solde au 31 décembre 2023</b>	<b>162 408</b>	<b>-164 259</b>	<b>4 836</b>	<b>2 985</b>

En 2024, les cotisations versées par l'employeur s'élevaient à 7,8 millions d'euros et les cotisations versées par les salariés à 1,1 million d'euros.

Au 31 décembre 2024, les actifs du régime d'Orange Belgium S.A., d'un montant total de 166 millions d'euros, comprenaient les réserves relatives à l'assurance individuelle et les réserves relatives aux fonds de financement collectif, tandis que ceux de VOO et des filiales s'élevaient à 25,4 millions d'euros.

Les provisions pour restructuration courantes ont légèrement augmenté à 5,9 millions d'euros en 2024.

**Les taxes exigibles** font référence au calcul de l'impôt de l'exercice. Cette diminution est due pour l'essentiel aux pertes fiscales publiées par Orange Belgium au 31 décembre 2024 (diminution de 2,6 millions d'euros).

## Charges de personnel (hors indemnités de fin de contrat)

Les charges de personnel ont connu une hausse de 16,7 % à 251,5 millions d'euros en 2024, contre 215,6 millions d'euros un an plus tôt. Cette augmentation résulte principalement de l'acquisition de VOO et des effets de l'inflation.

## Coûts indirects, nets des autres produits indirects

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Dépenses commerciales	-57 218	-50 495
Autres dépenses informatiques et réseau	-201 034	-174 080
Frais immobiliers	-24 201	-18 434
Frais généraux	-147 913	-110 267
Autres produits indirects	35 742	45 675
Autres coûts indirects	-75 896	-70 390
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	-61 239	-59 495
<b>Coûts indirects, nets des autres revenus indirects</b>	<b>-531 759</b>	<b>-437 484</b>
Dont taxes opérationnelles et frais	-32 845	-26 868

Les coûts indirects s'inscrivent en hausse de 21,5 % en un an, passant de 437,5 millions d'euros en 2023 à 531,8 millions d'euros en 2024, ce qui s'explique principalement par l'acquisition de VOO et par l'inflation.

Les dépenses commerciales ont connu une augmentation de 6,7 millions d'euros en 2024, due principalement à l'acquisition de VOO. La hausse de 27,0 millions d'euros des autres dépenses IT et réseau en glissement annuel est liée à l'acquisition de VOO et aux effets de l'inflation des coûts.

Les frais immobiliers ont augmenté de 5,8 millions d'euros en glissement annuel, ce qui est attribuable à l'acquisition de VOO, à l'impact de l'inflation, en partie compensés par la maîtrise des coûts.

Les frais généraux, qui comprennent notamment (i) les services d'intérim et les services professionnels externalisés, (ii) coûts des centres d'appel externalisés et (iii) les frais liés aux installations, ont augmenté de 37,6 millions d'euros en glissement annuel, ce qui s'explique principalement par l'acquisition de VOO.

Les autres produits indirects ont augmenté de 9,9 millions d'euros en glissement annuel, ce qui est attribuable aux changements dans la cartographie des risques en lien avec l'intégration de BKM au début de l'année 2024. Ce reclassement a eu un impact correspondant sur les autres coûts indirects, qui ont augmenté de 5,5 millions d'euros en glissement annuel.

Amortissement des droits d'utilisation ont augmenté de 1,7 millions d'euros en glissement annuel ce qui s'explique principalement par les effets de l'inflation et par un nombre accru du nombre de sites démantelés.

## Autres coûts de restructuration

En 2024, Orange Belgium a comptabilisé 19,4 millions d'euros de charges de restructuration, dont 0,6 million d'euros de coûts d'acquisition et d'intégration.

En 2023, Orange Belgium a comptabilisé 43,8 millions d'euros de charges de restructuration et de coûts d'acquisition et d'intégration, dont 37,1 millions d'euros étaient liées à l'acquisition et à l'intégration de VOO S.A. et de ses filiales.

## Note 5 : Écarts d'acquisition

### Écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition proviennent des transactions historiques suivantes :

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valeur d'acquisition	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette	Valeur d'acquisition	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette
Acquisition of Orange Communications Luxembourg S.A. (2007 – 2008)	68 729	-17 865	50 864	68 729	-17 865	50 864
Acquisition of VOO S.A. (2023 – 2024)	684 138		684 138	684 138		684 138
Autres écarts d'acquisition	53 547	-37 370	16 177	53 547	-37 370	16 177
<b>Total des écarts d'acquisition</b>	<b>806 414</b>	<b>-55 235</b>	<b>751 179</b>	<b>806 414</b>	<b>-55 235</b>	<b>751 179</b>

L'acquisition d'Orange Communications Luxembourg S.A. s'est réalisée en deux phases : une première tranche de 90 % des actions a été acquise le 2 juillet 2007. L'acquisition du solde de 10 % est intervenue le 12 novembre 2008.

L'acquisition de 75 % de VOO S.A. et de ses filiales à 100 % a été réalisée en juin 2023. Les 25 % restants ont été acquis en mai 2024, lorsque Nethys a exercé son option de vente sur les titres VOO Holding S.A. qu'il détenait encore, en contrepartie d'actions Orange Belgium (cf. note 10).

Les autres écarts d'acquisition correspondent à l'écart d'acquisition résultant d'acquisitions réalisées par le passé, à savoir Mobistar Affiliate S.A. (réalisée en 2001, écart d'acquisition de 10,6 millions d'euros – inchangé par rapport à 2023), A&S Partners S.A. (réalisée en 2017, écart d'acquisition de 4,8 millions d'euros – inchangé par rapport à 2023) et Mobistar Entreprise Services S.A. (réalisée en 2011, écart d'acquisition de 0,8 million d'euros – inchangé par rapport à 2023).

Le test de dépréciation des écarts d'acquisition est réalisé à chaque fin d'exercice financier (ou plus fréquemment s'il existe une indication qu'ils puissent être dépréciés) afin d'évaluer si sa valeur comptable n'excède pas sa valeur recouvrable.

À cette fin, la valeur comptable de l'écart d'acquisition a été attribuée aux unités génératrices de trésorerie (UGT) comme suit :

	31.12.2024	31.12.2023
	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
<b>Goodwill CGU allocation</b>		
Belgique – VOO		684 138
Belgique - Other		16 177
<b>Belgique</b>	<b>700 315</b>	
<b>Luxembourg</b>	<b>50 864</b>	<b>50 864</b>

En 2024, l'attribution aux UGT est différente de celle de 2023. Compte tenu de l'intégration des activités de VOO au sein des activités d'Orange Belgium au cours de l'exercice 2024, l'écart d'acquisition lié à VOO n'est désormais plus pris en compte séparément pour les besoins du test de dépréciation des écarts d'acquisition.

La valeur recouvrable de chaque unité génératrice de trésorerie est déterminée sur la base du calcul des valeurs d'utilité à partir de projections de flux de trésorerie actualisés sur la base du plan d'affaires quinquennal approuvé par la structure de gouvernance appropriée. Les taux d'actualisation représentent l'évaluation des risques spécifiques à l'UGT dans le contexte de marché actuel, en tenant compte de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques des actifs sous-jacents qui n'ont pas été incorporés dans les estimations de flux de trésorerie. Le calcul du taux d'actualisation, qui se base sur la situation particulière du Groupe et de ses segments opérationnels, est calculé à partir de son coût moyen pondéré du capital (WACC). Le WACC tient compte à la fois de la dette et des fonds propres. Le coût des fonds propres est calculé à partir du retour sur investissement attendu par les investisseurs. Le coût de la dette se fonde sur les emprunts portant intérêt dont le Groupe est obligé d'assurer le service. Le risque spécifique à chaque secteur est incorporé en appliquant des facteurs de bêta individuels. Les facteurs bêta sont évalués une fois par an sur la base des données du marché publiques.

## Belgique

La valeur recouvrable du secteur Belgique en tant qu'unité génératrice de trésorerie est déterminée sur la base du calcul des valeurs d'utilité à partir de projections de flux de trésorerie actualisés fondées sur le plan d'affaires quinquennal approuvé par les directeurs.

Le taux d'actualisation avant impôt appliqué aux projections de trésorerie est de 8,97 % par an (2023 : 9,33 % par an) et les flux de trésorerie au-delà de l'horizon à cinq ans sont extrapolés sur la base d'un taux de croissance de 0,75 % (2023 : 0,75 %). Le taux d'actualisation après impôt était de 6,73% par an (2023: 7,0%)

Les principales hypothèses utilisées par l'équipe de direction pour établir le plan d'affaires pour la période de cinq ans initiale étaient les suivantes :

- celles sur le chiffre d'affaires qui reflètent le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, le positionnement des offres des concurrents et leurs effets possibles sur les niveaux des prix de marché et leur transposition dans les bases d'offres du Groupe, les décisions des régulateurs sectoriels en terme de prix des services aux clients, d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs et de migration technologique des réseaux, les décisions des autorités de la concurrence en termes de concentration ou de régulation de secteurs adjacents comme le câble ;
- celles sur les coûts avec les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement de la concurrence, les possibilités d'adaptation des coûts aux évolutions potentielles du chiffre d'affaires ou les effets de l'attrition naturelle et des plans de départs engagés sur les effectifs ;
- celles sur le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de coût des licences et d'allocation de spectre, de couverture des réseaux mobiles, de partage d'éléments de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

Le plan d'affaires prévoit une hausse progressive de l'EBITDAaL ajusté sur la période ce qui résulte de trois facteurs : (i) une progression continue du chiffre d'affaires provenant principalement de l'utilisation du réseau hybride fibre coaxial (HFC) dans le sud, mais tempérée par l'arrivée d'un nouvel entrant sur le marché belge (ii) la gestion des coûts à travers la stabilisation de la marge directe et la maîtrise des coûts indirects (iii) une augmentation des eCapex après le déploiement de la 5G sur les premières années et nouveaux déploiements de la fibre (FTTH) au cours des dernières années du plan. Plus précisément, la direction ambitionne un redressement sur cette période de 5 ans, (2025- 2030) avec un taux de croissance annuel composé de 1,2 % et 4,6 % pour le chiffre d'affaires et l'EBITDA ajusté respectivement, ainsi qu'une augmentation prévue des investissements de 1,4 %.

En 2023, sur la période de cinq ans, le taux de croissance moyen annuel du chiffre d'affaires et de l'EBITDA retraité pour l'UGT VOO était de 3,8 % et 14,0 %, respectivement, avec 26,5 % d'investissements industriels

Le Groupe est parvenu à la conclusion que la valeur d'utilité dépassait la valeur comptable et que, par conséquent, aucune perte de valeur ne devait être comptabilisée. Le Groupe était parvenu à la même conclusion en 2023.

### Sensibilité des valeurs recouvrables

Une analyse de sensibilité a été réalisée sur ces paramètres, en utilisant un taux de croissance à l'infini variant entre 0,25 % et 0,75 % et un taux d'actualisation après impôt variant entre 6,7 % et 7,7 %.

Bien qu'aucune variation raisonnablement possible du taux de croissance à l'infini n'aboutisse à la conclusion qu'une perte de valeur doive être comptabilisée, les sensibilités démontrent que la valeur comptable de l'actif net correspondant avait cessé de dépasser la valeur recouvrable de cette UGT dans les scénarios suivants :

- Le taux d'actualisation devient supérieur à 7,25 % ; ou
- La marge d'EBITDAaL découlant de la valeur à l'infini est inférieure de plus de 2 % à la marge d'EBITDAaL cible.

## Luxembourg

La valeur recouvrable du secteur Luxembourg en tant qu'unité génératrice de trésorerie est déterminée sur la base du calcul des valeurs d'utilité à partir de projections de flux de trésorerie actualisés fondées sur le plan d'affaires quinquennal approuvé par le Comité stratégique.

Le taux d'actualisation avant impôt appliqué aux projections de trésorerie est de 7,27 % par an (2023 : 8,12 % par an) et les flux de trésorerie au-delà de l'horizon à cinq ans sont extrapolés sur la base d'un taux de croissance de 1,25 % (2023 : 1,25 %). Le taux d'actualisation après impôt était de 5,76% par an (2023: 6,25%).

Les principales hypothèses utilisées par l'équipe de direction pour établir le plan d'affaires pour la période de cinq ans initiale étaient les suivantes :

- celles sur le chiffre d'affaires qui reflètent le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, le positionnement des offres des concurrents et leurs effets possibles sur les niveaux des prix de marché et leur transposition dans les bases d'offres du Groupe, les décisions des régulateurs sectoriels en terme de prix des services aux clients, d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs et de migration technologique des réseaux, les décisions des autorités de la concurrence en termes de concentration ou de régulation de secteurs adjacents comme la fibre ;
- celles sur les coûts avec les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement de la concurrence, les possibilités d'adaptation des coûts aux évolutions potentielles du chiffre d'affaires ou les effets de l'attrition naturelle et des plans de départs engagés sur les effectifs ;
- celles sur le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de coût des licences et d'allocation de spectre, de couverture des réseaux mobiles, de partage d'éléments de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

La direction d'Orange Communications Luxembourg prévoit une hausse progressive de l'EBITDA ajusté sur la période, résultant de (i) la croissance continue du chiffre d'affaires résultant à la fois des gains de parts de marché (principalement sur le haut débit) et de la réduction du taux de résiliation, et (ii) l'amélioration de la marge directe liée principalement au déploiement du réseau haut débit, qui fait plus que compenser la hausse des coûts indirects induite par l'indexation automatique, principalement sur les coûts salariaux et les coûts immobiliers. Plus précisément, la direction ambitionne un redressement sur cette période de 5 ans, avec un taux de croissance annuel composé (CAGR) de 3,70 % pour le chiffre d'affaires (contre 1,80 % l'année précédente) et de 7,90 % pour l'EBITDA ajusté (contre 1,50 % l'année précédente), ainsi qu'une baisse prévue des investissements de 6,40 % (contre une augmentation de 1,20 % l'année précédente).

Le Groupe est parvenu à la conclusion que la valeur d'utilité dépassait la valeur comptable et que, par conséquent, aucune perte de valeur ne devait être comptabilisée.

### Sensibilité des valeurs recouvrables

Une analyse de sensibilité a été réalisée sur ces paramètres, en utilisant un taux de croissance à l'infini variant entre 0,75 % et 1,25 % et un taux d'actualisation après impôt variant entre 5,76 % et 7,25 %. Une autre analyse de sensibilité a été effectuée sur la marge EBITDAaL découlant de la valeur à l'infini.

Les administrateurs considèrent qu'une telle variation raisonnablement possible des hypothèses principales sur lesquelles repose le montant de la valeur recouvrable du secteur Luxembourg n'aboutiraient pas à une valeur comptable de l'actif net correspondant supérieure à la valeur recouvrable globale de cette UGT.

## Note 6 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles

### Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles

La dotation aux amortissements (y compris pertes de valeur des immobilisations) s'élève à 411,5 millions d'euros, en hausse de 78,2 millions d'euros par rapport à 2023. La hausse par rapport au 31 décembre 2023 est principalement attribuable à l'impact des dotations aux amortissements résultant de l'acquisition de VOO (60,5 millions d'euros) ainsi qu'aux niveaux accrus d'investissement (8,4 millions d'euros) et à l'amortissement accéléré dû au démantèlement des sites (7,2 millions d'euros) pour Orange Belgium S.A. (impact total de 16,4 millions d'euros par rapport à 2023).

### Amortissements accélérés des immobilisations

Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations incorporelles et corporelles comptabilisées pendant l'exercice sont déterminées actif par actif afin de prendre en compte l'évolution technologique et IT. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

En 2024, les modifications de la durée d'utilité des immobilisations corporelles s'est élevée à 17,1 millions d'euros (contre 11,2 millions d'euros en 2023), et ont été comptabilisées en résultat sous les rubriques « Dotations aux amortissements » et « Pertes de valeur des immobilisations » dans l'état du résultat global.

L'impact se ventile comme suit :

- 8,6 millions d'euros pour le projet de partage de réseaux avec Proximus, qui prévoit le démantèlement de sites et le remplacement de l'ensemble des réseaux RAN Huawei par du matériel Nokia
- 5,3 millions d'euros pour les réseaux autres que RAN
- 1,3 million d'euros pour le RAN
- 0,8 million d'euros pour l'informatique
- 0,3 million d'euros pour le stock dormant concernant notre matériel réseau dans le stock DHL
- 0,8 million d'euros pour les autres types de retraits

## Autres immobilisations incorporelles

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en début de période</b>	<b>907 208</b>	<b>784 626</b>
Acquisitions d'autres immobilisations incorporelles	78 588	63 852
Additions par regroupements d'entreprises	0	166 419
Dotations aux amortissements	-123 402	-107 467
Pertes de valeur	-506	-29
Reclassements et autres	-1	-193
<b>Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en fin de période</b>	<b>861 887</b>	<b>907 208</b>

Les acquisitions d'autres immobilisations incorporelles sont principalement liées à l'achat de logiciels (71,5 millions d'euros). Les additions via l'acquisition de VOO en 2023 sont liées pour l'essentiel aux relations client acquises (110 millions d'euros), au nom de marque (14 millions d'euros), et aux licences pour le solde.

en milliers d'EUR				
31.12.2024	Valeur	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	696 393	-148 650		547 743
Marque	20 072	-5 044	-4 172	10 856
Bases d'abonnés	143 539	-31 316		112 223
Logiciels	887 625	-724 015		163 610
Autres immobilisations incorporelles	134 328	-106 873		27 455
<b>Total</b>	<b>1 881 956</b>	<b>-1 015 898</b>	<b>-4 172</b>	<b>861 887</b>

en milliers d'EUR				
31.12.2023	Valeur	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	696 393	-110 929	0	585 464
Marque	20 072	-1 864	-4 172	14 036
Bases d'abonnés	143 539	-23 020	0	120 519
Logiciels	903 587	-739 960	0	163 627
Autres immobilisations incorporelles	133 717	-110 158	0	23 559
<b>Total</b>	<b>1 897 308</b>	<b>-985 928</b>	<b>-4 172</b>	<b>907 208</b>



## Licences de télécommunications et autres licences détenues par le Groupe Orange Belgium :

Type de licence	Coût d'acquisition en milliers d'EUR	Valeur comptable nette fin 2024 en milliers d'EUR	Valeur comptable nette fin 2023 en milliers d'EUR	Durée d'utilité en mois	Mois restants	Début de période d'amortissement
4G	20 020	4 372	6 196	Ended Jun-2027	29	Juin-16
800 MHz	120 000	53 920	59 977	238	107	Février-14
IBPT autorisation 3 G	2 158	0	0	4	0	septembre-22
IBPT autorisation 2 G	4 193	0	0	4	0	septembre-22
IBPT autorisation 5 G 3600 Mhz	55 308	48 000	51 131	212	184	septembre-22
IBPT autorisation 5 G 700 Mhz	122 860	108 521	114 664	240	212	septembre-22
Spectre AR 800Mhz	17 542	13 157	14 619	144	108	septembre-22
Spectre AR 2600Mhz	5 897	2 680	3 753	78	30	septembre-22
Spectre AR 700Mhz	23 398	20 666	21 836	240	212	septembre-22
Spectre AR 3600Mhz	11 386	9 881	10 526	212	184	septembre-22
Licence 900/1800/2100 Mhz	214 198	192 779	203 488	240	216	janvier-23
Licence 1400 Mhz	89 135	82 431	86 888	240	222	juillet-23
OLU UMTS 2100 Mhz ( 4 G)	1 735	0	0	192	112	mai-17
OLU 5G 700 Mhz + 3600 Mhz	13 504	10 506	11 515	180	127	août-20
BKM PPA - licences perpétuelles non utilisées Voxx - Telepo	1 058	830	872	300	247	août-19
<b>Total</b>	<b>702 392</b>	<b>547 743</b>	<b>585 466</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**Licences de télécommunication** acquises par Orange Belgium S.A. en 2022 (aucune acquisition en 2023 ni en 2024).

Les enchères correspondantes ont été organisées en 2022 de la manière suivante :

- Le 14 janvier 2022, l'IBPT a publié l'appel à candidatures pour la mise aux enchères pour l'attribution du nouveau spectre 5G (700 MHz, 1400 MHz, 3600 MHz) et le renouvellement du spectre 2G et 3G existant (900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz).
- Nouvelles attributions de fréquences : 700, 3600 et 1400 MHz.

La vente aux enchères des bandes de fréquence 5G s'est clôturée le 20 juin 2022. Orange a obtenu 2x10 MHz dans la bande 700 MHz et 100 MHz dans la bande 3,6 GHz, pour un total de 178 millions d'euros. Ces attributions sont valables à partir du 1er septembre 2022, pour une période de 20 ans pour la bande 700 MHz, et jusqu'en mai 2040 pour la bande 3,6 Ghz.

Le 20 juillet 2022, la vente aux enchères complémentaire visant à attribuer 90 MHz de spectre dans la bande de fréquences 1400 MHz pour une durée de 20 ans s'est achevée. Orange a obtenu 30 MHz pour un prix de 70 millions d'euros. Le spectre a finalement été attribué le 16 novembre 2022 avec une date d'entrée en vigueur au 1er juillet 2023. La Société a déterminé que les droits acquis dans le cadre des procédures d'enchères de 2022, qui sont disponibles depuis le 1er juillet 2023, répondent à la définition et aux critères de comptabilisation des immobilisations incorporelles en vertu de la norme IAS 38 « Immobilisations incorporelles » au 31 décembre 2022. L'amortissement commencera en fonction de la disponibilité d'utilisation au 1er juillet 2023.

- Renouvellement des attributions de fréquences existantes : 900, 1800 et 2100 MHz.

En ce qui concerne les licences dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2100 MHz, parvenues à expiration en mars 2021, l'IBPT a accordé plusieurs fois des droits d'utilisation provisoires pour ces bandes par périodes successives de six mois. La dernière décision du 13 septembre 2022 a prolongé ces droits provisoires jusqu'à la fin 2022.

Lors de la vente aux enchères, qui s'est clôturée le 20 juin 2022, Orange Belgium a obtenu 2 x 10 MHz dans la bande 900 MHz, 2 x 15 MHz dans la bande 1800 MHz, et 2 x 15 MHz dans la bande 2100 Mhz.

Le spectre a finalement été attribué le 16 novembre 2022 avec une date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2023. La société a déterminé que les droits acquis dans le cadre des procédures d'enchères de 2022, qui ne seront disponibles qu'à partir du 1er juillet 2023, répondent à la définition et aux critères de comptabilisation des immobilisations incorporelles en vertu de la norme IAS 38 « Immobilisations incorporelles » au 31 décembre 2022. L'amortissement a commencé en fonction de la disponibilité d'utilisation au 1er janvier 2023.

Les licences acquises ou obtenues en 2022 ont été capitalisées de la manière suivante :

- Montant ponctuel payé ou à payer à la date de commencement

- Valeur nette actuelle des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de la licence. Un passif correspondant a été comptabilisé en dettes fournisseurs d'immobilisations courantes et non courantes. Cette valeur nette actuelle correspond à la valeur des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de la licence actualisée au taux d'escompte en vigueur au moment du calcul jusqu'à l'échéance de la dette. À partir de la comptabilisation de la dette, le montant actualisé sur la base du taux d'escompte initial sera comptabilisé en frais financiers et les paiements annuels seront reclassés dans la dette elle-même.

Les immobilisations incorporelles produites en interne incluent les coûts de développement de logiciels générés par les membres du personnel du Groupe.

La durée d'utilité des immobilisations incorporelles appliquée en 2024 est comparable à celle de 2023.

Les investissements relatifs à l'acquisition initiale de logiciels peuvent également être totalement amortis, mais les nouvelles versions de ces logiciels, toujours utilisées, ne sont pas complètement amorties. Il en va de même pour les coûts initiaux de recherche de sites.

Les immobilisations incorporelles ne sont pas soumises à des restrictions de propriété ou à des nantissements à titre de garantie des passifs.

## Immobilisations corporelles

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Valeur nette des immobilisations corporelles en début de période</b>	<b>1 787 469</b>	<b>644 600</b>
Acquisitions d'immobilisations corporelles	289 927	240 243
Additions par regroupements d'entreprises		1 132 132
Dotations aux amortissements	-288 096	-225 818
Pertes de valeur	-277	-1 391
Reclassements et autres	14 847	-2 297
<b>Valeur nette des immobilisations corporelles en fin de période</b>	<b>1 803 870</b>	<b>1 787 469</b>

Les acquisitions réalisées en 2024 correspondent aux investissements dans le réseau (228,8 millions d'euros) et dans les terminaux & décodeurs (60,4 millions d'euros). Le réseau de VOO représente l'essentiel des actifs acquis en 2023 lors de l'acquisition de l'opérateur.

en milliers d'EUR			
31.12.2024	Valeur brute	Dépréciations et amortissements cumulés	Valeur nette
Terrains et constructions	177 731	-100 004	77 727
Réseaux et terminaux	4 420 900	-2 757 795	1 663 105
Equipements informatiques	211 591	-175 429	36 162
Autres immobilisations corporelles	51 222	-24 346	26 876
<b>Total</b>	<b>4 861 444</b>	<b>-3 057 574</b>	<b>1 803 870</b>

en milliers d'EUR			
31.12.2023	Valeur brute	Dépréciations et amortissements cumulés	Valeur nette
Terrains et constructions	204 693	-128 319	76 374
Réseaux et terminaux	4 631 389	-2 961 088	1 670 301
Equipements informatiques	236 064	-202 906	33 159
Autres immobilisations corporelles	48 558	-40 923	7 636
<b>Total</b>	<b>5 120 704</b>	<b>-3 333 235</b>	<b>1 787 469</b>

## Provision pour démantèlement

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Provision pour démantèlement en début de période</b>	<b>61 951</b>	<b>64 890</b>
Actualisation avec effet au compte de résultat	2 016	2 434
Utilisation sans effet au compte de résultat	-5 602	-4 805
Constitution avec contrepartie à l'actif	1 409	-2 418
Modifications du périmètre de consolidation et reclassements	0	1 850
<b>Provision pour démantèlement en fin de période</b>	<b>59 774</b>	<b>61 951</b>
dont provision non courante	54 209	54 486
dont provision courante	5 565	7 465

Les principales hypothèses utilisées pour calculer la provision relative au démantèlement des sites du réseau sont les suivantes :

	31.12.2024	31.12.2023
Nombre de sites réseau, Orange Communications Luxembourg S.A. incl. (en unités)	3 515	3 990
Coût moyen de démantèlement par site (en milliers d'EUR)	11.1 jusqu'à 2025 et 17.7 à partir de 2026	10.7 jusqu'à 2025 et 16.4 à partir de 2026
Taux d'inflation	4.3% pour 2025, 2.0% à partir de 2026	6.4% pour 2024, 2.7% à partir de 2025
Taux d'escompte	3.244 %	3.693 %

Même si la taille et l'installation sur site peuvent légèrement varier d'un site à l'autre, la provision est calculée d'après un coût moyen de démantèlement qui tient compte des coûts réels encourus par le passé pour des activités similaires 2024. Pour 2023 ces coûts étaient estimés à 10 700 euros jusqu'à la fin 2025 et 16 400 euros par site à partir de 2026. Au cours de l'exercice 2024, une nouvelle typologie des sites a été mise en place permettant de calculer avec plus de précision les coûts de démantèlement prévus par type de site. Cette nouvelle typologie aboutit à un coût moyen par site de 11 080 euros pour les sites démantelés jusqu'à la fin 2025. À partir de 2026, le coût de démantèlement par site s'élève à 17 663 euros. L'augmentation des coûts moyens de démantèlement à partir de 2026 est due à l'inflation cumulée entre 2024 et 2025 et au mix des typologies de sites.

Pour les sites plus importants, tels les MSC (« Mobile Switching Centre »), la provision est calculée d'après la surface des sites loués et un coût moyen de démantèlement par m<sup>2</sup> qui tient compte d'une expérience antérieure similaire.

Bien qu'il soit impossible d'évaluer le calendrier des sorties de trésorerie, tous les sites du réseau sont censés devoir être démantelés à l'avenir. Depuis 2011, la durée des contrats de location est limitée à 15 ans. La même approche est utilisée pour évaluer la provision en 2024.

La provision pour démantèlement a diminué de 2,2 millions d'euros. Cette évolution résulte du démantèlement des sites du réseau pour 5,6 millions d'euros (reprise), contrebalancé par l'alignement sur le prix au m<sup>2</sup> de la construction de VOO pour 1,1 million d'euros, et des effets conjugués de la variation du coût moyen de démantèlement par site, de la baisse des prévisions d'inflation et d'une diminution du taux d'actualisation (2,3 millions d'euros au total).

La provision pour le démantèlement des sites du réseau fait l'objet d'un ajustement lorsque des éléments objectifs montrent que des changements technologiques ou législatifs futurs auront un impact sur son montant.

Outre le réseau, la provision pour démantèlement comprend également des charges liées aux bâtiments, aux centres de commutation mobiles (MSC) et aux points de présence (POP) pour 8,4 millions d'euros.

## Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes

Les dettes fournisseurs d'immobilisations courantes ne portent pas d'intérêt et sont généralement réglées dans un délai de 30 à 60 jours. Elles sont liées aux investissements en immobilisations corporelles. Le solde a diminué par rapport à l'année dernière (59,5 millions d'euros en 2024 contre 77,4 millions d'euros un an auparavant), ce qui s'explique principalement par une diminution chez Orange Belgium S.A. (-15,6 millions d'euros) due pour l'essentiel au niveau plus élevé des paiements effectués durant la période qui a précédé la clôture de l'exercice.

## Dettes fournisseurs d'immobilisations non courantes

Les dettes fournisseurs d'immobilisations non courantes correspondent à la valeur actualisée des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de la licence.

## Note 7 : Impôts et taxes

### Impôt des sociétés comptabilisé en résultat

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Impôt sur les sociétés exigible	3 352	-797
Charge d'impôts différés liée à l'apparition et à la reprise de différences temporaires	9 515	-7 825
<b>Total de la charge d'impôt</b>	<b>12 867</b>	<b>-8 622</b>

### Relation entre la charge d'impôt et le bénéfice comptable

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Bénéfice avant impôts	4 285	-2 163
Taux d'imposition du Groupe	25	25
<b>Impôt théorique</b>	<b>-1 071</b>	<b>541</b>
Effet de la différence entre le taux local normal et le taux du Groupe (*)	8	-105
Effet des différences permanentes et autres éléments de réconciliation (**)	-2 117	-7 396
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt exigible (***)	15 439	7 303
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt différé	608	-8 964
<b>Charge d'impôt</b>	<b>12 867</b>	<b>-8 622</b>
<b>Taux d'impôt effectif</b>	<b>-300,3%</b>	<b>-398,6%</b>

\* Taux local au Luxembourg (Orange Communications Luxembourg S.A.= 27,19 %) et taux Groupe (25,00 %)

\*\* Comprenant les différences permanentes telles que les dépenses non admises, les autres éléments de réconciliation tels que les autres produits non imposables et l'effet de l'application des incitations fiscales à la R&D

\*\*\* Ajustements sur exercices antérieurs

Les revenus d'impôt se sont élevés à 12,9 millions d'euros en 2024, contre une charge de 8,6 millions d'euros en 2023. Le taux d'impôt effectif est ressorti à -300,3 %, ce qui constitue une augmentation par rapport aux -398,6 % enregistrés en 2023.

Le montant théorique de la charge d'impôt a s'élève à 1,1 million d'euros sur l'exercice contre un revenu de 0,5 million d'euros en 2023 (du fait de la perte avant impôts due aux frais financiers élevés sur le financement de l'acquisition de VOO).

En 2024, les autres charges fiscalement non déductibles ont eu un impact négatif, en partie compensé par les autres produits non imposables et les autres différences permanentes, soit un impact net de -2,1 millions d'euros, contre un impact net de 7,4 millions d'euros en 2023. Les écarts permanents apparaissent lorsqu'un élément de produits et/ou de charges fait l'objet d'un traitement différent à des fins comptables et fiscales et lorsque cette différence de traitement n'est pas appelée à s'inverser au cours des exercices postérieurs, ou lorsqu'elle entraîne une différence de base (par exemple : dépenses non-admises, effet sur le résultat fiscal déficitaire/excédentaire sur cession d'investissements, obligation de mise hors service d'immobilisations (asset retirement obligation ou ARO), etc.). La variation résulte principalement de l'augmentation des dépenses non-admises (-7,7 millions d'euros contre -3,0 millions d'euros), des autres produits non imposables consistant en crédits d'impôt différés nouvellement constitués associés aux reports fiscaux déficitaires non utilisés (3,8 millions d'euros) et des dividendes (0,6 million d'euros) (cf. \*\*).

Un impact positif sur l'exercice imposable 2023 a été comptabilisé en 2024 à hauteur de 6,1 millions d'euros au titre de la déduction fiscale pour revenus d'innovation, de la déduction fiscale pour des investissements favorables à l'environnement et de la déduction fiscale au titre des investissements réalisés dans les économiseurs d'énergie respectivement. Par ailleurs, le calcul de l'impôt pour l'année 2024 anticipe déjà un impact positif de 6,5 millions d'euros en lien avec les incitations fiscales au titre de la R&D mentionnés ci-dessus au titre de l'exercice 2024.

### Impôt dans l'état de la situation financière

#### Mouvements dans les soldes d'impôt exigible

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Impôt exigible net en début de période</b>	<b>16 191</b>	<b>13 045</b>
Impôt sur les sociétés décaissé	-4 189	-11 724
Impôt sur les sociétés exigible de l'exercice	-3 352	797
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-1	14 073
<b>Impôt exigible net en fin de période</b>	<b>8 650</b>	<b>16 191</b>

L'impôt des sociétés décaissé en 2024 consiste principalement en 6,0 millions d'euros de paiements anticipés pour 2023 et de 2 millions d'euros d'impôt des sociétés payés pour 2021 et 2022. Les variations de périmètre en 2023 sont attribuables à l'acquisition de VOO.

### Mouvements dans les soldes d'impôts différés

Les impôts différés sont constatés sur toutes les différences temporelles entre les valeurs comptables des actifs et des passifs dans ses états financiers consolidés et leurs bases fiscales, et sur les reports fiscaux déficitaires.

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Impôts différés nets en début de période</b>	<b>-58 723</b>	<b>-6 810</b>
Produit (charge) comptabilisé en compte de résultat	9 515	-7 825
Produit (charge) comptabilisé en autres éléments du résultat global	1 636	4 825
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-2	-48 914
<b>Impôts différés nets en fin de période</b>	<b>-47 574</b>	<b>-58 723</b>

### Les impôts différés se répartissent de la façon suivante :

	en milliers d'EUR					
	31.12.2024			31.12.2023		
	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat
Actifs immobilisés	0	86 138	1 537		87 675	6 326
Reports déficitaires	47 388	0	23 588	23 800		-1 713
Autres différences	65 925	74 749	-16 749	84 713	78 422	-12 438
<b>Sources d'impôts différés</b>	<b>113 313</b>	<b>160 887</b>	<b>8 376</b>	<b>108 513</b>	<b>166 097</b>	<b>-7 825</b>
Actifs d'impôt différé non comptabilisés			1 139	-1 139		
Compensation	-105 766	-105 766		-100 573	-100 573	
<b>Total</b>	<b>7 547</b>	<b>55 121</b>	<b>9 515</b>	<b>6 801</b>	<b>65 524</b>	<b>-7 825</b>

Les impôts différés sont liés principalement aux ajustements des PPA sur les actifs immobilisés, aux reports déficitaires, à IFRS 15 (26,7 millions d'euros dans les autres passifs nets), à IFRS 16 (46,2 millions d'euros dans les autres actifs nets et 44,3 millions d'euros dans les autres passifs nets), aux engagements de retraite (8,8 millions d'euros dans les autres actifs) et à l'obligation au titre de l'ARO (2,0 millions d'euros dans les autres actifs et 0,4 million d'euros dans les autres passifs). Les impôts différés liés aux reports fiscaux déficitaires ont fortement augmenté (+ 23,6 millions d'euros), ce qui est dû à la fusion réalisée en amont entre Orange Belgium S.A. et VOO Holding S.A. et à l'excédent du montant des crédits d'impôt au titre des investissements réalisés dans la R&D devant être comptabilisés au cours des exercices ultérieurs. Le Groupe a comptabilisé 23,6 millions d'euros d'impôts différés, notamment pour les entités (VOO S.A. pour 8,5 millions d'euros, BE tv S.A. pour 0,2 million d'euros et Orange Communications Luxembourg S.A. pour 0,5 million d'euros) qui ont subi une perte nette en 2024.

### Impôts et taxes d'exploitation passifs courants

Les impôts et taxes d'exploitation passifs représentent 151,2 millions d'euros en 2024 et se composent de dettes de TVA de 40,3 millions d'euros, de 100,7 millions d'euros d'impôts sur les pylônes et mâts (plus les intérêts de retard calculés au taux légal), de 8,8 millions d'euros de provisions pour risques et charges et 1,4 million d'euros d'autres impôts à payer. La hausse de 17,6 millions d'euros par rapport au 31 décembre 2023 est attribuable à une augmentation de la taxe sur les pylônes exigible (16,7 millions d'euros).

Taxes d'exploitation : pylônes

La taxe sur les pylônes exigible s'élevait à 100,7 millions d'euros au 31 décembre 2024. Cette taxe a augmenté de 16,7 millions d'euros, soit 19,8 %, par rapport au 31 décembre 2023. La taxe sur les pylônes exigible est comptabilisée au bilan à la rubrique « Impôts et taxes d'exploitation passifs ».

Depuis 1997, les communes et provinces ont adopté des mesures de taxation locales, sur une base annuelle, des mâts, pylônes et antennes érigés sur leur territoire. Orange Belgium continue à déposer des réclamations à l'encontre de chaque avis d'imposition relatif à ces redevances locales sur les mâts, pylônes et antennes. Ces derniers sont actuellement contestés devant les tribunaux civils (tribunaux de première instance - chambre fiscale et cours d'appel).

#### **Protocole d'accord avec le gouvernement wallon pour la période 2016-2019 :**

Le 22 décembre 2016, les trois opérateurs mobiles et le gouvernement wallon ont conclu un accord de principe en vue de résoudre la question des taxes sur les infrastructures mobiles dans la Région wallonne pour la période 2016- 2019 ; et convenu de régler à l'amiable le litige sur les taxes régionales wallonnes de 2014.

Orange Belgium s'est engagé à payer un montant de 16,1 millions d'euros sur 4 ans (2016- 2019) et à investir un montant additionnel de 20 millions d'euros en infrastructure télécom en Région wallonne au cours de la période 2016- 2019.

La Région wallonne s'est engagée quant à elle à ne plus lever de taxe sur les infrastructures télécom et à mettre en place un cadre législatif, réglementaire et administratif visant à faciliter le déploiement de celles-ci. De même, la Région wallonne s'engageait à décourager la taxation des infrastructures télécom par les communes et provinces.

En 2018 et en 2019, plusieurs communes et provinces de la Région wallonne avaient prélevé des taxes sur les infrastructures télécom.

Les opérateurs avaient le droit de déduire de telles taxes locales levées en 2016- 2019 par les communes et provinces wallonnes, des montants de transactions et d'investissements de 2019.

La dernière tranche du montant dû par Orange Belgium dans le cadre du protocole d'accord 2016- 2019 (4,5 millions d'euros), duquel peuvent être déduites les taxes locales levées en 2016- 2019, n'a pas encore été payée.

En décembre 2022, Orange Belgium a été contacté par la Région wallonne au sujet du paiement du solde. Orange Belgium a informé la Région wallonne que, après déduction des taxes locales levées en 2016- 2019 sur Orange Belgium, le solde à payer était de 0,4 million d'euros. Orange Belgium attend la réponse de la Région wallonne.

#### **Protocole d'accord avec le gouvernement wallon pour la période 2021-2022 :**

Les opérateurs de téléphonie mobile avaient conclu un accord avec le gouvernement wallon pour la période 2021 - 2022. Cet accord prévoyait le versement par les opérateurs d'une contribution à un fonds mis en place par le gouvernement wallon pour soutenir la transformation digitale de la Région wallonne, et plus spécifiquement les initiatives locales des communes et provinces wallonnes. Montant de la contribution des opérateurs : 5,0 millions d'euros (dont 35,73 % payables par Orange Belgium). Les opérateurs mobiles renforceraient également leurs investissements à hauteur de 11 millions d'euros (dont 35,73 % payables par Orange Belgium). Cet accord garantirait la stabilité de l'environnement financier en limitant la prolifération des taxes locales.

Un montant de 0,5 million d'euros a été versé en décembre 2021 à la Région wallonne. Il s'agissait de la première tranche de 0,9 million d'euros de laquelle ont été déduites les taxes reçues des pouvoirs locaux concernant la période 2021.

Après déduction des taxes locales levées pour 2021 et 2022 de la deuxième tranche de 0,4 million d'euros du protocole d'accord, aucune contribution n'était plus due à la Région wallonne en décembre 2022.

La contribution à verser à la Région wallonne en février 2023 a été déterminée fin janvier 2023, en tenant compte de toutes les taxes locales 2021 et 2022 levées et/ou connues à cette date. D'après cette analyse, le montant des taxes locales dépassait le montant dû à la Région wallonne au 15 février 2023 et pouvait en être déduit. Par conséquent, le montant de la contribution due à la Région wallonne était nul au 15 février 2023.

#### **Protocole d'accord avec le gouvernement wallon pour la période 2023-2026 :**

Le 6 juin 2024, le gouvernement wallon et les opérateurs mobiles Proximus, Telenet, Orange Belgium et Insky ont signé un accord relatif aux redevances sur les pylônes dans la Région wallonne pour la période 2023-2026, pouvant être prolongé jusqu'en 2027 sous réserve de l'accord de l'ensemble des parties.

Les opérateurs mobiles ont pris l'engagement de payer collectivement 2,5 millions d'euros au titre de 2023, et pour les années 2024, 2025, 2026, une somme annuelle de 6 millions d'euros à la Région wallonne. Les taxes locales levées par les communes et par les provinces au cours de ces années sont déductibles jusqu'à concurrence de certains plafonds annuels. La clé de répartition des quote-parts annuelles de chaque opérateur est définie chaque année sur la base du nombre de pylônes et de mâts qu'il détient et de la couverture de chacun sur le territoire wallon. Pour 2023, la quote-part d'Orange Belgium s'élevait à 37,24 %, et à 34,74 % pour 2024.

Entre le 1er janvier 2023 et le 31 décembre 2026, Orange Belgium doit investir 15 millions d'euros supplémentaires dans les infrastructures télécom de la Région wallonne.

Un accord a été conclu de ne pas taxer les infrastructures télécom dans la Région wallonne sur la période 2023-2026. En outre, la Région wallonne découragera la taxation des infrastructures télécom par les communes et provinces.

Compte tenu des incertitudes relatives à la légalité et au montant de la taxe sur les pylônes, considérant notamment que cette taxe n'est pas due dans son entièreté au début de chaque exercice fiscal et qu'elle n'a effectivement pas été payée, le Groupe continue à la comptabiliser comme un risque, conformément à l'IAS 37 (Provisions & passifs éventuels). Cependant, le risque sur l'exercice est estimé et comptabilisé à la fois comme un passif et comme une charge au début de chaque année. Les charges d'intérêt liées au non-paiement de cette taxe sont comptabilisées mensuellement.

La provision relative à la taxe sur les pylônes est réévaluée chaque trimestre à partir des hypothèses prudentes les plus probables basées sur l'évolution du cadre fiscal régional, des différentes procédures judiciaires et des nouveaux avertissements-extraits de rôle reçus. La direction est amenée à revoir ces estimations en fonction de l'évolution des circonstances sous-jacentes ou à la lumière de nouvelles informations. Par conséquent, les estimations faites au 31 décembre 2024 sont susceptibles d'évoluer.

## Note 8 : Intérêts dans des entreprises associées

En juillet 2012, le Groupe a participé à la création d'IRISnet S.C.R.L. Les activités d'IRISnet S.C.R.L. ont débuté le 1er novembre 2012. Le Groupe détient 28,16 % d'IRISnet S.C.R.L.. Le Groupe a une représentation de 2 sièges sur 10 au sein du conseil d'administration. Cette société est consolidée selon la méthode de la mise en équivalence. Le résultat net de l'exercice s'élève à 438 000 euros, soit une valeur comptable nette au 31 décembre 2024, à 7 029 000 euros.

## Note 9 : Actifs, passifs et résultat financiers

### Résultat financier

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Charges financières	-114 563	-80 966
Produits financiers	2	0
<b>Total des charges financières nettes</b>	<b>-114 561</b>	<b>-80 966</b>

Le résultat financier net s'est inscrit en baisse de 33,6 millions d'euros à -114,6 millions d'euros en 2024, ce qui est dû pour l'essentiel à l'impact en année pleine du financement de l'acquisition de VOO via Atlas Services Belgium S.A..

### Trésorerie et équivalents de trésorerie, passifs financiers

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités</b>		
Quasi-disponibilités	-19	-37
Disponibilités	-58 226	-47 680
<b>Total des disponibilités et quasi-disponibilités</b>	<b>-58 245</b>	<b>-47 717</b>
<b>Passifs financiers</b>		
Emprunt inter-sociétés à court terme	54 698	10 373
Emprunt bancaire à court terme	21 411	57 669
Option Put Nethys S.A.		278 971
Emprunts à long terme	40 997	81 048
Emprunt inter-sociétés à long terme	1 846 004	1 843 689
<b>Total des emprunts</b>	<b>1 963 110</b>	<b>2 271 750</b>
<b>Dettes nettes (Emprunts et dettes assimilées - Disponibilités et quasi-disponibilités)</b>	<b>1 904 866</b>	<b>2 224 034</b>

L'endettement financier net s'établit à 1 904,9 millions d'euros fin 2024, soit une diminution de près de 319,2 millions d'euros par rapport au chiffre de 2 224,0 millions d'euros fin décembre 2023. Cette diminution résulte d'une série de facteurs : (i) une augmentation nette de 10,5 millions euros des quasi-disponibilités, (ii) l'annulation de l'option de vente de Nethys de 279,0 millions d'euros suite à la conversion de sa participation dans VOO Holding en actions d'Orange Belgium S.A., (iii) une diminution de 20,0 millions euros des emprunts bancaires à long terme après le remboursement du financement de Nethys S.A., l'ancien actionnaire de VOO, (iv) une diminution des emprunts bancaires à court terme après le remboursement des prêts bancaires de VOO S.A., compensée par la hausse des emprunts intragroupe à court terme.

En plus du contrat de facilité de crédit de 60 millions d'euros conclu auprès d'Orange S.A. jusqu'à décembre 2024 (suivi par les 150 millions d'euros obtenus jusqu'à juin 2026, renouvelés en janvier 2025) et du refinancement de la facilité octroyée par Atlas Services Belgium S.A. pour un montant de 120 millions d'euros (à échéance de juin 2026), en 2023, Orange Belgium a conclu de nouveaux contrats de financement d'un montant de 1 751,6 millions d'euros auprès d'Atlas Services Belgium S.A. dans le contexte de l'acquisition de VOO, Orange Belgium S.A. (à échéance de 2028).

Les variations des passifs financiers dont les flux de trésorerie figurent dans les opérations de financement dans le tableau des flux de trésorerie (voir 1.3) sont présentées ci-dessous :

	en milliers d'EUR			
	31.12.2023	Flux de trésorerie	Acquisition	31.12.2024
Emprunt inter-sociétés à court terme	10 373	44 325		54 698
Emprunt inter-sociétés à long terme	1 843 689	2 315		1 846 004
Option Put Nethys S.A.	278 971	0	-278 971	0
Emprunts bancaires	138 717	-76 309		62 408

\* Dans le tableau des flux de trésorerie, les 44,3 millions d'euros sont présentés dans la rubrique « Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme » à hauteur de 47,8 millions d'euros en lien avec la variation de la structure de mutualisation de la trésorerie et -3,2 millions d'euros dans les rubriques « Autres décaissements nets » et « Intérêts versés »

\*\* Les emprunts bancaires, à hauteur de -76,3 millions d'euros, figurent à hauteur de -40,9 millions d'euros dans la rubrique « Remboursements d'emprunts non courants » et pour -36,0 millions d'euros dans la rubrique « Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme ».

## Risques financiers

### Risque de liquidité

**Les résultats et les perspectives d'Orange Belgium pourraient être affectés si les conditions d'accès aux sources de financement devenaient difficiles.**

Orange Belgium se finance principalement par le biais de facilités de crédit à long terme accordées par des entités du Groupe Orange et n'est donc pas directement exposé aux variations défavorables des conditions de marché. En plus du contrat de facilité de crédit de 60 millions d'euros conclu auprès d'Orange S.A. jusqu'à décembre 2024 (suivi par les 150 millions d'euros obtenus jusqu'à juin 2026, renouvelés en janvier 2025) et du refinancement de la facilité octroyée par Atlas Services Belgium S.A. pour un montant de 120 millions d'euros (à échéance de juin 2026), Orange Belgium a conclu de nouveaux contrats de financement en 2023 d'un montant de 1 731,6 millions d'euros auprès d'Atlas Services Belgium S.A. dans le contexte de l'acquisition de VOO (à échéance de 2028). En outre, Orange Belgium pourrait bénéficier d'autres sources de financement (emprunts bancaires ou obligations) si des limites de financement devaient être imposées par le Groupe Orange. Une part importante de ces facilités avait été utilisée au 31 décembre 2023 pour financer l'acquisition de VOO et le solde des paiements pour les licences de spectre.

Au 31 décembre 2024, le montant des lignes de crédit non utilisées par le Groupe aux termes du contrat de facilité de crédit auprès d'Orange S.A. s'élevait à 13,7 millions d'euros (59,8 millions d'euros au 31 décembre 2023). L'analyse de matérialité figure aux pages suivantes.

### Risque de taux d'intérêt

**Les activités d'Orange Belgium pourraient être affectées par les fluctuations des taux d'intérêt.**

Dans le cadre du financement fourni par Atlas Services Belgique S.A. pour l'acquisition de VOO, et pour les besoins de l'acquisition de spectre, Orange Belgium a conclu en 2022 un contrat de financement devant être utilisé à la date de clôture de VOO, sur la base de taux d'intérêt variables. Compte tenu du montant emprunté et du caractère variable des taux d'intérêt, Orange Belgium a décidé de déployer une stratégie de couverture. Pour opérationnaliser cette stratégie, Orange Belgium a conclu un accord cadre prévoyant la mise en place de contrats de couverture de taux d'intérêt liés au contrat de facilité de crédit évoqué ci-dessus.

Orange Belgium a proposé d'utiliser un instrument de couverture ou de pré-couverture pour fixer tout ou partie de l'effet de la variabilité du taux à 6 mois. L'instrument choisi est l'IRS (Swap de taux d'intérêt). Les principales conditions de cet IRS sont que les intérêts à percevoir par Orange Belgium sont basés sur le taux EURIBOR à 6 mois tandis que les intérêts à payer par Orange Belgium se fondent sur le taux fixe à 5 ans. L'association de l'emprunt à taux variable (payé par Orange Belgium), de l'IRS à taux variable (perçu par Orange Belgium) et de l'IRS à taux fixe (payé par Orange Belgium), transforme l'emprunt à taux variable en emprunt à 5 ans à taux fixe. Le Groupe applique la comptabilité de couverture.

### Risque sur la notation

**Une revue à la baisse de la notation de la dette ou de la perspective de notation d'Orange Belgium pourrait augmenter le coût de la dette et/ou limiter la capacité de financement.**

Orange Belgium se finance principalement par le biais de facilités de crédit à long terme, accordées par des entités du Groupe Orange jusqu'en août 2028, qui ne prévoient pas d'ajustements de son financement en fonction de la notation. Toutefois, une révision à la baisse de la notation pourrait avoir un effet défavorable sur les conditions commerciales octroyées à Orange Belgium par ses fournisseurs, ce qui augmenterait les besoins en financement opérationnel et les coûts de financement en général.



### Risque de contrepartie sur opérations financières

**L'insolvabilité ou une détérioration de la situation financière d'une banque ou autre institution avec laquelle Orange Belgium a conclu un contrat financier pourrait avoir un impact négatif significatif sur la Société et sa situation financière.**

Orange Belgium n'a pas d'exposition aux produits dérivés auprès d'établissements financiers mais a conclu un contrat de swap de taux d'intérêt avec Atlas Services Belgique S.A.. De plus, les soldes créditeurs de ses comptes bancaires sont très limités en raison de la structure de mutualisation de la trésorerie qui prévoit le versement automatique des fonds excédentaires à Orange S.A..

Toutefois, le non-respect par un de ses principaux partenaires bancaires de ses engagements aurait un impact négatif sur ses opérations de gestion de trésorerie. Ce risque est atténué par le fait que la politique de trésorerie d'Orange Belgium prévoit de collaborer avec pas moins de trois partenaires bancaires différents bénéficiant d'une notation *Investment Grade*.

### Risque de crédit propre à Orange Belgium

**Les défauts de paiement d'un client pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats financiers et la trésorerie d'Orange Belgium**

La politique de crédit d'Orange Belgium prévoit de soumettre tous les clients désireux de bénéficier de crédit à une procédure de vérification de solvabilité. Si le risque est jugé inacceptable, les conditions de paiement prévoient un paiement anticipé ou un paiement à la livraison.

Orange considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises) et de leur appartenance à divers secteurs de l'économie. En outre, la valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur comptable nette. Une analyse des créances client nettes échues est fournie dans la note 2.

Les pourcentages suivants sont utilisés pour couvrir l'exposition de la Société aux retards de paiement : aucun retard 1 %, moins de 60 jours de retard 6,5 %, entre 60 & 90 jours de retard 12,5 %, entre 90 & 120 jours de retard 25 %, entre 120 & 360 jours de retard 40 %, entre 360 jours et 540 jours de retard 75 % et plus de 540 jours 100 %.

Pour les prêts et autres créances, les montants échus mais non provisionnés sont négligeables.

### Risque de change

**Les variations des cours de change pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats financiers et la trésorerie d'Orange Belgium**

En raison du caractère principalement local de ses activités, Orange Belgium n'est pas exposé à un risque de change significatif.

## Cadre général de gestion des risques

En matière de gestion des risques, une approche globale, cohérente et intégrée est en place afin de dégager des synergies entre les fonctions Audit, Contrôle et Risque à tous les niveaux de l'organisation. Cette approche permet de fournir une assurance raisonnable que les objectifs opérationnels et stratégiques sont atteints, que les lois et réglementations en vigueur sont respectées et que l'information financière est fiable.

Les principales composantes du cadre de gestion des risques sont discutées en détail dans la section 2 de la Déclaration de gouvernance d'entreprise.

## Prêts et emprunts productifs d'intérêts

en milliers d'EUR						
	Montant nominal à fin 2024	Montant nominal à fin 2023	Taux d'intérêt	Echéancier	31.12.2024	31.12.2023
RCF (facilité de crédit revolving) d'Atlas Services Belgium	120 000	120 000	EURIBOR 3M + 0.69	10.03.2026	120 000	120 000
CFA (accord de facilité de crédit) d'Atlas Services Belgium	1 671 190	1 671 190	EURIBOR 6M + 1.90	23.05.2028	1 671 190	1 671 190
CFA (accord de facilité de crédit) d'Atlas Services Belgium	60 402	60 402	EURIBOR 6M + 1.90	02.08.2028	60 402	60 402
CFA (accord de facilité de crédit) de Nethys		20 000	EURIBOR 12M + 3.25	04.11.2030 (remboursé en totalité 07.05.2024)		20 000
Coûts de transaction liés à l'emprunt à long terme					-5 588	-7 949
Emprunts à long terme BKM	802	7 738	5.48%	01.08.2036	726	46
Emprunts à long terme VOO	164 717	167 254	1.06% - 9.5%	31.07.2026 - 31.12.2029	40 271	61 048
<b>Total des prêts et emprunts à long terme</b>					<b>1 887 001</b>	<b>1 924 737</b>
Facilité de crédit non garantie pour l'équilibrage de trésorerie auprès d'Orange	60 000	60 000	ESTER + 0.11	sur demande	46 310	583
Lignes de crédit non engagées auprès de diverses institutions bancaires	20 900	20 900	déterminé lors du tirage	sur demande		
Emprunts à court terme MWINGZ	2 150		EURIBOR - 0.25	sur demande	2 150	
Emprunts à court terme BKM			CT échéant dans l'année lié à emprunt LT	31.12.2025	76	507
Emprunts à court terme VOO			CT échéant dans l'année lié à emprunt LT	31.12.2025	21 063	57 162
Option Put Nethys S.A.		278 971	Taux de rendement annuel de 0,7 %	sur demande		278 971
Coûts de transactions liés à l'emprunt à court terme					6 510	9 790
<b>Total des prêts et emprunts à court terme</b>					<b>76 109</b>	<b>347 013</b>

## Produits dérivés

Au 31 décembre 2024, le Groupe détenait deux instruments financiers dérivés admissibles à la comptabilité de couverture.

Dans le cadre du financement fourni par Atlas Services Belgique S.A. pour l'acquisition de VOO, et pour les besoins de l'acquisition de spectre, Orange Belgium a conclu en 2022 un contrat de financement devant être utilisé à la date de clôture de VOO, sur la base de taux d'intérêt variables. Compte tenu du montant emprunté et du caractère variable des taux d'intérêt, Orange Belgium a décidé de déployer une stratégie de couverture. Pour opérationnaliser cette stratégie, Orange Belgium a conclu un accord cadre prévoyant la mise en place de contrats de couverture de taux d'intérêt liés au contrat de facilité de crédit évoqué ci-dessus.

Orange Belgium a proposé d'utiliser un instrument de couverture ou de pré-couverture pour fixer tout ou partie de l'effet de la variabilité du taux à 6 mois. L'instrument choisi est l'IRS (Swap de taux d'intérêt). Les principales conditions de cet IRS sont que les intérêts à percevoir par Orange Belgium sont basés sur le taux EURIBOR à 6 mois tandis que les intérêts à payer par Orange Belgium se fondent sur le taux fixe à 5 ans. L'association de l'emprunt à taux variable (payé par Orange Belgium), de l'IRS à taux variable (perçu par Orange Belgium) et de l'IRS à taux fixe (payé par Orange Belgium), transforme l'emprunt à taux variable en emprunt à 5 ans à taux fixe.

Aucune source majeure d'inefficacité de la couverture n'a été identifiée.

**Instruments dérivés de couverture ouverts au 31 décembre 2024 :**

Date de départ	Date d'échéance	Option	Prix d'exercice	Taux variable	Montant nominal
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7778 %	EURIBOR 6M	350 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,8640 %	EURIBOR 6M	175 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7660 %	EURIBOR 6M	175 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7010 %	EURIBOR 6M	175 000 000

**Instruments dérivés de couverture ouverts au 31 décembre 2023 :**

Date de départ	Date d'échéance	Option	Prix d'exercice	Taux variable	Montant nominal
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7778 %	EURIBOR 6M	350 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,8640 %	EURIBOR 6M	175 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7660 %	EURIBOR 6M	175 000 000
24/05/2023	24/05/2028	IRS	2,7010 %	EURIBOR 6M	75 000 000

**Juste valeur des instruments financiers**

La valeur comptable d'actifs à très court terme comme les postes trésorerie et équivalents de trésorerie, créances clients et autres créances, dettes fournisseurs et autres dettes, est réputée représenter leur juste valeur. Les autres actifs financiers non courants sont évalués au coût amorti, qui est réputé représenter leur juste valeur.

Risque de taux d'intérêt	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Solde au 1er janvier - Réserve des couvertures des flux de trésorerie</b>	<b>-6 658</b>	<b>7 818</b>
<b>Variation de la réserve des couvertures des flux de trésorerie</b>		
<b>Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global</b>	<b>-7 486</b>	<b>-19 301</b>
dont profit (perte) découlant des variations de la juste valeur des instruments de couverture sur la période	-17 700	-23 490
dont profit (perte) recyclable en résultat - l'élément couvert a eu un impact sur le résultat	10 214	4 189
<b>Impôt sur les sociétés en lien avec un résultat comptabilisé en autres éléments du résultat global</b>	<b>1 872</b>	<b>4 825</b>
dont profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global sur la période	4 426	5 872
dont impôt sur les sociétés afférents à des montants recyclables en résultat	-2 554	-1 047
<b>Solde au 31 décembre -Réserve des couvertures des flux de trésorerie</b>	<b>-12 272</b>	<b>-6 658</b>

**Échéance**

Le tableau ci-après présente les maturités contractuelles restantes des actifs et passifs financiers à la date de clôture. Les montants s'entendent bruts non actualisés, et n'intègrent pas l'impact des accords de compensation ni le paiement des intérêts contractuels, le cas échéant.

Au 31 décembre 2024	Montant	en milliers d'EUR		
		Echéant dans l'année	Echéant dans les 2 à 5 ans	Echéant après 5 ans
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>				
Actifs financiers non courants	1 678			1 678
Dérivés actifs non courants				
Créances clients	220 771	220 771		
Actifs financiers courants	2 125	2 125		
Dérivés actifs courants	203	203		
Disponibilités et quasi-disponibilités	58 245	58 245		
<b>PASSIFS FINANCIERS</b>				
Passifs financiers non courants	2 177 172	84 311	2 092 359	502
Dérivés passifs non courants	16 861		16 861	
Passifs financiers courants	76 109	76 109		
Dérivés passifs courants	203	203		
Dettes fournisseurs	286 070	286 070		

en milliers d'EUR				
Au 31 décembre 2023	Montant	Echéant dans l'année	Echéant dans les 2 à 5 ans	Echéant après 5 ans
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>				
Actifs financiers non courants	1 371			1 371
Dérivés actifs non courants				
Créances clients	217 937	217 937		
Actifs financiers courants	3	3		
Dérivés actifs courants	511	511		
Disponibilités et quasi-disponibilités	47 717	47 717		
<b>PASSIFS FINANCIERS</b>				
Passifs financiers non courants	2 419 095	110 884	2 288 211	20 000
Dérivés passifs non courants	9 375		9 375	
Passifs financiers courants	347 013	347 013		
Dérivés passifs courants	511	511		
Dettes fournisseurs	283 236	283 236		

## Analyse de sensibilité

Comme mentionné précédemment, le principal risque lié à des éléments externes variables est le coût de la dette. Compte tenu d'un montant moyen de dette à long terme de 1 851,6 millions d'euros en 2024 (dont 875 millions d'euros sont couverts par l'IRS décrit ci-dessus), toute variation de 1 % du taux variable aurait un impact de 9,9 millions d'euros sur les charges financières de la part non couverte de la dette à long terme. Compte tenu d'un montant moyen de dette à long terme de 1 871,6 millions d'euros en 2023 (dont 875 millions d'euros sont couverts par l'IRS décrit ci-dessus), toute variation de 1 % du taux variable aurait un impact de 10,1 millions d'euros sur les charges financières de la part non couverte de la dette à long terme.

## Dérivés passifs non courants

Les dérivés passifs non courants, qui s'élèvent à 16,9 millions d'euros, correspondent à la juste valeur des instruments financiers dérivés mis en place dans le cadre de la stratégie de couverture des taux d'intérêt.

## Juste valeur des actifs et passifs financiers

Le tableau ci-dessous est présenté conformément à la norme IFRS 9 :

en milliers d'EUR						
31.12.2024	Classification selon IFRS 9 <sup>(1)</sup>	Valeur comptable	Estimation de la juste valeur	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
<b>Créances clients</b>	AC	220 771	220 771			220 771
<b>Actifs financiers</b>		3 803	3 803			3 803
Titres de capitaux propres	FVR	1 678	1 678			1 678
Actifs financiers au coût amorti	AC	2 125	2 125			2 125
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités</b>		58 245	58 245		58 245	
Disponibilités	AC	58 226	58 226		58 226	
Quasi-disponibilités	AC	19	19		19	
<b>Dettes fournisseurs</b>	AC	286 070	286 070			286 070
<b>Passifs financiers</b>	AC	1 963 110	1 912 043		1 912 043	
<b>Dérivés, montant net <sup>(2)</sup></b>		16 861	16 327		16 327	

<sup>1</sup> « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».

<sup>2</sup> La classification des instruments dérivés selon IFRS 9 dépend de leur qualification comptable (les produits dérivés ont été qualifiés d'instruments de couverture de flux de trésorerie)

en milliers d'EUR						
31.12.2023	Classification selon IFRS 9 <sup>(1)</sup>	Valeur comptable	Estimation de la juste valeur	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
<b>Créances clients</b>	AC	217 937	217 937			217 937
<b>Actifs financiers</b>		1 374	1 374			1 374
Titres de capitaux propres	FVR	1 371	1 371			1 371
Actifs financiers au coût amorti	AC	3	3			3
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités</b>		47 717	47 717		47 717	
Disponibilités	AC	47 680	47 680		47 680	
Quasi-disponibilités	AC	37	37		37	
<b>Dettes fournisseurs</b>	AC	283 236	283 236			283 236
<b>Passifs financiers</b>	AC	2 271 750	2 202 095		2 202 095	
<b>Dérivés, montant net <sup>(2)</sup></b>		9 375	9 002		9 002	

<sup>1</sup> « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».

<sup>2</sup> La classification des instruments dérivés selon IFRS 9 dépend de leur qualification comptable (les produits dérivés ont été qualifiés d'instruments de couverture de flux de trésorerie)

Les actifs et les passifs mesurés à la juste valeur dans l'état de la situation financière sont classés en fonction de trois niveaux hiérarchiques :

- niveau 1 : cours (non ajustés) auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation, sur des marchés actifs, pour des actifs ou des passifs identiques.
- niveau 2 : données concernant l'actif ou le passif, qui sont observables directement ou indirectement.
- niveau 3 : données non observables pour l'actif ou le passif.

La juste valeur de titres de placement correspond à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers les plus appropriés dans chaque cas (transactions comparables, multiples d'entreprises comparables, pacte d'actionnaires, valeur actualisée des flux futurs de trésorerie).

Pour les actifs financiers au coût amorti, le Groupe considère que la valeur comptable de la trésorerie et des créances commerciales constituent une approximation raisonnable de la juste valeur, du fait de la liquidité élevée de ces éléments.

Pour les passifs financiers au coût amorti, la juste valeur des passifs financiers est déterminée par la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés selon des taux observés par le Groupe à la fin de la période.

Le Groupe considère la valeur comptable de dettes fournisseurs comme une approximation raisonnable de la juste valeur, du fait de leur liquidité élevée. La juste valeur des instruments dérivés est déterminée d'après la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés aux taux d'intérêt observés par le Groupe à la fin de la période.

## Note 10 : Capitaux propres

### Capital social

Le 2 mai 2024, l'Assemblée générale d'Orange Belgium a décidé d'une augmentation de capital par apport en nature des actions VOO Holding S.A. détenues par Nethys S.A., soit 25 % + 1 action de cette entité. Cette opération a eu les effets suivants : (i) une augmentation de capital (+16,4 millions d'euros), payée au moyen de l'émission de 7 467 448 actions supplémentaires (+136,8 millions d'euros). Par conséquent, Orange Belgium S.A. détient à présent 100 % de VOO Holding S.A..

	Capital social (en milliers d'EUR)	Nombre d'actions ordinaires (en unités)
Au 1er janvier 2024	131 721	59 944 757
Au 31 décembre 2024	148 149	67 412 205

Toutes les actions ordinaires sont entièrement libérées et ont un pair comptable de 2,197 euros.

### Dividendes

La politique du Groupe Orange Belgium consiste à créer de la valeur pour ses actionnaires tout en préservant une situation financière équilibrée et saine, et en laissant une marge de manœuvre suffisante pour poursuivre ses investissements dans sa stratégie de convergence et dans le déploiement de son réseau. La direction assure le suivi du rendement des capitaux, ainsi que le niveau des dividendes versés aux actionnaires ordinaires.

Compte tenu de l'impact de l'acquisition de VOO, le Conseil d'administration ne proposera pas aux actionnaires réunis en Assemblée générale le 7 mai 2025 le versement d'un dividende ordinaire brut au titre de l'exercice 2024.

### Actions propres

Le Groupe ne détenait aucune action propre au 31 décembre 2024 ni au 31 décembre 2023.

## Note 11 : Engagements hors bilan

### Engagements liés aux activités opérationnelles

	en milliers d'EUR			
	Total	Moins d'un an	De un à cinq ans	Plus de cinq ans
Engagements d'achat de terminaux	92 713	92 713	0	0
Autres engagements d'achat de biens et services	53 392	21 736	9 190	22 466
Engagements d'investissement	50 931	49 918	1 013	0
<b>Engagements liés aux activités opérationnelles</b>	<b>197 036</b>	<b>164 367</b>	<b>10 203</b>	<b>22 466</b>

Les investissements engagés consistent pour l'essentiel en investissements en immobilisations corporelles (24,1 millions d'euros) et incorporelles (16,5 millions d'euros).

## Garanties octroyées

en milliers d'EUR				
	Total	A moins d'un an	De un à cinq ans	Plus de cinq ans
<b>Garanties octroyées</b>	<b>12 889</b>	<b>3 137</b>	<b>1 777</b>	<b>7 975</b>

En 2024, les garanties accordées se composent pour l'essentiel de garanties bancaires pour Orange Belgium S.A. (11,0 millions d'euros).

## Note 12 : Provisions (non) courantes

en milliers d'EUR							
	31.12.2023	Constitution	Utilisation	Reprise	Périmètre de consolidation	Autre effet	31.12.2024
Provisions pour démantèlement	61 951		-5 602			3 425	59 774
Provisions pour litiges	3 051	2 211	-564	-465		100	4 333
<b>Total provisions</b>	<b>65 102</b>	<b>2 211</b>	<b>-6 166</b>	<b>-465</b>		<b>3 425</b>	<b>64 107</b>

en milliers d'EUR							
	31.12.2022	Constitution	Utilisation	Reprise	Périmètre de consolidation	Autre effet	31.12.2023
Provisions pour démantèlement	64 890		-4 805		1 850	16	61 951
Provisions pour litiges	2 562	2 228	-1 535	-1 091	987	-100	3 051
<b>Total provisions</b>	<b>67 452</b>	<b>2 228</b>	<b>-6 340</b>	<b>-1 091</b>	<b>2 837</b>	<b>16</b>	<b>65 102</b>

Les provisions pour démantèlement comprennent les provisions courantes (5,6 millions d'euros) et non courantes (54,2 millions d'euros) (voir aussi note 5 – Autres immobilisations incorporelles).

Les provisions pour litiges sont comptabilisées en autres passifs (non) courants.

## Litiges en suspens

Orange Belgium est partie à plusieurs procédures judiciaires, dans lesquelles des personnes physiques ou morales tierces réclament la réparation de dommages qu'elles prétendent avoir subis. Chaque litige est examiné de manière individuelle afin d'évaluer la probabilité qu'il soit nécessaire d'affecter des ressources à son règlement et de vérifier si les hypothèses retenues pour calculer la provision sont bien adéquates.

Les litiges en suspens se sont développés durant les années précédentes et l'on peut raisonnablement prévoir qu'ils feront l'objet d'une décision judiciaire ou d'un accord amiable au cours des prochaines années.

## Provision de démantèlement des sites du réseau

Voir note 5 - Autres immobilisations incorporelles et corporelles.

## Note 13 : Parties liées

### Relations avec les sociétés liées

Bilan et compte de résultat

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>ACTIF</b>		
Créances clients courantes	-41 774	-34 316
<b>AUTRES PASSIFS</b>		
Emprunt courant productif d'intérêts	49 130	1 660
Emprunt non courant productif d'intérêts	1 851 592	1 851 592
Dettes fournisseurs courantes	1 449	31 408
<b>REVENUS ET CHARGES</b>		
Ventes	35 235	45 209
Achats	-91 494	-85 510
Intérêts	-107 849	-70 498

L'actionnaire ultime d'Orange Belgium S.A. est Orange S.A., 111 quai du Président Roosevelt, CS 70222, 92449 Issy les Moulineaux Cedex, France.

### Transactions avec les parties liées

	en milliers d'EUR			
31.12.2024	Ventes aux parties liées	Achats aux parties liées	Montants dus par les parties liées	Montants dus aux parties liées
Orange Group* – Trafic et services	24 906	-39 619		
Orange S.A. – Mutualisation de la trésorerie		129	-40 287	48 391
Filiales d'Orange Group – Trafic et services	9 668	-20 914	-1 505	7 949
Atlas Services Belgium – Emprunt	11	-107 939	17	1 843 656
Redevances de marque versées à Orange S.A.	650	-21 159		
Mwingz	94	-9 841	1	2 175
<b>Total</b>	<b>35 235</b>	<b>-199 343</b>	<b>-41 774</b>	<b>1 902 171</b>

\* Any entity within the Groupe Orange S.A.

	en milliers d'EUR			
31.12.2023	Ventes aux parties liées	Achats aux parties liées	Montants dus par les parties liées	Montants dus aux parties liées
Orange Group* – Trafic et services	30 545	-41 348		
Orange S.A. – Mutualisation de la trésorerie	0	-4 429	-35 714	23 604
Filiales d'Orange Group – Trafic et services	14 060	-24 771	1 398	19 775
Atlas Services Belgium – Emprunt	15	-66 033		1 841 282
Redevances de marque versées à Orange S.A.	589	-19 427		
<b>Total</b>	<b>45 209</b>	<b>-156 008</b>	<b>-34 316</b>	<b>1 884 660</b>

\* Any entity within the Groupe Orange S.A.

### Conditions générales des transactions avec les parties liées

Les conditions appliquées aux ventes et aux achats de trafic et de services, au contrat de gestion centralisée de la trésorerie, et au contrat de facilité de crédit revolving sont déterminées dans le respect des conditions en vigueur sur le marché.

Après le changement de nom effectué en 2016, Orange Belgium a bénéficié d'une période de franchise de trois ans. À partir de mai 2019, la Société verse une redevance de marque annuelle à Orange S.A., son actionnaire ultime, qui est principalement calculée en pourcentage des services facturés au client.

Dans le cadre de l'acquisition de VOO, la société mère avait émis une garantie de paiement en 2022 en faveur du vendeur correspondant au montant de la transaction. Cette garantie est parvenue à échéance le 31 décembre 2023. Aucune correction de valeur sur des créances dues par des parties liées n'a été comptabilisée à la date du bilan.

### Relations avec les membres du Conseil d'administration et du Comité exécutif

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Avantages du personnel à court terme	3 905	4 678
Avantages postérieurs à l'emploi	503	517

Autres avantages à long terme	997	641
Indemnités de fin de contrat	0	0
<b>Total</b>	<b>5 405</b>	<b>5 836</b>

Tous les avantages du personnel, y compris les cotisations de sécurité sociale, attribués aux membres du Comité exécutif d'Orange Belgium sont comptabilisés en charges au cours de la période, sont les suivants :

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
<b>Rémunération totale</b>	<b>318</b>	<b>360</b>



## Note 14 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients

### Actifs nets et passifs de contrats clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2024	31.12.2023
Actifs nets de contrats clients (1)	109 703	88 653
Coûts d'obtention des contrats	8 164	11 969
Coûts d'exécution des contrats	27	31
<b>Total actifs nets de contrats clients</b>	<b>117 894</b>	<b>100 653</b>
Cartes téléphoniques prépayées	-10 309	-12 579
Frais d'accès aux services	-561	-744
Autres chiffres d'affaires constatés d'avance (2)	-54 238	-53 285
Autres passifs de contrats clients	-512	-963
<b>Total produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients</b>	<b>-65 620</b>	<b>-67 571</b>
<b>Total actifs nets et passifs de contrats clients</b>	<b>52 274</b>	<b>33 082</b>

<sup>1</sup> Actifs nets des obligations de performance

<sup>2</sup> Comprend notamment les abonnements

Le montant des passifs relatifs aux contrats inscrits au bilan au 31 décembre 2023 et imputés au résultat de l'exercice 2024, s'élève à -62,1 millions d'euros (-45,0 millions d'euros au compte de résultat 2023, inscrits au bilan au 31 décembre 2022).

Les tableaux suivants présentent l'analyse des soldes d'actifs nets de contrats :

	en milliers d'EUR	
	2024	2023
Actifs nets de contrats - en début de période <sup>(1)</sup>	88 653	59 918
Variations liées à l'activité	21 050	14 769
Variations de périmètre	0	13 966
<b>Actifs nets de contrats - en fin de période</b>	<b>109 703</b>	<b>88 653</b>

<sup>1</sup> Comprend principalement les nouveaux actifs sur contrats nets des passifs associés, les transferts des actifs sur contrats nets des passifs afférents en créances clients ainsi que les dépréciations de la période.

Le caractère recouvrable des actifs de contrats est vérifié en appliquant le taux de résiliation sur la base de la durée restante du contrat.

La variation des produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients (cartes téléphoniques prépayées, frais d'accès aux services, et autres chiffres d'affaires constatés d'avance) dans l'état de la situation financière est présentée ci-dessous.

	en milliers d'EUR	
	2024	2023
<b>Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en début de période</b>	<b>67 571</b>	<b>61 085</b>
Variations liées à l'activité	-1 951	3 249
Variations de périmètre		3 237
<b>Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en fin de période</b>	<b>65 620</b>	<b>67 571</b>

Les créances clients présentées dans l'état consolidé de la situation financière représentent un droit inconditionnel à la contrepartie (essentiellement encaissement), c'est-à-dire que les services ou les biens promis au client ont été fournis.

Par contraste, les actifs de contrats se rapportent principalement aux montants alloués en vertu d'IFRS 15 à la contrepartie de biens ou de services fournis aux clients, mais pour lesquels le droit à percevoir est subordonné à la fourniture d'autres services ou biens au sein du même contrat (ou regroupement de contrats). C'est le cas lorsque dans une offre combinée de vente d'un mobile et d'un service de télécommunications mobiles avec engagement, le mobile est facturé à prix réduit ce qui conduit à réallouer une partie des facturations du service de télécommunications à la fourniture du mobile, l'excédent du montant alloué au mobile sur son prix facturé constitue un actif de contrat qui deviendra une créance client au fur et à mesure de la facturation du service.

Les actifs de contrats font l'objet, comme les créances clients, d'une dépréciation pour risque de crédit. Le caractère recouvrable des actifs de contrats est également vérifié, notamment pour couvrir le risque de perte de valeur en cas d'interruption du contrat. Ce caractère recouvrable peut être affecté par une évolution de l'environnement juridique des offres.

Les passifs de contrats représentent les montants payés par le client à Orange avant d'obtenir les biens et/ou les services promis dans le contrat. C'est typiquement le cas des avances reçues des clients ou des montants facturés et encaissés au titre de biens ou services qui restent à fournir par exemple pour des abonnements payables terme à échoir ou des forfaits prépayés.

Les actifs et passifs de contrats clients sont présentés respectivement en actifs courants et passifs courants, car ils s'inscrivent dans le cadre normal d'exploitation du Groupe.

	en milliers d'EUR	
	2024	2023
Coûts d'obtention des contrats - en début de période	11 969	11 596
Variations liées à l'activité	-3 805	373
<b>Coûts d'obtention des contrats - en fin de période</b>	<b>8 164</b>	<b>11 969</b>

Lorsque la souscription d'un service de télécommunications est réalisée par un distributeur tiers, ce dernier peut bénéficier d'une rémunération au titre de l'apport de clientèle, en général sous la forme de commissions pour chaque contrat ou de commissions indexées à la facturation. Lorsque la commission est incrémentale et n'aurait pas été engagée en l'absence du contrat client, le coût de la commission est estimé et comptabilisé à l'actif du bilan. À noter que le Groupe a retenu la mesure de simplification, autorisée par IFRS 15, consistant à comptabiliser les coûts d'obtention de contrats en charges au moment où ils sont engagés si la période d'amortissement de l'actif que le Groupe aurait comptabilisée à leur égard n'aurait pas excédé un an.

Les coûts liés à l'obtention de contrats de services mobiles avec engagement sont comptabilisés à l'actif et pris en charge prorata temporis sur la durée exécutoire du contrat, car ces coûts sont généralement réengagés chaque fois qu'un client renouvelle son engagement.

Le coût d'exécution des contrats est nul pour Orange Belgium S.A.

Le tableau ci-dessous présente le montant du prix de transaction affecté aux obligations de prestations non exécutées au 31 décembre 2024. Les obligations de prestation qui restent à exécuter correspondent aux services que le Groupe est tenu de fournir aux clients pendant la durée ferme restante du contrat. Comme permis par les mesures de simplification de la norme IFRS 15, ces informations ne concernent que les obligations de prestation dont la durée initiale est supérieure à un an.

		en milliers d'EUR	
		31.12.2024	31.12.2023
A moins d'un an	Y01	106 150	95 570
Entre 1 et 2 ans	Y02	38 609	44 374
Entre 2 et 3 ans	Y03	162	233
Entre 3 et 4 ans	Y04	20	35
Entre 4 et 5 ans	Y05		
Au-delà de 5 ans	Y99		
<b>Total</b>		<b>144 941</b>	<b>140 212</b>

Lors de l'attribution du prix de transaction total du contrat à des obligations de prestation identifiées, une partie du prix total de la transaction peut se rapporter à des obligations de prestation non satisfaites ou partiellement satisfaites à la fin de la période de reporting. Pour les informations relatives à ces obligations de prestation non exécutées, nous avons choisi d'appliquer certains moyens pratiques disponibles, y compris l'option d'exclure les revenus attendus découlant des obligations non satisfaites liées aux contrats dont la durée initiale prévue est d'un an ou moins. Ces contrats sont essentiellement des contrats de service mensuels.

En outre, certains contrats offrent aux clients la possibilité d'acheter des services supplémentaires. Ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix de la transaction et sont comptabilisés lorsque le client exerce l'option (en général mensuellement). Ils ne sont donc pas inclus dans les obligations non exécutées.

## Note 15 : Contrats de location

Dans le cadre de ses activités, le Groupe conclut régulièrement des contrats de location en tant que preneur. Ces contrats de location sont répartis suivant les catégories d'actifs suivantes :

- Terrains et bâtiments
- Réseaux et terminaux
- Autres

### Dettes locatives

Au 31 décembre 2024, le solde des dettes locatives s'élève à 180,1 millions d'euros, dont 150,4 millions d'euros de dettes locatives non courantes et 29,7 millions d'euros de dettes locatives courantes.

en milliers d'EUR

	2024	2023
<b>Dettes locatives – en début de période</b>	<b>204 769</b>	<b>262 069</b>
Augmentation avec pour contrepartie la constatation de droits d'utilisation	29 461	23 635
Changements de périmètre de consolidation		29 385
Diminution des dettes due au paiement des loyers	-57 003	-56 520
Impact des changements d'appréciation	2 846	-53 800
Ecart de conversion		0
<b>Dettes locatives – en fin de période</b>	<b>180 073</b>	<b>204 769</b>
dont passifs locatifs non courants	150 351	155 164
dont passifs locatifs courants	29 723	49 605

La diminution des dettes locatives et des droits d'utilisation résulte de la réévaluation des dates de fin des contrats et des additions et paiements survenant normalement du fait de la signature de nouveaux contrats. Les variations de périmètre de 2023 sont attribuables à l'acquisition de VOO.

Le tableau suivant détaille les flux futurs de trésorerie non actualisés des dettes locatives :

en milliers d'EUR

	31 décembre 2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030 et au-delà
Passif locatif non actualisé	193 601	41 953	32 549	26 137	18 809	11 011	63 142

## Droits d'utilisation

en milliers d'EUR

31.12.2024	Valeur brute	Dotations aux amortissements cumulées	Pertes de la valeur cumulées	Valeur nette
Terrains et constructions	340 238	-191 704		148 534
Réseaux et terminaux	2 884	-2 053		831
Equipements informatiques	0	0		0
Autres droits d'utilisation	43 817	-20 792		23 025
<b>Total des droits d'utilisation des actifs</b>	<b>386 939</b>	<b>-214 549</b>		<b>172 390</b>

en milliers d'EUR

31.12.2023	Valeur brute	Dotations aux amortissements cumulées	Pertes de la valeur cumulées	Valeur nette
Terrains et constructions	346 321	-166 149		180 172
Réseaux et terminaux	7 008	-5 640		1 368
Equipements informatiques	3	0		
Autres droits d'utilisation	35 841	-16 551		19 221
<b>Total des droits d'utilisation des actifs</b>	<b>389 173</b>	<b>-188 340</b>		<b>200 811</b>

en milliers d'EUR

	2024	2023
<b>Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - à l'ouverture</b>	<b>200 811</b>	<b>260 331</b>
Augmentation (nouveaux actifs des droits d'utilisation)	29 989	24 418
Impact des changements de périmètre de consolidation		29 357
Dotations aux amortissements	-60 982	-58 780
Impact des changements dans les évaluations	2 573	-54 515
<b>Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - à la clôture</b>	<b>172 391</b>	<b>200 811</b>

Le montant total des dépenses liées aux contrats de location à court terme ou aux articles à faible coût auxquelles s'applique l'exemption de comptabilisation est très limité sur les deux exercices présentés.

## Note 16 : Changements significatifs de périmètre de consolidation

Au cours de l'exercice 2024, le processus d'allocation du prix d'acquisition en lien avec l'acquisition de VOO a été finalisé. Aucun changement significatif n'a été apporté à la juste valeur des actifs nets identifiables publiés au 31 décembre 2023. L'écart d'acquisition définitif après allocation s'élève à 684,1 millions d'euros, soit un niveau inchangé par rapport au 31 décembre 2023.

À la date de clôture de l'acquisition de VOO, Nethys détient 25 % du capital plus une action de l'entité nouvellement créée VOO Holding S.A. Par ailleurs, sur la période de deux ans après la date de clôture, Nethys avait l'option de convertir ses actions en

numéraire ou de les apporter au capital d'Orange Belgium en échange d'actions Orange Belgium nouvellement émises, valorisées à 279 millions d'euros au 31 décembre 2023, avec un impact sur les passifs financiers courants et les intérêts non contrôlés. La juste valeur de cette option de vente a été réévaluée à chaque date de clôture (évaluation de niveau 3).

Le 2 mai 2024, les actionnaires d'Orange Belgium réunis en Assemblée générale ont approuvé l'apport en nature des actions VOO Holding S.A. détenues par Nethys S.A., soit 25 % + 1 action de cette entité en contre partie d'actions Orange Belgium nouvellement émises. Cette augmentation de capital, a porté la participation totale de Nethys dans la Société à 7 467 448 actions, soit 11,08 % du capital social. VOO Holding S.A., désormais filiale à 100 % d'Orange Belgium S.A., a été fusionné au sein de la Société au 28 juin 2024, avec effet comptable au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Le montant total des coûts liés à l'acquisition de VOO supportés au cours de l'exercice 2024 s'est élevé à 2,0 millions d'euros (37,1 millions d'euros en 2023).

## Note 17 : Principales méthodes comptables

### Résumé des principales méthodes comptables

#### Transactions en monnaies étrangères

Lors de la comptabilisation initiale dans la devise fonctionnelle, une transaction en monnaie étrangère est enregistrée en utilisant le cours de change au comptant entre la devise fonctionnelle et la monnaie étrangère à la date de la transaction. À chaque date du bilan, les actifs et les dettes monétaires en devises seront convertis au cours de clôture.

Les gains et les pertes de change sont comptabilisés en produits et en charges opérationnelles lorsqu'ils concernent des activités opérationnelles. Les gains et les pertes de change ne sont comptabilisés en produits financiers ou en charges financières que s'ils concernent des activités de financement.

#### Regroupements d'entreprises, écarts d'acquisition et dépréciation des écarts d'acquisition

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode d'acquisition :

- le coût d'acquisition est mesuré à la date d'acquisition à la juste valeur de la contrepartie transférée, incluant toute contrepartie conditionnelle. Les changements ultérieurs apportés à la contrepartie conditionnelle sont comptabilisés soit dans le compte de résultat, soit dans les autres éléments du résultat global conformément aux normes applicables ;
- si la comptabilisation initiale d'un regroupement d'entreprises est incomplète à la fin de l'exercice au cours duquel le regroupement a lieu, le Groupe enregistre des montants provisoires pour les éléments dont la comptabilisation est incomplète. Soit ces montants provisoires sont ajustés lors de la période d'évaluation, soit des actifs ou passifs additionnels sont comptabilisés, afin de refléter les nouvelles informations relatives aux faits et circonstances existant à la date d'acquisition qui, s'ils avaient été connus, auraient affecté les montants comptabilisés à cette date ;
- les écarts d'acquisition sont la différence entre la contrepartie transférée et la juste valeur des actifs et passifs identifiables assumés à la date d'acquisition ; ils sont comptabilisés en tant qu'actif dans l'état de la situation financière.

Pour tout regroupement d'entreprises relatif à des participations inférieures à 100%, les intérêts minoritaires sont mesurés :

- soit à leur juste valeur : dans ce cas, les écarts d'acquisition relatifs aux intérêts minoritaires sont comptabilisés ;
- soit selon la part proportionnelle des intérêts minoritaires dans les actifs nets identifiables de l'entreprise acquise : dans ce cas, seuls les écarts d'acquisition relatifs à la part acquise sont comptabilisés.

Les coûts relatifs à l'acquisition sont directement comptabilisés dans le compte de résultat de la période où ils sont encourus.

Lorsqu'un regroupement d'entreprises est réalisé en plusieurs étapes, la participation précédemment détenue est réévaluée à sa juste valeur à la date de prise de contrôle via le compte de résultat. Les autres éléments du résultat global attribuables, le cas échéant, sont comptabilisés de la même manière que si les participations antérieurement détenues avaient été réglées.

Les écarts d'acquisition ne sont pas amortis, mais sont soumis à un test de dépréciation au moins annuellement, ou plus fréquemment s'il existe une indication qu'ils puissent être dépréciés. C'est pourquoi l'évolution générale des tendances économiques et financières, les différents niveaux d'élasticité des opérateurs de télécommunications face au déclin des environnements économiques locaux, les changements survenus dans la capitalisation boursière des sociétés de télécommunications et les performances économiques effectives comparées aux attentes du marché représentent autant d'indicateurs externes qui sont analysés par le Groupe en même temps que les indicateurs de performance internes, afin d'évaluer si un test de dépréciation doit être réalisé plus d'une fois par an.

IAS 36 impose de réaliser ces tests au niveau de chaque Unité génératrice de trésorerie (UGT) ou de groupes d'UGT susceptibles de bénéficier de synergies dans le cadre d'une acquisition. Afin de déterminer s'il y a lieu de comptabiliser une perte de valeur, la

valeur comptable des actifs et passifs des UGT ou des groupes d'UGT est comparée au montant à recouvrer. Le montant à recouvrer d'une UGT est sa valeur d'utilité.

La valeur d'utilité est la valeur actuelle des flux de trésorerie attendus générés par les UGT. Les flux de trésorerie projetés sont basés sur des hypothèses d'ordre économique et réglementaire, sur des hypothèses de renouvellement des licences et sur les conditions d'exploitation prévisionnelles établies par la direction du Groupe, comme suit :

- les flux de trésorerie projetés sont établis selon un plan d'affaires sur cinq ans ;
- les flux de trésorerie projetés au-delà de 5 ans peuvent être extrapolés en appliquant un taux de croissance en baisse ou stable pour les deux années suivantes (pour certaines UGT), puis un taux de croissance à l'infini reflétant la croissance à long terme attendue sur le marché ;
- les flux de trésorerie obtenus sont actualisés selon les taux applicables au type d'activités et aux pays concernés.

Les valeurs comptables des UGT testées comprennent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles avec une durée d'utilité infinie provenant des regroupements d'entreprises et les actifs avec une durée d'utilité finie (immobilisations corporelles, immobilisations incorporelles et fonds de roulement net, soldes intragroupe inclus). Les valeurs comptables nettes sont publiées au niveau des UGT et des groupes d'UGT, incluant par conséquent les éléments comptables liés aux transactions avec d'autres UGT et groupes d'UGT.

Lorsqu'une UGT détenue en partie par le Groupe comprend une part liée aux intérêts minoritaires, la perte de valeur est affectée entre la société mère et les minoritaires selon une clé de répartition identique à celle utilisée pour l'affectation du résultat (c'est-à-dire la quote-part de détention).

Toute perte de valeur liée aux écarts d'acquisition est comptabilisée au compte de résultat ; elle n'est jamais reprise par la suite.

La valeur d'utilité des activités, qui correspond en majeure partie à leur valeur recouvrable et qui justifie la valeur comptable des actifs à long terme, est sensible à la méthode d'évaluation et aux hypothèses utilisées dans les modèles. Elle est également sensible à toute modification survenant dans l'environnement économique par rapport aux hypothèses utilisées. La Société comptabilise une perte de valeur sur immobilisations si les événements ou les circonstances entraînent des changements significativement défavorables, dont le caractère permanent affecte le climat économique ou les hypothèses et objectifs utilisés au moment de l'acquisition. De nouveaux événements ou des circonstances défavorables pourraient amener la Société à revoir la valeur actuelle de ses actifs et à comptabiliser de substantielles pertes de valeur supplémentaires qui pourraient influencer négativement ses résultats.

Un test de dépréciation des écarts d'acquisition attribués au secteur « Belgique » est réalisé au moins au terme de chaque exercice financier afin d'évaluer si sa valeur comptable n'excède pas sa valeur recouvrable. L'estimation de la juste valeur, déduction faite des coûts en cas de vente, prend en compte le cours de bourse de l'action de la Société.

### Immobilisations incorporelles

Sont comprises dans cette catégorie d'actifs les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité finie, telles que le coût des licences de télécommunications, le coût de la conception et du développement du réseau, ainsi que le coût des logiciels achetés ou développés en interne.

Les immobilisations incorporelles sont initialement évaluées à leur coût. Ce coût se compose du prix d'achat, des droits de douane, des taxes à l'achat non récupérables (après déduction des remises et rabais commerciaux) ainsi que des coûts directement attribuables à la préparation de l'immobilisation pour son utilisation prévue, à savoir les coûts des avantages du personnel, les honoraires professionnels et les coûts liés au bon fonctionnement de l'actif.

Lorsque l'acquisition d'immobilisations incorporelles comporte un échéancier à long terme assorti de montants fixes (c'est-à-dire prévisibles sur la base de critères de calcul qui ne sont pas maîtrisés par l'entité (qui ne varient pas en fonction de l'activité)) et assortie d'une obligation de paiement certaine (paiements minimaux futurs attendus), la valeur actualisée des montants fixes sur la durée de l'échéancier est incluse dans le coût d'acquisition. Tel a été le cas pour les licences acquises en 2022, pour lesquelles la structure des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de validité des licences comporte des montants qui sont éligibles à une telle qualification. Par conséquent, les licences acquises en 2022 ont été capitalisées de la manière suivante :

- Montant ponctuel payé à la date à laquelle la licence devient disponible pour utilisation
- Valeur nette actuelle des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de la licence. Un passif correspondant a été comptabilisé en dettes fournisseurs d'immobilisations courantes et non courantes. Cette valeur nette actuelle correspond à la valeur des redevances annuelles de mise à disposition des fréquences payables sur la durée de la licence actualisée au taux d'escompte en vigueur au moment du calcul jusqu'à l'échéance de la dette. À partir de la comptabilisation de la dette, le montant actualisé sur la base du taux d'escompte initial sera comptabilisé en frais financiers et les paiements annuels seront reclassés dans la dette elle-même.

Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût, déduction faite du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur. La valeur résiduelle des immobilisations incorporelles est réputée nulle, sauf si les conditions prévues par la norme IAS 38 sont satisfaites.

Les immobilisations incorporelles sont amorties sur leur durée d'utilité et soumises à un test de dépréciation chaque fois qu'il existe une indication qu'elles puissent être dépréciées.

Le montant amortissable d'une immobilisation incorporelle à durée d'utilité finie est réparti de manière linéaire sur sa durée d'utilité. L'amortissement des licences de téléphonie mobile débute dès que celles-ci sont prêtes à fonctionner.

L'amortissement de ces licences débute lorsque l'actif est disponible à l'utilisation, c'est-à-dire lorsqu'il se trouve à l'endroit et dans les conditions techniques nécessaires pour fonctionner de la manière prévue par la direction, même si l'immobilisation n'est pas réellement mise en service. La licence sera disponible pour utilisation dès que la première zone géographique sera déclarée « prête au lancement » par l'équipe technique. Le montant total fera l'objet d'un amortissement linéaire sur sa durée d'utilité résiduelle à cette date.

Les licences GSM et UMTS ont été octroyées pour une période de 15 (à l'origine) et de 20 ans, respectivement.

La licence 4G acquise en 2011 a été octroyée pour une période de 15 ans, soit jusqu'au 1er juillet 2027. La licence 800 MHz a été acquise en novembre 2013 pour une durée de 20 ans.

Lors de la phase principale des enchères sur le spectre mobile lancée en 2022, Orange Belgium a acquis au total 200 MHz de spectre dans les bandes 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz et 3600 MHz. Lors de la deuxième phase des enchères, Orange Belgium a obtenu 30 MHz de fréquences dans la bande 1400 MHz. Les droits d'utilisation pour les bandes 700 MHz et 3600 MHz ont commencé le 1<sup>er</sup> septembre 2022 pour des durées de respectivement 20 ans, 17 ans et 8 mois). S'agissant des bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2100 MHz, les droits d'utilisation ont commencé le 1er janvier 2023 pour une durée de 20 ans. Pour la bande 1400 MHz, ces droits commenceront le 1er juillet 2023 pour une durée de 20 ans.

La durée d'utilité des logiciels achetés et développés en interne est de 5 ans (logiciels de réseau) ou de 4 ans (logiciels non destinés au réseau) et leur amortissement débute dès que le logiciel est opérationnel.

La juste valeur des relations client acquises lors d'un regroupement d'entreprises est déterminée selon la méthode des surprofits (*excess earnings*) multi-périodes. Elle est amortie sur la durée d'utilité comprise entre 10 et 20 ans.

La durée et le mode d'amortissement d'une immobilisation incorporelle à durée d'utilité finie sont examinés à tout le moins à la clôture de chaque exercice. Tout changement de la durée d'utilité ou du rythme de consommation des avantages économiques futurs inclus dans l'immobilisation en question, est comptabilisé de manière prospective comme un changement d'estimation comptable. Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations incorporelles enregistrées au cours de l'exercice sont déterminées par actif individualisé. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

Les coûts d'amortissement sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles ».

Les coûts de recherche sont comptabilisés en charges au fur et à mesure de leur réalisation. Les dépenses de développement exposées sur un projet individuel sont comptabilisées comme une immobilisation incorporelle dès que le Groupe peut démontrer (i) qu'il est techniquement faisable d'achever l'immobilisation incorporelle pour qu'elle soit disponible pour utilisation ou disponible à la vente, (ii) son intention d'achever l'immobilisation incorporelle et sa capacité de l'utiliser ou de la vendre, (iii) la façon dont l'immobilisation incorporelle générera des avantages économiques futurs, (iv) la disponibilité de ressources suffisantes pour achever l'actif et (v) sa capacité à évaluer de façon fiable les dépenses réalisées au cours de son développement.

Après la comptabilisation initiale des frais de développement en immobilisations, l'on applique le modèle de coûts, par laquelle l'actif doit être comptabilisé à son coût, diminué du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur. L'amortissement de l'immobilisation commence lorsque le développement est achevé et que l'immobilisation est disponible à l'utilisation. Elle est amortie sur la période des avantages économiques futurs attendus. Durant la période de développement, l'immobilisation fait l'objet d'un test de dépréciation annuel.

### Immobilisations corporelles

Les actifs suivants sont classés sous la rubrique des immobilisations corporelles : les bâtiments, l'infrastructure et l'équipement de réseau, les serveurs informatiques et les ordinateurs personnels, le mobilier de bureau, les améliorations locatives, ainsi que l'équipement loué aux clients.

Lors de leur comptabilisation initiale, les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût. Ce coût inclut le prix d'achat, y compris les droits de douane et les taxes à l'achat non récupérables, après déduction des remises et rabais commerciaux, et toute dépense directement encourue pour mettre l'actif en état de fonctionner de la manière prévue. Les dépenses encourues pour le remplacement de toute partie d'un élément des immobilisations corporelles sont comptabilisées en tant qu'actif lorsqu'elles sont réalisées, et si les conditions de comptabilisation sont satisfaites. Tous les autres coûts de réparation et d'entretien sont comptabilisés au compte de résultat dès qu'ils sont réalisés. Ce coût inclut également le coût estimé du démantèlement des sites du réseau et de remise en état des bâtiments loués, si une telle obligation existe.

Les coûts liés à l'installation et à l'activation du câble et qui sont directement attribuables à la mise en état de marche de l'actif pour son utilisation projetée, sont comptabilisés en tant qu'actif.

Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût, déduction faite du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur.

Le montant amortissable d'une immobilisation corporelle est réparti de manière systématique et linéaire sur toute sa durée d'utilité. L'amortissement d'une immobilisation corporelle débute lorsqu'elle est opérationnelle pour l'utilisation projetée.

La durée d'utilité de chaque catégorie d'immobilisations corporelles est déterminée comme suit :

- Bâtiment	20 ans
- Pylônes et constructions de réseau	20 ans
- Fibre optique	15 ans
- Équipement de réseau	5-10 ans
- Équipement de messagerie	5 ans
- Serveurs informatiques	5 ans
- Ordinateurs personnels	4 ans
- Mobilier de bureau	5- 10 ans
- Améliorations locatives	9 années ou durée de la période locative si délai inférieur
- Équipements destinés à la réception par câble/modems & décodeurs	3-4 ans

La valeur résiduelle et la durée d'utilité des immobilisations corporelles sont revues au moins au terme de chaque exercice et, si les prévisions diffèrent des estimations précédentes, les variations sont comptabilisées de manière prospective comme un changement d'estimation comptable. Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations corporelles enregistrées au cours de l'exercice sont déterminées individuellement, actif par actif. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

Les coûts liés à l'activation du câble comprennent également les coûts liés aux travaux d'installation du modem dans les locaux du client. Ils sont amortis sur une période de 3 ans, sur la base de données d'utilisation historiques stables disponibles auprès du Groupe Orange.

Les coûts d'amortissement sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles ».

Une immobilisation corporelle doit être décomptabilisée lors de sa sortie ou lorsque plus aucun bénéfice économique n'est attendu de son utilisation ou de sa sortie. Les profits ou les pertes provenant de la décomptabilisation de l'immobilisation corporelle sont comptabilisés au compte de résultat pendant l'exercice durant lequel celle-ci est décomptabilisée.

L'amortissement accéléré consiste à amortir une immobilisation à un rythme plus rapide au cours des premières années de leur durée d'utilité. Cette méthode est principalement utilisée par Orange Belgium lorsque la direction décide de la mise hors service anticipée de ces actifs (ex. démantèlement des sites techniques). La valeur comptable nette de cet actif sera alors amortie sur la période restante (d'utilisation).

L'obligation de mise hors service d'immobilisations (asset retirement obligation ou ARO) relative aux sites du réseau est évaluée d'après les durées connues des baux de location des sites en supposant une probabilité élevée de renouvellement à chaque date de prorogation et en considérant que tous les sites devront être démantelés à terme. L'actif à démanteler est évalué en utilisant des taux d'inflation et d'actualisation appropriés.

Le Groupe a l'obligation de démanteler les équipements techniques installés et de remettre en état les sites techniques qu'il occupe.

Lorsque cette obligation se matérialise, un actif de démantèlement est comptabilisé en contrepartie de la provision pour démantèlement.

La provision est basée sur les coûts de démantèlement (par site) encourus par le Groupe pour répondre à ses obligations environnementales et des prévisions de dépose des actifs et de remise en état des sites. La provision est évaluée sur la base des coûts connus pour l'exercice comptable, extrapolés pour les années ultérieures sur la base de la meilleure estimation qui permettra d'éteindre l'obligation. Cette estimation est révisée annuellement et ajustée, si nécessaire, avec pour contrepartie l'actif auquel elle se rapporte. La provision est alors actualisée.

### Pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles autres que les écarts d'acquisition

Le Groupe évalue, à chaque date d'établissement du bilan, s'il existe des indices de perte de valeur sur des actifs. Dans ce cas, ou si un test annuel de dépréciation d'une immobilisation est nécessaire, la Société procède à une estimation de la valeur recouvrable de l'actif. La valeur recouvrable d'un actif est la juste valeur de cet actif ou de l'unité génératrice de trésorerie auquel il appartient (déduction faite des coûts de vente), ou sa valeur d'utilité si celle-ci est plus élevée ; elle est calculée pour un actif donné, sauf si celui-ci ne génère aucun flux de trésorerie entrant qui serait en grande partie indépendant de ceux d'autres actifs ou groupes d'actifs. Lorsque la valeur comptable d'un actif excède sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et sa valeur comptable est réduite à sa valeur recouvrable. Lors de l'évaluation de la valeur d'utilité, les flux futurs de trésorerie estimés sont actualisés à un taux d'actualisation après impôt qui traduit les appréciations par le marché de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques à cet actif. Les pertes de valeur sont comptabilisées dans le compte de résultat, sous la rubrique « Pertes de valeur sur immobilisations » qui comprend également les pertes sur les matériels jamais mis en service sur les sites, les projets informatiques n'ayant jamais abouti ou les travaux de génie civil sur site qui ont fini par ne jamais être mis en œuvre.

Pour chaque actif, à l'exclusion des écarts d'acquisition, une évaluation est réalisée à chaque période de reporting afin de déterminer s'il existe des indices que des pertes de valeur antérieures ont disparu ou diminué. Dans ce cas, le Groupe estime la valeur recouvrable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie. Une perte de valeur comptabilisée antérieurement n'est reprise qu'en cas de changement dans les hypothèses qui ont servi à calculer la valeur recouvrable depuis la comptabilisation de la dernière réduction de valeur. La reprise est limitée de façon à ce que la valeur comptable de l'actif ne dépasse ni sa valeur recouvrable ni la valeur comptable qui aurait été obtenue, nette d'amortissements, si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée les années précédentes. Une telle reprise se comptabilise dans le compte de résultat, sauf si l'actif concerné est comptabilisé à un montant réévalué, auquel cas la reprise est traitée comme un accroissement de la réévaluation.

### Charges d'emprunt

Les charges d'emprunt sont comptabilisées à l'actif depuis le 1er janvier 2009. L'évaluation de la nécessité de porter les charges d'emprunt à l'actif se fait au niveau des projets. Jusqu'à la fin de l'année 2008, les charges d'emprunt étaient comptabilisées en charges des périodes durant lesquelles elles étaient encourues.

### Subventions publiques

Une subvention publique est enregistrée lorsqu'il est raisonnablement certain que ladite subvention sera effectivement versée et que l'entreprise respectera les conditions qui y sont attachées.

Lorsque les subventions concernent un poste de charges, elles sont comptabilisées en produits sur la période nécessaire pour les rattacher, de manière systématique, aux coûts qu'elles sont censées compenser.

Lorsque les subventions publiques concernent un actif, leur juste valeur est portée au crédit de la valeur comptable de cet actif et comptabilisée au compte de résultat sur la durée d'utilité prévue de l'actif concerné, en annuités de montant égal.

### Impôts

#### Charge d'impôt exigible

Les actifs et passifs d'impôts exigibles pour l'exercice en cours et les exercices précédents sont évalués selon le montant dont il est attendu qu'il soit payé à ou récupéré de l'administration fiscale en utilisant les taux d'impôt et dispositions fiscales adoptés ou quasi-adoptés à la date de clôture.

#### Charge d'impôt différé

Les impôts différés sont comptabilisés sur les différences temporelles, à la date du bilan, entre, d'une part, la base fiscale des actifs et des passifs et, d'autre part, leur valeur comptable nette publiée, selon la méthode du report variable.

Un passif d'impôt différé est comptabilisé pour toute différence temporelle imposable, sauf si :

- le passif d'impôt différé provient de la comptabilisation initiale d'écarts d'acquisition ou d'un actif ou passif à l'occasion d'une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui, au moment de la transaction, n'affecte ni le résultat comptable ni le résultat fiscal ; et
- le moment de la reprise des différences temporelles peut être contrôlé et qu'il est probable que celles-ci ne s'inverseront pas dans un avenir prévisible, lorsque ces différences temporelles imposables concernent des investissements dans des filiales, des entreprises associées ou des coentreprises.

Des actifs d'impôt différé sont comptabilisés sur toutes les différences temporelles déductibles, crédits d'impôt et pertes fiscales reportés ou non utilisés, s'il est probable qu'à l'avenir, un bénéfice imposable sera disponible pour les y imputer, sauf si :



- l'actif d'impôt différé lié à la différence temporelle déductible provient de la comptabilisation initiale d'un actif ou passif à l'occasion d'une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui, au moment de la transaction, n'affecte ni le résultat comptable ni le résultat fiscal ; et
- l'actif d'impôt différé n'est comptabilisé que s'il est probable que les différences temporelles s'inverseront dans un avenir prévisible et qu'un bénéfice imposable sera disponible pour y imputer les différences temporelles, dans le cas de différences temporelles déductibles associées à des investissements dans des filiales, des entreprises associées et des coentreprises.

La valeur comptable des actifs d'impôt différé est revue à chaque date de clôture et réduite s'il n'est plus probable qu'un bénéfice imposable suffisant sera disponible pour permettre l'imputation totale ou partielle de l'actif d'impôt différé. Les actifs d'impôt différé non comptabilisés sont réévalués à chaque date de clôture et sont comptabilisés s'il est devenu probable que le bénéfice imposable futur permettra la récupération de l'actif d'impôt différé.

Les actifs et passifs d'impôt différé sont évalués aux taux d'imposition censés s'appliquer pour l'exercice au cours duquel l'actif est réalisé ou le passif réglé, en utilisant les taux d'impôt et les dispositions fiscales adoptés ou quasi-adoptés à la date de clôture.

Les actifs et passifs d'impôt différé font l'objet d'une compensation s'il existe un droit juridiquement exécutoire de compenser les actifs et passifs d'impôt exigible et si les charges d'impôt différé concernent la même entité imposable et la même administration fiscale.

### **Taxe sur la valeur ajoutée**

Les produits, charges et actifs sont comptabilisés nets du montant de la taxe sur la valeur ajoutée, sauf si :

- la taxe sur la valeur ajoutée encourue sur l'achat d'un actif ou de services n'est pas déductible auprès de l'administration fiscale, auquel cas elle est comptabilisée comme partie intégrante du coût d'acquisition de l'actif ou de la charge, selon le cas ; et
- le montant des créances et des dettes est exprimé toutes taxes incluses.

Le montant net de la taxe sur la valeur ajoutée récupérable auprès de (ou payable à) l'administration fiscale est porté au bilan sous les rubriques créances ou dettes.

### **Taxes d'exploitation : IFRIC 21**

L'interprétation IFRIC 21 a été adoptée par l'Union européenne au 1er semestre 2014. Cette interprétation définit le fait générateur d'une taxe (comme le fait générateur qui déclenche la taxe) et renvoie aux autres normes pour déterminer si le passif comptabilisé donne naissance à un actif ou à une charge.

Dans ses états financiers consolidés, la Société applique l'IFRIC 21 à un nombre limité de taxes dont la comptabilisation est modifiée par cette interprétation : le précompte immobilier, la taxe sur les bureaux, la taxe sur les sites de classe 1,2 et 3 (sites dangereux et/ou insalubres), la taxe sur les sites et les taxes sur les affiches, panneaux publicitaires, etc.

### **Stocks**

Les stocks sont des actifs détenus en vue de la vente dans le cadre de l'exercice normal des activités, à savoir des terminaux de téléphonie et des accessoires.

Les stocks sont évalués au coût d'acquisition ou à la valeur nette de réalisation, si celle-ci est moins élevée. Le coût des stocks comprend tous les coûts d'achat, les coûts de transformation et les autres dépenses encourues pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent. L'évaluation des stocks est réalisée selon la méthode du coût unitaire moyen pondéré. Le coût unitaire moyen pondéré est le montant total payé pour les stocks divisé par le nombre d'unités dans les stocks. La valeur nette de réalisation est le prix de vente estimé dans des conditions de transaction normales, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente.

### **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La rubrique de trésorerie et équivalents de trésorerie se compose des liquidités et des dépôts en espèces à un terme maximal de trois mois. Les liquidités et dépôts en espèces détenus auprès d'institutions financières sont évalués à leur valeur nominale. Les découverts bancaires ou intragroupe dans le cadre de la mutualisation de la trésorerie sont comptabilisés en dettes financières à court terme.

### **Actions propres (contrat de liquidité)**

L'achat d'actions propres (d'Orange Belgium) ou d'obligations dans le cadre d'un contrat de liquidité est comptabilisé en déduction des capitaux propres.

### **Provisions à long terme**

Des provisions sont constituées lorsque la Société est tenue d'une obligation actuelle (légale ou implicite) résultant d'un événement passé, qu'il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre cette obligation et qu'une estimation fiable du montant de l'obligation peut être effectuée.

Si la Société anticipe le remboursement de tout ou une partie de la provision, ce remboursement sera comptabilisé comme un actif distinct, mais uniquement lorsque le remboursement sera pratiquement certain. Les charges relatives à toute provision sont présentées dans le compte de résultat, nettes de tout remboursement.

Lorsque l'effet de la valeur temps de l'argent est significatif, les provisions sont actualisées à un taux actuel avant impôt reflétant, le cas échéant, les risques spécifiques à ce passif. En cas d'actualisation des montants en question, l'augmentation de la provision due au passage du temps sera comptabilisée en charges financières.

Le montant estimé des coûts de démantèlement des sites du réseau et des coûts de remise à neuf liés aux immeubles loués constitue un élément des immobilisations corporelles. Cette estimation est également comptabilisée comme une provision évaluée en utilisant des taux d'inflation et d'actualisation appropriés.

### Avantages consentis au personnel

Les avantages du personnel à court terme, tels que les salaires, les rémunérations, les cotisations de sécurité sociale, les congés payés annuels, l'intéressement aux bénéficiaires et les primes, ainsi que les frais médicaux, les voitures de société et les autres avantages sont enregistrés pendant la période au cours de laquelle le service a été rendu par le collaborateur.

Les avantages du personnel à court terme sont comptabilisés comme des dettes résultant d'une obligation légale ou implicite actuelle et lorsqu'une estimation fiable de ces dettes peut être faite.

Conformément à la loi du 18 décembre 2015, les taux de rendement minimum sont garantis par l'employeur comme suit :

- pour les cotisations versées à partir du 1er janvier 2016, un nouveau taux de rendement minimum variable basé sur les taux OLO, avec un taux minimum de 1,75 % et un taux maximum de 3,75 %. Au vu des taux OLO bas en vigueur ces dernières années, le taux de rendement a été fixé dans un premier temps à 1,75% ;
- pour les cotisations versées jusqu'à fin décembre 2015, les précédents taux de rendement légaux (3,25 % sur les cotisations de l'employeur et 3,75 % sur les cotisations de l'employé) restent d'application jusqu'à la date de départ à la retraite des participants.

Au vu des taux de rendement minimum garanti, ces plans sont considérés comme régimes à prestations définies.

Pour s'assurer que le régime à cotisations définies en vigueur garantisse aux participants le rendement minimum requis par la loi à la date de leur départ, la Société a commandé un calcul actuariel complet selon la méthode des unités de crédit projetées (UCP) sans projection des cotisations futures.

### Contrats de location

La société qualifie un contrat de location dès lors qu'il confère au preneur le droit de contrôler l'utilisation d'un bien déterminé pour une durée donnée, y compris dès lors qu'un contrat de service contient une composante locative.

La société a identifié 4 grandes familles de contrats de location :

- Terrains et bâtiments : ces contrats sont essentiellement des baux commerciaux (point de vente) ou tertiaires (location de bureaux ou du siège) ou des contrats de location de bâtiments techniques non détenus par le Groupe. Les contrats de location immobiliers conclus en Belgique portent essentiellement sur des durées longues (entre 7 et 11 ans).
- Réseaux et terminaux : le Groupe est amené à louer un certain nombre d'actifs dans le cadre de ses activités mobiles. Tel est notamment le cas des terrains ayant vocation à accueillir l'installation des antennes, les sites mobiles loués à un opérateur tiers ainsi que certains contrats avec des « TowerCos » (sociétés exploitant des pylônes de télécommunication). L'activité réseau fixe fait aussi l'objet de contractualisation sous forme de location.
- Équipements informatiques (& réseau) : cette catégorie d'actifs est essentiellement constituée des contrats de location de serveurs et d'espaces d'hébergements dans des « datacenters ».
- Autres : cette catégorie d'actifs comprend principalement les contrats de location de véhicules.

Il n'existe pas réellement de différences significatives entre les quatre catégories dans le contexte de la norme IFRS 16, les règles et les méthodes de calcul sont identiques.

La comptabilisation de l'ensemble des contrats de location se traduit, au bilan, par la reconnaissance d'un actif au titre du droit d'utilisation des actifs loués en contrepartie d'un passif pour les obligations locatives associées. Au compte de résultat, une dotation aux amortissements des droits d'utilisation est présentée séparément de la charge d'intérêts sur dettes locatives. Dans le tableau de flux de trésorerie, les sorties de trésorerie se rapportant à la charge d'intérêts affectent les flux générés par l'activité, tandis que le remboursement du principal des dettes locatives affecte les flux liés aux opérations de financement.

Enfin, la Société applique les dispositions pratiques autorisées suivantes :

- L'exclusion des contrats de location dont la durée résiduelle se situe dans les 12 mois suivant la date de première application. Cette disposition est appliquée pour tous les contrats y compris ceux qui font l'objet d'une tacite reconduction en date de transition. Pour appliquer cette disposition, le Groupe a eu recours au jugement et à l'expérience acquise lors des précédents exercices afin de déterminer s'il existe ou non une certitude raisonnable d'exercer une option de renouvellement en tenant compte des faits et circonstances pertinents ;
- L'exclusion des contrats de location dont la valeur à neuf du bien sous-jacent est inférieure à 5 000 euros environ ;
- L'exclusion des coûts directs initiaux de l'évaluation du droit d'utilisation à la date de première application ; et
- L'utilisation dans le bilan d'ouverture de l'évaluation des provisions au titre des contrats onéreux effectuée au 31 décembre 2018 en application d'IAS 37, comme une alternative au test de dépréciation des droits d'utilisation à l'ouverture.

#### **a. Principes comptables Dettes locatives :**

La société comptabilise un passif (i.e. dette locative) à la date de mise à disposition de l'actif sous-jacent. Cette dette locative correspond à la valeur actualisée des loyers fixes et fixes en substance restant à payer à laquelle sont ajoutés les montants qu'Orange est raisonnablement certain de payer à la fin du contrat tel que le prix d'exercice des options d'achats (lorsqu'elles sont raisonnablement certaines d'être exercées), les pénalités redevables au bailleur en cas de résiliation (et dont la résiliation est raisonnablement certaine).

La société ne prend en compte que la composante locative du contrat dans l'évaluation de la dette locative. En outre pour certaines classes d'actifs dont les contrats de location comportent une composante service et locative le Groupe peut être amené à comptabiliser un contrat unique qualifié de location (i.e. sans distinction entre le service et la composante locative).

Orange détermine systématiquement la durée du contrat de location comme étant la période au cours de laquelle le contrat est non résiliable, à laquelle s'ajoutent les intervalles visés par toute option de prolongation que le preneur a la certitude raisonnable d'exercer et toute option de résiliation que le preneur a la certitude raisonnable de ne pas exercer.

Dans le cas des baux à durée illimitée, la Société retient généralement la durée de préavis comme durée exécutoire. Cependant, le Groupe apprécie, selon les circonstances de chaque contrat, la durée exécutoire en tenant compte de certains indicateurs tels que l'existence de pénalités non négligeables en cas de résiliation du preneur. Pour déterminer la durée de cette période exécutoire, le Groupe considère notamment l'importance économique de l'actif loué.

Pour chaque contrat, Orange Belgium S.A. applique un taux d'actualisation déterminé sur la base du taux de rendement spécifique à ce contrat, en fonction des conditions, auquel est ajouté le *spread* de crédit du Groupe si le taux d'intérêt ne peut pas être facilement déterminé à partir du contrat.

Pour déterminer le rendement du prêt spécifique à chaque contrat, la Société applique la méthode suivante :

- Détermination, à partir du taux de rendement des emprunts d'État, d'une courbe de taux sans risque tenant compte de la maturité et de la devise du contrat.
- Application du *spread* de crédit de la Société en fonction de la maturité et de la devise du contrat.
- Sélection du taux applicable pour chaque contrat de location, correspondant à la maturité moyenne du contrat.

Après la date de début du contrat, le montant de la dette locative est susceptible d'être réévalué afin de refléter les changements apportés par les principaux cas suivants :

- un changement de durée émanant d'un avenant au contrat ou d'un changement d'appréciation sur la certitude raisonnable d'exercer une option de renouvellement ou de ne pas exercer une option de résiliation ;
- changement dans le montant du loyer, par exemple en application d'un nouvel indice ou taux pour un loyer variable ;
- tout autre changement contractuel, par exemple une modification de l'étendue du contrat et de son actif sous-jacent.

#### **b. Principes comptables Droits d'utilisation :**

Un droit d'utilisation est comptabilisé à l'actif en contrepartie de la dette locative. Ce droit d'utilisation correspond au montant de la dette locative lors de sa première comptabilisation.

Les travaux engagés par le preneur et aménagements de l'actif sous-jacent ainsi que les dépôts de garantie ne sont pas des éléments constitutifs du droit d'utilisation et sont comptabilisés selon d'autres normes.

Enfin, ce droit d'utilisation est amorti au compte de résultat de manière linéaire sur la durée du contrat retenue par le Groupe.

#### **c. Principes comptables Actifs identifiés :**

- Dans certains cas, la Société loue un emplacement pour y installer une antenne. Le plus souvent, cet emplacement est un terrain ou une partie d'un toit ou d'un balcon etc. L'actif identifié est un terrain qui est loué dans les conditions prévues par le contrat de location. Le plus souvent, le contrat de location ne permet pas au propriétaire de l'emplacement de le remplacer par un autre. Par conséquent, les contrats ne comportent généralement pas de droit de substitution au bénéfice du propriétaire. La société obtient l'ensemble des avantages découlant de l'utilisation de la partie du terrain loué. Dans certains cas, la Société loue un emplacement sur le pylône et/ou dans l'abri d'un autre opérateur. Cet emplacement peut être défini comme un espace,

un volume ou une charge utile dédié dans le contrat. Le contrat confère le droit d'utiliser un actif identifié. L'emplacement sur le pylône transféré par l'opérateur tiers est physiquement identifiable. Même dans le cas où l'emplacement ne serait pas explicitement spécifié dans le contrat, il deviendra identifié au moment où il est rendu disponible pour l'installation des équipements de la Société. Lorsque le contrat confère au propriétaire du pylône un droit de substitution de l'emplacement initialement loué à la Société, ce droit soit ne peut généralement être exercé que dans certains cas spécifiques (sécurité, rehaussement du pylône...) qui ne peuvent pas être anticipés au début du contrat, soit il doit être soumis à l'approbation préalable d'Orange. Par conséquent, ce droit de substitution est réputé substantiel pour le fournisseur. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de l'emplacement sont transférés à la Société.

- Ligne fixe : ces contrats concernent principalement l'accès à la boucle locale lorsque Orange est en concurrence avec les autres acteurs du marché (dégrouperage total ou partiel), ainsi que le contrat de location des câbles de transmission terrestres.
- En ce qui concerne l'accès à la boucle locale, l'actif identifié est la paire de fils de cuivre dédiée installée entre le commutateur / répartiteur et les locaux du client. Le plus souvent, les bons de commande mentionnent explicitement la paire de fils de cuivre spécifique liée à Orange. Même si elle ne l'est pas, elle devient identifiée lorsque l'accès à l'abonné est accordé à Orange par l'opérateur. Orange peut alors connecter la paire de fils de cuivre au décodeur du client depuis son propre multiplexeur d'accès DSL. Les contrats de dégroupage total ne comportent aucun droit de substitution. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de la paire de fils de cuivre dédiée sont transférés à Orange. De fait, Orange a l'usage exclusif de la paire de fils de cuivre dédiée pour assurer les services de télécommunications (voix et haut débit) au client final en contrepartie d'un abonnement dont le montant est fixé par Orange.

Toutefois, ce montant n'étant pas significatif (10 lignes seulement sont encore utilisées, ce qui représente un coût annuel total d'environ 2 000 euros) pour la Société, ces contrats n'entrent pas dans le calcul selon la norme IFRS 16.

- En ce qui concerne la location de câbles de transmission terrestres, la Société loue soit un câble spécifique soit une partie de la capacité d'un câble.
  - o Dans certains cas, le fournisseur accorde à la Société le droit d'usage d'un câble identifié et entièrement dédié (par exemple un câble de fibre noire) pendant une période déterminée. Il incombe alors à la Société de diriger et d'exploiter la fibre noire avec ses propres équipements de réseau actifs et ses propres ressources. L'actif identifié est la fibre noire dédiée installée par le fournisseur d'un point A à point B. Le plus souvent, les contrats ou les bons de commande mentionnent explicitement la fibre noire spécifique en question (généralement décrite par un numéro d'identification), mais même dans le cas contraire, elle devient identifiée au moment où l'accès est accordé à Orange par le fournisseur. Orange peut alors connecter ses propres équipements actifs à la fibre noire dédiée. À moins qu'un droit de substitution substantiel ne soit effectivement identifié au contrat, Orange considère que les fibres noires dédiées sont des actifs identifiés. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de la fibre noire dédiée sont transférés à Orange. De fait, Orange a l'usage exclusif du câble de fibre dédié utilisé pour l'exploitation de son cœur de réseau.
  - o Dans certains cas, le fournisseur accorde à la Société une liaison d'accès à haut débit assurant la connexion entre deux points géographiques pour une capacité et une période de transmission déterminées. Il incombe alors au fournisseur de diriger et d'exploiter les lignes et d'assurer leur maintenance avec ses propres équipements de réseau actifs et ses propres ressources. Ce type d'accord de fourniture de capacités ne confère pas le droit d'utiliser un actif identifié. Ce type de contrat de location de lignes (accord de fourniture de capacités) confère uniquement à Orange un droit d'accès à une capacité donnée (c'est-à-dire à une quantité) spécifiée dans les conditions contractuelles. Ce type de contrat n'entre pas dans le champ d'application de la norme IFRS 16.

### Commissions de fidélité

Les commissions de fidélité obtenues par les canaux de distribution sur les contrats d'abonnement sont comptabilisées en charges lors de la souscription du contrat.

### Escomptes financiers

Les escomptes financiers accordés aux clients ou reçus des fournisseurs pour paiements anticipés sont déduits des produits et des coûts des ventes lorsqu'ils sont exposés.

### Dividende

Un dividende déclaré par l'Assemblée générale des actionnaires après la date du bilan n'est pas comptabilisé comme une dette à cette date.

### Contrats liés au contenu télévisuel

Les charges liées à l'acquisition des droits de distribution télévisuelle sont comptabilisées au compte de résultat dès qu'elles sont réalisées ; elles ne sont pas comptabilisées comme immobilisations incorporelles et sont par conséquent amorties sur la durée du contrat. La Société estime qu'elle n'acquiert que le droit de distribution pour la diffusion d'une chaîne donnée et qu'elle n'a aucun

point de vue ou influence sur la programmation et le contenu futurs. Par conséquent, la capacité de prévoir des audiences ou des revenus significatifs provenant de diffusions futures est limitée, ce qui implique que les droits de distribution TV acquis ne répondent pas aux conditions requises pour être comptabilisés en tant qu'immobilisations incorporelles selon IAS 38.

### Information sectorielle

Les décisions sur l'allocation des ressources et l'appréciation de la performance des secteurs opérationnels du Groupe sont prises par le CEO (principal décideur opérationnel) au niveau des secteurs opérationnels, principalement constitués par les implantations géographiques. Ainsi, les secteurs opérationnels sont :

- Belgique ; et
- Luxembourg.

L'utilisation des ressources partagées est prise en compte dans les résultats sectoriels, soit sur la base des relations contractuelles existant entre entités juridiques, soit sur la base de références externes, soit sur la base d'une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est présentée en autres produits du secteur prestataire et l'utilisation de ces ressources est présentée parmi les charges incluses dans l'EBITDAaL du secteur utilisateur (à partir de l'exercice 2019). Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l'organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différents exercices. Les mêmes règles comptables ont été appliquées au résultat sectoriel et aux actifs et passifs sectoriels que dans les états financiers de la Société.

### Instruments financiers

IFRS 9 a trois composants : la classification et l'évaluation d'actifs et de passifs financiers, la dépréciation d'actifs financiers et la comptabilité de couverture.

#### Classification et évaluation d'actifs et de passifs financiers

La nouvelle classification proposée par IFRS 9 détermine la manière dont les actifs sont comptabilisés et évalués. La classification des actifs financiers dépend de l'effet cumulé des deux critères suivants :

- le modèle économique utilisé par le Groupe pour la gestion des actifs financiers ; et
- les caractéristiques contractuelles de génération de trésorerie de l'actif financier (qu'il s'agisse ou non uniquement de paiements de principal et d'intérêts - SPP).

Sur la base de l'analyse combinée de ces deux critères, IFRS 9 identifie trois modèles économiques :

- Actifs financiers à la juste valeur par résultat (FVR)

Certains titres de participation non consolidés et non mis en équivalence, ainsi que des placements de trésorerie tels que titres de créances négociables et dépôts, conformes à la politique de gestion du risque de liquidité du Groupe peuvent être désignés par Orange comme étant comptabilisés à la juste valeur par résultat. Ces actifs sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement. Toutes les variations de valeur sont enregistrées au sein du résultat financier.

- Actifs financiers à la juste valeur par autres éléments du résultat global non recyclables en résultat (JVOCI)

Les titres de participations non consolidés et non mis en équivalence sont, sauf exception, comptabilisés en tant qu'actifs à la juste valeur par autres éléments du résultat global non recyclables en résultat. Ils sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement. Les variations de valeur temporaires et les résultats de cession sont enregistrés en autres éléments du résultat global non recyclables en résultat.

- Actifs financiers au coût amorti (AC)

Cette catégorie inclut principalement divers prêts et créances. Ils sont comptabilisés à l'émission à leur juste valeur puis au coût amorti calculé à l'aide du Taux d'Intérêt effectif (TIE). Le montant de la provision pour créances douteuses est toujours égal à la perte attendue sur la durée restante de la créance. Les pertes de crédit sur les créances clients sont estimées à partir d'une matrice de provisions fondée sur l'expérience passée du débiteur et sur l'analyse de sa situation financière actuelle, ajustées de facteurs spécifiques au débiteur, des conditions économiques générales de son secteur d'activité et d'une évaluation de l'évolution actuelle et anticipée des conditions à la date de clôture.

#### Dépréciation d'actifs financiers

Conformément aux exigences de IFRS 9, la dépréciation des créances clients se base sur trois méthodes :

- Une méthode collective à fondement statistique : elle est fonction de l'historique des pertes et conduit à appliquer un taux de dépréciation par tranche échue de la balance âgée. L'analyse est réalisée sur un ensemble homogène de créances, présentant des caractéristiques de crédit similaires du fait de leur appartenance à une catégorie de client ;

- Une méthode individuelle : l'appréciation de la probabilité et du montant de perte est effectuée sur la base de facteurs qualitatifs pertinents (antériorité du règlement, autres encours avec la contrepartie, notation par un organisme externe, situation géographique, ...).
- Une méthode de provisionnement basée sur le modèle de la perte anticipée : la norme IFRS 9 exige de tenir compte des pertes sur créances attendues dès la première reconnaissance des instruments financiers. En complément du système de provisionnement préexistant, le Groupe applique une approche simplifiée d'une dépréciation anticipée dès la reconnaissance de l'actif. Le taux appliqué est fonction du taux maximal d'irrecouvrabilité du chiffre d'affaires.

La comptabilisation de pertes de valeur pour un groupe de créances est l'étape qui précède l'identification des pertes de valeur sur les créances individuelles. Aussitôt que l'information est disponible (clients en dépôt de bilan ou faisant l'objet d'une liquidation judiciaire), ces créances sont alors exclues de la base statistique des pertes de valeur et dépréciées individuellement.

### Comptabilité de couverture

Les dérivés sont évalués à leur juste valeur et classés dans l'état de la situation financière en fonction de leur date de maturité que ces dérivés soient qualifiés ou non de couverture au regard de la norme IFRS 9 (instruments de couverture versus dérivés de transactions).

Les dérivés sont classés sur une ligne séparée dans l'état de la situation financière.

Les dérivés de transaction sont des dérivés de couverture économique non qualifiés comptablement de couverture. Les variations de valeur de ces instruments sont comptabilisées directement en résultat.

La comptabilité de couverture est applicable si :

- la relation de couverture est clairement définie et documentée à la date de sa mise en place ;
- l'efficacité de la relation de couverture est démontrée dès son origine, et il est prévu qu'elle perdure pendant les périodes ultérieures : c'est-à-dire si au début de la couverture et pendant toute sa durée, l'entreprise s'attend à ce que les variations de juste valeur de l'élément couvert soient presque intégralement compensées par les variations de juste valeur de l'instrument de couverture.

Il existe trois types de couverture comptable :

- la couverture de juste valeur est une couverture de l'exposition aux variations de la juste valeur d'un actif ou passif comptabilisé (ou d'une partie identifiée de cet actif ou de ce passif) qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change et qui affecteraient le résultat. La partie couverte de ces éléments est réévaluée à sa juste valeur dans l'état de la situation financière. La variation de cette juste valeur est enregistrée en contrepartie du compte de résultat, où elle est compensée, dans la limite de l'efficacité de la couverture, par les variations symétriques de juste valeur des instruments financiers de couverture.
- la couverture de flux de trésorerie est une couverture de l'exposition aux variations de flux de trésorerie qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change associé à un actif ou passif comptabilisé ou à une transaction prévue hautement probable (par exemple une vente ou un achat attendu) et qui affecteraient le résultat. L'élément couvert n'étant pas enregistré dans l'état de la situation financière, la partie efficace de la variation de juste valeur de l'instrument de couverture est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global. Elle est reclassée dans le coût initial de l'élément couvert lorsqu'il s'agit de la couverture du coût d'acquisition d'un actif non financier ou elle est reprise en résultat lorsque l'élément couvert (actif ou passif financier) affecte le résultat.
- la couverture d'investissement net est une couverture de l'exposition aux variations de valeur attribuables au risque de change d'un investissement net dans une activité à l'étranger et qui affecteraient le résultat en cas de sortie de l'investissement. La partie efficace de la couverture d'investissement net est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global. Elle est reprise en résultat lors de la sortie de l'investissement net.

Pour les transactions comptablement qualifiées de couverture de juste valeur et pour les transactions de couverture économique, l'effet change de la variation de juste valeur des dérivés est comptabilisé en résultat d'exploitation lorsque l'élément sous-jacent couvert est une transaction commerciale et en résultat financier lorsque l'élément sous-jacent couvert est une créance ou une dette financière.

L'arrêt de la comptabilité de couverture peut notamment résulter de la décomptabilisation de l'élément couvert, c'est-à-dire lorsque le Groupe procède à la révocation de la relation de couverture ou lors de la résiliation ou de l'arrivée à l'échéance de l'instrument de couverture. Les conséquences comptables sont alors les suivantes :

- pour une couverture de juste valeur : l'ajustement de juste valeur de la dette à la date d'arrêt de la relation de couverture est amorti en fonction d'un TIE recalculé à cette date. En cas de disparition de l'élément couvert, la variation de juste valeur est comptabilisée au compte de résultat ;
- pour une couverture de flux de trésorerie : les montants enregistrés dans les autres éléments du résultat global sont repris en résultat lors de la disparition de l'élément couvert. Dans les autres cas, ils sont repris linéairement en résultat sur la durée de vie résiduelle de la relation de couverture définie à l'origine.

Dans les deux cas, les variations ultérieures de valeur de l'instrument de couverture sont comptabilisées en résultat.

Concernant les effets du foreign currency basis spread des cross-currency swaps qualifiés de couverture de flux de trésorerie, le Groupe a choisi de les qualifier de coût de couverture. Cette option permet de comptabiliser ces effets dans les autres éléments du résultat global et d'amortir le coût du basis spread en résultat sur la durée de la couverture.

### **Prêts et emprunts productifs d'intérêts**

Les prêts et emprunts sont initialement comptabilisés à la juste valeur de la contrepartie reçue, déduction faite des coûts de transaction directement attribuables.

Après la comptabilisation initiale, les prêts et emprunts productifs d'intérêts sont ensuite évalués au coût amorti, en application de la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les profits et pertes sont comptabilisés en produits et charges lorsque les dettes sont sorties du bilan, ainsi que par le biais du processus d'amortissement.

### **Dettes fournisseurs et autres dettes à court terme**

Les dettes fournisseurs et les autres dettes à court terme dépourvues de tout taux d'intérêt stipulé sont évaluées au montant original de la facture ou au montant nominal lorsque l'incidence de l'actualisation est négligeable.

### **Compensation d'un actif financier et d'une dette financière**

Les créances clients et les dettes fournisseurs sont compensées et le montant net est inscrit au bilan lorsque ces montants peuvent être légalement compensés et lorsque les parties concernées sont clairement disposées à les régler sur la base des montants nets.

### **Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients**

La norme IFRS 15 établit un cadre complet pour déterminer s'il faut comptabiliser un produit, quand il faut le comptabiliser, et pour quel montant. Elle remplace IAS 18, Produits des activités ordinaires, IAS 11, Contrats de constructions, et les interprétations correspondantes.

L'essentiel du chiffre d'affaires est dans le champ d'application d'IFRS 15 « Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients ». Les produits et services d'Orange sont offerts aux clients dans des contrats de services seuls et dans des contrats qui regroupent l'équipement utilisé pour accéder aux services et / ou avec d'autres offres de services. Le chiffre d'affaires est constaté net de la TVA et autres taxes collectées pour le compte des États.

#### **1. Les offres de services seuls (services mobiles seuls, services fixes seuls, services convergents)**

La société offre à ses clients Grand Public et Entreprises, des offres de téléphonie fixes ou mobiles, des offres d'accès à Internet fixes ou mobiles ou encore des offres de contenu (TV). Certains contrats ont des durées d'engagement fixes (souvent 12 ou 24 mois) tandis que d'autres sont résiliables à court terme (c'est-à-dire des arrangements mensuels ou des quotités de services).

Les revenus de services sont comptabilisés lorsque les services sont fournis, en fonction de l'utilisation (par exemple, des minutes de trafic / octets de données traitées) ou de la période (par exemple, des frais de services mensuels)

Le chiffre d'affaires sur les contrats mobiles postpayés est comptabilisé indépendamment de la consommation effective de données ou de voix. Le volume de communications vocales ou de données consommées ou le plan tarifaire postpayé n'ont aucune incidence sur le calcul du prix de la transaction ou de la période exécutoire. Pour les forfaits mobiles internet bloqué toutefois, toute consommation hors forfait est comptabilisée en chiffre d'affaires dès qu'elle est facturée.

Pour certaines offres de contenu, Orange peut n'intervenir que comme intermédiaire en vue de la fourniture par un tiers de biens ou de services au client et non comme principal dans la fourniture du contenu. Dans ce cas, le chiffre d'affaires constaté est net des versements au tiers.

Les contrats ne comportent généralement pas de droit matériel car les prix facturés des abonnements et forfaits ainsi que les services achetés et consommés par un client au-delà du périmètre ferme (exemple : hors forfait, options...) correspondent généralement à leurs prix de vente individuel. Les obligations de prestations transférées au client au même rythme sont traitées comme une obligation unique.

Lorsque les contrats comportent des clauses contractuelles relatives à des remises commerciales (remise initiale à la signature du contrat ou conditionnelle à l'atteinte de seuil de consommation) ou des gratuités (exemple : 3 mois d'abonnement offerts), la Société étale ces remises ou gratuités sur la durée exécutoire du contrat (durée pendant laquelle la Société et le client ont des engagements fermes). Le cas échéant, une contrepartie payable au client est comptabilisée en moins du chiffre d'affaires selon les modalités propres à chaque contrat.

#### **2. Les ventes d'équipements distincts**

La société offre à ses clients Grand Public et Entreprises la possibilité d'acheter leurs équipements (principalement mobiles) suivant plusieurs modalités : les ventes d'équipement peuvent être dissociées ou couplées à une offre de services. Lorsqu'elles sont dissociées d'une offre de services, le montant facturé est reconnu en produits à la livraison, et encaissable au comptant ou par tranches sur une période jusqu'à 24 mois. Dans ce cas de paiement étalé, l'offre comporte une composante financière et donne lieu à la détermination d'intérêts imputés au montant facturé qui sont reconnus sur la période de paiement au sein du résultat financier. Ce type de transaction est toutefois limité.

Lorsque la vente d'équipement est couplée à une offre de services, le montant alloué à l'équipement (offre packagée – voir plus loin) est comptabilisé en chiffre d'affaires à la livraison, et encaissable sur la durée du contrat de service.

Pour les équipements qu'Orange achète et vend à des canaux indirects, le Groupe considère qu'en général, Orange conserve leur contrôle jusqu'à leur revente au client final (les distributeurs sont des agents) même en cas de transfert de la propriété au distributeur. Le produit de la vente est ainsi comptabilisé lorsque le client final prend possession de l'équipement (lors de l'activation).

### 3. Les offres combinant un équipement et des services

Orange propose à sa clientèle Grand Public et Entreprises de nombreuses offres comportant un équipement et des services (par exemple, un forfait de communication).

Le revenu de l'équipement est comptabilisé séparément de celui du service si ces deux composantes sont distinctes (c'est-à-dire si le client peut bénéficier de l'une ou l'autre des prestations séparément). Lorsque dans l'offre, l'un des composants n'est pas à son prix de vente spécifique, le montant du chiffre d'affaires alloué à chaque composante est proportionnel à chacun de leurs prix de vente individuels. C'est notamment le cas pour les offres couplant un mobile à prix réduit pour lesquelles, le prix de vente individuel du mobile, est approché par son coût d'achat plus les frais logistiques auquel est ajouté une marge commerciale dérivée des pratiques de marché.

La fourniture de modems et décodeurs (pour les offres Internet / TV) ne constitue pas un élément séparable de l'offre de service d'accès à la fibre ni une location, Orange conservant le contrôle de la box et des modems.

### 4. Les offres de services aux opérateurs (*wholesale*)

Pour la clientèle Opérateurs, s'agissant des activités de « *domestic wholesale* » ou des offres « *International carrier* » les accords commerciaux sont contractualisés autour de 3 types de contrat :

- Le modèle « *Pay as you go* » : contrat généralement appliqué aux activités régulées « *legacy* » (roaming et certains contrats de *data solution*) qui se caractérisent par le fait qu'aucun engagement ferme sur les volumes ne soit applicable aux services que comporte le contrat. Le chiffre d'affaires correspondant est reconnu en fonction de la réalisation des services (qui concorde au transfert de contrôle) sur la durée contractuelle ; et
- Le modèle « *Send or pay* » : contrat pour lequel le prix, le volume et la durée sont définis. L'engagement du client à payer le montant indiqué au contrat s'applique quel que soit le trafic réellement consommé sur la période d'engagement. Cette catégorie de contrat comprend notamment certains contrats MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*). Le chiffre d'affaires associé est reconnu progressivement sur la base du trafic réel de la période afin de refléter le transfert de contrôle au client. Pour les contrats MVNO assortis d'un engagement minimum, les engagements minimaux sont comptabilisés en chiffre d'affaires à moins de dépassements.

Les produits des activités ordinaires spécifiques et les critères de comptabilisation y afférents sont les suivants :

#### Vente d'équipement

Les ventes d'équipement aux canaux de distribution et aux clients finaux sont comptabilisées en produits lors de la livraison. Les ventes en consignation sont enregistrées en produits lors de la vente au client final.

#### Vente de cartes prépayées

Les ventes de cartes prépayées sont enregistrées à leur valeur nominale en tant que produit différé au moment de la vente et comptabilisées en tant que produits dans le compte de résultat à mesure de leur utilisation.

#### Revenus d'interconnexion

Les revenus générés par le trafic payés par les autres opérateurs de télécommunications pour l'utilisation de notre réseau sont comptabilisés en fonction de l'usage.

#### Partage des revenus

Les produits découlant de contrats conclus avec des fournisseurs de contenu tiers sont enregistrés après déduction des commissions qui leur sont versées en contrepartie du produit fourni ou du service rendu.

#### Les revenus dont le recouvrement n'est pas raisonnablement assuré

Les revenus dont le recouvrement n'est pas raisonnablement assuré au moment de la vente sont différés jusqu'à la réception effective du paiement.

### Résultat par action

Le Groupe présente un résultat par action de base et un résultat par action dilué, pour les activités poursuivies :

- le résultat par action de base est calculé en divisant le résultat net de l'exercice attribuable aux actionnaires du Groupe, par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice ;



- le résultat par action dilué est calculé à partir du même résultat net et du nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice en tenant compte de la conversion en actions ordinaires des instruments dilutifs en circulation sur la période.

Lorsque le résultat par action de base est négatif, le résultat par action dilué est identique à ce résultat de base. Les actions d'autocontrôle portées en diminution des capitaux propres consolidés ne sont pas prises en compte dans le calcul des résultats par action.

## Activités conjointes

Une activité conjointe est un partenariat dans lequel les parties qui exercent un contrôle conjoint sur l'activité ont des droits sur les actifs et des obligations au titre des passifs de celle-ci. Ces parties sont appelées les coparticipants.

Chacun des coparticipants doit comptabiliser, à concurrence de sa participation dans l'activité conjointe :

- ses actifs, y compris sa quote-part des actifs détenus conjointement ;
- ses passifs, y compris sa quote-part des passifs assumés conjointement ;
- les produits tirés de la vente de sa quote-part de la production générée par l'entreprise commune ;
- sa quote-part des produits tirés de la vente de la production générée par l'entreprise commune ; et
- les charges engagées, y compris sa quote-part des charges engagées conjointement.

En tant que coparticipant, le Groupe comptabilise les actifs, passifs, produits et charges liés à sa participation dans des activités conjointes conformément aux normes IFRS applicables à ces actifs, passifs, produits et charges particuliers.

## Note 18 : Événements postérieurs à la clôture

### **L'IBPT a décidé de prolonger les droits d'utilisation d'Orange Belgium dans la bande de fréquences 2 600 MHz.**

A l'issue d'une consultation à l'été 2024, l'IBPT a décidé le 7 janvier 2025 de prolonger les droits d'utilisation d'Orange Belgium, Proximus, Citymesh Air et Telenet Group dans la bande de fréquences 2600 MHz. Les droits d'utilisation dans la bande 2x20 MHz octroyés à Orange Belgium sont reconduits à partir du 30 juin 2027 jusqu'au 30 juin 2032 moyennant le versement d'une redevance unique d'un montant de 6 667 200 euros, due en juillet 2027.

## Note 19 : Glossaire

### KPI Financiers

Revenues	
<b>Chiffre d'affaires par offre</b>	Chiffre d'affaires du groupe réparti entre services convergents, services mobiles, services fixes, services d'intégration et des technologies de l'information, de gros (wholesale), vente d'équipements et autres revenus.
<b>Services facturés aux clients</b>	Agrégation des chiffres d'affaires des services convergents, services mobiles, services fixes et services d'intégration et des technologies de l'information.
<b>Services convergents</b>	Chiffre d'affaires provenant des offres convergentes B2C (hors vente d'équipements). Une offre convergente est définie comme une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTx, câble ou fixe- 4G (fLTE) avec verrouillage de cellule) et un contrat de téléphonie vocale mobile (à l'exclusion des MVNO : Mobile Virtual Network Operator). Le chiffre d'affaires des services convergents n'inclut pas les revenus d'itinérance des visiteurs et des entrants.
<b>Services mobile only</b>	Le chiffre d'affaires issu des offres mobiles (hors offres convergentes B2C et vente d'équipements) et de la connectivité M2M, hors revenus d'itinérance des visiteurs et des entrants.
<b>Services fixes</b>	Le chiffre d'affaires des offres fixes (hors offres convergentes B2C et ventes d'équipements) incluant (i) l'accès à la large bande sur réseau fixe, (ii) l'accès à la bande étroite sur réseau fixe et (iii) l'infrastructure de données, les réseaux gérés et les appels téléphoniques entrants aux centres de relation avec la clientèle.
<b>Services d'intégration et des technologies de l'information</b>	Les revenus des services de collaboration (conseil, intégration, messagerie, gestion de projets), des services d'application (gestion de la relation client et applications d'infrastructure), des services d'hébergement, des services de cloud, des services de sécurité, des services M2M et de vidéoconférence. Cela comprend également les ventes d'équipements associées à la fourniture de ces services.
<b>Services aux opérateurs</b>	Les revenus générés par les opérateurs tiers pour (i) les services mobiles: les revenus entrants, l'itinérance des visiteurs, l'interconnexion mobile domestique (partage des réseaux et accord d'itinérance domestique) et MVNO, et pour (ii) les services «carriers» fixes.
<b>Ventes d'équipements</b>	Les revenus de toutes les ventes d'équipements mobiles et fixes, à l'exclusion (i) des ventes d'équipements associées à la fourniture de services d'intégration et des technologies de l'information, et (ii) des ventes d'équipements aux négociants et courtiers.
<b>Autres revenus</b>	Ils englobent (i) les ventes d'équipements aux courtiers et aux négociants, (ii) les revenus des services de portail et de publicité en ligne, (iii) les activités transversales et (iv) les autres revenus divers.
Éléments du compte de résultat	
<b>Données à base comparable</b>	Des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable ne constituent pas des agrégats financiers définis par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.
<b>EBITDAaL (EBITDA after Leases) (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019)</b>	Résultat net des activités poursuivies avant impôt sur les sociétés, avant résultat financier hors intérêts sur dettes locatives, avant résultat des entités mises en équivalence, avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des actifs immobilisés, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant effets liés aux prises de contrôle, avant dotations aux amortissements des actifs immobilisés, avant effets des principaux litiges, avant charges spécifiques de personnel, avant revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités, avant coûts des programmes de restructuration, avant coûts d'acquisition et d'intégration. L'EBITDAaL ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.
<b>Droits d'utilisation d'actifs (RouA)</b>	Les droits d'utilisation d'actifs représentent le droit d'un preneur d'utiliser un actif loué jusqu'à l'échéance du contrat de location. Ces actifs loués sont généralement des biens ou des équipements. Toutefois, les droits d'utilisation peuvent désigner tout actif détenu par une autre entité pour lequel le preneur se voit accorder le droit de tirer un avantage économique de son utilisation.
Éléments de flux de trésorerie	
<b>Cash-flow opérationnel ajusté</b>	Il s'agit de l'EBITDAaL après déduction des eCapex.
<b>Cash-flow organique</b>	Le cash-flow organique correspond au flux net de trésorerie généré par les activités d'exploitation, après déduction des capex/eCapex et après remboursement des passifs de location, majoré des produits de la vente d'immobilisations corporelles, après ajustement pour tenir compte des paiements relatifs à l'acquisition de licences de télécommunication.
<b>eCapex</b>	Les économies capex correspondent aux investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors actifs financés, diminués des prix de cession des actifs incorporels et corporels cédés. Les e-CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

<b>Licences de télécommunication décaissées</b>	Décaissements liés aux acquisitions des licences et des spectres de fréquences.
<b>Variations du Besoin en Fond de Roulement</b>	Correspond à la variation des stocks nets, plus la variation des créances clients brutes, plus la variation des dettes aux fournisseurs, plus la variation des autres éléments du Besoin en Fond de Roulement.
<b>Autres éléments opérationnels</b>	Principalement la compensation d'éléments non monétaires inclus dans l'EBITDA ajusté, d'éléments non inclus dans l'EBITDA ajusté, mais inclus dans le flux net de trésorerie généré par l'activité et la variation des dettes fournisseurs liées aux immobilisations.
<b>Dettes nettes</b>	Emprunts et dettes assimilées moins disponibilités et quasi-disponibilités
<b>Variation de la dette nette</b>	Variation du niveau de la dette nette.

## KPI Opérationnels

<b>Convergence</b>	
<b>Base de clients convergents B2C</b>	Le nombre de clients B2C titulaires d'une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTH, câble ou fixe-4G (fLTE) avec verrouillage de cellule) et un forfait de téléphonie vocale mobile (à l'exclusion des MVNO).
<b>ARPO convergence B2C</b>	Le revenu semestriel moyen par offre (ARPO) des services convergents est calculé en divisant (a) les revenus des offres convergentes facturées aux clients B2C (hors ventes d'équipements) au cours des six derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre d'offres convergentes au cours de la même période. La moyenne pondérée du nombre d'offres convergentes est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la même période. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'offres convergentes en début et en fin de mois. L'ARPO convergent est le chiffre d'affaires mensuel par offre convergente.
<b>Mobile</b>	
<b>Base clients mobile (hors MVNO)</b>	Nombre de clients détenteurs d'une carte SIM active, y compris (i) M2M et (ii) les entreprises et Internet partout (hors MVNO).
<b>Forfait</b>	Client avec lequel Orange a un accord contractuel formel dont les frais d'accès et les utilisations additionnelles des services voix et données sont facturés mensuellement.
<b>Prépayé</b>	Client qui a signé un contrat avec Orange et qui paie en avance toute utilisation voix ou données en achetant des recharges dans des points de vente par exemple.
<b>M2M (machine-to-machine)</b>	Échange d'informations entre des machines, établi entre un système de contrôle central (serveur) et tout type d'équipement, via un ou plusieurs réseaux de communication.
<b>Clients convergents B2C mobile</b>	Nombre de lignes mobiles des clients convergents B2C.
<b>Clients mobile</b>	Nombre de clients mobile (voir la définition de ce terme) à l'exclusion des clients convergents mobile (voir la définition de ce terme).
<b>clients MVNO (Mobile Virtual Network Operator)</b>	Clients d'un opérateur de réseau mobile virtuel hébergés sur les réseaux d'Orange.
<b>ARPO mobile (semestriel)</b>	Le revenu semestriel moyen par offre (ARPO) des services mobiles est calculé en divisant (a) le chiffre d'affaires des services mobiles seul facturés aux clients, générés au cours des six derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre de clients mobiles seul (hors clients M2M) sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de clients est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois. L'ARPO mobile seul est le chiffre d'affaires mensuel par client.
<b>Fixe</b>	
<b>Nombre de lignes (cuivre + FTTH)</b>	Nombre de lignes fixes exploitées par Orange.
<b>Clients convergents haut débit B2C</b>	Le nombre de clients B2C titulaires d'une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTH, câble ou fixe-4G (fLTE) avec verrouillage de cellule) et un forfait de téléphonie vocale mobile (à l'exclusion des MVNO).
<b>Clients fixes haut débit</b>	Nombre de clients fixes haut débit à l'exclusion des clients convergents haut débit (voir la définition de ce terme).
<b>ARPO haut débit fixe (semestriel)</b>	Le chiffre d'affaires semestriel moyen par offre (ARPO) des services fixes haut débit (xDSL, FTTH, 4G fixe (fLTE), satellite et Wimax) est calculé en divisant (a) le chiffre d'affaires des services fixes haut débit généré au cours des six derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre d'accès au cours de la même période. La moyenne pondérée du nombre d'accès est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'accès en début et en fin de mois. L'ARPO est le chiffre d'affaires mensuel par accès.

# Comptes annuels 2024 d'Orange Belgium S.A.

## Commentaires sur les comptes annuels de l'exercice 2024 d'Orange Belgium S.A. établis suivant les normes comptables belges

Le compte de résultat et le bilan d'Orange Belgium S.A. sont présentés ci-après. Les comptes annuels détaillés de la Société Orange Belgium S.A.

sont disponibles sur le site de la Centrale des bilans

(<http://www.nbb.be>) ou sur le site d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres/actionnaires-investisseurs>).

## Bilan après répartition

en milliers d'EUR

	31.12.2024	31.12.2023
<b>ACTIF</b>		
Frais d'établissement	7 950	10 310
<b>Actifs immobilisés</b>	<b>3 176 871</b>	<b>2 889 035</b>
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>676 819</b>	<b>695 035</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>687 887</b>	<b>673 411</b>
Terrains et constructions	199 846	216 314
Installations, machines et outillage	413 511	371 234
Mobilier et matériel roulant	22 527	18 002
Autres immobilisations corporelles	20 467	17 653
Immobilisations en cours et acomptes versés	31 535	50 208
<b>Immobilisations financières</b>	<b>1 812 165</b>	<b>1 520 589</b>
Entreprises liées	1 803 668	1 512 798
Participations	1 723 668	912 798
Créances	80 000	600 000
<b>Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation</b>	<b>7 397</b>	<b>7 397</b>
Participations	7 397	7 397
<b>Autres immobilisations financières</b>	<b>1 100</b>	<b>395</b>
Créances et cautionnements en numéraire	1 100	395
<b>Actifs circulants</b>	<b>241 551</b>	<b>237 814</b>
<b>Créances à plus d'un an</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Autres créances	1	1
<b>Stocks et commandes en cours d'exécution</b>	<b>29 506</b>	<b>21 740</b>
Stocks	29 506	21 740
Marchandises	29 506	21 740
<b>Créances à un an au plus</b>	<b>194 438</b>	<b>169 110</b>
Créances commerciales	172 730	151 115
Autres créances	21 708	17 995
<b>Placements de trésorerie</b>	<b>203</b>	<b>511</b>
Actions propres	0	0
Autres placements	203	511
<b>Valeurs disponibles</b>	<b>14 211</b>	<b>16 753</b>
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>3 193</b>	<b>29 699</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>3 426 372</b>	<b>3 137 159</b>

en milliers d'EUR

	31.12.2024	31.12.2023
<b>PASSIF</b>		
<b>Capitaux propres</b>	<b>874 254</b>	<b>624 726</b>
<b>Capital</b>	<b>148 149</b>	<b>131 721</b>
Capital souscrit	148 149	131 721
<b>Réserves</b>	<b>14 815</b>	<b>13 172</b>
Réserve légale	14 815	13 172
Réserves indisponibles	0	0
Pour actions propres	0	0
<b>Bénéfice (perte) reporté(e) (+) (-)</b>	<b>574 522</b>	<b>479 833</b>
<b>Subsides en capital</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Provisions et impôts différés</b>	<b>55 109</b>	<b>57 201</b>
<b>Provisions pour risques et charges</b>	<b>55 109</b>	<b>57 201</b>
Pensions et obligations similaires	27	60
Autres risques et charges	55 082	57 140
<b>Dettes</b>	<b>2 497 009</b>	<b>2 455 231</b>
<b>Dettes à plus d'un an</b>	<b>1 989 769</b>	<b>2 455 232</b>
Dettes financières	1 855 892	1 851 592
Autres emprunts	1 855 892	1 851 592
Autres dettes	133 877	138 633
<b>Dettes à un an au plus</b>	<b>434 498</b>	<b>387 140</b>
<b>Dettes à plus d'un an échéant dans l'année</b>	<b>2 621</b>	<b>2 467</b>
<b>Dettes financières</b>	<b>46 305</b>	<b>3 300</b>
Etablissements de crédit	0	0
Autres emprunts	46 305	3 300
<b>Dettes commerciales</b>	<b>238 819</b>	<b>249 153</b>
Fournisseurs	238 819	249 153
Effets à payer	0	0
<b>Acomptes reçus sur commandes</b>	<b>1 464</b>	<b>0</b>
<b>Dettes fiscales, salariales et sociales</b>	<b>139 079</b>	<b>130 382</b>
Impôts	98 339	97 430
Rémunérations et charges sociales	40 741	32 952
<b>Autres dettes</b>	<b>6 210</b>	<b>1 837</b>
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>72 741</b>	<b>77 867</b>
<b>Total du passif</b>	<b>3 426 372</b>	<b>3 137 159</b>

## Compte de résultats

en milliers d'EUR

	31.12.2024	31.12.2023
<b>Ventes et prestations</b>	<b>1 511 252</b>	<b>1 405 703</b>
Chiffre d'affaires	1 419 729	1 332 598
Production immobilisée	19 037	17 119
Autres produits d'exploitation	72 485	55 986
Produits d'exploitation non récurrents	0	0
<b>Ventes et prestations</b>	<b>1 435 274</b>	<b>1 340 547</b>
<b>Coût des ventes et des prestations</b>	<b>687 982</b>	<b>657 155</b>
Approvisionnements et marchandises	695 477	659 090
Achats	-7 495	-1 935
Stocks: réduction (augmentation) (+) (-)	288 074	232 065
Services et biens divers	169 472	148 217
Rémunérations, charges sociales et pensions (+) (-)	249 935	232 985
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	16 913	11 750
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+) (-)	-1 581	-2 484
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+) (-)	23 020	26 865
Autres charges d'exploitation	1 461	33 994
<b>Bénéfice (perte) d'exploitation (+) (-)</b>	<b>75 978</b>	<b>65 156</b>
Produits financiers	118 145	30 295
Produits financiers récurrents	10 210	30 295
Produits des immobilisations financières	2 575 040	0
Produits des actifs circulants	7 605	30 205
Autres produits financiers	30	90
Produits financiers non récurrents	107 936	0
Charges financières	103 851	74 307
Charges financières récurrentes	103 851	73 318
Charges des dettes	102 851	72 640
Autres charges financières	1 000	677
Charges financières non récurrentes	0	989
<b>Bénéfice (perte) de l'exercice avant impôts (+) (-)</b>	<b>90 272</b>	<b>21 144</b>
Impôts sur le résultat (+) (-)	-6 232	-994
Impôts	5 012	6 766
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	-11 244	-7 760
Bénéfice (perte) de l'exercice (+) (-)	96 505	22 138
<b>Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)</b>	<b>96 505</b>	<b>22 138</b>

## Affectations et prélèvements

en milliers d'EUR

	31.12.2024	31.12.2023
<b>Bénéfice (perte) à affecter (+) (-)</b>	<b>576 338</b>	<b>480 056</b>
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)	96 505	22 138
Bénéfice (perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+) (-)	479 833	457 918
<b>Prélèvements sur les capitaux propres</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sur les réserves	0	0
<b>Affectations aux capitaux propres</b>	<b>1 643</b>	<b>0</b>
Aux autres réserves	0	0
<b>Bénéfice (perte) à reporter (+) (-)</b>	<b>574 522</b>	<b>479 833</b>
<b>Bénéfice à distribuer</b>	<b>173</b>	<b>223</b>
Rémunération du capital	0	0
Autres allocataires	173	223





## Orange Belgium SA

Rapport du commissaire à l'assemblée générale pour l'exercice clos le  
31 décembre 2024 – Comptes consolidés

## Rapport du commissaire à l'assemblée générale de Orange Belgium SA pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 – Comptes consolidés

Dans le cadre du contrôle légal des comptes consolidés de Orange Belgium SA (« la société ») et de ses filiales (conjointement « le groupe »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes consolidés ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 3 mai 2023, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur recommandation du comité d'audit et sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2025. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes consolidés de Orange Belgium SA durant 2 exercices consécutifs.

### Rapport sur les comptes consolidés

#### Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes consolidés du groupe, comprenant l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2024, ainsi que l'état du résultat consolidé et autres éléments du résultat global, l'état consolidé des variations des capitaux propres et l'état consolidé des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date, ainsi que les annexes, contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives, dont le total de l'état consolidé de la situation financière s'élève à 4 076 290 (000) EUR et dont l'état consolidé du résultat global se solde par un bénéfice de l'exercice de 17 152 (000) EUR.

A notre avis, les comptes consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du groupe au 31 décembre 2024, ainsi que de ses résultats consolidés et de ses flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS Accounting Standards) telles qu'adoptées par l'Union Européenne et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

#### Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA), telles qu'applicables en Belgique. Par ailleurs, nous avons appliqué les normes internationales d'audit approuvées par l'IAASB applicables à la présente clôture et non encore approuvées au niveau national. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes consolidés en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

#### Points clés de l'audit

Les points clés de l'audit sont les points qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants lors de l'audit des comptes consolidés de la période en cours. Ces points ont été traités dans le contexte de notre audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et lors de la formation de notre opinion sur ceux-ci. Nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces points.

## Points clés de l'audit

## Comment notre audit a traité le point clé de l'audit

**Reconnaissance du chiffre d'affaires des activités de télécommunication**

L'exactitude du chiffre d'affaires est un risque inhérent à l'industrie des télécommunications. Ceci est dû à, entre autres, la complexité des systèmes de facturation, à l'ampleur des volumes de données traitées pour déterminer la facturation et le chiffre d'affaires, la combinaison des différents produits vendus et les changements de prix et des promotions introduits au cours de l'année.

Les détails sur la reconnaissance du chiffre d'affaires sont présentés dans l'annexe 3 « *Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants* », l'annexe 14 « *Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients* » et l'annexe 17.1.21 « *Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients* » des états financiers consolidés.

Nous avons adressé ce point clé de l'audit en réalisant les contrôles et les analyses de corroboration suivants sur les flux de revenus matériels:

Nous avons testé la conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles clés en place dans le cycle des revenus, ainsi que dans l'environnement IT incluant les systèmes de facturation, de tarification et autres systèmes pertinents de support, y compris les procédures de contrôle appliquées aux changements réalisés au sein des systèmes qui génèrent les flux de revenus matériels. Nous avons tenu compte du niveau élevé d'intégration des différents systèmes d'information impliqués dans la reconnaissance du chiffre d'affaires, en incluant dans notre équipe des membres ayant une compétence particulière en systèmes d'information pour supporter l'équipe d'audit dans l'exécution des procédures mentionnées ci-dessus;

Nous avons effectué un examen analytique approfondi;

Nous avons effectué des tests de détail sur un échantillon d'opérations de revenus, en rapprochant celles-ci à la documentation de la commande, au contrat et aux encaissements.

En outre, nous avons évalué le caractère approprié des méthodes comptables du groupe en ce qui concerne la reconnaissance du chiffre d'affaires et évalué la conformité avec les normes comptables applicables.

**Test de dépréciations des écarts d'acquisition**

Au 31 décembre 2024, le total des écarts d'acquisition comptabilisés dans l'état consolidé de la situation financière s'élève à 751 179 (000) EUR.

Comme indiqué à la note 5, Orange Belgique a effectué son test annuel de dépréciation au niveau des unités génératrices de trésorerie («CGU») «Belgique» et «Luxembourg» au 31 décembre 2024. Une perte de valeur doit être comptabilisée si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable. La valeur recouvrable est déterminée par Orange Belgique sur la base de la valeur d'utilité.

Nous avons obtenu une compréhension de la procédure mise en œuvre par Orange Belgique pour la réalisation du test annuel de dépréciation et en particulier de la révision des flux de trésorerie utilisés dans le calcul de la valeur recouvrable.

Avec le support de nos spécialistes en évaluation, nous avons évalué les hypothèses clés, les méthodologies et les données utilisées par le groupe dans sa détermination de la valeur recouvrable, par exemple, en analysant les sensibilités dans le modèle de flux de trésorerie

L'estimation de la valeur d'utilité est la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs prévus.

Le test annuel de dépréciation des écarts d'acquisition a été important pour notre vérification parce qu'il repose sur un certain nombre d'estimations et d'hypothèses utilisées dans un modèle de flux de trésorerie générés actualisé pour déterminer la valeur recouvrable de l'UGT. Le groupe utilise un plan d'affaires reflétant la stratégie future et utilisant des sources externes pour des hypothèses macro-économiques telles que l'inflation et le taux de croissance à long terme de l'industrie, ainsi que des hypothèses spécifiques au groupe sur les dépenses en capital et les taux d'actualisation.

En raison de l'incertitude inhérente à la prévision et à l'actualisation des flux de trésorerie, nous considérons le test de dépréciation annuel des écarts d'acquisition comme un élément clé de la vérification. Nous avons concentré nos efforts d'audit sur le test de dépréciation de l'unité génératrice de trésorerie «Belgique».

Les détails relatifs à la comptabilisation des écarts d'acquisition et aux obligations d'information au titre de IAS 36 - Dépréciation d'actifs sont repris à l'annexe 5 «*Écarts d'acquisition*» et à l'annexe 17.1.2 «*Regroupements d'entreprises, écarts d'acquisition et dépréciation des écarts d'acquisition*» des états financiers consolidés.

actualisé du groupe et en effectuant des analyses comparatives avec des données macroéconomiques externes et des sociétés comparables pour déterminer si elles étaient raisonnables et compatibles avec le climat économique actuel.

De plus, nous avons évalué la détermination de l'UGC et l'exactitude historique des estimations de la direction.

Nous avons également évalué le caractère approprié des informations présentées à l'annexe 5 «*Écarts d'acquisition*» des états financiers consolidés.

### **Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes consolidés**

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes consolidés donnant une image fidèle conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS Accounting Standards) telles qu'adoptées par l'Union Européenne et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité du groupe à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre le groupe en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

### **Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes consolidés**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles

puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes consolidés en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la société ni quant à l'efficacité ou l'efficacités avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire le groupe à cesser son exploitation ;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes consolidés et évaluons si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle ;
- nous recueillons des éléments probants suffisants et appropriés concernant les informations financières des entités ou activités du groupe pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit au niveau du groupe. Nous assumons l'entière responsabilité de l'opinion d'audit.

Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les observations importantes découlant de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

Parmi les points communiqués au comité d'audit, nous déterminons les points qui ont été les plus importants lors de l'audit des comptes consolidés de la période en cours, qui sont de ce fait les points clés de l'audit. Nous

décrivons ces points dans notre rapport du commissaire, sauf si la loi ou la réglementation en interdit la publication.

## Autres obligations légales et réglementaires

### Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés, en ce compris l'information en matière de durabilité, et des autres informations contenues dans le rapport annuel sur les comptes consolidés.

### Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire aux normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion sur les comptes consolidés et les autres informations contenues dans le rapport annuel sur les comptes consolidés, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

### Aspects relatifs au rapport de gestion sur les comptes consolidés et aux autres informations contenues dans le rapport annuel sur les comptes consolidés

Le rapport de gestion sur les comptes consolidés contient l'information consolidée en matière de durabilité qui fait l'objet de notre rapport distinct relatif à l'assurance limitée de cette information en matière de durabilité. Cette section ne concerne pas l'assurance de l'information consolidée en matière de durabilité incluse dans le rapport de gestion. Pour cette partie du rapport de gestion sur les comptes consolidés, nous faisons référence à notre rapport y relatif.

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion sur les comptes consolidés, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes consolidés pour le même exercice et a été établi conformément à l'article 3:32 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes consolidés, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion sur les comptes consolidés et les autres informations contenues dans le rapport annuel sur les comptes consolidés comportent une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

### Mentions relatives à l'indépendance

- Notre cabinet de révision et notre réseau n'ont pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes consolidés et notre cabinet de révision est resté indépendant vis-à-vis du groupe au cours de notre mandat.
- Les honoraires relatifs aux missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal visées à l'article 3:65 du Code des sociétés et des associations ont correctement été valorisés et ventilés dans l'annexe aux comptes consolidés.

### Format électronique unique européen (ESEF)

Nous avons également procédé, conformément au projet de norme relative au contrôle de la conformité des états financiers avec le format électronique unique européen (« ESEF »), au contrôle du respect du format ESEF et du balisage avec les normes techniques de réglementation définies par le Règlement européen délégué n° 2019/815 du 17 décembre 2018 (« Règlement délégué »).

L'organe d'administration est responsable de l'établissement, conformément aux exigences ESEF, des états financiers consolidés sous forme de fichier électronique au format ESEF (« états financiers consolidés numériques ») inclus dans le rapport financier annuel.

Notre responsabilité est d'obtenir des éléments suffisants et appropriés afin de conclure sur le fait que le format et le balisage des états financiers consolidés numériques respectent, dans tous leurs aspects significatifs, les exigences ESEF en vertu du Règlement délégué.

Sur la base de nos travaux, nous sommes d'avis que le format et le balisage d'informations dans les états financiers consolidés numériques repris dans le rapport financier annuel de Orange Belgium SA au 31 décembre 2024 sont, dans tous leurs aspects significatifs, établis en conformité avec les exigences ESEF en vertu du Règlement délégué.

**Autres mentions**

- Le présent rapport est conforme au contenu de notre rapport complémentaire destiné au comité d'audit visé à l'article 11 du règlement (UE) n° 537/2014.

Signé à Zaventem.

**Le commissaire**

---

**Deloitte Réviseurs d'Entreprises SRL**  
Représentée par Nico Houthaève

**Deloitte.**

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL  
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem  
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE90 4350 2974 5132 - BIC KREDBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited





## Orange Belgium SA

Rapport du commissaire relatif à l'assurance limitée de l'information consolidée en matière de durabilité de Orange Belgium SA

## Rapport du commissaire relatif à l'assurance limitée de l'information consolidée en matière de durabilité de Orange Belgium SA

A l'assemblée générale des actionnaires

Dans le cadre de notre mission légale d'assurance limitée de l'information consolidée en matière de durabilité de Orange Belgium SA (la « société ») et de ses filiales (conjointement « le groupe »), nous vous présentons notre rapport sur cette mission.

Nous avons été nommés par l'organe d'administration de la société, conformément à la lettre de mission du 17 février 2025, pour réaliser une mission d'assurance limitée de l'information en matière de durabilité du groupe, incluse dans les états de durabilité du rapport de gestion au 31 décembre 2024 et pour l'exercice clos à cette date ( l'« information en matière de durabilité »).

Nous avons réalisé notre mission légale d'assurance limitée de l'information en matière de durabilité du groupe pour la première fois pendant la période du rapport actuelle.

### Conclusion d'assurance limitée

Nous avons réalisé une mission d'assurance limitée de l'information en matière de durabilité du groupe.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information en matière de durabilité du groupe, dans tous ses aspects significatifs :

- n'a pas été établie conformément aux exigences visées à l'article 3:32/2 du Code des sociétés et des associations, y compris la conformité avec les normes européennes applicables pour l'information en matière de durabilité (*European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*) ;
- n'a pas été établie conformément au processus mis en œuvre par le groupe (« le processus ») pour déterminer l'information consolidée en matière de durabilité publiée conformément aux normes européennes comme indiqué dans la note « Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1) »;
- ne respecte pas les obligations de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (le « Règlement taxonomie »), relatives à la publication des informations reprises dans la section « Taxonomie européenne » sous-section de la partie en matière d'environnement de l'information en matière de durabilité.

### Fondement de la conclusion

Nous avons réalisé notre mission d'assurance limitée conformément à la norme ISAE 3000 (Révisée), Missions d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique (« ISAE 3000 (Révisée) »), telle qu'applicable en Belgique.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de cette norme sont décrites plus en détail dans la section de notre rapport « Responsabilités du commissaire relatives à la mission d'assurance limitée de l'information en matière de durabilité.

Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à la mission d'assurance de l'information consolidée en matière de durabilité en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous appliquons la norme internationale de gestion de la qualité 1 (ISQM 1), qui exige que nous concevions, mettions en œuvre et assurions le fonctionnement d'un système de gestion de la qualité comprenant des politiques ou des procédures relatives au respect des exigences éthiques, des normes professionnelles et des exigences légales et réglementaires applicables.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés du groupe, les explications et informations requises pour notre mission d'assurance limitée.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion.

### **Autres points**

L'étendue de nos travaux se limite à l'assurance concernant les informations consolidées en matière de durabilité du groupe au 31 décembre 2024 et ne s'étend pas aux informations relatives aux chiffres comparatifs inclus dans les informations consolidées en matière de durabilité.

### **Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement de l'information consolidée en matière de durabilité**

L'organe d'administration du groupe est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un processus et de la publication de ce processus dans la note « Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1) » de l'information consolidée en matière de durabilité.

Cette responsabilité inclut :

- la compréhension du contexte dans lequel s'inscrivent les activités et les relations d'affaires du groupe et le développement d'une compréhension des parties prenantes concernées ;
- l'identification des impacts réels et potentiels (négatifs et positifs) liés aux questions de durabilité, ainsi que des risques et des opportunités qui affectent, ou dont on peut raisonnablement penser qu'ils affecteront, la situation financière du groupe, ses performances financières, ses flux de trésorerie, son accès au financement ou le coût de son capital à court, moyen ou long terme ;
- l'évaluation du caractère significatif des impacts, des risques et des opportunités identifiés en matière de durabilité, en sélectionnant et en appliquant des seuils appropriés ; et
- la formulation d'hypothèses et des estimations raisonnables au vu des circonstances.
- L'organe d'administration du groupe est également responsable de l'établissement de l'information consolidée en matière de durabilité, qui comprend l'information identifiée par le processus,
- conformément aux exigences visées à l'article 3:32/2 du Code des sociétés et des associations, y compris aux normes européennes applicables pour l'information en matière de durabilité (*European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) ;
- en respectant les obligations de l'article 8 du Règlement taxonomie relatives à la publication des informations reprises dans la section « Taxonomie européenne » sous-section de la partie en matière d'environnement de l'information en matière de durabilité.

Cette responsabilité comprend :

- la conception, la mise en œuvre et le maintien des contrôles internes que l'organe d'administration juge nécessaires pour permettre l'établissement de l'information en matière de durabilité exempte d'anomalies significatives, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur ; et
- la sélection et l'application de méthodes appropriées de publication de l'information en matière de durabilité et la formulation d'hypothèses et d'estimations raisonnables au vu des circonstances.

Le comité d'audit et l'organe d'administration sont est responsable de la supervision du processus de publication de l'information en matière de durabilité du groupe.

### **Limites inhérentes à la l'établissement de l'information en matière de durabilité**

En publiant des informations prospectives conformément aux ESRS, l'organe d'administration du groupe est tenu de préparer les informations prospectives sur la base d'hypothèses divulguées concernant des événements susceptibles de se produire à l'avenir et des actions futures possible du groupe. Le résultat réel est susceptible d'être différent car les événements anticipés ne se produisent souvent pas comme prévu. Les résultats réels différeront probablement des hypothèses, car les événements supposés ne se produiront généralement pas comme prévus et ces écarts pourraient être significatifs.

## Responsabilités du commissaire relatives à la mission d'assurance de l'information consolidée en matière de durabilité

Notre responsabilité est de planifier et de réaliser la mission d'assurance afin d'obtenir une assurance limitée que l'information consolidée en matière de durabilité ne comporte pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et d'émettre un rapport d'assurance limitée comprenant notre conclusion. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions que les utilisateurs de l'information consolidée en matière de durabilité prennent en se fondant sur celle-ci.

Dans le cadre d'une mission d'assurance limitée conforme à la norme ISAE 3000 (révisée), telle qu'applicable en Belgique, et tout au long de celle-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. Ces procédures, auxquelles nous renvoyons à la section « Résumé des travaux effectués » sont moins approfondies que les procédures d'une mission d'assurance raisonnable. Nous n'exprimons donc pas une opinion d'assurance raisonnable dans le cadre de cette mission.

Étant donné que les informations prospectives incluses dans les informations consolidées de durabilité, ainsi que les hypothèses sur lesquelles elles reposent, concernent l'avenir, elles peuvent être influencées par des événements qui pourraient se produire et/ou par d'éventuelles actions du groupe. Les résultats réels différeront probablement des hypothèses, car les événements supposés ne se produiront généralement pas comme prévu, et ces écarts pourraient être significatifs. Par conséquent, notre conclusion ne garantit pas que les résultats réels rapportés correspondront à ceux figurant dans les informations prospectives de l'information consolidée en matière de durabilité.

Nos responsabilités à l'égard de l'information consolidée en matière de durabilité, en ce qui concerne le processus, sont les suivantes :

- L'acquisition d'une compréhension du processus, mais pas dans le but de fournir une conclusion sur l'efficacité du processus, y compris sur le résultat du processus ; and
- Concevoir et mettre en œuvre des procédures pour évaluer si le processus est cohérent avec la description de ce processus par le groupe comme indiqué dans la note « Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1) ».

Nos autres responsabilités à l'égard de l'information consolidée en matière de durabilité sont les suivantes :

- Prendre connaissance de l'environnement de contrôle du groupe, des processus et systèmes d'information pertinents pour l'établissement de l'information consolidée en matière de durabilité, mais sans évaluer la conception d'activités de contrôle spécifiques, acquérir des éléments probants sur leur mise en œuvre ou tester l'efficacité du fonctionnement des contrôles mis en place ;
- Identifier les domaines où des anomalies significatives sont susceptibles de se produire dans l'information consolidée en matière de durabilité, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs ; et
- Concevoir et mettre en œuvre des procédures adaptées aux domaines où des anomalies significatives sont susceptibles de se produire dans l'information consolidée en matière de durabilité. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.

## Résumé des travaux effectués

Une mission d'assurance limitée implique la mise en œuvre de procédures visant à obtenir des éléments probants sur l'information consolidée en matière de durabilité. La nature et la forme des procédures effectuées dans une mission d'assurance limitée varient, et leur étendue est moindre que dans une mission d'assurance raisonnable. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans une mission d'assurance limitée est nettement plus faible que celui qui aurait été obtenu dans une mission d'assurance raisonnable.

La nature, le calendrier et l'étendue des procédures sélectionnées dépendent du jugement professionnel, y compris l'identification des domaines où des anomalies significatives sont susceptibles de se produire dans l'information consolidée en matière de durabilité, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Dans le cadre de notre mission d'assurance limitée, en ce qui concerne le processus, nous avons :

- acquis une compréhension du processus en :
  - effectuant des demandes de renseignement pour comprendre les sources d'information utilisées par la direction (par exemple, l'engagement des parties prenantes, les plans d'affaires et les documents de stratégie) ; et en
  - examinant la documentation interne de la société / le groupe relative à son processus ; et
- Évalué si les preuves obtenues à partir de nos procédures concernant le processus mis en œuvre par le groupe étaient cohérentes avec la description du processus présentée dans la note "Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités importants (IRO-1)".

Dans le cadre de notre mission d'assurance limitée, en ce qui concerne les informations consolidées en matière de durabilité, nous avons :

- acquis une compréhension des processus de reporting de le groupe concernant l'établissement de son information consolidée en matière de durabilité mais pas dans le but de fournir une conclusion sur l'efficacité du contrôle interne de le groupe ;
- évalué si les informations identifiées par le processus sont incluses dans l'information consolidée en matière de durabilité ;
- évalué si la structure et l'établissement de l'information consolidée en matière de durabilité ont été établies conformes aux ESRS ;
- effectué des demandes de renseignement auprès du personnel concerné et des procédures analytiques sur une sélection d'informations contenues dans l'information consolidée en matière de durabilité ;
- effectué des procédures d'assurance substantives sur la base d'un échantillon d'informations sélectionnées dans l'information consolidée en matière de durabilité ;
- rapproché des informations sélectionnées dans l'information consolidée en matière de durabilité avec les informations correspondantes dans les états financiers;
- Obtenus des éléments probants sur les méthodes d'élaboration des estimations et des informations prospectives telles que décrites dans la section relative aux responsabilités du commissaire relatives à la mission d'assurance de l'information consolidée de durabilité ;
- Compris le processus d'identification des activités économiques éligibles à la taxonomie et des activités économiques alignées sur la taxonomie, ainsi que les informations correspondantes dans l'information consolidée en matière de durabilité ;

## Déclaration relative à l'indépendance

Notre cabinet de révision et notre réseau n'ont pas effectué de missions incompatibles avec la mission d'assurance limitée et notre cabinet est resté indépendant vis-à-vis du groupe au cours de notre mandat.

Signé à Zaventem.

**Le commissaire**

---

**Deloitte Réviseurs d'Entreprises SRL**

Représentée par Nico Houthaeve

**Deloitte.**

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL

Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem

VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE90 4350 2974 5132 - BIC KREDBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

## Déclaration des personnes responsables

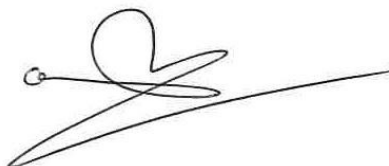
Nous soussignés Xavier Pichon, CEO, et Antoine Chouc, CFO, déclarons qu'à notre connaissance :

a) les états financiers, établis conformément aux normes comptables applicables, donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'émetteur et des entreprises comprises dans la consolidation ;

b) le rapport de gestion contient un exposé fidèle sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de l'émetteur et des entreprises comprises dans la consolidation, ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels ils sont confrontés.



**Xavier Pichon**  
CEO



**Antoine Chouc**  
CFO

© 2025, Orange Belgium, tous droits réservés. Orange est une marque déposée. Les noms de marques indiqués dans ce magazine sont des marques commerciales ou enregistrées et sont la propriété de leur fabricant respectif. Les caractéristiques et les prix des produits et services peuvent être modifiés sans préavis. Orange Belgium ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas d'erreur lors de l'impression de ce document. Les produits d'autres fabricants sont cités à titre d'information. Seuls ces fabricants sont responsables pour toute garantie de leurs produits. En aucun cas, Orange Belgium ne pourra être tenue responsable du service de transmission, du contenu, de la légalité, de l'accessibilité ou de l'utilisation des données lorsque celles-ci sont fournies par des tiers ou par Orange Belgium.

Dit jaarverslag is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

This annual report is also available in English.

**Relations actionnaires et investisseurs**

[ir@orange.be](mailto:ir@orange.be)

**Relations presse**

[press@orange.be](mailto:press@orange.be)

**Editeur responsable**

Paul-Marie Dessart – Secrétaire Général

**Concept et réalisation**

ChrisCom

**Orange Belgium S.A.**

Avenue du Bourget, 3,

BE-1140 Bruxelles – Belgique

T. +32 2 745 71 11 – [www.orange.be](http://www.orange.be)

RCB 599 402 – TVA BE 0456 810 810





Orange Belgium S.A.  
Avenue du Bourget 3,  
1140 Brussels  
Belgium

[corporate.orange.be](http://corporate.orange.be)  
[www.orange.be](http://www.orange.be)  
[business.orange.be](http://business.orange.be)

Suivez-nous sur :



**est là**