



nous rapproche tous



Pour toute information complémentaire sur ce rapport, vous pouvez contacter

Luc De Groote, Directeur Corporate Affairs, Proximus.
Tel: 02/205 41 25, e-mail: luc.de.groote@proximus.net

Jean-Luc Van Kerckhoven, Corporate Social Responsibility Manager, Proximus.
Tel: 02/205 47 19, e-mail: jean-luc.van.kerckhoven@proximus.net

Ce rapport est imprimé sur du papier fabriqué dans le respect des normes environnementales ISO 14001 et EMAS.
Il est tiré à un nombre limité d'exemplaires afin de favoriser sa distribution électronique.

Rapport RSE 2004

Table des matières

1.	Introduction	4
2.	A propos de Proximus	5
3.	Société	7
4.	Santé et environnement	19
5.	Economie	23
6.	Chiffres-clé	27



Introduction

Au fil des ans, la téléphonie mobile a pris une part de plus en plus importante dans notre vie quotidienne. Elle a bien sûr aussi modifié notre manière de communiquer en rendant les gens accessibles partout et tout le temps. Elle a aussi et surtout participé directement et indirectement à la création de richesse en Belgique, avec plus de 35.000 emplois directs et indirects créés et près de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée depuis 1994.

Mais quelle serait la valeur de cette richesse si elle avait été créée au détriment de l'environnement ou de la société ? La décennie 1994-2004 aura été celle de la naissance, de la croissance et de la maturité pour le GSM. Et **Proximus** a bien entendu joué un rôle de pionnier dans ce domaine en Belgique. Ce faisant, l'entreprise a été attentive à ne pas perdre de vue sa mission première : **"rapprocher les gens"**.

Nous voulons en effet offrir les moyens de communication mobile les plus innovants, performants et fiables, tout en veillant à la qualité de vie de nos collaborateurs et de leurs familles, et en nous intégrant au mieux dans notre environnement naturel et social.

Ce deuxième rapport de Responsabilité sociétale présente nos actions durant l'année 2004. Il se veut à la fois l'expression d'une conscience et d'une ambition. La conscience que l'engagement en faveur du développement durable et d'une société plus harmonieuse est un engagement de longue haleine; et l'ambition d'apporter sa contribution à cet édifice année après année.

Philippe Vander Putten
Président du Conseil d'Administration

Michel Georgis
Administrateur délégué



Proximus en deux mots

Premier opérateur de télécommunications mobiles en Belgique, **Proximus** est une marque de la société Belgacom Mobile S.A., appartenant pour 75% au Groupe Belgacom et pour 25% à Vodafone. Leader du secteur, **Proximus** utilise la technologie la plus innovante afin de garantir une qualité d'appel et de service optimale.

Proximus est le nom du réseau qu'exploite Belgacom Mobile. Le mot vient du latin '*proximus*' qui signifie '*plus proche de*'. Une manière de souligner l'une des principales missions de l'opérateur, qui est de rapprocher les gens en leur offrant toujours plus de possibilités de communiquer.

En tant que leader sur le marché de la téléphonie mobile en Belgique, l'entreprise estime avoir des responsabilités envers la société et des obligations précises. Parmi celles-ci, citons:

- Être un bon employeur,
- Être transparent dans la communication avec ses clients,
- Travailler dans le souci de l'environnement, de la sécurité et de la santé,
- Adopter une attitude de marketing responsable,
- Développer des produits et services qui contribuent à réduire les différences,
- Soutenir des projets qui viennent en aide aux personnes défavorisées par un handicap, leur jeune âge ou la pauvreté à travers la Proximus Foundation.

En cela, **Proximus** n'est pas différente de Belgacom et Vodafone, ses deux actionnaires.

Pour plus d'informations sur l'engagement citoyen de **Belgacom**, voir leur site web:

www.belgacom.be/company/fr

Dans son rapport annuel, à la rubrique "*A la recherche du bien commun*", l'entreprise dit s'engager à rendre des comptes. Et ce, en matière:

- de solidarité, de mécénat et de sponsoring,
- de diversité,
- de sécurité,
- d'environnement.

Pour plus de renseignements sur la stratégie RSE de **Vodafone Group** et la **Vodafone Group Foundation**:

www.vodafone.com et

www.vodafonefoundation.org

Il y a quatre valeurs chères à l'entreprise, qui parle de sa passion envers les clients, les employés, les résultats et le monde qui l'entoure. Le fait de faire son métier de manière responsable est au centre des préoccupations quotidiennes chez Vodafone, afin de :

- faire bénéficier le plus grand nombre des développements technologiques dans la communication mobile,
- protéger l'environnement naturel,
- soutenir les communautés locales dans les endroits où vivent les clients, les employés, les investisseurs et les fournisseurs de l'entreprise.



Depuis sa création, Proximus a voulu manifester son engagement citoyen par un soutien à des initiatives d'aide à la société. L'entreprise a commencé par répondre aux demandes, dans la mesure de ses possibilités. Puis les demandes sont devenues plus nombreuses et il a fallu commencer à choisir.

Soucieuse de l'équité de cette sélection, l'entreprise a décidé de fonctionner de manière structurelle. Proximus a créé la Proximus Foundation, une entité indépendante de l'entreprise, destinée à sélectionner une série de projets d'aide aux personnes plus vulnérables dans notre société.

Chaque année, plus de trente projets reçoivent ainsi le soutien de Proximus et, en deux ans, € 1.000.000 ont été distribués. En 2005, le même budget sera à nouveau mis à la disposition d'une série d'asbl.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, Proximus s'engage aussi sur la voie du développement de produits et de services responsables. L'entreprise réfléchit à la manière dont elle peut aider certaines catégories de personnes et développe des projets dans ce sens: ainsi Proximus accorde-t-elle des tarifs préférentiels sous certaines conditions.

La Proximus Foundation - un engagement sérieux



Proximus a toujours été convaincu qu'il faut tout mettre en oeuvre pour rapprocher les gens. Pas uniquement à travers le développement d'outils de communication mobile, mais également dans tous les domaines où l'entreprise peut contribuer à réduire les différences et renforcer les liens entre les êtres humains. C'est pourquoi Proximus a créé la **Proximus Foundation**, une fondation d'utilité publique dont l'organe statutaire est le conseil d'administration. Elle existe depuis décembre 2002.

Quelle est sa mission ?

La Proximus Foundation a choisi de soutenir des projets à réaliser en Belgique. Les projets se déclinent selon trois axes d'intervention:

- L'aide aux personnes handicapées,
- L'aide aux enfants et mineurs d'âge,
- La lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Pour remplir sa mission, la Proximus Foundation apporte un soutien financier à des projets proposés par des organisations non gouvernementales (ONG) ou des associations sans but lucratif (asbl) qui poursuivent, en Belgique, les mêmes objectifs d'aide aux personnes à travers leurs initiatives.

Les employés de Proximus: implication et bénévolat

La Proximus Foundation offre également aux employés de Proximus la possibilité de présenter un projet, en partenariat avec une entité caritative (asbl ou ONG). En cas de sélection d'un tel projet, celui-ci bénéficie non seulement de l'aide financière de la Proximus Foundation, mais aussi de l'aide bénévole de l'employé(e) qui y est associé(e). L'entreprise prévoit en effet de lui attribuer jusqu'à 16 jours de crédit-temps pour aider à la réalisation du projet sélectionné.

En 2005, Proximus souhaite promouvoir activement le bénévolat à travers des team building spécifiques.

Les prix de la Proximus Foundation

La Proximus Foundation organise un appel à projets annuel, à l'automne. Après avoir vérifié si les projets répondent aux critères de recevabilité de la fondation, ceux-ci sont soumis à un processus de sélection qui implique un jury indépendant et les employés et clients de Proximus qui le souhaitent. Trois types de prix sont attribués chaque année par la Proximus Foundation:

Les Prix du jury de la Proximus Foundation:

Un jury indépendant désigne une série de projets gagnants pour un montant global de € 350.000 max.

Le Prix des Employés Proximus:

Les employés de Proximus sont appelés à sélectionner le projet qui recevra le coup de cœur des employés (€ 50.000 max.) via leur intranet.

Les Prix des Clients Proximus:

Proximus propose dix projets à ses clients, qui votent par SMS gratuit pour en élire quatre (€ 100.000 max.).

La Proximus Foundation en 2003

En 2003, la Proximus Foundation a attribué une dotation globale de € 500.000 à 34 associations pour la réalisation de projets à vocation sociale. Vous les retrouverez sur le site de la fondation (www.proximusfoundation.be)

La Proximus Foundation en 2004

En 2004, la Proximus Foundation a attribué une dotation globale de € 500.000 à 31 associations pour la réalisation de projets à vocation sociale. Les pages qui suivent offrent un petit aperçu des projets.

Le conseil d'administration

Lutgart Van den Berghe, *présidente*
Philippe Vander Putten, *vice-président*
Philippe de Woot de Trixhe, *administrateur*
Baudouin Michiels, *trésorier*
Luc De Groote, *secrétaire*

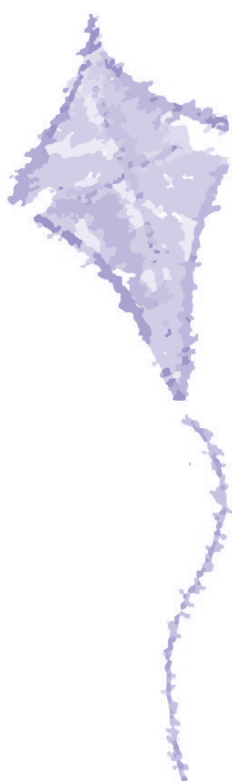


Le prix des employés 2004

Les Trois Pommiers Bruxelles

Restaurer 30 logements pour les sans-abri à Bruxelles

L'asbl Les Trois Pommiers assure l'hébergement de personnes défavorisées et de sans-abri, en leur offrant un cadre réconfortant et un lieu d'échange dynamique et chaleureux. Les demandes sont de plus en plus nombreuses et l'état de dénuement des personnes de plus en plus sérieux. Grâce au soutien de la Proximus Foundation, l'asbl a pu restaurer 30 logements dans un état de salubrité précaire, tout en mettant au travail les ouvriers de l'ALE d'Etterbeek en réinsertion sociale.



Les Prix des clients 2004

Medisch Pedagogisch Instituut Ritmica Hove

Aménagement d'un atelier pour IMP De Thuishaven Ritmica

Ritmica gère une école d'enseignement primaire spécial, un IMP (institut médico-pédagogique), un centre occupationnel et un service d'habitation protégé. Le centre occupationnel organise des activités pour les bénéficiaires qui travaillent et ceux qui ne travaillent pas. L'asbl a terminé le gros oeuvre d'un atelier qui servira pour bon nombre d'activités du centre. Il manquait encore l'ameublement, pour lequel l'asbl ne pouvait pas espérer de subsides. Grâce à l'intervention de la Proximus Foundation, le tout sera achevé.

Champs Libres - La Clarine Fayt-lez-Manage

Ouverture d'un magasin fermier et présence sur les marchés locaux

L'asbl a pour objet l'intégration de personnes handicapées mentales adultes dans le milieu social local par le biais d'une activité de type agricole. Elle offre dans sa ferme un centre d'accueil de jour où elle forme les personnes handicapées et leur offre l'espoir d'un emploi futur dans ce secteur. Elle souhaite aujourd'hui "décloisonner" la ferme et ses handicapés en organisant la vente des produits de la ferme par le biais d'un "magasin des fermiers" accessible à tous, et par une présence systématique sur les marchés locaux afin d'améliorer la logique d'intégration visée par l'asbl.



Le jury

Président:

Baudouin Michiels

Membres:

Dominique Monami
Ingrid Berghmans
Marlène de Wouters
Claude Delacroix

Contact

Proximus Foundation:

Rue du Progrès 55 • 1210 Bruxelles
tel. 32/2/205 97 00
e-mail : info@proximusfoundation.be
<http://www.proximusfoundation.be>

Les Amis des Perce-neige/ Les Coteaux Mosans Jambes

Adaptation des salles de bain pour les personnes polyhandicapées adultes

Le but de cette asbl est de proposer un service résidentiel de 30 places à des adultes polyhandicapés. Le service proposé comprend un nursing complet et adapté, dans un environnement stable, tout en laissant des espaces de liberté aux occupants (temps libre, chambres individuelles,...). Le projet soumis à la Fondation concernait l'achat d'équipements de salle de bain spécialisés: baignoire à hauteur variable, brancard douche, siège douche-WC. Ces équipements facilitent les soins à donner tant pour le personnel que pour les personnes soignées. Ils permettent également d'augmenter le nombre de bains donnés.



Fondation Arnaud Fraiteur Bruxelles

Plaine de jeux

Cette fondation héberge 16 enfants en internat et 27 en semi internat, atteints de poliomyélite. Le but est de pourvoir aux besoins de base de ces enfants polyhandicapés ayant très peu d'autonomie. Le centre voulait poursuivre l'aménagement du jardin afin de le rendre accessible aux enfants en voiturette (la majorité des résidents). La structure de jeu existe déjà, et le centre peut maintenant y ajouter un circuit pour voiturettes, qui sera pour les enfants un parcours où exercer leur habileté. Il aboutira devant une maisonnette pouvant accueillir 2 à 3 enfants en voiturette.



Les prix du jury 2004

Belgische RETT syndroom vereniging Meerhout

Le Manuel Rett

L'association rassemble et diffuse toute information précise et objective concernant le syndrome de RETT, une maladie touchant surtout des petites filles et qui entraîne un handicap physique et mental parfois très grave. L'association a bénéficié de l'intervention de la Fondation pour assurer l'impression en nombre suffisant et la diffusion gratuite d'un manuel destiné aux familles touchées (au prix de € 15 pour toute autre personne), appelé "het RETT handboek". L'asbl avait déjà assuré la traduction de ce livre de l'anglais et imprimé un nombre restreint d'exemplaires.

OC Clara Fey Gent

Chaise et brancard de douche pour le centre De Schelp

De Schelp est un centre accueillant des personnes atteintes de handicaps mentaux légers à profonds ne pouvant pas travailler en atelier protégé. Une partie de ces patients est très dépendante pour tous les actes du quotidien. Pour dispenser les soins correctement, l'utilisation de matériel adéquat est indispensable. L'asbl a reçu des fonds pour l'achat d'une chaise de douche avec accoudoirs et d'un brancard de douche réglable en hauteur.

MS- en Revalidatiecentrum Overpelt

Accroître l'autonomie chez les patients atteints de sclérose en plaques

Ce centre situé à Overpelt est spécialisé dans le diagnostic, le traitement et l'accompagnement des patients atteints de sclérose en plaques et d'autres affections neurologiques associées. Les patients sont souvent limités dans leurs mouvements: ainsi, beaucoup ne peuvent pas lire de façon autonome. L'asbl a reçu des fonds pour acquérir un "tourneur de pages" que l'on peut commander par un interrupteur, avec le menton par exemple. Cela permet aux patients de rester au courant de l'actualité, d'entretenir leurs capacités cognitives et de donner un sens à leur journée.

De Egel Vesta Belsele

Jardin d'observation sensorielle



De Egel est un home pour les personnes présentant un handicap mental accompagné de troubles moteurs. Il dispose de son propre programme d'hippothérapie, qui est très populaire auprès de la population du home. Quelques résidents ne peuvent plus participer à cette activité parce que leur condition physique s'est dégradée. Afin qu'ils puissent néanmoins bénéficier des activités liées au monde du cheval, le home a aménagé un jardin "snoezelen" avec les animaux d'assistance. Cette forme d'espace snoezelen n'existe pas encore ailleurs, et le centre espère attirer l'attention et l'intérêt d'un public extérieur. Grâce à la Proximus Foundation les plans et l'aménagement du jardin avec du matériel 'snoezelen' ont été réalisés dans une prairie accessible aux voitures.

ADO Icarus Avelgem

Système d'appel et de communication pour les personnes handicapées

Pour les personnes handicapées physiques (de naissance ou suite à un accident), la vie est souvent rendue plus difficile encore à cause de leur dépendance vis-à-vis des autres (famille ou amis) pour l'organisation du quotidien. Le service "vivre en autonomie" cherche à offrir des habitations adaptées, des moyens techniques appropriés et une assistance permanente. Pour vivre

en autonomie, ces personnes ont besoin d'un système d'appel et de communication fonctionnel et fiable, leur permettant de contacter un assistant social à tout moment du jour ou de la nuit. ADO Icarus jugeant les systèmes existants trop chers ou peu pratiques. C'est pourquoi l'asbl travaille depuis quelques années à l'étude et la conception d'un système d'appel adapté à ce type de services (environ 365 personnes dans toute la Belgique). Le budget offert par la Proximus Foundation constitue une aide au développement et à la mise en pratique de ce système.

Den Ommeloop Ieper

Douche sans marche

Den Ommeloop est une asbl offrant une assistance en à des personnes présentant un handicap mental. L'asbl gère un home qui accueille des personnes qui travaillent et un service de vie assistée pour des personnes qui ne travaillent pas. Au départ, le home ne devait pas héberger de personnes en voiturette ou présentant un handicap physique, et cela n'a donc pas été pris en compte lors de la construction du bâtiment. Il s'avère néanmoins qu'actuellement une partie des habitants circule en voiturette. Le home peut proposer à ces personnes de se doucher seules si elles le souhaitent grâce à une douche sans marche offerte par la Proximus Foundation.



ASBL Julie Drion Bruxelles

Maison d'accueil pour les familles des patients à l'hôpital Bordet

L'asbl Julie Drion a pour but assez large de participer à toute action visant à combattre le cancer. Dans ce cadre, elle présentait ici le projet d'aménager une maison d'accueil pour les patients ambulatoires habitant loin de l'Institut Bordet et pour la famille de patients hospitalisés à Bordet. L'Institut Bordet est un des seuls hôpitaux à ne pas bénéficier à ce jour de ce genre de structure. La présence de la famille proche est pourtant essentielle au bien-être des personnes en traitement. L'association a reçu l'intervention de la Proximus Foundation pour des travaux d'aménagement (plomberie, électricité) dans l'immeuble.

La Petite Plante Musson

Achat d'un brancard de douche

La Petite Plante accueille des personnes polyhandicapées adultes qui vivent dans le besoin (manque de soutien familial ou social...). L'achat d'un chariot brancard étanche permet d'offrir un système de douches adapté aux patients couchés, par un système de côtés que l'on peut rabattre. Cela facilite le travail des infirmières, car il suffit de faire rouler le patient, sans devoir le porter.

La Maison de Volaille Fauville

Achat d'instruments de musique comme outil pédagogique



La Maison de Volaille est un lieu d'accueil et de résidence pour une trentaine de personnes adultes souffrant d'un handicap mental sévère. La maison offre toutes les structures nécessaires à une intégration sociale dans une ambiance

familiale. Elle propose notamment des activités culinaires, de la lecture, du bricolage, des animations, des jeux. Il existe également une série d'ateliers occupationnels, offrant un travail adapté dans un lieu distinct de celui de l'hébergement. Ce projet soutenu par la Proximus Foundation propose aux résidents de jouer de divers instruments, de chanter et de danser. Ils auront ainsi une activité liant plaisir, communication, valorisation personnelle et des exercices de psychomotricité. Le budget couvre l'achat de divers instruments (djembés, tambourins, bongos, cymbales,...).

La Boîte à couleurs Vaux-sur-Sûre

La ferme du Monceau asbl - Aménagement des chambres pour les personnes en chaises roulantes

Ferme d'animation adaptée aux handicapés, la Ferme du Monceau met le patrimoine rural à la portée de tous, valides et handicapés. Elle propose différents stages (en internat ou stages de jour) axés sur la vie à la ferme, la nature, l'équitation. De plus en plus, la ferme doit répondre à des demandes pour enfants et adultes polyhandicapés ou connaissant des troubles moteurs, qui sont en fauteuil roulant. 50% au moins des 6000 nuitées annuelles organisées concernent des personnes handicapées. L'aménagement des chambres s'avère donc indispensable pour améliorer le confort

et le nursing pour ces personnes afin de leur offrir un hébergement adapté, de qualité et convivial. L'asbl a reçu le soutien de la Proximus Foundation pour l'achat de lits à hauteur variable et leurs accessoires.



Les Renivaux Ottignies

Élevage d'animaux - Les bienfaits des contacts avec les animaux

Cette asbl gère un service résidentiel de nursing pour personnes adultes des deux sexes présentant des déficiences mentales sévères ou profondes. Les Renivaux est agréée pour accueillir 21 personnes. Ces adultes ne peuvent s'intégrer seules dans la vie sociale. Les bienfaits du contact avec les animaux sont divers et avérés: l'animal est un médiateur pour communiquer, pour mieux se comprendre, pour adapter des comportements (estime de soi, moins d'agressivité). L'asbl voulait créer un élevage d'animaux, fonctionnant comme un pôle d'intérêt quotidien. Cela permet de donner aux habitants une certaine conscience du cycle des saisons et de la vie (naissance, mort, deuil, nécessité de boire et manger, ...), le sens des responsabilités (soins), et de les familiariser avec les contacts extérieurs (achat de foin et de nourriture, contacts avec le vétérinaire et les constructeurs de l'abri). Le soutien de la Proximus Foundation a permis de construire un abri pour animaux, par une école technique de la région.

CAW Piramide Kortrijk

Den Inloop ("Le Foyer")

Den Inloop ('le foyer') est un centre de rencontre et de services accessible à tous, où les personnes défavorisées peuvent se rendre pour se rencontrer, se doucher, trouver une aide en cas de problèmes tous les jours ouvrables. Une soupe fraîche est offerte gratuitement tous les jours. Le mercredi après-midi il y a une permanence pour les enfants défavorisés. Toutes les activités sont encadrées par des bénévoles. Les personnes démunies peuvent également y faire une lessive, par exemple. L'association a reçu les fonds nécessaires pour acquérir un séchoir industriel (les séchoirs actuels tombent souvent en panne pour cause de surcharge).



Centrum ter preventie van zelfmoord Bruxelles

Aide en ligne

Au Centre de Prévention Suicide, la "ligne Suicide" est une ligne de secours ouverte 24h/24 et 7 jours sur 7, accessible pour les personnes suicidaires elles-mêmes ou qui sont confrontées à des comportements suicidaires dans leur entourage. Vu le succès croissant d'internet, l'asbl aimerait pouvoir fournir une aide en ligne. Elle pourra par cet intermédiaire toucher encore plus de gens (jeunes qui n'osent pas téléphoner, personnes avec une déficience auditive,...). Cette méthode d'aide en ligne est utilisée avec succès aux Pays-Bas. Internet est également l'outil parfait pour garantir l'anonymat, l'intimité et l'accessibilité. L'aide de la Proximus Foundation a servi à la conception d'un logiciel de messagerie instantanée, à l'achat du matériel informatique pour les collaborateurs et à leur formation à cette nouvelle forme d'aide.

Mains tendues de l'abbé Corin Ophain

De la chaleur pour Noël



Cette association assure une aide — matérielle entre autres — aux personnes démunies, venant de tous horizons et en difficultés pour toutes sortes de raisons. Elle organise notamment des "vestiaires" — offrant des vêtements à petits prix —, une aide ménagère, des visites à domicile, ... Le projet

présenté visait une assistance matérielle pour une famille démunie dont le mari est atteint de sclérose en plaques. Le toit de leur habitation présentait des fuites et l'isolation générale était à refaire afin de diminuer la consommation de chauffage.

Equipes d'Entraide AIC Belgique Mouscron

Cafétéria du p'tit Magasin de l'équipe à Mouscron

Cette asbl regroupe un nombre important d'actions locales visant à apporter de l'aide aux plus démunis et exclus. Parmi ces initiatives locales, il y a l'Epicierie Sociale à Mouscron (Le P'tit Magasin), qui propose aux familles ayant de graves difficultés financières, des produits de qualité à prix extrêmement réduits. Les clients peuvent obtenir un crédit mensuel d'achat pour une période déterminée. Le projet soutenu concerne

l'aménagement d'une cafétéria au P'tit Magasin, pour que les gens puissent y passer un moment de détente en compagnie. Au-delà de la convivialité, elle peut constituer une sorte "d'école de la consommation" où on éduque les personnes en difficultés financières à la consommation responsable (notamment par rapport aux risques de l'endettement et du surendettement). Avec l'aide de la Proximus Foundation, l'asbl a acheté du mobilier (tables & chaises), de la vaisselle, un percolateur, un four à micro-ondes, une télévision.

Le Quinquet Soignies

Un minibus pour le ramassage des enfants issus de familles en difficultés

Le Quinquet propose des formations professionnelles et des ateliers pour enfants et adultes issus de milieux défavorisés. Pour les enfants, 42 semaines d'activités créatives et récréatives sont organisées par an ainsi qu'une école de devoir. Tous ces services sont offerts à des prix extrêmement bas, afin que le coût ne soit pas un facteur d'exclusion. Le but est d'offrir un encadrement épanouissant et différent pour l'enfant en dehors de l'école, afin de rompre la "chaîne d'hérédité" de la précarité. Le Quinquet a constaté que nombre d'enfants habitant les communes voisines ne venaient pas en raison de problèmes de mobilité (long trajet, pas de bus, ...). Pour éliminer ce facteur d'exclusion supplémentaire, le Quinquet a pu acheter un minibus et organiser un ramassage des enfants dans les localités de l'entité.

Les Amis d'Aladdin Bruxelles

Maison d'enfants "Les Amis d'Aladdin"

Cette maison d'enfants est située dans un des quartiers les plus défavorisés de Bruxelles, avec une population d'origines diverses, caractérisée par une faible scolarisation, un fort pourcentage de chômage, de faibles revenus, de mauvaises conditions de logement, et une faible maîtrise des deux langues pratiquées à Bruxelles. La maison d'accueil cherche à sortir ces personnes de leur isolement, dans le lieu d'accueil qui sert à la fois de crèche pour les enfants et de lieu de rencontre pour les parents. La garde organisée des enfants permet aux parents de se former pour un emploi, de renforcer les



liens culturels entre eux, ... Le projet de cette année pour la rencontre entre les parents est un atelier "Pains du monde", car faire le pain est une activité universelle et spécifique à chaque culture. Ces ateliers mèneront également à la rédaction d'un livre de recettes, illustré par des contes, des légendes et des photos. Le budget reçu couvre le matériel informatique, du matériel de cuisine, des fournitures de bureau, ...

Jeugd zorg Ter Elst Duffel

Aménagement d'un bois ludique

Jeugd zorg Ter Elst gère un centre de traitement et d'observation pour 96 enfants atteints de troubles émotionnels et du comportement. En 2004, l'association a pu créer une plaine de jeux et, grâce à l'intervention de la Fondation, ajouter un bois sur le terrain jouxtant cette plaine de jeu sur une surface de 7.750 m². L'intervention financière a servi à l'achat des jeunes arbres pour planter le bois.

Matthijs leper

Aménagement d'un espace Snoezelen et d'une pièce d'eau

L'asbl Matthijs est un centre de jour pour enfants et adolescents polyhandicapés dans la région d'Ypres. Les loisirs sont d'une importance primordiale pour la réussite de l'intégration de l'enfant dans la famille et de là, dans la société. L'asbl souhaite donc améliorer les possibilités de loisirs dans ses groupes cibles. Elle a trouvé une aide financière auprès de la Proximus Foundation pour l'aménagement de différents espaces (snoezelen, hydro...) dans une nouvelle annexe, pour acquérir des gongs tibétains dans le cadre de la relaxation par les vibrations et la musique et pour prévoir un espace de rangement et d'organisation durable pour tout le matériel des ateliers de bricolage.

Het Veer Sint Niklaas

Tingelingeling, Tingelingeling, voilà la roulotte musicale!

Het Veer est un centre de jour thérapeutique accueillant une trentaine d'enfants (0 à 6 ans handicapés non scolarisés). Une bonne disposition auditive est indispensable au développement oral du langage. Certains enfants peuvent apprendre à remarquer, localiser,

reconnaître et discerner des sons. Pour d'autres enfants, l'expérience se limite à remarquer un son et à savourer la vibration de certains instruments. L'asbl a pu acheter une roulotte pour la remplir d'instruments de musique. Les thérapeutes pourront l'utiliser dans les différentes communautés du centre. L'asbl a également reçu une aide pour l'achat de divers instruments et de matériel auditif.



't Appelboomke Hasselt

Travail d'école gardienne pour enfants autistes

Le centre de revalidation 't Appelboomke est un centre de jour accueillant et traitant des tout-petits et des jeunes enfants atteints d'autisme ou de troubles similaires. Certains enfants parlent et d'autres ne parlent pas, et ils ne peuvent pas être accueillis dans des structures éducatives existantes. Kleuterwerk, ou le 'travail de l'école gardienne' est une méthode par laquelle les activités normales de l'école gardienne traditionnelle et les aptitudes scolaires sont enseignées de façon spécifique pour les enfants autistes. Les principaux objectifs sont de montrer aux enfants la bonne attitude pour apprendre (rester assis, demander de l'aide,...) et de leur enseigner un contenu en rapport avec la motricité visuelle, la mémorisation, la conception de l'espace, la connaissance des formes et la conception. Le budget obtenu a permis d'acheter le mobilier et le matériel nécessaires.

De Dam Leuven

Rénovation d'une unité d'habitation

Vzw De Dam est un centre d'accompagnement qui accueille des filles entre 12 et 18 ans, placées par le Tribunal de Jeunesse ou le Comité d'Aide à la Jeunesse, suite à des situations familiales problématiques (abus sexuels, rejet, ...). Ces jeunes filles ont besoin d'un encadrement intensif. La maison d'accueil nécessite quelques adaptations structurelles urgentes pour offrir aux bénéficiaires une situation de vie confortable. Chaque année, l'asbl entreprend quelques travaux en fonction des moyens disponibles. Le toit devait être réparé en 2004 et l'asbl a pu compter sur un subside de la Communauté flamande et d'autres sponsors externes. Le montant soumis à la Fondation était ce qu'il restait à payer pour finaliser les travaux, après les diverses interventions financières.

Ter Loke Turnhout

La fracture digitale, nous réagissons



Ter Loke accueille et accompagne des jeunes, des adultes et des personnes handicapées dans trois secteurs différents, à savoir: l'aide aux personnes handicapées, l'accompagnement de familles et l'aide spéciale à la jeunesse. Elle propose ses services dans le cadre d'un accueil résidentiel avec accompagnement thérapeutique, d'un accueil en centre de jour avec accompagnement ou d'un accompagnement ambulatoire. Le projet vise l'intégration de ses pensionnaires grâce à l'informatique. Le budget accepté doit servir à l'achat d'ordinateurs, à des connexions internet, à des formations sur mesure sur les techniques informatiques,...

Huize Bethanië Schoten

Home Van Celst

Les institutions de Huize Bethanië sont actives dans les services d'Aide aux enfants victimes de maltraitances. Van Celsthuis est un centre d'accueil pour 31 jeunes filles issues de situations familiales problématiques, sans que la cause n'en revienne à l'enfant ou aux parents exclusivement. Les enfants doivent être accueillis et encadrés avec beaucoup d'attention, mais les parents aussi ont besoin d'accompagnement. Le centre a grand besoin de mobilier moderne pour les chambres et le salon des filles. Jusqu'à présent, le mobilier se composait uniquement de meubles récupérés. Du matériel neuf améliorera l'environnement de vie et fournira également un outil pour apprendre aux enfants la notion de respect du matériel dans un cadre agréable.

VZW Jeugdzorg Christelijke Scholen Monterosa - Kessel-Lo

Transformation d'un grenier en local de détente thérapeutique pour adolescents

Monte Rosa est un centre d'accompagnement dans le cadre de l'Aide Spéciale à la Jeunesse. Les enfants et les jeunes qui y sont accueillis ont entre 3 et 18 ans. Au-delà de cet âge, les jeunes continuent à bénéficier d'assistance dans leur vie autonome. Le projet soumis concerne la transformation d'un grenier en pièce de loisir pour 9 jeunes de plus de 14 ans. Tous sont issus de situations familiales problématiques et ont déjà eu

affaire à la justice pour l'une ou l'autre raison. A Herent, le groupe travaille à l'acquisition d'aptitudes sociales: la confiance en soi, apprendre à vivre avec ses frustrations... Monte Rosa veut à cet effet aménager une pièce sûre et agréable, où ces aptitudes peuvent s'apprendre individuellement ou en groupe, grâce à des supports matériels thérapeutiques et de loisir. Le budget soumis concernait les travaux de transformation du grenier, l'achat de matériel de jeu (éducatif et de loisir), etc.

Les Goélands - centre de psychiatrie infantile - Spy

Pataugeoire - Salle d'eau

Les Goélands accueille des enfants et adolescents (2 à 19 ans) souffrant de troubles psychiques graves qui ont occasionné une rupture sociale. L'asbl fournit un travail d'accompagnement, de réintégration sociale et scolaire. Le projet présenté à la Proximus Foundation est la construction d'une petite piscine dans un local existant, afin de permettre aux enfants ne pouvant pas aller à la piscine communale de pratiquer des activités aquatiques: familiarisation avec l'élément aqueux, activités psychomotrices dans l'eau et détente.

Emmanuel Louvaine

Aménagement d'un espace Snoezelen

Le Foyer Ste-Thérèse héberge de jeunes enfants atteints de lésions neurologiques graves entraînant un polyhandicap: paralysies, handicap mental, épilepsie,... L'asbl veut proposer à ces enfants "grabataires" un confort et un bien-être maximum en tenant compte de leurs limites et de leurs besoins. Le projet proposé est l'aménagement d'un espace de détente et de stimulation sensorielle adapté. Cet espace "Snoezelen" fournit un endroit feutré et douillet mettant les enfants en interaction avec leur environnement. La Proximus Foundation a offert les fonds pour l'installation d'un matelas à eau musical avec fond vibrant et une source lumineuse interactive avec lumière colorée et changeante.

Enfants d'un même père Segny-Tinlot

Cet été, le tour de France à Segny

L'association propose l'hébergement temporaire (parfois plusieurs mois) d'enfants handicapés pour soulager



les familles le temps des vacances, ou pour aider des enfants handicapés en attente de placement définitif. L'ASBL assure l'hébergement, l'éducation et l'accompagnement social, médical et paramédical des enfants. Pour l'été 2004, la maison a pu créer dans son jardin "Le circuit Proximus", piste cyclable pour les vélos, les tricycles, les chaises roulantes et autres trottinettes et équiper l'asbl de trois vélos spécialisés (tricycles à propulsion manuelle et au pied), car il est impossible pour des enfants à mobilité réduite de se déplacer en chaise roulante ou à vélo dans un jardin non aménagé.

Lui et nous Bruxelles

Un minibus pour le centre de jour pour enfants sourds



L'asbl Lui et Nous dirige un centre de jour pour enfants sourds ou présentant un trouble auditif associé à des troubles du comportement ou de la personnalité suffisamment graves pour que

leur scolarité en soit compromise. Au terme de leur prise en charge, les enfants doivent pouvoir réintégrer une école spécialisée pour les enfants à déficience auditive. Le centre allait se voir refuser le certificat de conformité pour son minibus rouillé. Ce minibus est pourtant indispensable puisqu'il permet d'organiser les excursions (cruciales pour la resocialisation des enfants) et les activités supplémentaires (hippothérapie, piscine). Le centre prête en outre ce moyen de transport à d'autres centres. L'intervention de la Proximus Foundation a permis d'avoir à nouveau un minibus fonctionnel.

Cancer et psychologie Bruxelles

Un livre destiné aux enfants confrontés à la maladie grave des parents

Cette asbl est composée de psychologues, psychothérapeutes, médecins et bénévoles sensibilisés à la dimension psychologique de la maladie grave et aux bouleversements qu'elle entraîne pour la personne malade et ses proches. Elle propose l'accompagnement des personnes malades, mais aussi l'accueil à l'hôpital des

enfants de parents malades, une écoute téléphonique, des espaces atelier et d'accueil pour les enfants et jeunes endeuillés. Le projet accepté par la Fondation est la conception d'un livre destiné aux enfants de 8 à 12 ans, confrontés à l'épreuve de la maladie grave d'un proche. Cet album se présente sous la forme d'un outil d'expression, un support pour aborder avec l'enfant son vécu autour de la maladie. Ce support est destiné à la fois aux parents, aux grands-parents, aux enseignants et aux professionnels de la santé. Le budget obtenu a permis l'élaboration du texte et du graphisme, ainsi que l'impression et la diffusion de 3000 exemplaires.

La Pommeraie Faulx les Tombes

Rénovation de la salle de sports et de détente, ainsi que des salles de douche et des sanitaires

La Pommeraie est un projet pédagogique particulier accueillant 15 jeunes adolescents en grandes difficultés. Ils présentent des comportements difficiles qui handicapent sérieusement leur insertion sociale, scolaire et familiale. Ces jeunes sont confiés à l'asbl par les Tribunaux de la Jeunesse. Comme il s'agit d'un public très ciblé et difficile, la Pommeraie a besoin d'une adaptation rapide et moderne de certaines structures pour pouvoir entrer en communication avec les jeunes. Le projet soumis concerne la restauration des salles de sport et de détente, qui sont vétustes et ont subi des dégradations par les jeunes pensionnaires. Un deuxième volet du projet concerne la rénovation des sanitaires et de la salle de douche. L'asbl a reçu la participation d'un membre du personnel de Proximus.



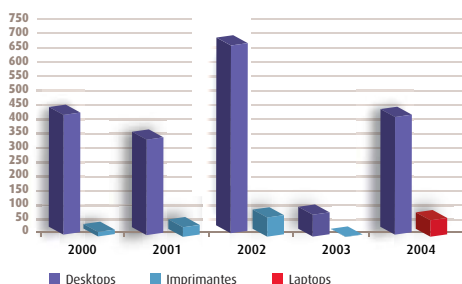
Nos autres projets envers la Société

PC for Schools



Dans le cadre de la bonne gestion de son parc informatique, Proximus a décidé de faire don des ordinateurs et du matériel informatique encore utilisables à des écoles primaires et à des classes d'accueil. Les PC proposés sont toujours des ensembles complets (PC avec écran, clavier et souris et PC portables).

A la fin de l'année 2004, près de 500 ordinateurs ont été distribués. Et de nouvelles demandes arrivent régulièrement. Les écoles intéressées sont inscrites sur des listes en attendant les nouveaux stocks du département informatique. Ainsi, dès que du matériel est à nouveau disponible, les premières écoles de la liste sont averties et peuvent se procurer le matériel auprès de l'entreprise chargée par Proximus de vider et de nettoyer les PC avant distribution.



Les écoles intéressées peuvent adresser un courrier à **Luc De Groote, Directeur Corporate Affairs**, rue du Progrès 55, 1210 Bruxelles.

Proximus contribue à la recherche d'enfants disparus

Depuis 2003, Proximus apporte un soutien financier et opérationnel à Child Focus dans sa mission de prévention et de lutte contre la disparition, le rapt et l'exploitation sexuelle d'enfants, en Belgique et à l'étranger. Pour ce faire, Proximus a développé un site WAP où Child Focus peut mettre en ligne et actualiser les photos et les données d'enfants portés disparus.

Ces photos et données sont ensuite consultables par les clients Proximus via un GSM WAP. Il leur suffit

d'aller dans la rubrique Infos Pratiques du portail Vodafone live!. La section "Disparitions en cours" affiche les photos d'enfants disparus pour lesquels une campagne d'affichage est réalisée. Pour chaque enfant, une fiche complète reprend les nom, prénom, taille, âge, cheveux, yeux, date et lieu de la disparition (selon les informations disponibles). Toute personne peut entrer en contact avec **Child Focus** via le numéro d'urgence 110 (gratuit et accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24).

Ce site reprend également des informations plus générales sur Child Focus, les actions auxquelles l'association participe, ainsi qu'un appel aux bénévoles.



Plus d'infos sur:
<http://live.proximus.be>
rubrique Infos Pratiques.

Tarif préférentiel pour les automobilistes en chaise roulante via la Fondation Cédric

Que faire lorsqu'on est immobilisé dans une voiture à un endroit dangereux le long d'une voie rapide ou d'une autoroute et qu'on a un problème de mobilité ? Impossible d'enjamber une barrière de sécurité pour aller téléphoner du bord de la route ...

La Fondation Cédric, qui oeuvre pour la réintégration sociale de handicapés moteurs, a attiré l'attention de Proximus sur ce problème, afin d'obtenir un tarif GSM préférentiel.

Depuis 1997, un tarif spécial est octroyé aux personnes ayant un handicap moteur. Il a été baptisé "Tarif solidarité Cédric". La Fondation Cédric a établi des critères d'obtention pour ce tarif, en collaboration avec 7 institutions médicales dans tout le pays. La partie administrative des dossiers est gérée par les bénévoles qui assurent la permanence à la Fondation Cédric.

Proximus compte aujourd'hui 650 abonnés "Fondation Cédric".

SMS à tarif préférentiel pour les personnes sourdes et malentendantes

Le SMS a changé la vie des personnes sourdes ou malentendantes, car il leur permet de bénéficier des avantages de la téléphonie mobile comme tout un chacun. Joignables à tout moment, ces personnes peuvent aussi contacter qui ils souhaitent, quand ils le souhaitent, par un simple message écrit.

Depuis septembre 2000, Proximus propose un tarif préférentiel aux personnes sourdes et malentendantes atteintes d'une déficience auditive sévère ou profonde au sens reconnu par le Bureau International d'Audio-phonologie (BIAP), et aux personnes ayant subi une laryngectomie.

Il suffit de remplir un formulaire de demande et de l'envoyer à Proximus, accompagné d'un certificat médical attestant de la déficience de l'audition ou de la voix. Au lieu de payer € 0.15 par SMS, les personnes bénéficiaires de ce tarif préférentiel ne paient alors que € 0.075 par SMS. En décembre 2004, 350 personnes en Belgique bénéficiaient de ce tarif.

Les deux documents à remplir sont disponibles auprès du service clientèle de Proximus:

service.clientele@proximus.net

ou auprès des fédérations partenaires (APEDAF - Association des Parents d'Enfants Déficients Auditifs Francophones, FEVLADO - Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties vzw, FFSB - Fédération Francophone des Sourds de Belgique et TELECONTACT).

La technologie au service de la générosité

Proximus met, année après année, ses infrastructures SMS au service de la récolte de fonds dans le cadre de grandes opérations médiatiques. En 2004, Proximus a ainsi soutenu Télévie, Levenslijn, Cap 48, Kom op tegen kanker.



Tsunami 1212

En décembre 2004, Proximus et les autres opérateurs mobiles mettaient proactivement leurs services à disposition du consortium "Tsunami 1212"

pour permettre de récolter des fonds par SMS en faveur des victimes du raz-de-marée survenu en Asie du Sud-Est. Quinze collaborateurs Proximus ont travaillé à la mise en place technique de l'opération. L'opération de récolte de fonds par SMS a permis de rassembler € 955.058 qui ont été intégralement reversés au bénéfice de Tsunami 1212.



Proximus partenaire de la recherche universitaire

Des dons de SMS à la science

Du 15 octobre au 15 décembre 2004, Proximus était le partenaire, avec Ogilvy et NEWay, d'un projet d'étude du langage SMS mené par deux centres de recherche de l'UCL. La collaboration de ces trois partenaires privés devait permettre de constituer une base de textes représentative pour cette étude. Le grand public était donc invité à faire don "à la science" de quelques SMS réellement envoyés.

Grâce à la participation de 3600 personnes de tous âges et de tous horizons socio-professionnels, 75.000 messages ont été rassemblés en Belgique francophone. La communication des résultats de l'étude et de ses conclusions est prévue dans le courant de l'année 2005.





Depuis sa création, Proximus a toujours attaché la plus haute importance à la meilleure intégration de son activité dans le paysage belge. Ainsi, depuis plusieurs années, Proximus déploie de préférence ses antennes sur des infrastructures existantes – bâtiments hauts, châteaux d'eau, clochers - et utilise les technologies les plus innovantes pour réussir une intégration visuelle optimale de ses installations.

Par ailleurs, Proximus a activement participé à la création de l'ASBL RISS, chargée de gérer la base de données communes en vue de favoriser le partage de sites entre opérateurs.

Dans le même ordre d'idées, Proximus a entamé en 2004 le déploiement de son réseau UMTS – la téléphonie mobile de 3^{ème} génération – en adaptant prioritairement des sites d'antennes existants. Et ceci afin de minimiser l'impact de ce déploiement sur le plan visuel et environnemental.

Enfin, en matière de normes santé, Proximus veille scrupuleusement à ce que l'ensemble de ses installations respecte les normes édictées par le gouvernement fédéral.

EMF

Depuis Décembre 2001, les normes maximales d'émissions électromagnétiques des antennes GSM sont fixées par un arrêté royal. Les normes arrêtées par le gouvernement belge sont basées sur les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Celle-ci a recommandé une valeur-seuil de 0,08 watt par kilo, soit une norme 50 fois inférieure au seuil des effets reconnus par la communauté scientifique internationale.

La Belgique, elle, a choisi d'appliquer un principe de précaution supplémentaire par rapport à la norme OMS. Le taux d'absorption spécifique maximum dans tous les lieux où des personnes peuvent raisonnablement se trouver est de 0,02 watt par kilo pour toutes les sources d'émission entre 10MHz et 10GHz. De plus, la norme belge définit un seuil d'action de 0,001 watt par kilo par antenne dans tous les lieux où des personnes peuvent raisonnablement se trouver; si le calcul de nos émissions dépasse ce seuil, nous devons prouver que nos émissions cumulées aux autres émissions entre 10MHz et 10GHz ne dépassent pas la norme belge.

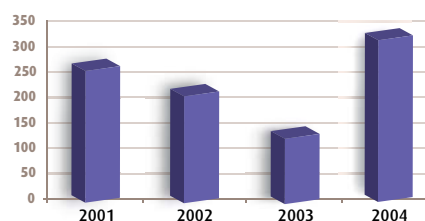
La procédure d'obtention d'un permis de bâtir pour installer une nouvelle antenne ou modifier une antenne existante prévoit que, en cas de doute, il est demandé à l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT) de procéder aux mesures nécessaires pour vérifier la conformité de l'installation envisagée aux normes belges.

- Proximus joint systématiquement un dossier IBPT à toute demande d'installation et de modification d'antenne.

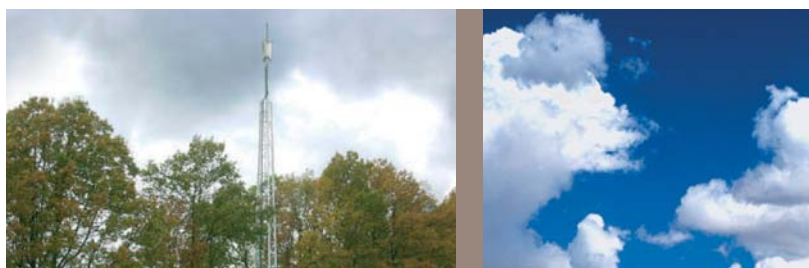
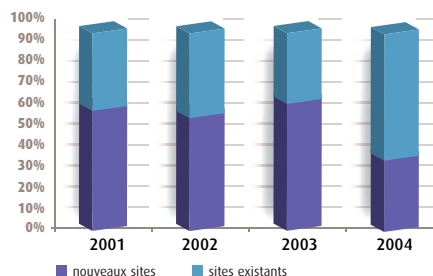
Outre l'information disponible sur son site web, Proximus a également activement participé au développement du site www.infogsm.be accessible au grand public. Par ailleurs, Proximus fournit systématiquement des informations sur la santé aux propriétaires de sites d'antennes.

Après plusieurs années marquées par une baisse du nombre de permis de bâtir demandés, l'année 2004 a été marquée par une augmentation du nombre de ces demandes. Ceci s'explique par la nécessité de déployer le réseau UMTS – la téléphonie mobile de la 3^{ème} génération – afin de répondre aux exigences de couverture de la licence UMTS. Selon les termes de cette licence accordée par le gouvernement belge, le réseau UMTS doit couvrir 30% de la population belge au 1er janvier 2006, 40% au 1er janvier 2007, 50% de la population un an plus tard et 85% pour le 15 mars 2009. A noter que l'ensemble des demandes de permis de bâtir déposées pour l'UMTS en 2004 concerne des sites existants.

Nombre de demandes de permis de bâtir



Proportion de demande de permis concernant de nouveaux sites vs sites existants

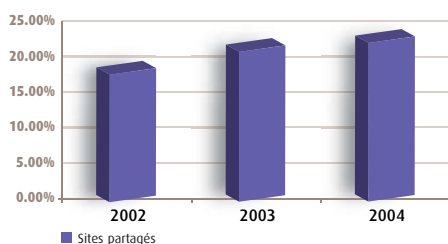


Partage de sites

Le partage de sites d'antennes entre opérateurs de télécommunications mobiles est une obligation légale, et ce pour autant que ce soit techniquement possible. A chaque fois qu'un opérateur envisage un nouveau site, il a l'obligation d'en informer ses concurrents et de leur proposer de partager le site d'installation. Les opérateurs ont toutefois la liberté d'accepter ou non cette proposition en fonction de leurs propres choix stratégiques de déploiement ou techniques.

Dans le cadre de l'obligation plus large de partage de sites d'antennes, en 2002, l'asbl RISS (Radio Infrastructure Site Sharing) a été créée. Sa mission consiste à mettre en place et à gérer un système commun de base de données des sites d'antennes pour les réseaux de radiocommunication afin d'encourager le partage de sites d'antennes. La base de données contient en effet des informations sur les sites existants et projetés pour un partage efficace et rationnel des infrastructures adéquates. Il est sous la supervision de l'IBPT, Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (www.ibpt.be). Les statuts de l'asbl ont été publiés au Moniteur belge du 5/9/2002.

Evolution en matière de partage des sites



Impact visuel

Proximus attache une grande importance à une intégration la plus aboutie possible de ses installations dans le paysage, et ce depuis 1994 déjà. Dans le déploiement de son réseau, Proximus a privilégié, chaque fois que c'était possible, l'utilisation d'infrastructures existantes – points hauts, bâtiments élevés,

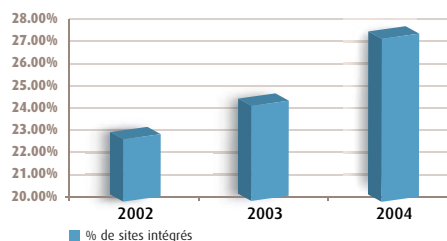


châteaux d'eau,... - pour y installer ses antennes. Avec à chaque fois la volonté d'intégrer au mieux ces installations sur le plan visuel.

■ depuis 2001 exactement, Proximus utilise une technique qui permet d'installer des antennes sous toiture. Cette technique, très utilisée dans les clochers d'églises, fait appel à des matériaux radio-transparents et consiste à remplacer le recouvrement de toit par ces matériaux spéciaux qui laissent passer les ondes. Cette solution présente en outre l'avantage de rénover nombre de clochers et de participer ainsi à la conservation d'un certain patrimoine architectural.

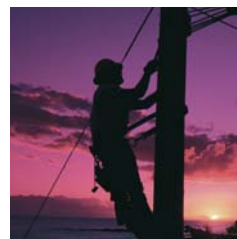


% de sites intégrés par rapport au nombre total de sites utilisant des infrastructures existantes



Protection des travailleurs (bien-être au travail)

Dès 1999, en l'absence de toute législation spécifique au secteur de la téléphonie mobile, Proximus a, au sein du GOF (GSM Operators' Forum), développé un code de bonne conduite fixant les règles de base qui garantissent la protection des travailleurs appelés à intervenir sur les sites d'antennes. Ce document, préparé avec le concours de différents professeurs d'université, a ensuite reçu l'aval du Ministère de l'Emploi et du Travail.



En 2004, le groupe de travail au sein du GSM Operators' Forum (GOF-Forum des opérateurs GSM, au sein d'Agoria) a repris ses travaux afin d'intégrer la 3^{ème} génération de téléphonie mobile dans une mise à jour de ce code de conduite.

Par ailleurs, depuis 2001, date de l'aménagement dans le siège social actuel de Proximus, des campagnes de mesure de la qualité de l'air sont menées chaque mois à l'intérieur des bâtiments. Température, humidité, vitesse et renouvellement de l'air sont ainsi mesurés mensuellement pour assurer un environnement de



travail sain et confortable aux quelque 2400 collaborateurs. En matière de plan et d'exercice d'évacuation, Proximus mène, depuis de nombreuses années, un rôle moteur auprès des autres entreprises établies dans le

quartier Nord. Dès 1995 en effet, Proximus a entrepris d'établir et d'éprouver un plan d'évacuation en collaboration avec les services de pompiers et de police. Pour banal que cela paraisse en 2004, ce n'était pas le cas en 1995. Au fil des ans, cette collaboration avec les services de secours s'est intensifiée et élargie à la majorité des entreprises voisines de Proximus.

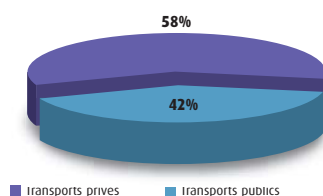
Mobilité

En 1999, face à la croissance du marché de la téléphonie mobile et face aux besoins importants en terme de recrutement, Proximus entame une étude en vue de se choisir un nouveau siège social. Plusieurs possibilités sont alors envisagées, dans et à la périphérie de Bruxelles.

Intégrant le concept de mobilité dans sa démarche, Proximus choisit alors une implantation au centre ville, dans un des quartiers les mieux desservis en transports en commun. Le nouveau siège social est en effet établi au pied de la Gare du Nord et à deux pas de la place Rogier, et est dès lors facilement accessible en train, tram, bus et métro.

Par ailleurs, afin de favoriser la mobilité et de participer à l'effort collectif de désengorger les routes qui mènent vers Bruxelles, Proximus intervient dans les frais d'abonnement de transports en commun du personnel.

Répartition transports publics vs transports privés parmi les employés Proximus



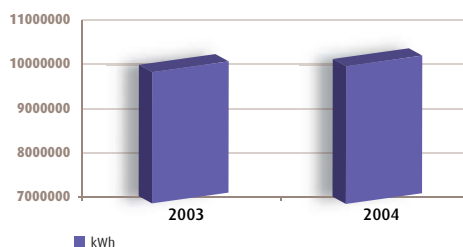
Enfin, aux membres du personnel qui souhaitent malgré tout utiliser leur véhicule personnel pour se rendre sur leur lieu de travail, Proximus propose depuis Septembre 2000 une formule de co-voiturage, en collaboration avec TaxiStop.

Energie

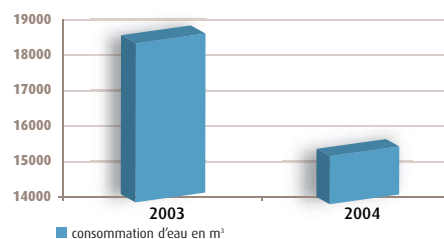
Proximus tente en permanence d'optimiser son impact sur l'environnement en veillant à maîtriser, voire à réduire sa consommation d'énergie. En 2004, la consommation d'électricité de Proximus a cependant légèrement augmenté, de 1,89 %. Dans le même temps, la consommation en gaz (moins 12 % par rapport à 2003) et en eau (moins 17,71 %) a, elle, connu une évolution favorable par rapport à l'année précédente.

En 2005, Proximus prévoit un plan de réduction d'énergie électrique, afin de stabiliser, voire de diminuer sa consommation électrique. Les efforts actuellement déployés dans la consommation de gaz et d'eau seront eux poursuivis.

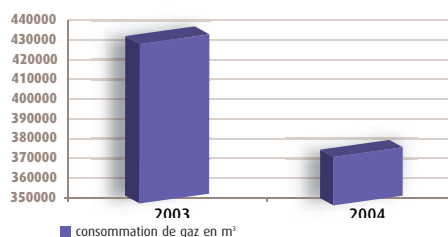
Consommation d'électricité (bureaux)



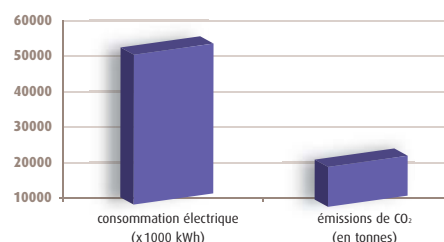
Consommation d'eau



Consommation de gaz



Consommation d'énergie pour le réseau mobile

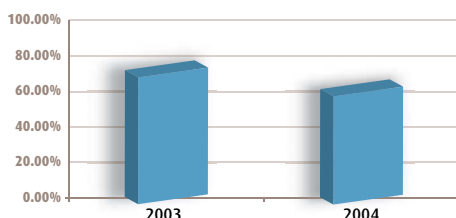


Recyclage

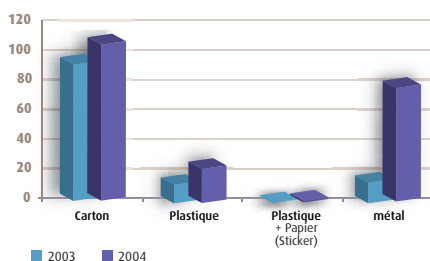
Emballages

En 2003, 76,4% des matières premières que les fournisseurs de nos partenaires logistiques achetaient pour acheminer les produits vers les points de vente Proximus provenaient déjà de produits recyclés. En 2004, ce pourcentage est passé à 65,2%. Cette baisse s'explique par le changement intervenu dans l'emballage des téléphones portables vendus dans le cadre de la Proximus Collection. Depuis 2004, une boîte en métal pouvant servir de rangement pour des Compact Disc remplace en effet les sacs à dos Proximus en matière plastique.

% de produits entrant dans la chaîne logistique et provenant de produits déjà recyclés



Matières recyclées tonnes



Papier et cartouches d'imprimante

Favorisant la communication électronique, Proximus a entrepris de réduire le nombre d'imprimantes. Cette décision a évidemment un impact positif sur la quantité de papier utilisée et donc sur la quantité de papier recyclée. Par ailleurs, Proximus recycle 100% des cartouches d'imprimantes utilisées.

Téléphones portables

En 2004, Proximus a lancé un projet pilote de récupération de téléphones portables usagés dans un nombre limité de points de vente, en collaboration avec la société britannique Shields (www.shields.org). Ce projet, qui consistait à proposer de racheter pour un montant maximal de € 20 le téléphone portable usagé, à l'achat d'un nouveau téléphone portable, a rencontré un succès mitigé. En 12 mois, quelques 40.303 téléphones portables ont ainsi été récupérés.

A l'issue de cette phase test, Proximus a décidé d'arrêter le programme tel qu'il avait été implémenté. Vu la diversité du réseau de distribution de Proximus (points de vente exclusifs, non-exclusifs, indépendants, intégrés dans chaînes de distribution), ce programme s'avérait extrêmement complexe à mettre en place. Par ailleurs, l'interdiction de subsidier la vente d'appareils en Belgique est également un frein au recyclage.

En 2005, Proximus étudiera un programme alternatif de recyclage et récupération de téléphones portables usagés adapté à l'ensemble de son réseau de distribution.



L'impact de la téléphonie mobile sur le marché belge

Bilan chiffré après 10 ans



Trente-sept mille emplois créés et 29 milliards d'euros de valeur ajoutée. Voilà résumée en deux chiffres l'empreinte de la téléphonie mobile sur l'économie belge en dix ans. C'est ce qui ressort de la première étude nationale sur

l'impact économique et sociétal de la filière mobile en Belgique. En dix ans, le succès rencontré auprès du public est spectaculaire: 80% de la population possède actuellement un téléphone mobile.

La décennie 1994-2003 a été celle de la naissance, de la croissance et de la maturité pour le GSM. Un cycle de vie extrêmement rapide et exceptionnel pour un produit de grande consommation.

Sur le plan économique, depuis l'émergence de la mobilophonie, les opérateurs ont injecté 13 milliards d'euros dans l'économie belge pour construire la filière mobile. En clair, cela peut se traduire aussi comme suit:

- 4.800 emplois qualifiés chez les opérateurs,
- 24.000 emplois générés chez leurs fournisseurs,
- 8,7 milliards d'euros dépensés auprès des mêmes fournisseurs pour bâtir et faire fonctionner les réseaux de télécommunication, inventer et commercialiser les services,
- 8.000 emplois créés dans l'économie belge par effet induit,
- 3 milliards d'euros versés à l'Etat (contributions sociales, impôts, licences).

Sur le plan socio-économique, les impacts micro-économiques du GSM sont multiples. Parmi les principaux, on peut citer:

- un gain de productivité important chez les entreprises,

- une opportunité pour les clients de maîtriser le budget télécoms grâce à la variété de l'offre et la concurrence (cartes prépayées, différentes formules d'abonnement, promotions régulières...),
- une dynamisation du secteur de la distribution de détail (le commerce du GSM fait vivre un grand nombre de petits détaillants en matériel électronique).

Proximus Mobile Business Solutions

Augmentation de la productivité, contrôle des coûts et création de nouveaux revenus, ce sont précisément les trois axes autour desquels s'articule l'offre de Proximus pour ses clients professionnels, baptisée Mobile Business Solutions. Il s'agit d'une gamme complète de produits et services destinés à soutenir le plus efficacement possible les entreprises dans leur activité de base.

Supply Chain

Proximus applique le Code of Ethical Purchasing développé par le Groupe Vodafone en accord avec les fournisseurs et des organisations non-gouvernementales internationales.

L'objectif de ce code est de développer des standards sociaux et environnementaux que les fournisseurs du Groupe Vodafone, et donc de Proximus, s'engagent à respecter.

Le Code éthique formule des obligations qui s'appliquent aux domaines suivants:

■ Travail des enfants

- Ne pas employer d'enfants qui n'ont pas l'âge légal pour travailler,
- Pas de travail dangereux pour les enfants (en dessous de 18 ans),
- Toujours considérer d'abord l'intérêt de l'enfant si celui-ci doit travailler,
- Soutenir les programmes d'aide aux enfants travailleurs.

■ Travail forcé

- Le travail forcé obligatoire est interdit et les employés sont libres de quitter leur emploi moyennant un préavis raisonnable,
- Il est interdit de demander aux employés de déposer une somme d'argent ou une pièce d'identité auprès de l'employeur.

■ Santé et Sécurité

- Les employés travaillent dans un environnement sain, répondant aux normes et critères nationaux et internationaux.

■ Liberté d'association

- Tout employé a le droit de choisir de rejoindre une organisation syndicale (ou assimilée) ou de refuser d'y adhérer.

■ Discrimination

- La discrimination négative est interdite, en ce compris les considérations raciales ou sexuelles.

■ Pratiques disciplinaires

- Les employés sont traités avec respect et dans la dignité (interdiction de toutes formes d'abus physique ou moral).

■ Horaires de travail

- Les horaires de travail doivent répondre aux obligations légales et ne peuvent être excessives.

■ Salaires

- Les employés sont clairement informés de leurs conditions de travail et bénéficient d'un salaire et de conditions de travail raisonnables.

■ Conduite individuelle

- Aucune forme de fraude ou de corruption ne sera admise.

■ Environnement

- Des processus sont mis en place pour favoriser l'utilisation rationnelle des ressources limitées,
- Tout est mis en œuvre pour contrôler et minimiser l'impact environnemental,
- Toutes les mesures sont prises pour améliorer les performances environnementales des produits et services,
- Les développement et innovations promouvant les produits et services qui préservent l'environnement et favorisent le progrès social.

A la fin de l'année 2004, Proximus avait réalisé l'évaluation de ses trois principaux fournisseurs en matière de RSE selon ce code d'achat éthique.

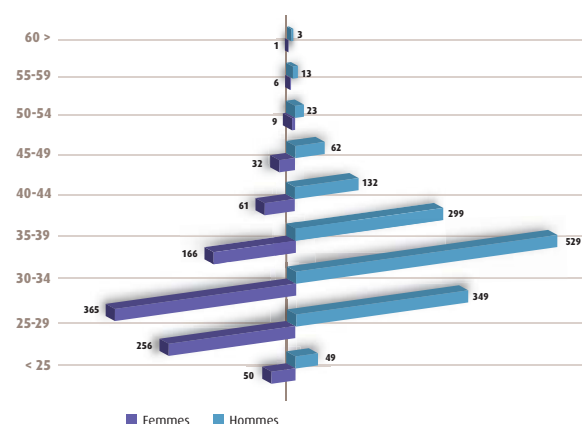
Objectifs 2005

Pour 2005, l'entreprise veut effectuer une évaluation RSE pour ses cinq fournisseurs qui présentent le plus de risques et former au moins 80% de l'équipe du département Procurement à la RSE et aux politiques d'achat responsable. Proximus souhaite également intégrer les critères du Code of Ethical Purchasing dans ses contrats d'achat.

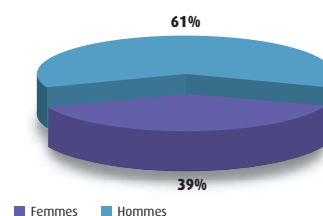
Proximus investit dans le capital humain

Proximus a remporté la mention Best Employer 2004, ainsi que le trophée 'Gender Equality Award'. Plus que le simple équilibre entre hommes et femmes au travail, ce trophée récompense une stratégie de ressources humaines à long terme entamée dès 1994 et qui s'articule autour de trois axes: le management du capital humain, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le package de rémunération.

Population par âge - déc 2004



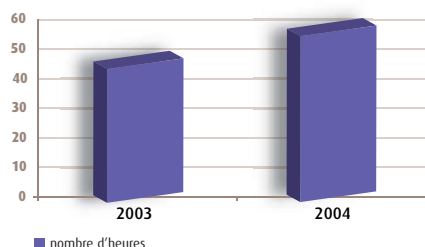
Equilibre homme/femme chez Proximus



Depuis ses débuts en 1994, Proximus a choisi résolument d'investir dans ses collaborateurs, en leur assurant une formation appropriée et sans cesse renouvelée. Le nombre de jours de formation par collaborateur, les budgets libérés à cet égard, les équipes de formation interne et externe formées à cette fin, garantissent un développement permanent, tant en ce qui concerne les compétences générales que les compétences plus

spécifiques ou techniques. En clair, Proximus est convaincu que son capital humain constitue un de ses principaux atouts et qu'il est un des différenciateurs majeurs par rapport au marché. Ainsi, Proximus peut compter sur la diversité de son personnel: 26 nationalités participent au dynamisme de l'entreprise.

Nombre d'heures de formation per capita

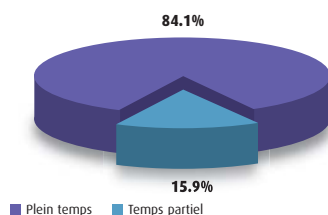


Le département des Ressources Humaines est donc tout naturellement un pilier stratégique de la société. Il assure un rôle de partenaire privilégié et de lien pour l'ensemble des collaborateurs et des managers.

Le choix de ne pas travailler à temps plein

Outre les facilités légales en matière de congé parental et d'interruption de carrière (que ce soit à temps plein ou à temps partiel), Proximus a créé une formule "travail à temps partiel à durée indéterminée". Actuellement, toutes possibilités confondues, près de 16% des collaborateurs Proximus ont choisi de ne pas travailler à temps plein. Dans ce domaine, Proximus a entrepris un travail de pionnier dans le secteur ICT belge.

Rapport employés à temps partiel vs plein temps



Garde d'enfants malades

Au lieu de créer une crèche d'entreprise, Proximus a choisi, dès l'an 2000, de mettre en place un système de garde d'enfants malades à domicile. Proximus prend intégralement en charge le paiement de ce système. Pour chacun de ses enfants de moins de 10 ans, tout collaborateur Proximus peut faire appel à ce programme à concurrence de 10 jours par an pour une famille biparentale et 15 jours par an pour une famille monoparentale.

Vacances pour les enfants

Dans le cadre du Groupe Belgacom, tous les enfants des collaborateurs Proximus ont la possibilité de

bénéficier du programme "Vacances enfantines". Soutenu financièrement par Proximus, ce programme offre un large éventail de stages sportifs, éducatifs (langues, informatique...) à des conditions avantageuses pour tous les enfants des collaborateurs.

Favoriser la pratique du sport

Afin de favoriser une bonne santé mentale et physique, Proximus intervient dans les cotisations et autres abonnements auprès de clubs de sports, à concurrence de €150 par employé et par an.



Services d'information et de divertissement par SMS, MMS, LBS :

Du code de conduite 2003 ...

En mai 2003, Proximus présentait avec l'un de ses concurrents un code de bonne conduite à l'attention des fournisseurs de services d'information et de divertissement par SMS et MMS. Ce code de bonne conduite présente un ensemble de règles et de recommandations avec pour objectif d'offrir aux clients des opérateurs mobiles une meilleure information et une meilleure protection. Ce code a, dès 2003, été annexé aux contrats conclus entre les opérateurs et les fournisseurs de services.

Outre le rappel du respect de la législation en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, le code de conduite attire spécialement l'attention des fournisseurs de services sur la nécessité de protéger les enfants et sur le respect de la personne humaine. Il énonce également une série de recommandations spécifiques sur l'information aux clients.

Ainsi en matière de communication, le code de conduite précise que "le fournisseur de services s'identifiera clairement dans toute publicité quelconque et mentionnera également un numéro de téléphone auquel tout utilisateur final pourra le contacter si nécessaire et obtenir plus de renseignements sur le service proposé



(à l'exclusion des services 090X, 070, 078, 077 et des numéros internationaux). Le fournisseur de services signera tout SMS ou MMS de confirmation qu'il fera parvenir à tout utilisateur final."

Le code de conduite recommande également aux fournisseurs de services d'observer un certain nombre de règles quant à la taille et à la lisibilité des caractères utilisés pour communiquer le prix du service proposé dans leurs publicités. Ces recommandations ont pour but de clairement mettre en évidence les conditions d'utilisation et de facturation des services proposés.

En matière d'inscription et de désinscription, le code demande aux fournisseurs de services de confirmer aux utilisateurs du service leur adhésion et l'ouverture du service demandé. Cette confirmation doit se faire par SMS gratuit dès le moment de l'inscription, et doit préciser l'adhésion au service, le prix du service et la procédure de désinscription. De même, il est recommandé aux fournisseurs de services de confirmer, par SMS gratuit, la désinscription du service dès que celle-ci a été demandée, sans difficultés et de manière toujours identique.

Le code de conduite spécifie en outre toute une série de règles qui sont spécifiques à certaines applications telles que le chat, les services d'information, logo et sonneries etc.

... aux directives GOF en 2004

Juin 2004 - Proximus et ses deux concurrents actualisent le code de conduite présenté un an plus tôt, et le rebaptisent Directives GOF (GSM Operators' Forum). Ces Directives GOF reprennent bien entendu les dispositions du code de bonne conduite. Elles prennent en outre en compte l'apparition de services basés sur la géolocalisation du client (LBS), et "imposent" un certain nombre de règles là où le code de conduite 2003 ne faisait que "demander" leur application.

Ainsi, les Directives GOF imposent aux fournisseurs de services d'observer une charte graphique dans leur communication vers les clients des opérateurs (couleur, taille et lisibilité des caractères utilisés pour communiquer le prix du service proposé, la procédure de désinscription...). Et ce, afin de clairement mettre en évidence les conditions d'utilisation et de facturation des services proposés.

De même, en matière d'inscription et de désinscription, les directives des opérateurs "imposent" plutôt que "demandent" aux fournisseurs de services de confirmer aux utilisateurs du service leur adhésion et l'ouverture du service demandé.

Publiées en juin 2004 avec l'aval de l'Institut Belge pour les services Postaux et les Télécommunications

(IBPT) et de la Ministre fédérale chargée de la Protection du Consommateur, Freya Vanden Bossche, les Directives GOF sont entrées en vigueur le 1er novembre 2004.



Illustration de la charte graphique

Restriction d'accès aux services Premium à contenu adulte

Soucieux de répondre aux souhaits des parents et de protéger les plus jeunes utilisateurs de services mobiles qui sont destinés à un public adulte, Proximus a demandé, dès septembre 2003, à ses fournisseurs de services SMS/MMS à contenu adulte de regrouper l'ensemble de ces services sous une même série de numéros courts SMS, commençant tous par le chiffre 7. Outre l'avantage pour le client de pouvoir identifier clairement ces services, ce système permet également au client de demander le blocage de l'accès à ce type de services.

Jusqu'ici limité aux services offerts par SMS/MMS, le blocage d'accès sera élargi dans le courant 2005 aux services adultes accessibles via Vodafone.

Chiffres-clé

	2003	2004
Résultats financiers		
Chiffre d'affaires (Mio€)	2.181	2.239
Bénéfice opérationnel avant amortissements (EBITDA) (Mio€)	1.113	1.135
Bénéfice opérationnel (EBIT) (Mio€)	917	907
Nombre total de clients actifs*	4.201.000	4.198.000
Personnel		
Nombre total d'employés	2.330	2.408
Proximus Foundation		
Donation totale (Milliers d'€)	500	500

* Un client actif est un client qui a donné ou reçu un appel ou un message SMS au cours des trois derniers mois

