Mvo-verslag 2010

Inhoudstafel

Woord van de CEO
P. 4
Strategie
P. 4
Governance
P. 5
Prioriteiten
P. 5

De werknemers
P. 6
Werkomgeving
P. 7
Welzijn op het werk
P. 7
Telewerk
P. 8
Diversiteit
P. 8

De klanten
P. 9
Bescherming van minderjarigen
P. 10
Bescherming van gegevens
P. 10

De maatschappij
P. 11
De vereiniging Participate!
P. 12
Vrijwilligerswerk
P. 13
Solidariteitsacties
P. 14
Ethisch supply chain management
P. 16
Machine-To-Machine-applicaties
P. 16

Het milieu
P. 17
CO_2-balans
P. 18
Energie
P. 19
Mobiliteit
P. 20
Afval
P. 22
Papier
P. 22
Recycling van gsm's
P. 23
Evaluatie van Business & Society Belgium
P. 24
Sponsors, verantwoordelijken en mvo-comité
P. 25

Woord van de CEO

Mobistar engageert zich al lang en op proactieve wijze op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Onze acties op maatschappelijk vlak via de vereniging Participate! en onze inspanningen om een duurzaam bedrijf te zijn, werden al goed ingezet. Vandaag hebben we beslist om nog verder te gaan in ons beleid, om het nog beter te structureren en nog grondiger uit te werken. In dat kader, maar ook voor een betere communicatie met onze stakeholders, hebben we het genoegen u ons eerste jaarlijkse mvo-verslag voor te stellen. Het jaar 2010 was in vele opzichten een scharnierjaar voor Mobistar. Het was ook het begin van een meer geïntegreerd mvo-beleid.

We willen ons steentje bijdragen aan een algemene mentaliteitsverandering. Die rol begint bij Mobistar zelf, want het is via onze werknemers dat we (verder) maatschappelijk verantwoord kunnen ondernemen. Zo zetten we ons onder meer in op het vlak van interne sensibilisering. Zo willen we voldoen aan de vereisten van een mvo-beleid dat toegepast wordt op alle niveaus en in alle domeinen waarin we actief zijn. Dit verslag geeft een gedetailleerde beschrijving van de engagementen en acties van Mobistar voor zowel zijn werknemers als zijn klanten, het bedrijf en het milieu. Dat zijn de vier pijlers van ons mvo-beleid. Bij wijze van voorbeeld haal ik hier onze wens aan om onze CO_2-uitstoot tegen 2020 met meer dan 50 % te verminderen – een ambitieuze doelstelling!

We hebben beslist om u elk jaar te informeren over de vooruitgang die we boeken op het vlak van mvo om u te bewijzen dat we ons engageren in een proces van continue verbetering. Het verslag dat u nu in handen hebt, is het eerste van een lange reeks.

Benoit Scheen
Chief Executive Officer

Strategie

Mobistar wil zijn steentje bijdragen aan de algemene mentaliteitsverandering. Enerzijds door zijn eigen maatschappelijke identiteit, die in alle departementen van het bedrijf zit ingebakken, te versterken en anderzijds door mvo-acties te promoten.

Mvo is onlosmakelijk verbonden met de strategie en het beheer van Mobistar. In 2009 werd het mvo-beleid vanzelfsprekend opgenomen in het algemene transformatieprogramma van het bedrijf. In 2010 heeft Mobistar dat beleid verder uitgewerkt en gestructureerd. Mobistar heeft zijn engagementen bepaald ten opzichte van de vier pijlers waarop zijn strategie is gebaseerd: zijn werknemers, zijn klanten, het bedrijf en het milieu. Die engagementen worden ondersteund door acties en geëvalueerd aan de hand van prestatie-indicatoren.

Mobistar heeft drie globale doelstellingen bepaald die het tegen 2015 gerealiseerd wil zien:

- door zijn klanten erkend worden als de vertrouwenspartner die in staat is om gepersonaliseerde telecomoplossingen aan te bieden;
- door de arbeidsmarkt en zijn teammembers beschouwd worden als de beste ICT-werkgever;
- door de samenleving gezien worden als een speler die op een duurzame manier bijdraagt tot de ontwikkeling en bescherming van het milieu.

Door in dit eerste mvo-verslag onze engagementen en acties uitvoerig te beschrijven, willen we aantonen dat we ons aan een transformatieprogramma op lange termijn willen binden.

Toch moeten we vermelden dat sommige projecten die in 2010 werden opgestart nog geen vruchten hebben afgeworpen. Voor die projecten beperken we ons dan ook tot het toelichten van de acties die het bedrijf heeft genomen.

Het is niet onze ambitie om perfect te zijn. Wel willen we groeien en onze maatschappelijke verantwoordelijkheid opnemen in overeenstemming met de natuur van Mobistar en met respect voor onze waarden: eerlijk, rechttoe rechtaan, vriendelijk, verfrissend en dynamisch.

Governance

De mvo-strategie van Mobistar wordt actief ondersteund door zijn CEO en zijn executive committee, bestaande uit twee actieve sponsors: de Chief Strategy Officer en de Secretaris-Generaal. Een team van 18 personen, geleid door 2 verantwoordelijken, staat in voor de maatschappelijke en ecologische projecten en vormt het mvo-comité.

De 2 belangrijkste verantwoordelijken en de sponsors komen maandelijks samen. Het mvo-comité daarentegen zit om de twee maanden samen. De evolutie van het mvo-beleid wordt elk trimester aan het executive committee voorgesteld.

Er wordt intern gecommuniceerd om de werknemers te sensibiliseren over mvo:
- Sinds september, tijdens het onthaal van de nieuwe teammembers, wordt er een mvo-presentatie uitgevoerd. In 2010 waren er drie infosessies.
- Er werden een tiental artikels over verschillende projecten gepubliceerd in ons intern online communicatiemagazine.
- Er wordt regelmatig informatie gepubliceerd op het intranet van Mobistar. In 2010 handelden 18 nieuwsberichten over een mvo-gerelateerd onderwerp.
- Er werd een intern communicatieplan over mvo uitgewerkt voor het jaar 2011.

Bovendien heeft Mobistar een community site gebouwd die de leden van het mvo-comité kunnen gebruiken om informatie uit te wisselen.

De governance over het mvo-beleid is in handen van 2 sponsors, 2 verantwoordelijken en 1 comité.*

* zie pagina 26

Prioriteiten

Bij de implementatie was het eigenlijke doel van het mvo-programma het voorbije jaar om dit aandachtspunt een plaats te geven in de missie van Mobistar, de stakeholders te sensibiliseren, doelen te stellen, het governancesysteem te implementeren en projecten op poten te zetten.

De prioriteiten van Mobistar op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid, zoals bepaald in 2010, kunnen in vier categorieën verdeeld worden: de werknemers, de klanten, de maatschappij en het milieu.

De werknemers

Mobistar wil zijn werknemers erkennen en steunen. Ze moeten zich met andere woorden gerespecteerd en gewaardeerd voelen voor hun bijdrage en hun potentieel tot volle ontwikkeling kunnen brengen.

"Eén van onze prioriteiten is onze teammembers er attent op te maken dat ze zowel op het werk als in de privésfeer verantwoordelijk moeten handelen voor een duurzame toekomst. Het gevolg hiervan is dat onze teammembers trots zijn op hun job en dat Mobistar als een aantrekkelijke werkgever wordt beschouwd."

Paul-Marie Dessart
Secretary General

Werkomgeving

Stand van zaken

In 2010 zijn de meeste werknemers naar het Sirius-gebouw – de nieuwe zetel van Mobistar, in Evere (Brussels Hoofdstedelijk Gewest) – verhuisd.

Ons engagement

Mobistar wil een inspirerende werkomgeving creëren, waarin het mogelijk is om rustig en efficiënt samen te werken. Mobistar wil die werkomgeving bovendien constant verbeteren.

Onze acties

De verhuizing viel samen met de introductie van een nieuwe werkorganisatie die gebaseerd is op flexibiliteit, mobiliteit en het gebruik van nieuwe communicatiemiddelen (knowledge sharing tools, unified communication, instant messaging, videoconferencing,...). Er werd nagedacht over het gebruik van de werkruimte. De "flex desk policy" – gedeelde bureaus, perfect in lijn met het beleid inzake telewerken – is, zoals verwacht, op 85 % van de teammembers van toepassing. Er werden verschillende opleidingssessies georganiseerd in 2010 om deze nieuwe tools en werkwijzes optimaal te integreren.

Onze resultaten

In 2010 werd er een tevredenheidsenquête afgenomen. Daaruit blijkt dat het merendeel van de teammembers tevreden is met hun werkomgeving, maar dat er nog ruimte is voor verbetering qua flexibiliteit van de werkomgeving.

"Mvo geeft ontzettend veel zin aan mijn job bij Mobistar."

Vincent De Waele
Business Transformation Director

Welzijn op het werk

Stand van zaken

Reeds sinds enkele jaren zet Mobistar initiatieven op touw die ervoor zorgen dat de teammembers zich goed voelen op het werk.

Ons engagement

Mobistar wil zijn werknemers de middelen geven om het evenwicht te bewaren tussen hun professionele leven en hun privéleven.

Onze acties

- Mobistar biedt zijn medewerkers een aantal diensten aan: een stomerij, een strijkdienst, meeneemmaaltijden, diensten voor bank, verzekering en ziekenfonds, bloemenverkoop.
- Tijdens de schoolvakanties worden er activiteiten georganiseerd voor de kinderen van de teammembers. Deze dienst kreeg de naam 'Mobikids' en wordt enorm gewaardeerd door de medewerkers van Mobistar.
- Om beter met stress te leren omgaan, worden er lessen tai chi, pilates, yoga, sofrologie en ergonomie aangeboden, alsook diverse sportactiviteiten (zwemmen, fitness, badminton en tennis).
- Op het gebied van gezondheid bieden we verschillende diensten aan en verschaffen we onze medewerkers informatie over vaccinaties en de strijd tegen tabak, gezondheidstips en -opleidingen.

Onze resultaten

In 2010 heeft Mobikids 146 kinderen opgevangen. Gemiddeld 59 kinderen per dag hebben deelgenomen aan de ludieke en creatieve activiteiten die door professionele monitoren bedacht werden.

De ontspanningsactiviteiten (tai chi, yoga, sofrologie, pilates, ergonomie) hebben 531 deelnemers gelokt in 2010.

Telewerk

Stand van zaken

Uit een tevredenheidsenquête die in 2007 onder de werknemers werd gevoerd, blijkt dat nogal wat onder hen gestrest op het werk toekomt door de files. Bijgevolg werd er nagedacht over mobiliteit en over de gebruikte werkinstrumenten, die constant evolueren.

Ons engagement

Onze werknemers de mogelijkheid bieden om mobieler en flexibeler te werken.

Onze acties

Na de introductie van telewerk in 2008 werd het in 2009 en 2010 verder geïmplementeerd. De resultaten ervan zijn bijzonder positief, zowel op het vlak van mobiliteit als van individuele motivatie. Telewerk ligt in dezelfde lijn als de “flex desks”, een concept dat algemeen werd toegepast bij de inrichting van het nieuwe Sirius-gebouw.

Onze resultaten

Op 31 december 2010 telde Mobistar ongeveer 600 telewerkers: 165 op contractuele basis (in vergelijking met 125 in 2009) en 435 op occasionele basis. Van de 165 contractuele telewerkers telewerken er 82 teammembers 1 dag per week en 68 hebben ervoor gekozen om 2 dagen per week te telewerken.

Diversiteit

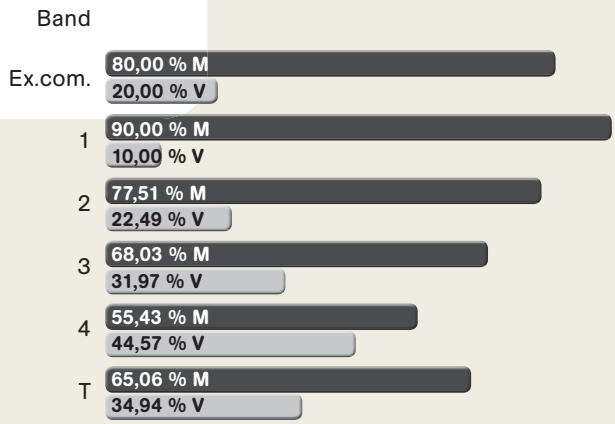
Mobistar wil de diversiteit bevorderen door op alle bestuursniveaus een goed evenwicht te creëren op het vlak van geslacht, maar ook door meer jongeren aan te werven.

In juni 2010 werd er een werkgroep opgericht om de gender diversiteit en de diversiteit op leeftijd te bevorderen.

• Gender diversiteit

Stand van zaken

In 2010 was 35 % van het personeelsbestand van het vrouwelijke geslacht, maar het valt op dat vrouwen minder vertegenwoordigd zijn in de hogere hiërarchische niveaus.



Ons engagement

De doelstelling van Mobistar is om tegen 2015 op alle bedrijfsniveaus een verhouding mannen/vrouwen van 65 % - 35 % te halen.

Onze acties

Nadat we een enquête hadden gevoerd om te evalueren hoe het met de diversiteit is gesteld, heeft de werkgroep diversiteit een actieplan opgemaakt om het beleid inzake gelijkheid van mannen en vrouwen versterken. Dit aan de hand van tools en middelen die voor de uitvoering van het beleid bedoeld zijn:

- verzamelen van getuigenissen van vrouwelijke topmanagers;
- ontwikkeling van een mentoringprogramma;
- voorbereiding van de deelname in 2011 aan de Gender European Equality Award (GEE).*

Onze resultaten

Het actieplan dat in 2010 werd opgesteld zou in de loop van de komende jaren zijn vruchten moeten afwerpen. We kunnen wel al de aanwerving, in oktober 2010, vermelden van Cristina Zanchi, de eerste Chief Customer Loyalty Officer van Mobistar, in het executive committee. Het executive committee telt voortaan twee vrouwen op tien leden. De Raad van bestuur telt drie vrouwen op een totaal van twaalf bestuurders.

"Duurzame ontwikkeling staat ook centraal in het hr-beleid. Het gaat erom medewerkers met steeds meer uiteenlopende achtergronden te motiveren om in een gemeenschappelijke visie te werken, of ze nu 25 of 65 jaar zijn!"

Martin Vranken
Director HR Operations

• Diversiteit op leeftijd

Stand van zaken

Eind december 2010 waren de teammembers gemiddeld 37,7 jaar oud.

Ons engagement

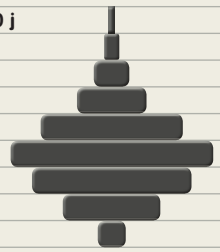
Ons doel is om de vergrijzing van de werknemers te anticiperen en een betere diversiteit op het vlak van leeftijd te creëren.

Onze acties

De werkgroep diversiteit heeft een actieplan aanbevolen om jongeren aan te werven, om hun behoeften en levenswijze beter te begrijpen, om tools te ontwikkelen om intern te evolueren zoals ook de maatschappij evolueert en om een opvolgingsplanning op te maken.

Onze resultaten

We zijn momenteel bezig met het opstellen van het actieplan. Ten vroegste tegen eind 2011 kunnen de eerste effecten verwacht worden.



Leeftijd	TM
meer dan 60 j	0,8%
55-59 j	2,0%
50-54 j	4,7%
45-49 j	9,2%
40-44 j	18,8%
35-39 j	26,8%
30-34 j	21,1%
25-29 j	12,9%
20-24 j	3,7%
onder 20 j	0,0%

Gemiddeld 37,7

* De GEE is een gemeenschappelijke norm, uitgewerkt door bedrijven met Europese en internationale dimensies die zich inzetten voor professionele gelijkheid. De bedoeling is om geschikte manieren te bepalen om binnen een groep die professionele gelijkheid na te streven, te sturen en te promoten.

De klanten

Mobistar wil de transparantie, de kwaliteit en de veiligheid van zijn verschillende telecommunicatievormen verzekeren.

"Ons engagement op mvo-vlak zal een belangrijk element zijn om van Mobistar het favoriete telecommerk van België te maken."

Olivier Ysewijn
Chief Strategy Officer

Bescherming van minderjarigen

Stand van zaken

Kinderen en jongeren zijn gebruikers van telecommunicatieproducten en -diensten. Het is belangrijk om ze te begeleiden in het gebruik van deze producten.

Ons engagement

Het doel van Mobistar is om gezinnen te informeren en te helpen bij het beschermen van hun kinderen en jonge adolescenten tegen bepaald materiaal dat niet voor hen geschikt is.

Onze acties

- Mobistar heeft op zijn website een handige gids gepubliceerd onder de naam "Jongeren en mobiele telefoons: info en tips voor ouders".
- In 2010 heeft Mobistar, samen met de andere leden van het GSM Operators' Forum (GOF), de Belgische gedragscode voor veiliger gsm-gebruik door jonge tieners en kinderen ("Belgian code of conduct for safer mobile use by younger teenagers and children") ondertekend.
- Op vraag van de ouders biedt Mobistar hen de mogelijkheid om de toegang tot Premium-diensten (wedstrijden via sms, ...) te blokkeren. Ouders kunnen trouwens ook een systeem van "parental control" op mobiel internet activeren.
- Mobistar zetelt in een door Child Focus opgerichte werkgroep over veilig internetgebruik. De bedoeling is om samen met de partners van de internetsector een e-safety charter op te stellen. Het doel is om dit charter in de loop van het eerste semester van 2011 te ondertekenen.

Bescherming van gegevens

Stand van zaken

Mobistar heeft altijd een bijzondere aandacht besteed aan de bescherming van gegevens. Nu is het de bedoeling om onze vrijwillige aanpak inzake gegevensbescherming nog beter te structureren en nog grondiger uit te werken.

Het betreft hier gegevens van klanten, leveranciers en werknemers – vooral gegevens die van gevoelige of persoonlijke aard zijn. Onze doelstelling is om de integriteit en vertrouwelijkheid ervan te garanderen, en tegelijkertijd hun beschikbaarheid te verzekeren wanneer dit nodig blijkt, en dit in overeenstemming met het juridische kader en de privacywet.

Ons engagement

Mobistar wil op proactieve wijze de controle van gevoelige gegevens versterken in overeenstemming met onze waarden en, met het oog hierop, de governance, processen, methodes en tools aanpassen waar nodig.

Onze acties

In 2010 werd er een werkgroep opgericht om de algemene context en de stakeholders te definiëren. De leden van deze groep hebben een specifieke opleiding gekregen op het vlak van gegevensbescherming.

Onze resultaten

De eerste stap – nog in volle gang – is de realisatie van een gedetailleerde audit, waarbij in de loop van 2011 beslissingen en tips zullen worden geformuleerd. Op basis hiervan zal men een nog preciezer actieplan opstellen.

*GSM Operators' Forum: Vereniging van de drie gsm-operatoren: KPN Group Belgium, Mobistar en Belgacom (Proximus). De operatoren nemen er gezamenlijke standpunten in over niet-concurrentiële elementen met betrekking tot de groei en duurzame ontwikkeling van mobiele telefoniediensten in België. Het GOF stimuleert de informatiemaatschappij via mobiele communicatie, beheert de sectorgerelateerde vragen en verwachtingen van de maatschappij hieromtrent, en ondersteunt de ontwikkeling van de vereiste infrastructuur hiertoe.

De maatschappij

Mobistar wil de weldaden van de digitale wereld met nog meer mensen delen en daarnaast de sociale integratie bevorderen.

"Mvo opent een venster op de buitenwereld en speelt ook een belangrijke sociale rol."

Rose Marie Müller
Internal Communication Senior Expert

De vereniging Participate!

Stand van zaken

In november 2006 heeft Mobistar de vzw Participate! opgericht, een vereniging die zich inzet voor kinderen met autisme. Dit project is er een op nationaal niveau. Het is het resultaat van de samenwerking tussen Mobistar, acht referentiecentra voor autismespectrumstoornissen en twee grote oudervereningingen die belast zijn met deze problematiek (de Vlaamse Vereniging voor Autisme en l'Association des Parents pour l'Epanouissement des Personnes avec Autisme).

Participate!

Ons engagement

Mobistar wil de levenskwaliteit van mensen met autisme en hun familie verbeteren door de ontwikkeling van hulpmiddelen voor vorming en sensibilisering.

Onze acties

- De website is uitgebreid met een "Wegwijzer voor uw kind". Deze innovatieve online tool biedt ouders de mogelijkheid om een dagboek over hun kind bij te houden (diagnose, sterke punten, gezondheid, vrije tijd, slaap, rituelen, ...). Het doel is om personen die in contact komen met het kind (monitoren op kampen, de babysitter, ...) toegang te verlenen tot deze informatie.
- We werken verder aan een partnership met de Fondations Orange van Frankrijk en Spanje om tools uit te wisselen die bedoeld zijn om mensen met autisme te leren hoe ze zelfstandiger kunnen leven en hoe ze zich beter in de maatschappij kunnen integreren.
- In 2011 zal er een handige gids gepubliceerd worden waarin de ouders uitleg krijgen over hulpmiddelen, scholen, vrije tijd, ...
- Er werd beslist om opnieuw een congres rond autisme te organiseren in 2011.

Onze resultaten

Tussen augustus 2007 en december 2010 werd de website www.participate-autism.be liefst 336.291 keer bezocht (233.780 unieke bezoekers).

"Hallo, ik ben directrice van een school voor buitengewoon onderwijs en ook bij ons zitten kinderen met autisme. Ik heb al eens jullie magazine doorbladerd en ik moet zeggen: heel interessant en toegankelijk voor een breed publiek. Ik zou graag de verschillende magazines aan de schoolbibliotheek toevoegen."

"Echt ongelooflijk bedankt voor jullie interessante website! Ik ben mama van een autistisch dochtertje van 3 jaar en 3 maanden en ik schrijf jullie vanuit Algiers. Geloof mij: ik heb al honderden websites afgespeurd, maar geen enkele site bood me zoveel voldoening en troost als die van jullie. Eindelijk voel ik me begrepen, en begin ik ook mijn dochtertje steeds beter te begrijpen."

"Onze doelgroep zijn de ouders, maar tot onze verbazing gebruiken zelfs professionals onze gids met de ouders die ze begeleiden en ook zij verwijzen ernaar om meer over autisme te weten te komen."

"De video's zijn heel waardevol omdat ze het menselijke aspect beter overbrengen en ouders nog meer aansporen om nieuwe aanpakken uit te proberen."

Vrijwilligerswerk

Stand van zaken

Na een eerste experiment met vrijwilligerswerk in het kader van de organisatie van het congres van Participate! en omdat 2011 werd uitgeroepen tot Europees Jaar van het Vrijwilligerswerk wou Mobistar vanaf 2010 ook die weg inslaan.

Ons engagement

Mobistar wil zijn teammembers via verschillende initiatieven stimuleren om aan vrijwilligerswerk te doen – niet alleen om de bedrijfscultuur te versterken, maar ook het gevoel van trots om deel uit te maken van een bedrijf dat zich sociaal engageert.

Onze acties

- Mobistar is een samenwerking aangegaan met een externe partner, Human Business, die een it-platform heeft ontwikkeld om verenigingen die vrijwilligers nodig hebben in contact te brengen met bedrijven die op zoek zijn naar verenigingen die ze kunnen helpen.
- In 2010 zetelde Mobistar in de werkgroep van de vzw Business & Society Belgium over het thema vrijwilligerswerk. De uitgave van een brochure over dit onderwerp door Business & Society Belgium is voorzien voor juni 2011.
- In 2011 zal de operator zijn teammembers de mogelijkheid bieden om gezamenlijk of individueel vrijwilligerswerk te verrichten tijdens hun werkuren.

Onze resultaten

De resultaten van de eerste acties die in 2010 werden opgestart, worden in 2011 verwacht.

Solidariteitsacties

Stand van zaken

Mobistar neemt al vele jaren deel aan verschillende solidariteitsacties.

Ons engagement

Mobistar wil zich als een sociaal geëngageerd bedrijf profileren dat sociale en digitale integratie bevordert.

Onze acties

- Mobistar doet mee aan acties om via sms geld in te zamelen. Het doet dit in samenwerking met twee andere Belgische operatoren en een "connectivity provider". De operatoren rekenen niets aan voor deze specifieke sms'jes.
- Naar aanleiding van het toenemende aantal aanvragen van verschillende verenigingen hebben de operatoren hun werkgroep over dit thema nieuw leven ingeblazen. Bovendien hebben ze precieze criteria bepaald om projecten te aanvaarden. Die moeten verband houden met een natuurramp, een grote weerklank hebben en van nationale of regionale (maar niet lokale) omvang zijn. In 2010 hebben de operatoren 8 projecten aanvaard en 4 projecten geweigerd.

- Mobistar heeft zijn samenwerking met de vzw Close The Gap verlengd. Close The Gap is een vereniging die oude computers opknapt en ze naar ontwikkelingslanden verstuurt. Die computers worden ingezet in educatieve projecten.

- Mobistar werkt al sinds enkele jaren samen met het Rode Kruis voor de bloedinzameling.

Onze resultaten

- In het kader van de geldinzamelingsacties heeft Mobistar in 2010 zijn steentje bijgedragen aan campagnes voor Haïti en Pakistan, maar ook voor Cap 48, de Brailleliga, Unicef (operatie Wash), de Pro League – SOS Kinderdorpen en Music for Life.

- Sinds 2004 heeft Mobistar 6.609 oude computers, schermen en printers (waarvan 577 in 2010) aan de ver-eniging Close The Gap geschonken.

- Bloeddonatie is een traditie bij Mobistar: 159 teammembers hebben bloed gegeven in 2010 – goed voor een totaal van 1.139 donoren sinds 2002.

CLOSE THE GAP
BRIDGING THE DIGITAL DIVIDE

Close The Gap is een internationale organisatie die de digitale kloof in de wereld wil verkleinen door kwaliteitsvolle, opgeknapte computers aan educatieve en it-ontwikkelingsprojecten in opkomende landen te leveren. En dit tegen de kostprijs.
Sinds haar oprichting heeft Close The Gap zo tienduizenden pc's ingezameld met de hulp van tal van bedrijven zoals Deloitte, KLM, Ricoh, Accor, Carrefour, Mobistar en Toyota. Zo kunnen de lokale gemeenschappen en organisaties it-competenties verwerven.
Oorspronkelijk ontwikkelde Close The Gap zijn activiteiten in de Afrikaanse landen ten zuiden van de Sahara-woestijn, maar vandaag strekken de projecten zich uit van Zuid-Afrika`tot Thailand over landen zoals Brazilië of Indië. Hoe uiteenlopend de projecten van Close The Gap ook kunnen lijken, ze hebben allemaal één iets gemeen: ze willen het individu en zijn gemeenschap vooruithelpen in een socio-educatieve dimensie.

"Mobistar en Close The Gap werken al sinds de oprichting van de organisatie in 2004 samen. Vandaag heeft Mobistar al meer dan 2.000 computers geschonken, waardoor het actief bijdraagt tot het verkleinen van de digitale kloof. Close The Gap is al verschillende jaren een essentiële partner van het mvo-programma van Mobistar. Hierbij wordt op 3 van de 4 pijlers van het mvo-programma van het bedrijf gewerkt, met name: de klant, de maatschappij en het milieu."

Aurélie Dupont
Operations Director, Close The Gap

Ethisch supply chain management

Stand van zaken

Mobistar heeft een charter voor bedrijfsethiek waarin de basisnormen gedefinieerd worden van gedrag en ethiek in de zakenwereld. Dit charter is bedoeld voor de teammembers. Zo bepaalt deze code bijvoorbeeld dat teammembers geen cadeaus of voordelen van alle aard (van meer dan 75 euro) van verkopers, leveranciers of andere derden mogen aanvaarden. Daarnaast raden we de teammembers ook aan om onpartijdig, objectief en onafhankelijk te zijn in het aankoopproces. Deze code wordt geregeld en systematisch aan de kopers gecommuniceerd.

Ons engagement

Mobistar wil zijn ethiek en zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid in het aankoopproces en in de relatie met zijn leveranciers verbeteren.

Onze acties

- In 2010 heeft de aankoopafdeling van Mobistar een algemene reflectie over mvo gehouden en hierover een roadmap gemaakt. De kopers werden ingelicht over dit programma om hen te sensibiliseren over mvo en om dit aandachtspunt te integreren in het geheel van iniatieven van het departement.

- Het mvo-beleid werd bij de prijsaanvraagmodellen aan de leveranciers (zowel bestaande als potentiële) gevoegd.

- Elk nieuw contract bevat een clausule over ethiek en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

- In 2011 krijgen de kopers een opleiding in e-learning over enerzijds maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzame ontwikkeling, maar anderzijds ook aankopen en duurzame ontwikkeling.
  De ethische en sociale aspecten zullen geïntroduceerd worden in de prestatieanalyse van onze strategische leveranciers.

Onze resultaten

Mobistar is in 2010 begonnen met een opleiding van de verkopers op het vlak van duurzame aankopen, gebaseerd op de modules ontwikkeld door de Orange-groep.

De resultaten van de andere acties die we in 2010 hebben opgestart, worden verwacht in 2011.

Machine-To-Machine-applicaties

Stand van zaken

Door de ontwikkeling van systemen om machines op afstand te beheren, dragen de MaTMa-applicaties (Machine-To-Machine) bij tot een lagere CO_2-uitstoot.

Ons engagement

Onze ambitie is om onze partners de mogelijkheid te bieden om hun beleid inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzame ontwikkeling verder te ontwikkelen.

Onze acties

De expertise van Mobistar – het internationale competentiecentrum van France Telecom voor MaTMa-oplossingen – werd in 2010 wereldwijd erkend. De operator levert MaTMa-oplossingen aan verschillende sectoren, zoals die van de groene energie, van groenere auto's, alsook van systemen om wagenparken (auto's en vrachtwagens) te beheren, waardoor bedrijven hun brandstofverbruik optimaal kunnen terugdringen en hun ecologische voetafdruk kunnen verkleinen.

Onze resultaten

Mobistar heeft bijna dubbel zoveel MaTMa-kaarten verkocht: namelijk ongeveer 250.000 actieve kaarten eind 2010 in vergelijking met 130.000 eind 2009.

Het milieu

Mobistar wil innovatieve oplossingen vinden voor een groenere wereld.

"Innovatie en groei zijn niets als we er geen beleid op lange termijn rond bouwen."

Sabine Desmette
CSR Senior Expert

CO_2-balans

Stand van zaken

In 2010 heeft Mobistar beslist om zijn CO_2-balans te berekenen.

Ons engagement

Mobistar wil zijn impact op het klimaat beperken, zijn energiekosten drukken, zijn teammembers, leveranciers en klanten bewuster maken van de problematiek. Het doel is om onze CO_2-uitstoot tegen 2020 met 50 % terug te dringen.

Onze acties

Vooraleer Mobistar zijn acties op milieuvlak uitbreidt en kiest welke acties het het best kan nemen om het milieu te helpen, heeft het zijn CO_2-balans laten berekenen door het bedrijf CO2logic.
De sites die in 2010 geauditeerd werden op basis van hun verbruik zoals geregistreerd in 2009 waren die aan de Kolonel Bourglstraat en aan de Reyerslaan (Extensa- en Silver-gebouwen), in Charleroi, de Mobistar Centers die behoren tot de operator, alsook de technische centra en antennesites.

Onze resultaten

- In totaal bedroeg de voetafdruk van Mobistar voor de gecontroleerde scope 8.918 ton CO_2 in 2009, wat overeenkomt met iets meer dan 6 ton CO_2 per werknemer.
- De mobiliteit van de werknemers is verantwoordelijk voor het grootste deel (73 %) van de CO_2-uitstoot, gevolgd door de infrastructuur (18 %), de materialen (8 %) en het afval (1 %).

- De toevlucht tot groene energie voor zijn volledige infrastructuur stelt Mobistar in staat om zijn CO_2-uitstoot met 22.003 ton terug te dringen.

Onze doelstellingen

Mobistar wil de berekening van zijn voetafdruk van 2010 voltooien en zo een vergelijking maken als gevolg van de verhuizing naar het Sirius-gebouw. Daarna stellen we een actieplan op om maatregelen te nemen of te versterken om de CO_2-uitstoot terug te dringen.

CO2logic specialiseert zich in de berekening, vermindering en compensatie van CO_2-uitstoot. CO2logic heeft een expertise opgebouwd rond de berekening en de bijhorende reductie van de CO_2-uitstoot in verschillende sectoren en dit zowel voor organisaties, producten, diensten als evenementen. Sinds eind 2006 is CO2logic de Belgische pionier en leider in vrijwillige CO_2-compensatie. CO2logic werd door het IEW/ULB (studie Juli 2008) bekroond als meest aangeraden Belgische CO_2 compensatiebedrijf (en tweede op Europees vlak). Het bedrijf heeft een stevige reputatie en is als enige in België gecertificeerd door Forum Ethibel. CO2logic staat voor duurzame strategieën naar CO2-neutraliteit.

CO2logic is Bilan Carbone®-gecertificeerd

"We werkten bij Mobistar samen met een begeesterd kernteam dat openstond voor een grondige analyse en een levendig debat rond de CO_2-afdruk van Mobistar. Het doet ons plezier te merken dat Mobistar actief bezig is met de transitie naar meer duurzaamheid. Dat zien we niet alleen aan het feit dat ze deze CO_2-voetafdruk uitvoerden, maar ook aan vele andere acties. Zo gebruikt Mobistar bijvoorbeeld al groene elektriciteit waardoor ze een hele hoop emissies kunnen vermijden. Ook waren we verrast te merken dat er rond mobiliteit, op dit moment verantwoordelijk voor de hoofdbrok van Mobistar's CO_2-voetafdruk, reeds verregaande acties worden ondernomen of in de pijplijn zitten. We kijken er dan ook naar uit om verder met Mobistar samen te werken om hun zeer ambitieuze doelstelling van 50 % CO_2-vermindering tegen 2020 mee waar te maken."

Jan Janssen, Project Director CO2logic

Energie

Stand van zaken

Sinds 2008 is alle elektriciteit die Mobistar verbruikt afkomstig van groene energie geleverd door Nuon.

Ons engagement

Mobistar wil zijn elektriciteits- en gasverbruik verminderen en het inschrijven in een proces van rationeel energiegebruik en het gebruik van hernieuwbare energie.

Onze actie

- Een goede isolatie van het Sirius-gebouw stelt ons in staat om minder gas te verbruiken. Het gebouw werd ook ontworpen om plaats te bieden aan meer mensen op een kleinere oppervlakte.
- Er werden maatregelen genomen om de temperatuurschommelingen te verminderen, het doven van de verlichting te automatiseren, enz.
- Er werd 200 m^2 aan thermische en fotovoltaïsche zonnepanelen geïnstalleerd op het dak van het Sirius-gebouw.

Onze resultaten

- Dankzij het architecturale en technische ontwerp van het Sirius-gebouw haalt het een algemene energieprestatie-index van E74, terwijl de norm die momenteel van kracht is in het Brusselse gewest E100 is.
- Sinds de installatie in het Sirius-gebouw in 2010 is het elektriciteitsverbruik met 30 % gedaald (dankzij het gebruik van verlichting met dimmer, aanwezigheidssensoren, ...).
- De thermische en fotovoltaïsche zonnepanelen zijn goed voor een maandelijkse productie van respectievelijk 1.100 kWh en 1500 kWh.
- Sirius heeft een oppervlakte die 25 % kleiner is dan die van de vroegere vestigingen, maar toch is er plaats voor 6 % meer teammembers.

UW NUON GARANTIE
100% groene stroom

Nuon Belgium N.V. is een dochteronderneming van het Nederlandse energiebedrijf Nuon Energy N.V. (sinds 2009 de Business Group Benelux van de groep Vattenfall), opgericht in 2002 naar aanleiding van de liberalisering van de Belgische energiemarkten. Nuon Belgium is een leverancier van elektriciteit, aardgas en aanverwante producten en diensten aan zowel particuliere, professionele als industriële klanten. De hoofdzetel bevindt zich in Vilvoorde, waar Nuon ongeveer 150 mensen tewerkstelt. De omzet bedroeg 633 miljoen euro in 2010. www.nuon.be

Mobiliteit

Stand van zaken

De mobiliteit van onze medewerkers is verantwoordelijk voor 73 % van de ecologische voetafdruk van Mobistar. De operator denkt bij het uitwerken van zijn mobiliteitsbeleid aan drie aspecten: economisch, ecologisch en puur op het gebied van mobiliteit.

Ons engagement

Op economisch vlak is het doel van Mobistar om zijn ecologische voetafdruk afkomstig van mobiliteit te verkleinen, om te anticiperen op het stijgende brandstofverbruik, op de duurder wordende belastingen en op de stijgende kostprijs van auto's.
Op ecologisch vlak is het de ambitie om onze impact op het milieu te beperken, om minder brandstof te verbruiken en om minder mensen onnodig de baan op te sturen.
Op het gebied van pure mobiliteit streeft Mobistar ernaar de fysieke flexibiliteit en mobiliteit van zijn teammembers te verhogen.
De operator heeft als doel voor ogen om in 2012 auto's te bestellen waarvan de gemiddelde CO2-uitstoot 120 gram bedraagt en om het brandstofverbruik met 10 % te verminderen voor de gehele vloot.

Onze actie

• Mobiliteitsbeleid

Mobistar beheert de mobiliteit in een programma dat rekening houdt met de bedrijfswagens, het openbaar vervoer, telewerk, ... en steunt hierbij op een uitgebreide kennis van de diensten, producten en regelgeving op dat gebied.
Praktische uitwerkingen van dit beleid zijn: het stimuleren van telewerk en de implementatie van verschillende mobiliteitsvormen, zoals het openbaar vervoer, carpooling, fietsen, motors, klassieke bedrijfswagens (maar met een bijzondere aandacht voor de CO_2-uitstoot), ...

In het Sirius-gebouw werden de volgende voorzieningen gerealiseerd:
- parkeerplaatsen (binnen en buiten) voor fietsen en motorfietsen;
- douches, kleedkamers en lockers voor de fietsers;
- speciaal voor elektrische wagens uitgeruste parkings.

• Auto's

Mobistar heeft een vloot van 920 bedrijfswagens. De operator biedt zijn teammembers auto's aan die minder vervuilen, inclusief hybride wagens. Elektrische auto's zullen vanaf 2011 in de lijst van aangeboden wagens opgenomen worden.

• Alternatieve transportmiddelen promoten

De operator poogt ook het gebruik van de auto te verminderen en alternatieve transport- en werkmiddelen te promoten, het brandstofverbruik te verminderen en het verplaatsingsgedrag van zijn werknemers te veranderen door hen op te leiden. We vermelden hierbij dat het Sirius-gebouw in de buurt van een toekomstig GEN-station (Gewestelijk ExpresNet) ligt, wat de werknemers zou moeten stimuleren om vaker een beroep te doen op het openbaar vervoer.

- Sinds september 2010 biedt Mobistar zijn teammembers een programma aan dat hen leert hoe ze ecologisch gezien moeten rijden.
- Mobistar biedt de mogelijkheid om te kiezen voor een car fee in plaats van een auto.
- De teammembers kunnen een auto combineren met het openbaar vervoer of met een motorfiets.
- Mobistar promoot telewerk, teleconferencing en videoconferencing.
- Mobistar neemt deel aan het project "Bike to work", in combinatie met carpooling.
- Dit project wordt aangemoedigd via parkeerplaatsen die voortdurend gereserveerd zijn.
- Vanaf 2011 zal Mobistar zijn teammembers vouwfietsen aanbieden.

Tegelijkertijd compenseert Mobistar zijn CO_2-uitstoot met 20 % door de implementatie van programma's die bijdragen tot groene projecten.

• Flexibiliteit

De introductie van “flex desks” – gedeelde bureaus – is van toepassing op 85 % van de teammembers. Dit beleid herleidt de gebruikte oppervlakte en het gebruikte materiaal tot een minimum en gaat hand in hand met de promotie van telewerk. Om die nieuwe organisatie te vereenvoudigen, heeft de operator nieuwe communicatiemiddelen geïmplementeerd om de communicatie tussen personen te vereenvoudigen.

Er werden communicatiemiddelen geïmplementeerd die meer functionaliteiten bieden en die zodanig aangepast zijn dat de teammembers zich minder hoeven te verplaatsen.

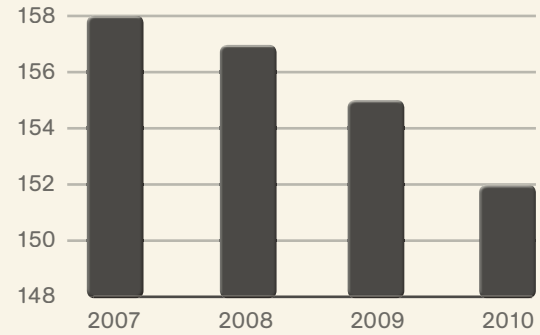
Onze resultaten

In 2010 kaapte Mobistar de tweede plaats weg op de Green Fleet Award. Deze trofee wordt uitgereikt aan een bedrijf dat (of een regering die) doelbewust werkt aan een milieuvriendelijk vlootbeleid en daarbij de ecologische waarden en economische belangen weet te harmoniseren.

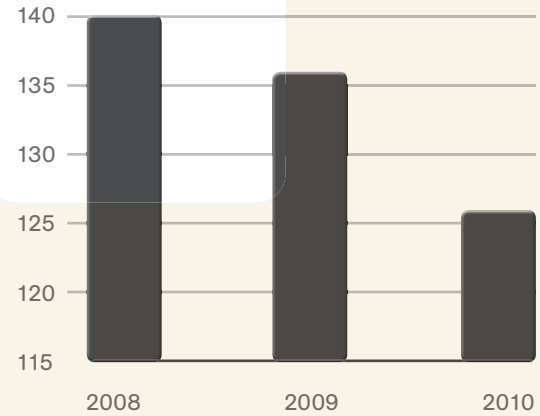
Een groenere mobiliteit

	Aantal gebruikers		
	2009	2010	Doelstelling 2012
Openbaar vervoer	150	200	325
Fietsen	20	80	100
Motorfietsen	45	50	80
Carpooling	2	2	12
Hybride wagens	5	10	20
Vouwfietsen	0	10	30

CO_2-uitstoot vloot



CO_2-uitstoot nieuwe wagens



Afval

Stand van zaken

1 % van de ecologische voetafdruk van Mobistar is afkomstig van afval.

Ons engagement

Mobistar wil zijn afvalvolume verminderen om zijn impact op het milieu te verkleinen.

Onze acties

- Om zijn afvalvolume te verkleinen, heeft Mobistar:
- - de plastic borden en het plastic bestek in de coffee corners afgeschaft;
- - bepaalde plastic elementen vervangen door houten elementen;
- - milieuvriendelijk afwasmiddel aangeschaft;
- - zijn teammembers aangeraden om hun plastic beker te hergebruiken wanneer ze water van de waterfonteinen halen.

- Mobistar hanteert een selectieve sortering van zijn afval: het papier wordt apart opgehaald, net zoals het PMD-afval in de kantine.

- Het groentenafval wordt in een container gegooid en wordt gebruikt voor de productie van compost.

- In 2011 wordt ook het PMD-afval in de kantoren opgehaald.

Onze resultaten

- Op 31 december 2010 was het aantal residentiële klanten dat voor de elektronische factuur koos drie keer zo groot: hun aantal steeg van ongeveer 118.000 naar 363.924. De besparing van 4,5 euro per jaar per klant wordt in een project geïnvesteerd ter bescherming van het Peruaanse regenwoud. Het Peruaanse regenwoud is een van de oudste en waardevolste ecosystemen op aarde. Mobistar zet zich in voor het behoud van dit woud door te investeren in een duurzame bosbouw, de plaatselijke natuurlijke rijkdommen te beschermen en nieuwe bomen te planten. Om die droom te verwezenlijken, werkt Mobistar samen met de vereniging: Groenhart. Het project, dat in september 2007 werd opgestart, heeft al 40.000 hectare bos gered. De doelstelling is om in 2011 nog eens 20 miljoen bomen te beschermen.

- De implementatie van een centraal printsysteem heeft voor een daling van het volume gebruikt papier gezorgd. Het aantal kopieën is gedaald van 6.269.691 in 2008 naar 5.243.307 in 2009 en zelfs 4.138.018 in 2010.

- De andere acties om het volume gebruikt papier te beperken, die in 2010 opgestart werden, zullen in 2011 hun vruchten afwerpen.

Papier

Stand van zaken

In aanvulling op het papier dat Mobistar gebruikt in de kantoren, maakt Mobistar gebruik van papier voor de productie van bepaalde facturen en voor promotionele magazines.

Ons engagement

Mobistar wil zijn papiergebruik verminderen, het gebruik van FSC-papier promoten en de recycling optimaliseren.

Onze acties

- Om het volume gebruikt papier te verminderen, bevordert Mobistar een werkomgeving zonder papier. De operator heeft:
- - het gebruik van kopieermachines gecentraliseerd;
- - de individuele brievenbussen afgeschaft;
- - het aantal kasten verminderd zodat er minder papier kan worden opgeslagen.

- In 2009 heeft Mobistar de Webfactuur gelanceerd. Deze gratis dienst stelt de operator in staat om zijn papiergebruik te verminderen en is de ideale manier om de ongemakken van de papieren factuur voor de gebruiker te vermijden (archivering en recycling).

"Groenhart vzw vindt als ontwikkelingsorganisatie dat de natuurlijke rijkdommen zoals bos in het Zuiden in eerste instantie toebehoren aan de lokale gemeenschappen die er leven. Groenhart vzw zet daarom projecten op die ertoe leiden dat de lokale gemeenschappen optimaal en duurzaam kunnen genieten van de voordelen van deze natuurlijke hulpbronnen."

Hilke Evenepoel
Coordinatrice Groenhart

Recycling van gsm's

Stand van zaken

Om zijn impact op het milieu te verkleinen, zamelt Mobistar al sinds 2003 gebruikte gsm's in.

Ons engagement

Mobistar wil tegen 2015 de recycling en het hergebruik van de gsm's promoten.

Onze acties

Mobistar zamelt gebruikte gsm's in via de Mobistar Centers en recycleert ze (inclusief de batterijen). De meeste onderdelen van de gsm worden gerecycleerd door een gecertificeerde partner. Met het oog hierop is Mobistar een samenwerking aangegaan met het bedrijf Zone Impact.

Onze resultaten

Mobistar heeft 65.109 gsm's ingezameld in 2010, dit in vergelijking met 75.088 in 2009 en 37.569 in 2008.

Zone Impact
Reconnecting

Mobistar is een samenwerking aangegaan met de onderneming Zone Impact om gsm's in te zamelen en te behandelen. Met de ingezamelde gsm's kunnen vier dingen gebeuren:

- Nieuw leven: de toestellen die nog werken of die slechts minieme herstellingen nodig hebben, worden apart gelegd, hersteld en verkocht op de opkomende markten.
- Herwaardering van onderdelen wanneer het niet meer gerechtvaardigd is om de gsm te herstellen.
- Recycling: tussen 2,5 % en 4 % van de gsm's waarvan de onderdelen te oud of niet meer te herstellen zijn, worden gerecycleerd om hun grondstoffen te recupereren.
- Eliminatie: minder dan 1 % van het bewerkte volume moet echt weggegooid worden.

Zone Impact voldoet aan de eisen van de ISO 14001-norm. Het bedrijf levert it- en logistieke oplossingen aan elektronische bedrijven voor de inzameling, sortering, herwaardering, recycling en verkoop van gsm's en elektrische en elektronische toestellen. Zone Impact voldoet aan alle WEEE-bepalingen (conform de Europese richtlijn 1013/2006/CE van 14 juni 2006) in België en Roemenië. Zone Impact voldoet ook aan de eisen van de ISO 14001-norm in België en zijn behandelingscentrum in Roemenië voldoet aan de volgende normen: ISO 9001, 14001, 18001 en 27001.

Evaluatie van Business & Society Belgium

BUSINESS & SOCIETY BELGIUM
BELGIAN BUSINESS NETWORK FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

"Mobistar is al sinds 2007 een actief lid van Business & Society Belgium, een netwerk dat bedrijven verenigt rond maatschappelijke verantwoordelijkheid. Sinds 2010 zetelt Mobistar in het directiecomité van het netwerk en helpt de operator activiteiten te creëren. Business & Society biedt zijn leden/bedrijven een platform waarop ze hun kennis en hun goede praktijken kunnen ontwikkelen. Dat platform biedt hen de mogelijkheid om van elkaar te leren en om steeds meer te ondernemen met respect voor maatschappelijke verantwoordelijkheid.

In 2009 heeft Mobistar, net zoals het merendeel van de andere leden van B&S, een audit van zijn mvo-beleid laten uitvoeren. Dankzij dit instrument hebben we kunnen vatten in hoeverre het mvo-beleid geïntegreerd was in het bedrijf, in zijn strategie en zijn processen. Op basis daarvan hebben we een aantal tips voor Mobistar geformuleerd.

Uit de bij Mobistar uitgevoerde mvo-audit blijkt dat alle werknemers van het bedrijf weten wat mvo is en dat het een belangrijk onderwerp is voor de operator. De motivatie om een mvo-beleid te voeren is dus duidelijk aanwezig en komt tot uiting in een aantal initiatieven, zoals de recycling van gebruikte gsm's, de inspanningen om energie te besparen, het afvalbeheer en het Participate!-project.

Vandaag is Mobistar in volle transformatie en het mvo-beleid maakt deel uit van die transformatie. Er werd een strategie ontwikkeld en key performance indicators bepaald. De verantwoordelijkheden op het vlak van mvo werden aan verschillende personen toebedeeld. Vandaag is er een duidelijk kader voor mvo bij Mobistar.

Mobistar heeft de lijnen van een verticale en horizontale integratie van het mvo-beleid uitgetekend: alle hiërarchische niveaus, van de CEO tot de werknemers, in de verschillende afdelingen van het bedrijf, zijn betrokken bij het mvo-beleid. Naast interne acties, zoals de berekening van de ecologische voetafdruk of de aandacht die besteed wordt aan welzijn op het werk, werkt Mobistar ook aan de duurzaamheid van zijn hoofdactiviteiten, zoals het beheer van centrales en servers, de verpakking en het aanbod van gsm's, nieuwe applicaties zoals Machine-To-Machine-applicaties of de inzameling en recycling van gebruikte gsm's.

Dit eerste mvo-verslag is een nieuwe stap op het gebied van de duurzame ontwikkeling van Mobistar: het zal ongetwijfeld de transparantie en dynamiek rond het mvo-beleid van het bedrijf ten goede komen!"

Caroline Godts,
Project Manager Business & Society Belgium

Sponsors, verantwoordelijken en leden van het mvo-comité

De sponsors

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

De verantwoordelijken

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

De leden van het mvo-comité

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

We nodigen de stakeholders van Mobistar uit om hun mening over dit verslag te geven en om ons hun verwachtingen mee te delen. Voor vragen of reacties over dit document kan u mailen naar: sabine.desmette@mail.mobistar.be

Dit verslag is gedrukt op papier van verantwoorde herkomst.
U kan het ook downloaden op de website
www.mobistar.be/nl/csr.

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C006748