



Rapport RSE

GROUPE
iliad



Thomas Reynaud,
Directeur général du Groupe Iliad

L'édito de Thomas

Investir et nous investir pour la planète

La transition écologique s'appuie et s'appuiera plus encore sur le numérique. Et donc, en toute logique, le numérique doit devenir irréprochable en matière environnementale et sociale.

Au sein du Groupe Iliad, nous croyons à l'audace et à l'innovation. Elles sont au cœur de notre façon d'exercer notre métier. Il en est de même dans notre manière d'aborder ce défi gigantesque qui se pose à nous toutes et nous tous pour la préservation de notre planète : le changement climatique bien évidemment, mais aussi les réserves en eau, ou encore l'appauvrissement de notre capital naturel.

Ces dernières années, les équipes mobilisées en interne sur le sujet ont pensé et mis en œuvre des solutions innovantes qui couvrent l'ensemble de notre chaîne de valeur, depuis l'amont, notre fourniture en énergie, jusqu'à l'aval, avec par exemple le recyclage de nos boxes. Nous avons travaillé, avec humilité, car rien n'est facile, mais avec détermination, car ces actions sont impérieuses, à l'amélioration aussi bien de nos scopes 1 et 2, que de notre scope 3, en intensifiant le dialogue avec tous nos partenaires. On ne sauvera pas la planète chacun dans notre coin !

Cette première édition de notre rapport RSE est un point d'étape important. Il fait le bilan de l'ensemble des initiatives menées par le Groupe, dans nos trois pays d'implantation. Il revient sur tout ce que nous avons fait pour tenir nos 10 engagements environnementaux. Vous allez découvrir des actions très concrètes, parfois peu connues, en matière de sobriété énergétique, de promotion des énergies renouvelables et bien sûr d'économie circulaire pour laquelle nous sommes particulièrement en pointe, et très heureux de partager ici notre expérience. Vous découvrirez aussi nos actions menées pour contribuer positivement à la société, notamment en termes d'inclusion et de solidarité, de promotion de l'emploi et de cybersécurité.

Un point d'étape, mais aussi un engagement réaffirmé. Nous allons continuer à investir et nous investir pour la réduction de l'impact de nos activités, en portant l'exigence au maximum de ce qu'elle doit être. C'est cette logique qui nous a fait adopter le cadre du SBTi pour notre trajectoire carbone.

La transition écologique ne doit pas être une exclusion économique. Tout ce que nous entreprenons ne peut en aucun cas peser sur le pouvoir d'achat de nos abonnés. Cela ne serait pas juste. Cette contrainte qui consiste à investir sans augmenter le prix de nos forfaits les plus populaires, nous l'acceptons. Elle fait partie, dans un monde en pleine transformation, de notre responsabilité d'acteur économique.

Merci à toutes les équipes du Groupe, et bonne lecture, j'espère inspirante, à chacune et chacun d'entre vous.

Sommaire

Rapport RSE établi sur les données de 2022

01 Le Groupe Iliad en bref

Une vision, une mission	9
Nos valeurs	11
Notre histoire	12
Un Groupe européen	14



6

02 Faire les choses bien

Notre politique RSE	19
Le regard des dirigeants	20



16



22

03 Pour nos collaborateurs

Être l'entrepreneur de sa carrière	25
Équité et inclusion : notre engagement en action	30
Assurer le bien-être de nos collaborateurs	34



40

04 Pour l'environnement

S'engager : une stratégie climat ambitieuse	43
Proposer une offre commerciale responsable	48
Améliorer notre efficacité énergétique	50
Favoriser l'économie circulaire	54
Contribuer à la neutralité carbone mondiale	62
Sensibiliser nos collaborateurs	66



70

05 Pour la société

Démocratiser l'accès aux technologies numériques	73
Promouvoir l'emploi local et le dialogue avec les collectivités territoriales	75
Bâtir un environnement numérique de confiance	77
Garantir une politique d'achats responsables	80
Être exemplaire dans la conduite de nos affaires	81
Faire preuve de solidarité	82

Cap sur 2023

86



Mothias
Ingénieur R&D
mécanique
Free

01 Le Groupe iliad en bref

Le Groupe iliad est un acteur majeur des télécommunications en Europe qui compte plus de 16 700 collaborateurs au service de 45,8 millions d'abonnés.

Repères*

Des marques plébiscitées

free

4^e marque préférée des Français¹

¹ Source : Brand Finance / ² Source : BVA Doxa / ³ Source : Forbes

iliad

1^{re} marque télécoms préférée des Italiens²

PLAY

1^{re} marque télécoms préférée des Polonais³

Nos propres réseaux télécoms

France



23 800
sites mobiles

31,3 M
de prises Fibre commercialisables

Italie



9 500
sites mobiles

8 M de foyers adressables sur le Fixe

Pologne

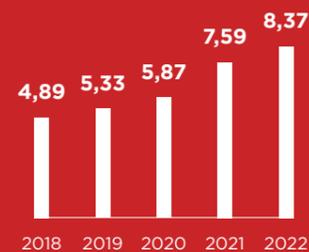


10 600
sites mobiles

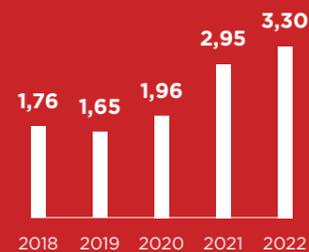
3,8 M de foyers adressables sur le Fixe

Un Groupe en croissance

Chiffre d'affaires (en Mds €)



EBITDAaL (en Mds €)



* À fin 2022.

16 700
collaborateurs

45,8 M
abonnés dont

36,5 M
abonnés Mobile

9,3 M
abonnés Fixe

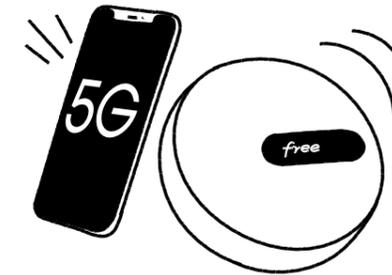
8,37 Mds€
chiffre d'affaires consolidé

6,9%
croissance organique

2,1 Mds€
total des investissements sur l'année

Un Groupe **100%** Indépendant

01 Le Groupe iliad en bref



Une vision, une mission

À l'origine de l'épopée du Groupe iliad, il y a une intuition : la révolution numérique va changer le monde. Depuis plus de 20 ans, de l'invention de la 1^{re} box triple-play à notre arrivée sur les marchés italien et polonais, nous rendons possible et nous accompagnons cette révolution avec un objectif clair : la rendre accessible à tous.

1999

date de création du Groupe iliad

► Free ou la révolution des télécoms

Internet n'est pas une innovation comme les autres : il rend possible l'accès universel à l'information et vient donc bouleverser tous nos modes de communication, mais aussi notre rapport à la connaissance. Dès le départ, les fondateurs du Groupe iliad perçoivent que chacun doit pouvoir y accéder au même titre que d'autres services essentiels. Forts de cette conviction, ils vont fonder Free en France et révolutionner le marché des télécoms.

La révolution Free a ensuite forgé l'identité du Groupe iliad. Elle repose sur trois piliers :

► **Des offres simples et accessibles.** Nous inventons des solutions pour permettre à tout le monde d'accéder aux technologies numériques simplement et à un prix accessible. Nous avons la conviction que leur coût d'entrée pour le consommateur doit être le plus juste possible. Nos tarifs ont changé la donne sur le marché des télécoms.

► **Nos propres infrastructures partout sur les territoires.** Nous défendons l'idée que chacun doit pouvoir accéder à nos technologies de communication quel que soit l'endroit où il se trouve. C'est pourquoi nous avons fait le choix de développer nos propres infrastructures Fixe et Mobile sur l'ensemble des territoires, en zones urbaines comme en zones rurales. Et nos tarifs restent les mêmes partout.

► **Une organisation fondée sur la diversité et l'ouverture.** Le numérique est un langage universel et Internet une aspiration à relier tous les individus. Cette vision s'incarne dans nos équipes qui sont remarquablement diverses. Nous veillons aussi à ce que chacun trouve sa place chez nous, en favorisant l'autonomie et la responsabilisation plutôt que les hiérarchies rigides.

► Démocratiser les technologies numériques

Née avec Internet, la révolution numérique s'est propagée à un rythme accéléré en bouleversant les usages, les modèles économiques et même les structures sociétales. Au sein du Groupe Iliad, nous sommes convaincus qu'elle est porteuse de progrès pour tous.

Ces 20 dernières années, nous avons rendu possible et accompagné cette révolution sur le territoire français. En inventant la Freebox, la 1^{re} box triple-play au monde, nous avons apporté Internet dans de nombreux foyers. Avec nos offres de téléphonie mobile généreuses et sans engagement, nous avons contribué à la démocratisation des usages mobiles.

Nous poursuivons aujourd'hui cette mission.

Le déploiement de nos réseaux Fibre, initié en 2006, permet désormais à nos abonnés d'accéder facilement à du Très Haut Débit.

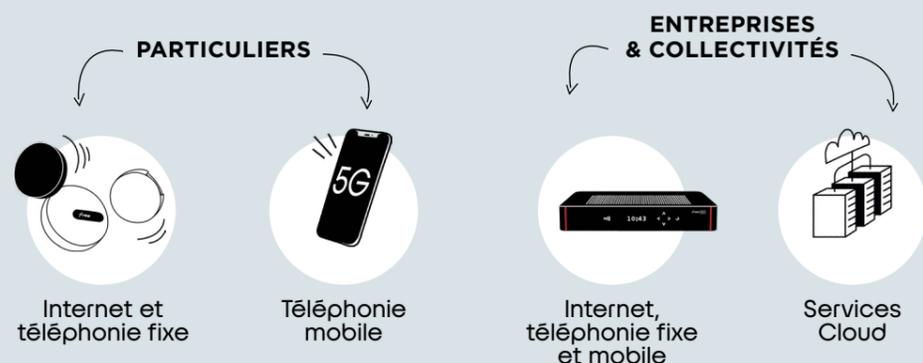
Le déploiement de la 5G va quant à lui favoriser l'arrivée de nouveaux usages disruptifs dans de nombreux domaines (médecine, industrie, aménagement urbain, éducation, formation...), en lien avec les autres avancées technologiques actuelles (IA, robotique...).

En 2018, nous avons fait notre entrée sur le marché mobile en Italie avec le même credo : la révolution numérique pour tous. En 2020, nous avons racheté Play, le 1^{er} opérateur mobile polonais, parce que son ADN est similaire au nôtre, ce qui nous a permis d'aborder le marché polonais avec la même vision. Le rachat en 2022 de l'opérateur fixe UPC Polska est venu s'inscrire dans la même stratégie, avec l'objectif de devenir un leader de la convergence en Pologne.

Enfin, nos offres destinées aux entreprises et aux professionnels permettent aujourd'hui d'accélérer en France et en Italie la transformation digitale des TPE et des PME, qui elles-mêmes contribuent à révolutionner les usages dans les territoires.

Depuis quelques années, la crise environnementale, l'évolution des attentes sociétales et la hausse des inégalités sont venues changer le monde. Ce sont tout autant de nouveaux défis qu'il nous faut relever pour ajuster notre cap et faire advenir, pour la prochaine décennie, une révolution numérique inclusive, solidaire et respectueuse de l'environnement.

Nos activités



Nos valeurs

Nous sommes nés en inventant la 1^{re} box triple-play au monde : l'innovation technologique, c'est notre ADN. Mais nous la mettons toujours au service de trois valeurs qui structurent toutes nos activités et toute notre organisation.



► Liberté

Forts de la conviction que les consommateurs doivent être libres, nous avons bouleversé le marché des télécoms avec nos offres historiques sans engagement. La liberté, c'est aussi la défense du consommateur. Nous avons toujours combattu les monopoles, les positions dominantes qui restreignent les choix d'achat. La liberté, c'est enfin la qualité des connexions qui permet la liberté des usages. Grâce à la fibre, grâce à la 4G et à la 5G, nous dessinons un monde où chacun peut être, partout et tout le temps, sans entrave, relié au monde.

► Vérité

Nous militons depuis toujours pour le juste prix des télécommunications. Nous avons ainsi été les premiers à démocratiser les appels et les SMS en illimité avec notre Forfait Free à moins de 20 €. Nous investissons massivement dans nos infrastructures pour délivrer un service au meilleur coût. La vérité, c'est aussi dire clairement quels sont les impacts de notre activité sur l'environnement et veiller à les réduire au maximum. Et nous poursuivons sans relâche cet effort.

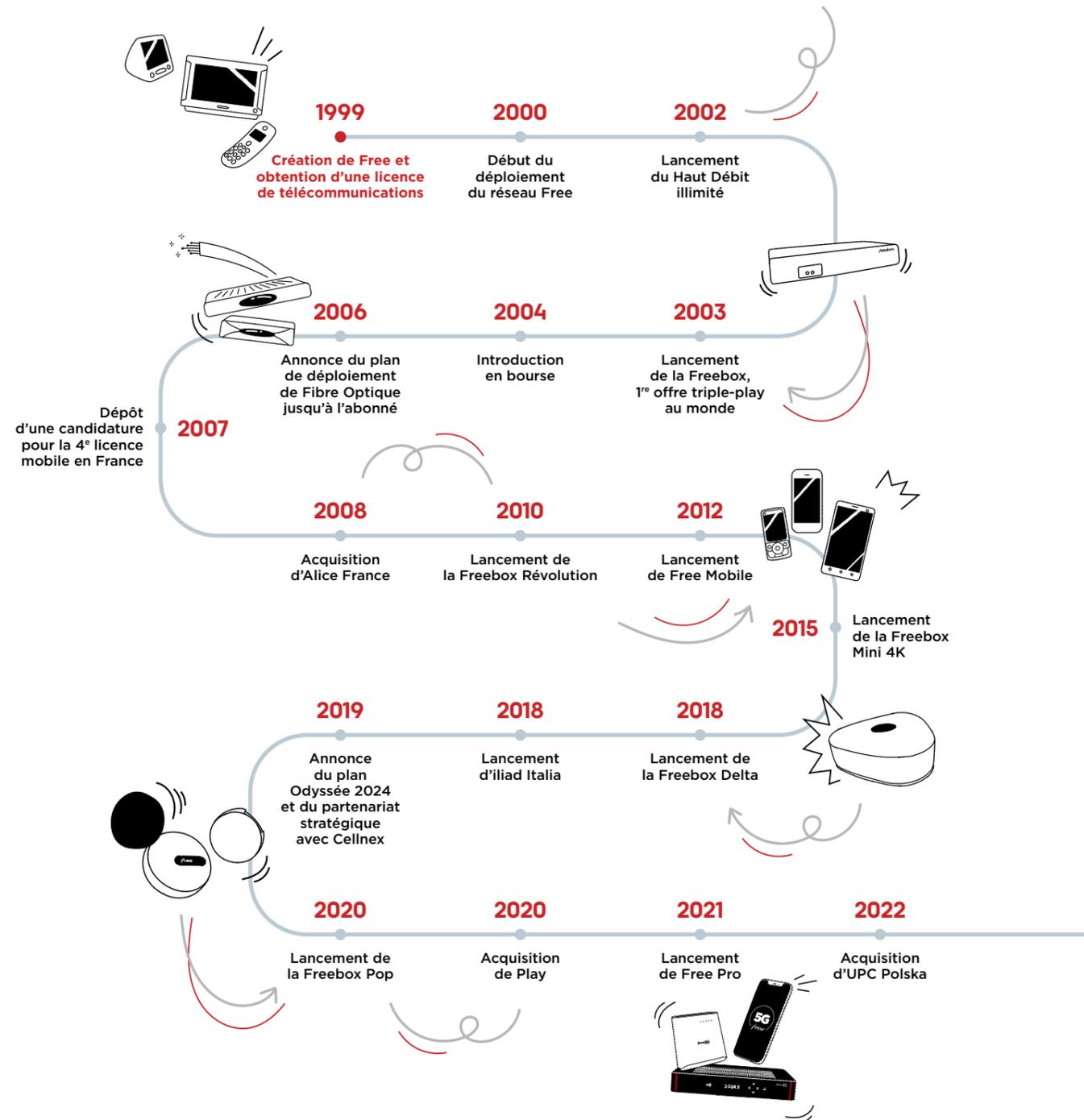


► Simplicité

Nos produits sont à la pointe de l'innovation technologique, mais nous avons toujours voulu que leur utilisation ne soit jamais un problème. Nos offres commerciales sont ultra simples et lisibles, à l'image de notre forfait 2h-2€. Cette simplicité ne vient pas de nulle part. Elle est le reflet direct de notre fonctionnement interne. Nous n'aimons pas les structures hiérarchiques lourdes, qui complexifient les prises de décision. Nous privilégions la flexibilité, l'agilité et l'autonomie.

Notre histoire

Depuis 1999, le Groupe Iliad mène une formidable aventure entrepreneuriale. En 20 ans, nous avons bien grandi, mais nous avons gardé cet état d'esprit inimitable qui nous a toujours poussés à faire les choses à notre manière : l'esprit Free.



Xavier Niel lors du lancement de la Freebox Révolution en 2010



10 janvier 2012 : la révolution mobile est lancée !



La Freebox Delta, un concentré d'innovation technologique lancé en 2018



La petite dernière, la Freebox Pop, a été lancée en juillet 2020



2018 : Iliad fait son entrée sur le marché mobile italien



2020 : le Groupe Iliad fait l'acquisition de l'opérateur mobile polonais Play



2022 : l'opérateur Fixe UPC Polska rejoint le Groupe Iliad



En mai 2023, Iliad Italia a fêté ses 5 ans et passé le cap des 10 millions d'abonnés

Un Groupe européen

Le Groupe Iliad est un acteur majeur des télécommunications en Europe. Présent en France, en Italie et en Pologne, nous comptons plus de 16 700 collaborateurs au service de 45,8 millions d'abonnés, dont 36,5 millions d'abonnés Mobile et 9,3 millions d'abonnés Fixe. En nombre d'abonnés, nous sommes aujourd'hui le 6^e opérateur mobile d'Europe*.

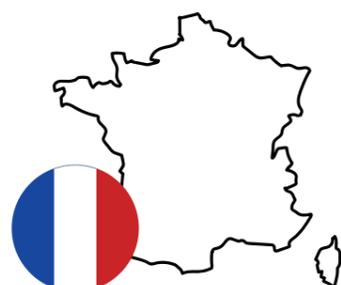
* Hors M2M



En France

ACTIVITÉS

- ▶ Opérateur Fixe
- ▶ Opérateur Mobile
- ▶ Fournisseur de solutions Cloud et Cybersécurité



CHIFFRES CLÉS



MARQUES



En Pologne

ACTIVITÉS

- ▶ Opérateur Fixe
- ▶ Opérateur Mobile

MARQUES

PLAY

Créée en 2004 et rachetée en 2021



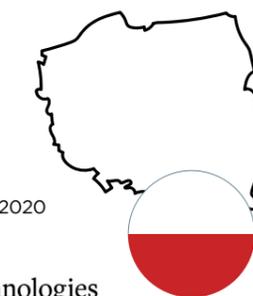
Créée en 1989 et acquise en 2022

Virgin mobile

Créée en 2012 et acquise en 2020

Redge Technologies

Créée en 2007 et acquise en 2022



CHIFFRES CLÉS



En Italie

ACTIVITÉS

- ▶ Opérateur Fixe
- ▶ Opérateur Mobile

MARQUE

iliad

Créée en 2018



CHIFFRES CLÉS





Lorenzo
Software
Engineering Manager
iliad Italia

02 Faire les choses bien

Alors que notre Groupe grandit en Europe, nous assumons pleinement, tous ensemble, notre responsabilité sociétale en nous engageant au quotidien à faire les choses bien.



Un Comité RSE dédié au sein du Conseil d'administration

Fin 2022, le Groupe Iliad a mis en place un comité RSE au sein de son Conseil d'administration. Il a pour mission de superviser les objectifs, les plans d'action et les réalisations du Groupe en matière d'ESG. Le comité est composé de trois administrateurs : Bertile Burel, Virginie Calmels et Jacques Veyrat. Il est présidé par Jacques Veyrat.

De haut en bas : Bertile Burel, Virginie Calmels, Jacques Veyrat.

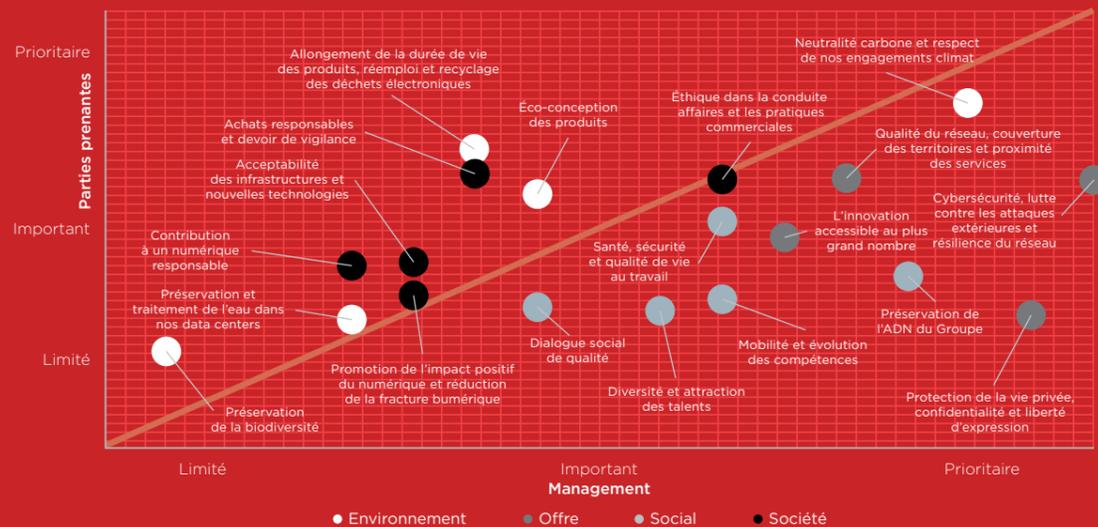
Analyse de matérialité : le Groupe Iliad publie ses résultats

Le Groupe a lancé, fin 2021, sa première analyse de matérialité, dont les résultats ont été publiés fin 2022. Outil central des réflexions des entreprises sur leur responsabilité sociétale et leur contribution aux ODD (objectifs de développement durable), l'analyse de matérialité consiste à croiser une vision interne de l'importance des enjeux RSE sur la performance de l'entreprise avec les attentes des parties prenantes.

Cinq enjeux prioritaires ont ainsi fait consensus pour le Groupe Iliad :

- la neutralité carbone et le respect de nos engagements pour le climat
- l'éthique dans la conduite des affaires et les pratiques commerciales
- la cybersécurité, la lutte contre les attaques extérieures et la résilience de nos réseaux
- la qualité de nos réseaux, la couverture des territoires et la proximité des services
- la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

Matrice de matérialité



02 Faire les choses bien



Notre politique RSE

Pour le Groupe Iliad, assumer sa responsabilité sociétale, c'est tout simplement faire les choses bien. C'est notre manière de répondre aux défis environnementaux et aux exigences légitimes de la société, comme nous répondons chaque jour aux attentes de nos abonnés.

8 Objectifs de Développement Durable (ODD) prioritaires

En moins de 30 ans, nous avons bâti le Groupe Iliad. On ne bâtit pas en si peu de temps un groupe comme le nôtre si on ne fait pas les choses bien. Depuis notre création, nous visons l'excellence technique, la meilleure qualité de service possible, des tarifs ultra-compétitifs. Chaque jour, au sein de notre Groupe, toutes nos équipes ont ainsi à cœur de servir au mieux l'ensemble de nos abonnés. Ce n'est pas toujours facile, nous ne sommes pas parfaits, mais la volonté de bien faire est clairement là.

Cela s'est traduit par l'annonce, en janvier 2021, de notre stratégie climat, qui vise à réduire drastiquement nos émissions de gaz à effets de serre pour contribuer à la neutralité carbone mondiale.

Alors que notre Groupe grandit en Europe, nous continuons, tous ensemble, à assumer pleinement notre responsabilité en nous engageant encore et toujours, au quotidien, à faire les choses bien.

Faire les choses bien, pour nous, ne s'est cependant jamais résumé à être performants et efficaces. Faire les choses bien, c'est aussi notre manière d'être responsables envers nos collaborateurs, envers l'environnement, envers les territoires, envers la société dans son ensemble.

La vision qui porte notre projet entrepreneurial depuis toujours n'a jamais varié - elle anime aujourd'hui nos équipes en France, en Italie et en Pologne :

- donner à tous, sur l'ensemble du territoire, un accès égal aux technologies numériques,
- limiter le coût des télécoms pour les ménages en proposant des offres au juste prix,
- bâtir une entreprise ouverte sur le monde, où chaque collaborateur trouve sa place.

Ces dernières années, nous avons intégré une nouvelle dimension à notre responsabilité sociétale : la réduction de l'empreinte environnementale de nos activités.



En 2021, le Groupe Iliad a rejoint le Pacte Mondial, point de départ pour toute entreprise cherchant à s'approprier les ODD (Objectifs de Développement Durable) des Nations Unies. Parmi les 17 ODD identifiés pour construire l'avenir de nos sociétés, 8 sont prioritaires pour nous.

Le regard des dirigeants



Nicolas Thomas,
DG de Free

// **Début 2022, Free a de nouveau démontré sa détermination à défendre le pouvoir d'achat des Français en s'engageant pour 5 ans à ne pas toucher au prix de ses forfaits mobiles, et ce malgré le contexte inflationniste.**

Notre baromètre social et notre index égalité 2022 attestent par ailleurs de la solidité de notre climat social, tout en démontrant notre capacité à offrir un cadre de travail épanouissant à tous nos collaborateurs.

Nous poursuivons aussi nos efforts afin de tenir nos 10 engagements pour le climat. À date, toutes nos équipes se sont emparées du sujet et la transformation de nos métiers est en cours. En 2022, nous avons, par exemple, étendu le principe de l'extinction des fréquences radio la nuit à d'autres bandes pour réduire encore la consommation énergétique de notre réseau mobile ; noué un partenariat avec Certideal afin de promouvoir davantage les mobiles reconditionnés ; ou encore, sensibilisé nos abonnés et nos collaborateurs à des éco-gestes. En 2023, nous irons encore plus loin, via notamment les actions menées par nos ambassadeurs RSE au sein de nos filiales.

// **Free Pro mène avec ses collaborateurs et ses clients une politique RSE ambitieuse, dans la lignée de celle impulsée par le Groupe. L'installation de notre nouveau siège social, fin 2022, au sein du quartier Smartseille dans un bâtiment exemplaire en termes de RSE, en est une parfaite démonstration.**

Lors des travaux d'agrandissement de nos data centers, nous intégrons ainsi des systèmes de refroidissement à la conception des salles et installons des serveurs de dernière génération afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre.

En matière de gouvernance, la politique RSE fait partie de nos projets stratégiques. Nous avons ainsi élaboré un plan d'action précis et chiffré. À titre d'illustration, 100% des collaborateurs Free Pro participeront à la "Fresque du Climat" d'ici fin 2024.

Enfin, nous accompagnons nos clients dans leur propre transformation en leur fournissant les estimations de leurs émissions carbone sur toutes nos offres de télécommunication Fixe ou Mobile. En 2024, nous leur indiquerons aussi leur consommation énergétique et d'eau sur nos solutions d'hébergement et de cloud.

// **Responsabilité, transparence et innovation environnementale ont toujours été au cœur de l'ADN de Scaleway. Depuis déjà plusieurs années, nous nous engageons concrètement pour optimiser l'efficacité énergétique de nos data centers, réduire drastiquement leur consommation d'eau et développer des initiatives ambitieuses en matière d'économie circulaire.**

Pionniers dans la réutilisation des serveurs, nous avons réutilisé 80% des machines de notre parc qui arrivaient en fin de vie en 2022 - rythme qui sera maintenu en 2023. Nous comptons même accélérer en triplant les capacités de notre « nursery », qui permet de rallonger la durée de vie des disques durs.

Nous allons désormais nous atteler à la mesure de l'empreinte environnementale de nos services cloud, pour fournir à nos clients des données objectivées, transparentes et activables quant à l'impact de leurs usages numériques chez Scaleway.



Damien Lucas,
DG de Scaleway



Jean-Marc Harion,
DG de Play et UPC Polska

// **Chez Play, nous défendons la liberté de choix pour nos clients. Nous développons donc sans cesse des offres innovantes et accessibles pour répondre à leurs besoins de communication et de divertissement en illimité.**

Et notre écoute de la société dépasse les attentes de nos clients. Par exemple, nous avons mis en place des solutions pour optimiser et réduire notre consommation d'énergie. Cela vaut pour notre réseau ainsi que pour nos magasins et bureaux.

Par ailleurs, notre logistique a complètement éliminé le plastique, grâce à l'introduction d'emballages 100% recyclables, tout au long du cycle de vie de nos produits.

Au cours de l'année 2022, nos équipes se sont également mobilisées pour venir en aide aux Ukrainiens. D'abord, en offrant des communications gratuites aux réfugiés dès le premier jour du conflit. Ensuite, en apportant aux opérateurs télécoms ukrainiens le support matériel et humain nécessaire à la remise en état de leurs réseaux.

Et nous nous projetons déjà en 2023 ! Play va créer sa fondation « Liberté de Choix » qui a déjà pour vocation de devenir une solide partenaire de la Coding Academy 42 de Varsovie. Car nous sommes convaincus que l'éducation est le meilleur d'offrir une liberté de choix à tout le monde !



Benedetto Levi,
DG d'Iliad Italia

// **Chez Iliad Italia, nous avons révolutionné les télécoms en Italie. Nous sommes convaincus qu'une relation durable avec nos abonnés repose sur la qualité, la transparence et l'honnêteté. Ainsi, nous leur avons toujours proposé des offres abordables, sans frais cachés.**

Pour nous, le rôle des télécoms est de connecter les gens et construire un futur meilleur en comblant des vides. En tant qu'entreprise, il est de notre devoir de participer à la construction de cette société, plus égalitaire et plus inclusive.

Nous poursuivons sans cesse cet objectif en développant une entreprise durable et des infrastructures à la pointe de la technologie, et en mettant tout en œuvre pour que notre communauté nous fasse confiance. C'est pourquoi nous investissons dans les projets de développement des compétences, comme Iliadship et Iliad College. Nous avons également conscience que les télécoms ont un impact important sur l'environnement, - notamment en matière de consommation énergétique - que nous travaillons à sans cesse réduire.

Nous sommes fiers d'appartenir au Groupe Iliad. De son esprit d'équipe et sa capacité à adopter une vision globale afin d'aller vers un avenir plus durable. Il nous reste beaucoup à accomplir et il nous tarde de relever tous ces challenges à venir.



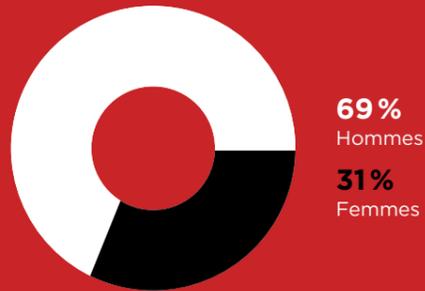
Elodie
Manager boutique
Free

03 Pour nos collaborateurs

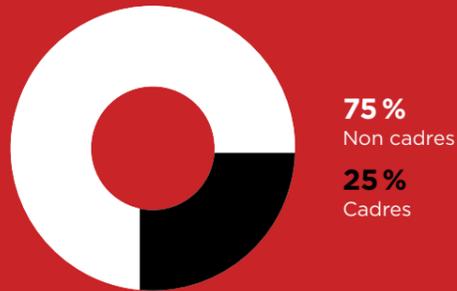
Le Groupe Iliad, ce sont plus de 16 700 collaborateurs qui exercent une grande variété de métiers. Des techniciens réseaux aux conseillers dédiés à la relation abonné en boutique ou en centre de contact, en passant par les équipes de R&D et les fonctions support, nous nous engageons à œuvrer pour l'épanouissement de chacun.

Repères*

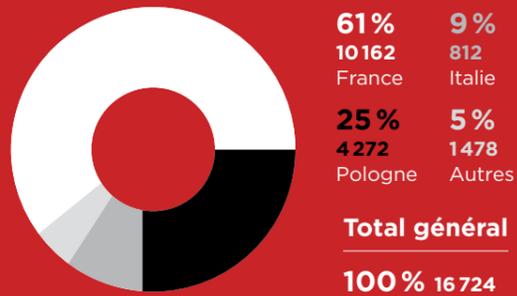
Répartition par genre



Répartition par statut



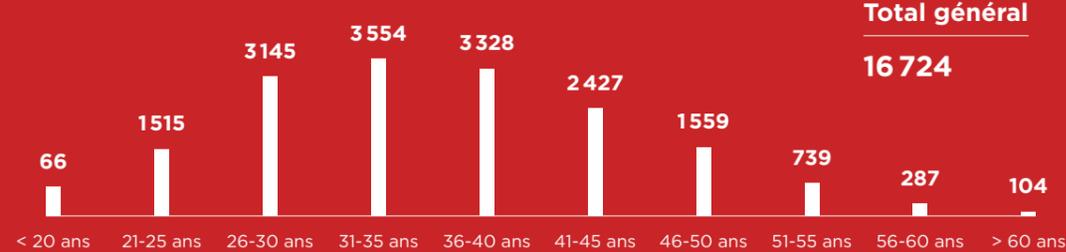
Répartition par pays



Répartition par métier



Répartition par âge



Croissance des effectifs



* À fin 2022.

03 Pour nos collaborateurs



Être l'entrepreneur de sa carrière

En rejoignant le Groupe iliad, nos collaborateurs embarquent dans une aventure entrepreneuriale à l'échelle européenne, bénéficiant d'une liberté inédite pour apprendre en continu et construire leur propre parcours professionnel.

400 métiers au sein du Groupe

► Libérer son potentiel grâce à la mobilité interne

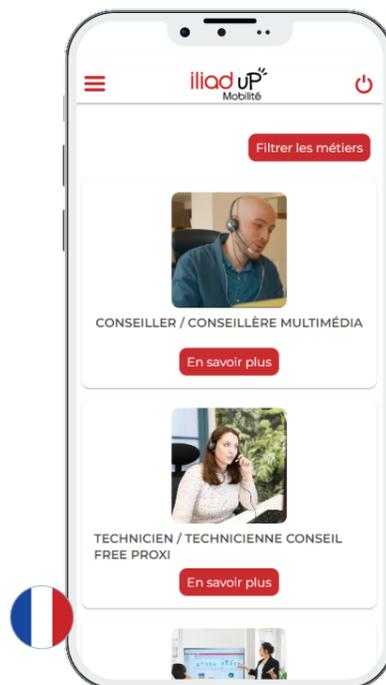
La liberté est l'essence même de la culture d'entreprise du Groupe iliad et elle guide toute notre approche de la gestion des talents. Le Groupe est un employeur majeur de son secteur : en 2022, nous avons créé 441 emplois nets sur nos trois géographies (hors intégration UPC Polska). La très grande majorité des contrats de travail, au sein du Groupe, sont des contrats à durée indéterminée – signe de notre volonté de nous engager durablement auprès de nos collaborateurs et de leur assurer une situation stable. Ainsi, sur l'exercice 2022, 92% de nos postes sont des CDI. Nous offrons par ailleurs une diversité impressionnante de métiers, avec pas moins de 400 métiers répertoriés au sein du Groupe.

Au cœur de notre vision du développement professionnel se trouve la mobilité interne, qui incarne notre engagement envers la création de parcours de carrière personnalisés. En 2022, nous avons enregistré plus de 500 mobilités internes, représentant près de 13% de nos recrutements. Nous croyons fermement en la notion d'ascenseur social. Pour nous, la réinvention de soi doit être à la portée de chacun et nous créons des parcours uniques pour vous y aider. La promotion interne fait, à ce titre, partie intégrante de notre identité.

La promotion interne, un marqueur fort de notre culture

► Au sein du Groupe, de nombreux responsables ont débuté en tant qu'employés avant d'évoluer vers des postes d'encadrement. En France, par exemple, plus de la moitié des directeurs de nos centres de relation abonné a débuté comme conseillers. En 2022, 404 promotions, dont 214 passages au statut cadre, ont été recensées au sein du Groupe. Elles sont le symbole de l'importance, dans notre culture, de la transmission des savoir-faire.

03 Pour nos collaborateurs



✚ En 2022, iliad Italia a mis en place un programme de 20 ateliers autour du développement professionnel à destination des collaborateurs. Ces ateliers visent à donner aux participants les moyens de prendre en main leur carrière en apprenant à définir des objectifs, à recueillir des retours de leurs collègues, et à mettre en action au quotidien les valeurs de l'entreprise.



✚ En France, afin de faciliter l'accès aux opportunités internes, nous avons déployé un outil, baptisé iliad UP Mobilité, qui permet aux collaborateurs de jouer un rôle actif dans leur évolution professionnelle en découvrant les métiers et activités du Groupe, puis en postulant aux offres internes correspondant à leurs aspirations.



Camille Perrin Thomas Vimare Caroline Alméras Louison Bruguier Gwendoline Helary Clément Courbot

iliad inside #1 : le market'

✚ En France, nos équipes ont également lancé en 2022 les iliad Inside, des rencontres internes pour découvrir nos métiers. Ces moments de partage permettent aux collaborateurs d'équipes différentes de faire connaître à tout le Groupe leur quotidien, leurs expertises et leurs enjeux.



J'ai rejoint Free en 2007 en tant que technicien itinérant et j'ai grandi en responsabilités et en compétences jusqu'à devenir conducteur de travaux. À chaque changement de poste, j'ai eu la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances, d'approfondir mon expertise. Toutes ces nouvelles étapes étaient pour moi des challenges, mais qui me donnaient l'envie de réussir !

Grégory
Conducteur de Travaux
Transmission et Projets Spéciaux
Free



► Faire rimer apprentissage continu et liberté de réussir

Chez Iliad, nous croyons en la puissance de l'apprentissage continu pour se forger un parcours professionnel exceptionnel, et notre politique de formation reflète cet engagement profond envers nos collaborateurs. Nous croyons aussi que la liberté d'apprendre est un droit fondamental, et nous mettons tout en œuvre pour créer un environnement où nos collaborateurs se sentent libres de s'épanouir et de développer leurs compétences à leur rythme.

Contrairement à ceux qui prônent la religion du diplôme, nous nous engageons à offrir à nos nouveaux talents des formations initiales complètes qui éclairent leur chemin vers l'emploi et la réussite.

Notre objectif principal est l'employabilité de nos collaborateurs. Pour l'atteindre, nous leur fournissons les clés pour réussir dans un monde en constante évolution. À ce titre, sur l'année 2022, plus de 14 500 collaborateurs ont suivi une formation interne au niveau du Groupe et plus de 8 000 ont suivi au moins une formation externe, avec deux sujets prédominants : la sécurité et l'environnement.

En 2022, nous avons également redoublé d'efforts pour accompagner notre ligne managériale, conscients de leur rôle-clé dans le succès de notre Groupe sur le long terme. Des actions et des parcours sur-mesure ont été créés au sein de plusieurs entités pour renforcer leur *leadership* et leur capacité à guider notre entreprise vers de nouveaux sommets.

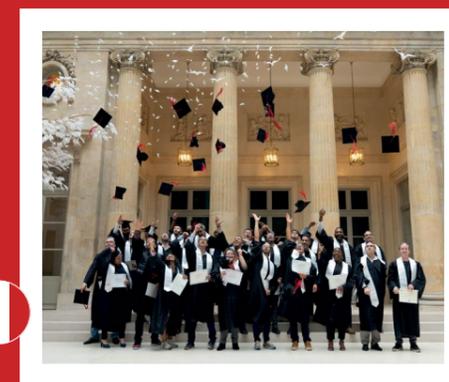


32h
de formation
en moyenne
par salarié
par an

Chez Iliad, nous considérons la formation comme un catalyseur de succès. En 2022, le Groupe a réalisé plus de 500 000 heures de formation, soit l'équivalent de 32 heures de formation par salarié. C'est un investissement dans nos collaborateurs, une démonstration de notre engagement envers leur épanouissement professionnel et personnel. Pour nous, la formation n'est pas seulement un moyen d'acquérir des compétences, c'est aussi une voie vers la liberté, l'indépendance et la réalisation de soi.

► Nos Universités internes

L'apprentissage pour tous est une valeur chère à Xavier Niel, Président du Groupe Iliad. Nous l'avons intégrée au cœur de notre culture d'entreprise. Depuis plusieurs années, des universités internes ont émergé dans les différentes géographies du Groupe. Chacune selon un modèle propre, ces initiatives ont pour ambition de permettre à nos collaborateurs de façonner leur avenir et celui de notre entreprise.



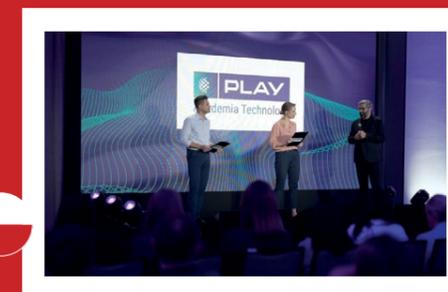
Université F233

En France, l'Université d'entreprise F233 est un moteur pour la construction de parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Cette démarche permet à nos collaborateurs de faire reconnaître leur expérience professionnelle pour obtenir des diplômes, des titres ou des certifications. Aujourd'hui, 90% de nos collaborateurs qui sont passés par l'Université F233 ont obtenu leur diplôme – alors que le pourcentage national d'obtention d'un diplôme via de la VAE est de 42%. Notre ambition autour de la VAE transcende la simple reconnaissance académique. Elle nous permet de fidéliser nos collaborateurs et contribue à l'avancement de la société en éliminant les barrières liées au diplôme. Depuis 2018, plus de 30% des collaborateurs ayant engagé une démarche de VAE ont changé de métier, et ont évolué au sein de l'entreprise.



iliad College

En Italie, l'iliad College est une académie interne dédiée aux conseillers commerciaux en boutique. Nous l'avons même ouverte à des participants externes ! Cette formation met l'accent sur nos valeurs, notre approche de vente, la technologie 5G, l'expérience utilisateur et les compétences en intelligence relationnelle. Une fois le cours terminé, les participants rejoignent des communautés dédiées et assistent à des réunions mensuelles approfondies. Au total, plus de 200 personnes ont suivi cette formation, renforçant ainsi notre engagement envers l'apprentissage continu.



Academy of Technology

En Pologne, notre Academy of Technology est une conférence hybride ouverte à tous nos employés de la technologie mobile. En 2022, près de 300 personnes ont participé à l'événement en présentiel, tandis que le reste de nos collaborateurs a suivi la version en ligne. Cette initiative vise à explorer la convergence entre les services TV, fibre et mobile, tout en offrant un aperçu approfondi de nos offres.

Équité et inclusion : notre engagement en action

Chez Iliad, la diversité n'est pas une politique, c'est notre ADN. Depuis sa création, le Groupe s'est construit grâce à l'association de talents venus de tous horizons autour d'une passion commune : l'innovation technologique.

87 nationalités au sein du Groupe

La diversité au cœur de notre culture

Nous promovons une culture d'inclusion et de diversité où la motivation et la personnalité priment dans le recrutement, ce qui donne lieu à une représentativité exceptionnelle dans nos équipes avec des collaborateurs provenant de 87 nationalités différentes. Cette variété d'origines, de perspectives et d'expériences enrichit notre environnement de travail, stimulant la créativité et l'innovation.

Nous sommes déterminés à maintenir un environnement de travail exempt de tout préjugé ou discrimination, où les talents et les compétences priment sur tout autre critère, dans le respect des libertés et droits de chacun. Une plateforme d'alerte éthique a ainsi été mise en place permettant à nos collaborateurs de signaler des cas de harcèlement ou de discrimination en toute confiance.

Chez Iliad, la diversité est bien plus qu'un objectif, c'est une réalité quotidienne qui façonne notre identité et contribue à notre succès. Nous considérons que la diversité est la pierre angulaire de notre capacité à innover et à relever les défis d'un secteur des télécommunications en constante évolution.



Alerte éthique : un nouveau dispositif

En 2021, la plateforme d'alerte éthique du Groupe (alerteethique.iliad.fr) a été révisée. Une communication spécifique a été mise en œuvre pour la faire connaître aux collaborateurs. Elle permet, notamment, de signaler des cas de harcèlement ou de discrimination et constitue une alternative au recours à la voie hiérarchique classique.



En Pologne une initiative exemplaire a vu le jour en 2022 avec la mise en place du programme Fair Play Manager, composé d'un cycle de trois webinaires axés sur la diversité et l'inclusion à destination de tous les managers. Ils visent à sensibiliser nos responsables à des sujets tels que les biais inconscients, les politiques anti-harcèlement et la communication inclusive. Chaque session se termine par un test pour évaluer la compréhension et l'engagement envers ces questions cruciales.

Handicap : une politique volontariste

Le Groupe Iliad s'engage pleinement en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap.

En France notamment, nos accords d'entreprise, nos chartes et nos actions ciblées visent ainsi à créer un environnement accueillant pour nos collaborateurs en situation de handicap. Nous nous engageons activement à soutenir l'emploi de ces salariés et à les accompagner dans leur parcours professionnel.

Au sein de l'Unité Économique et Sociale (UES) Iliad, qui regroupe plusieurs de nos entités françaises, notre Responsable en charge du handicap sensibilise les collaborateurs et évalue les besoins en aménagement de poste, favorisant ainsi une culture d'inclusion. Pendant la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), de nombreuses actions sont déployées afin de sensibiliser le plus grand nombre à ce sujet essentiel. Nous offrons également des aménagements pour le télétravail, tels que des sièges ergonomiques et des plateformes assis-debout, pour nos collaborateurs RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).

DuoDay : des collaborateurs impliqués

Comme chaque année durant la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), du 14 au 18 novembre, en 2022 le Groupe a participé à l'opération DuoDay en France. Cette journée nationale permet à une personne en situation de handicap et en recherche d'emploi de passer une journée en duo avec un professionnel volontaire. Dans le cadre de nos engagements plusieurs duos se sont formés et certains pour plus d'une journée. Attirés par nos métiers, les 5 participants de l'édition 2022 ont vraiment apprécié ce temps d'échange et de découverte.



Protelco : un engagement de longue date

En France, notre filiale Protelco, dédiée à l'assistance technique à domicile, est engagée depuis plusieurs années dans une politique structurante en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap via la signature d'un Accord Agréé Handicap. Du recrutement à l'aménagement des postes, en passant par le regard porté sur le handicap, le sujet est désormais complètement intégré à la vie de l'entreprise. À fin 2022, l'entité comptait ainsi 6% de personnes en situation de handicap parmi ses effectifs.

03 Pour nos collaborateurs

► Égalité des sexes : une amélioration continue

Dans toutes les géographies du Groupe, nous sommes déterminés à offrir à nos collaborateurs un environnement où hommes et femmes sont valorisés de la même manière, où leurs compétences, leurs responsabilités et leurs performances sont évaluées avec équité.

Cette conviction en faveur de la parité se traduit par des actions concrètes. En France par exemple, chez Free Pro, nous réaffirmons notre engagement à promouvoir un recrutement équitable, en mettant particulièrement l'accent sur l'embauche de femmes dans des rôles techniques et commerciaux. Notre entité Free Réseau a par ailleurs enregistré une augmentation de 6 % des effectifs féminins en 2022, montrant ainsi que notre engagement se traduit en résultats tangibles.

En Pologne, au sein de notre entité Play, nous collaborons avec des communautés étudiantes pour identifier de nouvelles opportunités de recrutement de femmes talentueuses. Une communauté de femmes a également été créée pour encourager l'échange et le mentorat, favorisant ainsi la progression professionnelle des femmes au sein de notre entreprise. De même, nous avons élaboré un programme de réintégration destiné aux femmes revenant de congé de maternité, qui sera mis en œuvre en 2023 pour soutenir activement nos collaboratrices dans leur carrière.

Chez iliad, nous croyons que l'égalité est l'un des piliers de notre succès, et nous continuerons à œuvrer pour un monde où chaque individu est évalué en fonction de son mérite, indépendamment de son genre. Notre engagement en faveur de l'égalité est une invitation à se joindre à nous pour construire un avenir plus équitable et inclusif, où chacun peut réaliser son plein potentiel.



responsabilité sociale

Index d'égalité femmes-hommes
Résultats 2021
01.03.2022

Index égalité : des scores de nouveau en hausse

➤ En mars 2022, le Groupe a publié en France les résultats de son index d'égalité hommes-femmes sur l'année 2021. Nous avons enregistré une note consolidée de 88/100 pour l'ensemble de nos entités françaises, avec une belle progression des scores pour la majorité de nos filiales.



➤ En 2022, notre filiale Play a lancé une série de « Women's breakfasts », initiée par des femmes membres du Comex. L'objectif de ces rencontres est de favoriser la création d'un environnement inclusif pour les femmes au sein de Play, de discuter de leurs défis et de trouver des solutions pour favoriser les opportunités de carrière.



➤ En France, à l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes le 8 mars, les collaborateurs ont été invités à participer à une rencontre inspirante avec Clarisse Agbégénou, double championne olympique de judo. Entourée de 5 ambassatrices issues de nos filiales, elle est venue nous faire part de sa vision de l'égalité hommes-femmes.



“ Au sein du département Réseaux & TV de Play, je contribue au déploiement du réseau Fibre en Pologne. J'apprécie beaucoup la variété des tâches qui me sont confiées, l'encadrement des équipes sur le terrain et le fait de voir le résultat concret de mon travail. C'est une grande source de motivation pour moi.

Monika Liedtke
Responsable déploiement
réseau Fibre
Play

Assurer le bien-être de nos collaborateurs

Facteur d'engagement pour les collaborateurs et de performance pour l'entreprise, le bien-être au travail est considéré par le Groupe Iliad comme un enjeu majeur. Du fait de notre histoire – une aventure entrepreneuriale, menée par une équipe de passionnés – il fait aussi partie intégrante de notre identité.

🔴 Cultiver l'innovation : la force de notre ADN

Au sein du Groupe, nous avons la conviction qu'une culture qui encourage l'autonomie et l'audace constitue le meilleur terrain de l'innovation. Le Groupe Iliad est imprégné d'un état d'esprit particulier, orienté vers l'action et le « faire », marqué par le dynamisme, le respect d'autrui et la recherche de résultats concrets.

En privilégiant une organisation à taille humaine, où chaque collaborateur compte, nous avons à cœur de préserver cet esprit « start-up » qui nous permet de relever tous les défis de notre époque.

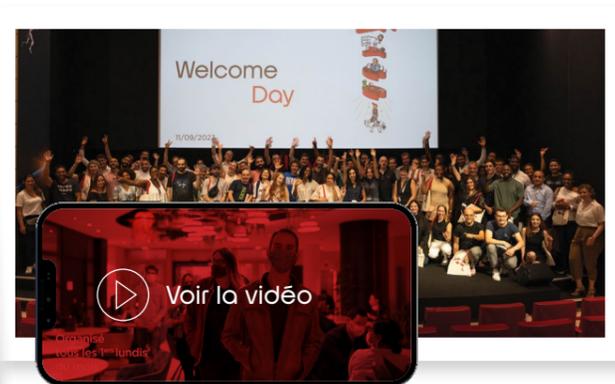
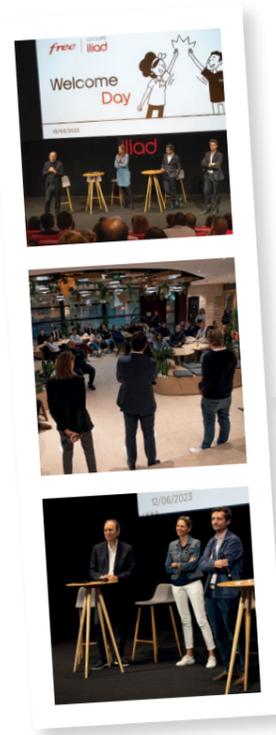
Le Groupe Iliad se distingue aussi par son esprit compétitif. Nos équipes sont toujours prêtes à se remettre en question pour aller plus loin. Pour y arriver, agilité et réactivité sont nos maîtres-mots : les lignes hiérarchiques sont courtes, les décisions se prennent rapidement et la recherche de simplicité guide tous nos efforts.

Nos managers bénéficient également d'une grande liberté dans la manière dont ils animent leurs équipes. Le droit à l'erreur, l'apprentissage continu et la culture du feedback sont autant d'ingrédients qui nous permettent de tendre vers l'excellence tout en cultivant la bienveillance au sein de notre environnement de travail.

Une culture vivante



🔴 Notre culture est vivante, et nous cherchons à nous réinventer en permanence. À titre d'exemple, en Italie un chantier important a été mené sur la redéfinition du modèle de leadership, en accord avec nos valeurs et notre culture d'entreprise. Ce chantier a permis d'aboutir sur une formation managériale immersive, axée sur les compétences en leadership et sur la gestion de la complexité.



🔴 Le Welcome Day, un symbole fort

🔴 Chaque premier lundi du mois, les nouveaux collaborateurs de toutes les entités du Groupe en France sont invités au siège pour une matinée d'intégration qui leur permet de découvrir l'étendue de nos activités et la diversité de nos métiers. Ils sont accueillis par Xavier Niel et les dirigeants du Groupe, qui répondent à toutes leurs questions. Ce temps d'échange informel symbolise bien ce que nous sommes : une entreprise où les managers restent accessibles, où la simplicité prime dans les relations.



🔴 Santé : des actions concrètes

La santé de nos collaborateurs est une priorité absolue, et ces dernières années, marquées par la pandémie de Covid-19, ont renforcé cette exigence. Notre engagement envers leur bien-être se traduit par une couverture de frais de santé de qualité et une série d'initiatives pour promouvoir la santé au travail.

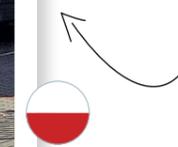
En France, nos collaborateurs disposent ainsi d'une couverture à des tarifs compétitifs et équitables pour tous. En plus du régime complémentaire, nous offrons à nos salariés la possibilité de souscrire à un régime individuel optionnel de surcomplémentaire, négocié par le Groupe, offrant un niveau de garanties élevé en matière de santé. Un dispositif de prévoyance est également à disposition de tous nos salariés, les protégeant contre les aléas graves de la vie, tels que l'incapacité de travail, l'invalidité ou le décès.

Des actions de promotion de la santé au travail sont également régulièrement mises en place. En 2022, par exemple, notre filiale polonaise Play a collaboré avec un prestataire externe pour proposer des séances d'exercices en ligne, des ateliers d'automassage et des webinaires sur l'ergonomie du travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. De plus, nous avons également introduit en Pologne un jour de congé supplémentaire pour les examens médicaux et les consultations médicales de nos employés.



🔴 Prévention : Play et UPC Polska se mobilisent

🔴 En 2022, nos filiales polonaises ont organisé pour leurs collaborateurs plusieurs campagnes de prévention. Elles ont notamment proposé des examens médicaux préventifs du sein, des examens de la peau avec des dermatologues, des examens préventifs pour les hommes, etc.



► Sécurité : une vigilance permanente

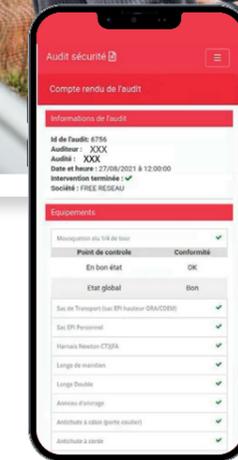
Au sein du Groupe Iliad, la sécurité de nos collaborateurs est un des socles de notre culture d'entreprise. Nous considérons chaque membre de notre équipe comme un précieux atout, et leur bien-être est notre priorité absolue. Nous sommes déterminés à fournir un environnement de travail sécurisé, en particulier pour ceux qui sont en première ligne, garantissant ainsi qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes en toute confiance.

Au cœur de notre engagement envers la sécurité se trouve l'anticipation des risques. En France, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), actualisé chaque année, est le fondement de notre approche proactive pour anticiper et gérer les risques liés à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs. Cette démarche a été renforcée en 2022 par l'introduction de fiches d'exposition aux risques, signées par nos collaborateurs, pour chaque poste au sein de notre entité. Ces fiches, accessibles sur notre intranet, sont une démonstration tangible de notre engagement de transparence envers la sécurité.

Au-delà des documents, la sécurité au travail est une question de personnes. Nos experts dédiés à la santé et à la sécurité, en collaboration avec les services de santé au travail, travaillent main dans la main pour s'assurer que chaque poste est évalué dans ses moindres détails. Ils sont également là pour accompagner nos salariés individuellement, que ce soit pour améliorer leurs conditions de travail ou pour les soutenir en cas de difficultés.

La formation et la sensibilisation des équipes dès leur arrivée, et tout au long de leur carrière, constituent également une pierre angulaire de cette politique. Nos plans de formation sont élaborés aux plus près des équipes et du terrain afin de coller à la réalité de l'exercice de leur métier, et de prendre en compte tous les risques inhérents à celui-ci. En 2022, plus de 100 000 heures de formations sécurité ont été dispensées en France.

Enfin, nos collaborateurs sont équipés de manière adéquate avec des équipements de protection individuelle et collective de qualité. Des baudriers aux casques, nous veillons à ce qu'ils aient tout ce dont ils ont besoin pour travailler en toute sécurité. De plus, notre application informatique, lancée en 2021, facilite la gestion et le suivi de ces équipements, renforçant ainsi notre engagement envers la sécurité à chaque étape de notre parcours.



Travail en hauteur : une application dédiée au suivi des équipements

➤ En 2021, Free Réseau a déployé une application mobile destinée à faciliter le suivi des équipements pour le travail en hauteur. Elle permet de simplifier les vérifications et le suivi pour les managers, mais aussi de déclencher des commandes automatiques pour les renouvellements ou les demandes de recyclage des équipements sécurisés.



Baromètre social France 2022

➤ En France, les efforts consentis par le Groupe pour garantir des conditions de sécurité optimales sont reconnus par nos collaborateurs. Selon notre baromètre social 2022, 92% d'entre eux estiment que leurs conditions de sécurité au travail sont bonnes. Ce chiffre, par ailleurs, est en progression constante depuis plusieurs années maintenant.



Secourisme : Play nommée « Entreprise de l'année 2022 »

➤ En Pologne, les « Play Heroes » sont des collaborateurs volontaires formés au secourisme. En 2022, l'équipe de sauveteurs Play Heroes a participé au Championnat national de secours Safe Tech Forum à Łomnica, où ils ont amélioré leurs compétences en matière de sauvetage. Lors de cet événement, Play a également reçu le titre de « Entreprise de l'année 2022 » en reconnaissance des actions menées en faveur de la santé, de l'éducation et de la promotion du secourisme.



Des environnements de travail qui nous ressemblent

Au sein du Groupe Iliad, nous visons à simplifier la vie de nos abonnés, mais également celle de nos collaborateurs. Nous voulons créer des environnements de travail où chaque collaborateur se sent bien, sans complication inutile. Pour ce faire, nous avons adopté une approche pragmatique et humaine afin de répondre aux besoins de chacun et de favoriser le bien-être au travail.

Depuis 2018, nous investissons chaque année dans la rénovation de nos sites, qu'il s'agisse du siège ou de nos bureaux en région. Partout, nous mettons l'accent sur le confort et la convivialité des espaces de restauration ou de détente.

Une appli dédiée au bien-être des collaborateurs

Notre entité polonaise Play a récemment mis en place l'outil Mindgram qui met à la disposition des collaborateurs du contenu de développement personnel, mais également des dispositifs de soutien psychologique sur demande.

La qualité de vie au travail est par ailleurs au cœur de nos préoccupations. En France, en Pologne et en Italie, de nombreux événements internes sont organisés pour favoriser les échanges entre les collaborateurs. Nous encourageons la flexibilité des modes de travail, notamment grâce au télétravail, et nous mettons l'accent sur le droit à la déconnexion. Des animations sont également proposées pour sensibiliser nos collaborateurs à un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Notamment dans un contexte où le télétravail a dévoilé de nouveaux enjeux en matière de lien social.



Un nouveau siège social exemplaire pour Free Pro à Marseille

Free Pro, filiale B2B du Groupe Iliad, a déménagé fin 2022 dans son nouveau siège social à Marseille (13) au cœur de Smartseille, écoquartier modèle de développement urbain durable. Au-delà de ses performances énergétiques remarquables, tout le bâtiment a été conçu de façon à encourager la collaboration, la créativité et la communication entre les services. Le 7^e étage abrite notamment le « QG », un espace de vie convivial où les collaborateurs peuvent se retrouver et échanger.



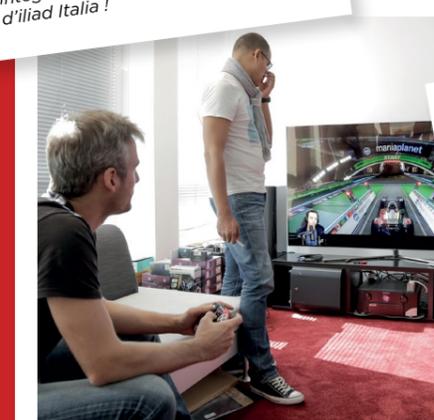
Les espaces Free Proxi sont conçus comme de véritables lieux de vie, avec une large part dédiée aux espaces de pause et de restauration pour plus de convivialité.



La convivialité fait partie intégrante de l'ADN d'Iliad Italia !



Au sein de nos entités polonaises, des Energizing Days sont régulièrement organisés sur nos différents sites afin de permettre aux collaborateurs de se rencontrer.



La pause chez nos équipes Freebox à Paris...



... et chez nos équipes Iliad à Milan !



Jakub
Expert
Déploiement Radio
Play

04 Pour l'environnement

Depuis 15 ans déjà, le Groupe Iliad agit pour limiter l'impact de ses activités sur l'environnement. En 2021, nous avons voulu aller plus loin en formalisant une stratégie climat ambitieuse. Depuis, toutes nos équipes se mobilisent au quotidien pour tenir nos engagements.

Repères*

Nos 3 scopes d'émission

Scope 1

- ▶ Flotte de véhicules
- ▶ Climatisation
- ▶ Groupes électrogènes et gaz

Scope 2

- ▶ Réseaux
- ▶ Data centers
- ▶ Bâtiments et autres

Scope 3

- ▶ Freebox de nos abonnés
- ▶ Équipement du réseau Fixe et Mobile
- ▶ Terminaux mobiles de nos abonnés
- ▶ Transport des Freebox
- ▶ Déplacements des collaborateurs

Répartition de nos émissions Scope 1 & 2



Scope 1

- 5,5 %**
Flotte de véhicules
- 1,4 %**
Climatisation
- 0,1 %**
Groupes électrogènes et gaz

Total

7 %
des émissions

Scope 2

- 85,5 %**
Réseaux
- 4,7 %**
Data centers
- 2,8 %**
Bâtiments et autres

Total

93 %
des émissions

Répartition de la consommation électrique de nos infrastructures réseaux



72,3 %
Réseau mobile

7,9 %
Réseau ADSL

9,4 %
Data centers

5,3 %
Réseau FTTH

5,1 %
Cœur de réseau

* À fin 2022.

04 Pour l'environnement



S'engager : une stratégie climat ambitieuse

Le Groupe Iliad agit depuis des années pour limiter l'impact de ses activités sur le climat. Du fait de notre forte croissance, sans effort supplémentaire de notre part, nous aurions néanmoins dû faire face à une augmentation de nos émissions carbone. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre une ambitieuse stratégie climat qui consiste notamment à réduire au maximum l'intensité carbone de nos réseaux.

▶ Le 21 janvier 2021, une date-clé

Ces 15 dernières années, le Groupe Iliad a fait des efforts significatifs pour réduire l'empreinte environnementale de ses activités en France, qu'il s'agisse de ses réseaux Fixe et Mobile, de ses data centers ou encore des flux logistiques liés à la production de ses Freebox.

Il y a deux ans, nous avons néanmoins décidé d'aller encore plus loin. Il nous fallait en effet anticiper, sans effort supplémentaire de notre part, un doublement de nos émissions de CO₂ à l'horizon 2050, du fait

notamment de la croissance continue du trafic de données, de l'augmentation de notre nombre d'abonnés et de notre diversification géographique.

Le 21 janvier 2021, nous avons annoncé notre stratégie climat, résultat d'un travail qui a duré deux ans et mobilisé près de 80 collaborateurs. Elle s'est traduite par 10 engagements que nous avons pris collectivement.

Notre objectif est de contribuer à la neutralité carbone mondiale en trois étapes :



* Équipements et consommations box et mobiles des abonnés, équipements actifs de nos réseaux fixes et mobiles, roaming.

Nos 10 engagements

n°1 Investir 1 milliard d'euros sur 15 ans pour atteindre nos objectifs

- Forte mobilisation de moyens financiers, techniques et humains

n°3 Disposer de data centers à très haute performance environnementale

- Allongement de la durée de vie de nos équipements jusqu'à 10 ans
- Détail des consommations et des émissions carbone sur les factures de nos clients

n°5 Mener une politique commerciale éco-responsable

- Refus d'une politique commerciale de renouvellement anticipé des terminaux mobiles
- Promotion de la collecte de téléphones usagés dans nos Free Centers
- Soutien aux associations permettant la valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques

n°7 Réduire les émissions de notre flotte de 4200 véhicules

- 25% de véhicules électriques d'ici 2025
- Mise en place d'un outil télématique de gestion de la flotte
- Objectif 20g de CO₂/km en moyenne d'ici 2035

n°9 Investir dans les puits de carbone

- Développement de projets en France et en Italie
- Objectif 100% de projets labellisés Bas Carbone en France dès 2035

n°2 Améliorer l'efficacité énergétique de nos réseaux Fixe et Mobile

- Basculement vers la Fibre et la 5G, 2 technologies performantes d'un point de vue énergétique
- Optimisation de nos équipements Réseaux

n°4 Renforcer encore la performance environnementale de nos Freebox

- Renoncement au trafic aérien dans notre chaîne logistique sauf cas de force majeure
- Mise en place d'une Analyse de Cycle de Vie pour éco-concevoir nos Freebox
- Dès 2025, a minima -15% de consommation énergétique sur notre parc d'abonnés

n°6 Appliquer une politique d'approvisionnement responsable

- Lancement d'un groupe de travail avec nos constructeurs pour réduire la consommation de nos équipements mobiles
- Démarche vis-à-vis des fabricants de composants électroniques pour limiter la consommation de nos Freebox

n°8 Construire de nouvelles capacités d'énergies renouvelables

- Objectif 50% de Power Purchase Agreement (PPA) en Italie et en Pologne, et 20% de PPA en France dès 2035
- Soutien à la filière des énergies renouvelables

n°10 Mettre en place un suivi de nos engagements

- Mise en place d'une communication autour de nos indicateurs de suivi



Tout savoir sur nos 10 engagements



Une politique commerciale responsable

- Camille Perrin, Directrice du Marketing de Free, revient sur les choix responsables du Groupe en matière de politique commerciale et présente nos engagements pour le climat dans ce domaine.



Améliorer l'efficacité énergétique de nos réseaux fixes

- Ombeline Martin, Directrice des Affaires Publiques de Free, décrypte les enjeux du Groupe en termes de consommation énergétique sur nos réseaux ADSL et Fibre.



Réseaux mobiles : réduire la consommation énergétique par gigaoctet

- Bertrand Fievet, responsable des réseaux radio de Free, explique l'augmentation actuelle du trafic de données sur nos réseaux mobiles et les solutions pour réduire la consommation énergétique par gigaoctet.



Freebox : un impact environnemental maîtrisé

- Hugues Floch, Directeur Achats et Production Freebox, revient sur les mesures prises par le Groupe pour limiter l'impact environnemental de nos Freebox et présente nos engagements pour aller plus loin.



Des data centers à haute performance environnementale

- Arnaud de Bermingham, président de Scaleway, explique la politique RSE du Groupe en ce qui concerne la gestion des data centers et nous présente DC5, notre data center parisien qui se passe de toute climatisation.



► Une stratégie climat étendue à l'ensemble de nos géographies

Suite à l'annonce de sa stratégie Climat début 2021, le Groupe Iliad a finalisé deux acquisitions stratégiques en Pologne : l'opérateur Mobile Play en 2021 et l'opérateur Fixe UPC en 2022. Nos équipes ont aussitôt lancé un important chantier de diagnostic pour intégrer le périmètre de la Pologne à notre stratégie Climat. Le Bilan Carbone® 2022 du Groupe comprend ainsi les activités de Play et d'UPC Polska.

Dans ce contexte, nos équipes assurent le transfert de l'expertise carbone acquise en France et en Italie vers les entités acquises, ce qui nous permet de contribuer à la transition climatique globale.

3,9kg
Quantité moyenne de CO₂eq émise par un abonné du Groupe en 2022



Les équipes de Play et d'UPC Polska réunies à Varsovie le 4 avril 2022.

► Des objectifs alignés SBTi 1,5°C d'ici 2030

La Science Based Targets initiative (SBTi) est devenue le standard permettant aux entreprises de se fixer des objectifs crédibles pour faire face à la crise climatique. Cette organisation mondiale incite à l'adoption d'objectifs ambitieux de réduction des émissions de gaz à effet de serre, alignés sur les objectifs de l'Accord de Paris, c'est-à-dire visant à limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels. En 2021, conformément à leurs recommandations, nous nous sommes engagés à soumettre et adopter des objectifs de réduction de nos émissions. Notre trajectoire de réduction de nos émissions de CO₂ a été envoyée pour validation au SBTi au 2^e trimestre 2023. Elle comprend des objectifs de réduction en valeur absolue de nos émissions à court terme (2030) et long terme (2050). Les plans d'actions climat internes seront mis à jour pour intégrer ces objectifs une fois qu'ils auront été validés.



Le Groupe Iliad, membre de l'association EpE

► Fin janvier 2022, le Groupe a rejoint EpE aux côtés d'une soixantaine de grandes entreprises françaises et internationales afin de participer à la mobilisation générale en faveur de l'environnement. Adhérer à EpE nous permet d'adopter les meilleures pratiques en profitant des retours d'expérience des autres membres, mais aussi d'anticiper les nouvelles normes et évolutions du marché.

Notre bilan carbone 2022

Dans la comptabilité carbone du Greenhouse Gas (GHG) Protocol, deux méthodes de comptabilisation coexistent : la méthode market based et la méthode location based. La méthode market based calcule les émissions en tenant compte du type d'électricité achetée par l'entreprise. Au sein du Groupe Iliad, la consommation d'électricité directe est par

exemple couverte par l'achat d'électricité garantie d'origine renouvelable. La méthode location based présente ce que seraient les émissions liées à cette consommation d'électricité si elle était issue du mix énergétique du pays où l'électricité est utilisée. Selon cette méthode, l'électricité est plus carbonée en Pologne qu'en France par exemple.

teqCO ₂	2021 (avec UPC Polska sur 12 mois)	2022 (avec UPC Polska sur 12 mois)	Variation N-1
Scope 1	22 615	24 093	7%
Scope 2 (Location based)	270 407	320 392	18%
Scope 2 (Market based)	190 406	149 826	-21%
Total 1+2 (Location based)	293 023	344 485	18%
Total 1+2 (Market based)	213 021	173 919	-18%
Émissions significatives Scope 3*	877 766	909 634	4%
Autres émissions Scope 3 (Location based)	101 431	116 688	15%
Autres émissions Scope 3 (Market based)	76 040	77 122	1%
Scope 3 (Location based)	979 197	1 026 323	5%
Scope 3 (Market based)	953 806	986 756	3%

* Les émissions significatives du scope 3 (équipements et consommations box et mobiles des abonnés, équipements actifs de nos réseaux fixes et mobiles, roaming), qui représentaient environ 90% du scope 3 en 2022, ne progressent en 2022 que de 4% en location based et de 3% en market based, et ce malgré une hausse des consommations de données et la croissance de notre base d'abonnés.

Proposer une offre commerciale responsable

Qu'est-ce qu'être un opérateur télécoms responsable ? Pour le Groupe Iliad, cela commence par mettre sur le marché des offres commerciales dont l'impact sur l'environnement est maîtrisé.

► Free Mobile, un opérateur engagé depuis toujours

Depuis son lancement en 2012, Free Mobile s'oppose, en France, à la logique du subventionnement des terminaux mobiles. Le principe consiste à proposer un smartphone à un prix réduit, mais en l'associant avec un forfait mobile plus cher et de longue durée – généralement douze ou vingt-quatre mois. Selon nous, cette pratique incite les consommateurs à changer plus souvent de téléphone mobile, ce qui a un impact conséquent sur l'environnement. Avec cette prise de position, nous nous différencions depuis toujours des autres opérateurs sur le marché français.

En juillet 2021, nous avons ainsi lancé Free Flex, une offre innovante qui permet d'acquérir un terminal mobile sans recourir au modèle du subventionnement.

Avec Free Flex, nos abonnés peuvent acquérir un téléphone en étalant son prix sans aucun frais, grâce à la location avec option d'achat, tout en conservant un forfait sans engagement. Les forfaits mobiles Free restent au même prix et les mensualités du forfait sont distinctes de celles du mobile. À tout moment, l'abonné peut acheter son mobile. Au bout des 24 mois, il peut le restituer ou en devenir propriétaire. Le prix du mobile est

étalé sans aucun frais sur 24 mois. En cas d'achat, l'abonné ne paye pas son mobile plus cher que son vrai prix. Les téléphones restitués sont quant à eux revalorisés via nos partenaires spécialisés en économie circulaire.

Free Flex n'incite donc pas au renouvellement anticipé du terminal mobile, puisque l'abonné bénéficie pour son forfait d'un tarif qui reste le même avec ou sans achat de téléphone.

► Fixe : des produits qui durent et qui consomment de moins en moins

Les produits conçus et mis sur le marché par le Groupe Iliad en France et en Italie sont faits pour durer. Toutes nos box sont conçues en interne par nos propres équipes de R&D, ce qui nous permet de maîtriser et d'optimiser tous les processus de fabrication. Par exemple, nous sélectionnons les meilleurs plastiques pour nos boîtiers afin de garantir leur durabilité. En conséquence, nos Freebox ont toutes une durée de vie minimale de 10 ans. Les box restituées par nos clients sont vérifiées, réparées et remise au plus haut niveau de service avant de réintégrer nos circuits. Il n'y a pas d'obsolescence programmée chez nous !



Free Flex, une offre transparente et responsable

➕ Depuis juillet 2021, l'offre Free Flex libère nos abonnés du renouvellement anticipé de leur terminal mobile.

D'une version à l'autre, nous travaillons à réduire la consommation énergétique de nos box. Comparée à des modèles équivalents, la Freebox Révolution et la Mini-4K, la Freebox Pop et Iliadbox consomment 40% d'énergie en moins pour une puissance cinq fois supérieure.

Nos équipes mettent aussi à la disposition de nos abonnés des outils pour mieux piloter leur consommation électrique. Il est possible de planifier en quelques clics la coupure du WiFi chez soi sur certaines plages horaires via l'application Freebox Connect en France et l'application Iliadbox Connect en Italie.

Autre exemple, en France le Player TV de la Freebox Révolution possède une fonction « veille profonde » qui permet de réduire sa consommation à moins de 0,5 Wh, soit 30 fois moins que lorsqu'il est allumé.

► Emballages : une politique exigeante

Dans ses trois géographies, le Groupe Iliad a mis en place une politique exigeante en matière d'emballages produits.

Nos équipes Freebox, en charge de la conception et de la production des Freebox pour la France et de Iliadbox pour l'Italie, s'attachent ainsi à réduire drastiquement le nombre d'emballages plastique à usage unique utilisés dans la chaîne logistique. Nos centres industriels ont pour consigne de les réutiliser systématiquement pour leurs activités. Un important travail est également mené auprès des fournisseurs afin de les inciter à utiliser le moins de sachets plastiques possible pour la livraison des leurs composants.

La même politique responsable est appliquée pour les emballages des box. Pour la Freebox Pop et Iliadbox par exemple, nos équipes se sont attachées à réduire leur taille et leur quantité. Pour le carton et les éléments de calage, elles ont privilégié des emballages recyclables, avec un recours modéré aux encres et vernis de finition.



Le carton d'emballage de la Freebox Pop.



Le carton d'emballage de Iliadbox.

En Pologne, les emballages produits ont été entièrement repensés par les équipes de Play. Les cartons ont été adaptés à la taille des produits afin d'utiliser moins de matière, mais aussi d'optimiser leur transport. Le plastique a été entièrement supprimé, jusqu'aux adhésifs qui ont été remplacés par des papiers krafts. Ces initiatives facilitent le recyclage des emballages qui peuvent être facilement déposés dans les poubelles papier et carton, sans avoir à séparer les différents éléments qui les composent. Au quotidien, les équipes de Play en charge de la logistique produits font par ailleurs la chasse au gaspillage, en réutilisant systématiquement, par exemple, les cartons reçus de leurs fournisseurs.



Pologne : des emballages réinventés

➕ En Pologne, nos équipes ont entièrement repensé les emballages des produits afin de consommer moins de matières premières et de faciliter le recyclage.

Améliorer notre efficacité énergétique

Le fonctionnement de nos réseaux télécoms (85,5 %) et de nos data centers (4,7 %) représente l'essentiel de nos émissions de CO₂ sur nos scopes 1 & 2.

L'efficacité énergétique de nos infrastructures, qui passe par la réduction de leur consommation électrique, est donc l'une de nos priorités.

90,2%
Part de nos émissions de CO₂ de scopes 1 & 2 due à nos réseaux et data centers

► Réseau Fixe : cap sur la fibre

Sur la partie réseau Fixe, le Groupe Iliad se mobilise fortement pour accélérer l'adoption de la technologie fibre sur ses trois géographies. Pour rappel, une ligne FTTH (Fiber To The Home, ou fibre optique jusqu'au domicile) consomme quatre fois moins qu'une ligne ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line, ou liaison numérique asymétrique).

En France, le Groupe pousse systématiquement et sans surcoût chaque abonné éligible à migrer vers une connexion fibre et plus de 70 % de notre base d'abonnés a dorénavant recours à cette technologie. À fin 2022, le Groupe est ainsi, en France, l'opérateur qui bénéficie du taux d'adoption de la fibre le plus élevé parmi les acteurs du secteur. Par ailleurs, nous y plaidons activement pour une extinction accélérée du réseau cuivre. Dans le cadre de la fermeture des réseaux ADSL, nous travaillons aussi à optimiser la consommation électrique des équipements en place, notamment via le débranchement et la miniaturisation des DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer, ou multiplexeur d'accès à la ligne numérique de l'abonné).

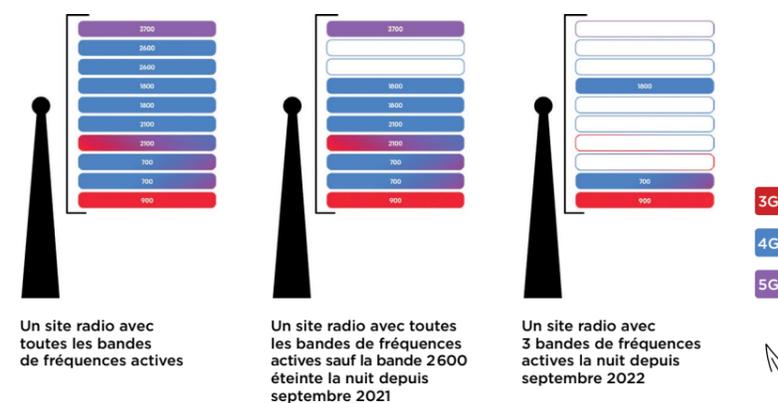
En Italie, le Groupe a fait le choix, lors de son lancement sur le marché du Fixe en janvier 2022, de ne proposer à ses abonnés que la technologie fibre. Enfin, en Pologne, suite au rachat de l'opérateur fixe UPC Polska, le Groupe a lancé la création d'une FiberCo dans l'objectif de devenir le 1^{er} opérateur Fibre du pays.

► Réseau Mobile : une initiative innovante

Sur la partie réseau Mobile, le Groupe investit massivement dans le déploiement de la 5G, qui va permettre d'accompagner dans la durée la hausse des usages en maîtrisant mieux la consommation électrique.

En complément, nos équipes radio françaises ont déployé une initiative innovante qui permet de réduire sensiblement la consommation électrique du réseau. En septembre 2021, elles ont acté l'extinction pendant la nuit des fréquences 2600 MHz en 4G du réseau Free Mobile. En 2022, elles ont ensuite été plus loin en éteignant également, la nuit, les fréquences 2100 MHz en 4G, 2100 en 3G et 3,5 GHz en 5G. Cet effort s'est traduit par une baisse de la consommation électrique des sites supérieure à 10 % pendant la période d'extinction des cellules sans impacter les usages et la qualité de service. Si le trafic le requiert, les cellules se rallument en effet automatiquement. L'initiative a ensuite été dupliquée avec succès en Italie et se poursuivra en 2023.

S'agissant des fréquences qui restent opérationnelles la nuit, nos équipes en France et en Italie réduisent par ailleurs le nombre d'émetteurs simultanés dans une même bande (réduction MIMO), ce qui permet de couper les amplificateurs sur les bandes concernées.



* Sur la base des informations publiées par les opérateurs à la date du 17/7/2023.



“ Nous avons appliqué à notre réseau mobile en Italie la solution night switch off imaginée par les équipes radio de Free en France pour réduire significativement la consommation énergétique tout en maintenant la même qualité de service. Ce partage des bonnes pratiques entre pays est une vraie force de notre Groupe !

Emanuele
Head of Radio Network
Engineering
Iliad Italia

► Data centers : vers une gestion raisonnée des ressources naturelles

Le Groupe Iliad opère actuellement 15 data centers : 8 en France via ses filiales Scaleway et Free Pro et 7 en Pologne via sa filiale 3S. Signataire depuis 2012 du code de bonne conduite européenne sur l'efficacité énergétique des data centers (European Code of Conduct for Data Centers), le Groupe s'est engagé dans le cadre de sa stratégie climat à tout mettre en œuvre pour disposer de data centers à haute performance environnementale (engagement n°3). Les équipes de nos filiales d'hébergement ont donc été sensibilisées aux problématiques environnementales et ont pour objectif d'optimiser au maximum l'efficacité énergétique de tous nos data centers.

En France, l'activité d'hébergement de notre filiale Scaleway, qui représente l'essentiel de la consommation électrique des data centers du Groupe, est certifiée ISO 50 001. La certification, qui reconnaît la qualité de la gestion énergétique de nos data centers, a été renouvelée en 2021, signe de l'efficacité des axes d'amélioration continue mis en œuvre.

Scaleway s'est fixé par ailleurs un objectif ambitieux de PUE¹ à échéance 2025 : inférieur à 1,2 pour les data centers à refroidissement adiabatique et inférieur à 1,35 pour ceux dont le refroidissement repose sur une technologie conventionnelle. Cela représente un gain d'efficacité supplémentaire de 30% par rapport à la moyenne pondérée du secteur, qui se situe à 1,55². Pour atteindre cet objectif, nos équipes travaillent à l'amélioration continue des systèmes de refroidissement et à la modernisation de l'infrastructure primaire via le recours à des équipements à haute efficacité énergétique.

30%
Objectif de réduction du PUE¹ de nos data centers

Consommation d'eau : un indicateur crucial

► La consommation énergétique n'est pas le seul indicateur à prendre en compte pour assurer une gestion raisonnée d'un data center. Les systèmes de refroidissement consomment en effet de grandes quantités d'eau - ressource naturelle qui devient, dans un contexte de réchauffement climatique, de plus en plus précieuse. C'est pourquoi Scaleway s'est fixé pour ambition d'aller au-delà du PUE¹ et intégrer un autre indicateur, le WUE (*Water Usage Effectiveness*), qui mesure l'efficacité de l'utilisation de l'eau, soit le rapport entre la consommation d'eau des systèmes de refroidissement en litres et la consommation d'électricité des services en kWh.

Procédé adiabatique : une innovation unique en Europe

► A Saint-Ouen l'Aumône, situé en région parisienne, le Groupe Iliad a développé un modèle de data center particulièrement économe en électricité et en eau. Le DC5 est équipé d'un système dit « adiabatique » qui repose sur l'évaporation d'une très faible quantité d'eau quand la température extérieure l'exige. Combiné au refroidissement des serveurs par l'air extérieur, ce système permet de ne pas avoir recours à la climatisation et d'économiser ainsi 30 à 40% d'électricité par rapport à un data center traditionnel, tout en consommant 9 à 10 fois moins d'eau que les systèmes à tours de refroidissement ouvertes.

Dans un objectif de transparence, notre filiale publie les différents indicateurs énergétiques de ses data centers en open data sur son site Internet. Afin de sensibiliser ses clients, Scaleway affiche sur ses factures le détail des consommations d'eau, d'énergie et l'estimation des émissions carbone de chaque produit facturé.

Enfin, Scaleway a mis en place un plan progressif de remplacement des gaz de type SF6 (hexafluorure de soufre) visé par le Protocole de Kyoto ainsi que dans la Directive 2003/87/CE. Ce gaz, qui est encore présent dans certains postes électriques, sera remplacé d'ici 2026 par des postes électriques sous vide d'air.

En Pologne, les 3S Data Center de 3S ont engagé des démarches pour réduire l'impact carbone de leurs activités, principalement en travaillant sur l'efficacité énergétique de leurs équipements.

Les systèmes de climatisation installés recourent au freecooling dans la plupart de nos installations. Cette méthode de ventilation consiste à utiliser l'énergie de l'air lorsque la température extérieure est inférieure à la température intérieure du bâtiment. Les équipements UPS (Uninterruptible Power Supply, ou onduleur), qui protègent nos données et équipements en cas de panne de courant, sont sélectionnés en fonction de leur efficacité énergétique et des performances environnementales affichées par nos fournisseurs sur l'ensemble de leur cycle de vie. 3S Data Center dispose d'installations photovoltaïques dans les centres de données, l'énergie produite est consommée sur place et nous réduisons ainsi la consommation d'énergie issu du réseau électrique national, qui est plus carboné qu'en France et en Italie.

► Nos plans de sobriété énergétique

À l'automne 2022, l'Europe a connu, pour la première fois depuis des décennies, une crise de l'approvisionnement énergétique d'une ampleur exceptionnelle. Les gouvernements ont demandé à leurs concitoyens de fournir un effort de sobriété énergétique pour affronter l'hiver.

Signataire de la charte Ecowatt et déjà fortement mobilisé pour améliorer l'efficacité énergétique de ses infrastructures dans le cadre de sa stratégie climat, le Groupe a alors publié en France et en Italie des plans de sobriété énergétique détaillés pour s'engager à aller encore plus vite.

Deux axes d'action supplémentaires à effet immédiat y ont par ailleurs été intégrés, à l'initiative du Groupe.

Optimiser la consommation énergétique :

- en réduisant le chauffage de 2 degrés et en limitant le recours à la climatisation, dans tous les bureaux/bâtiments et boutiques, en France ;



- en réduisant le temps d'allumage des éclairages extérieurs, des écrans publicitaires et d'affichage, dans nos boutiques, en France et en Italie ;
- en améliorant la performance énergétique de ses bâtiments et à mettre en œuvre des outils de pilotage ainsi que des solutions pour réduire la consommation énergétique dans les espaces de bureaux, en France et en Italie.

Sensibiliser les collaborateurs et les abonnés et mettre à la disposition des abonnés des outils pour maîtriser leur consommation énergétique :

- le Groupe s'est engagé à accompagner ses collaborateurs et abonnés dans la réduction de leur consommation énergétique en promouvant auprès d'eux des écogestes simples via des actions de communication dédiées ;
- pour ses abonnés, le Groupe facilite déjà l'accès à des outils d'économie d'énergie, notamment avec la planification de l'extinction du WI-FI via l'application Freebox Connect en France et l'application Iliadbox Connect en Italie. Il s'est engagé à aller plus loin avec l'activation d'un menu Économie d'énergie sur certaines Freebox en France, afin d'accéder rapidement à l'ensemble des réglages pour optimiser la consommation du Player TV - ce qui permettra notamment de mettre en veille profonde son Player Freebox lorsque celui-ci n'est pas utilisé et de réduire ainsi de 95% la consommation électrique de l'équipement.

¹ Power Usage Effectiveness : l'indicateur d'efficacité énergétique est utilisé pour évaluer les data centers.

² Source : Uptime Institute's 2022 Global Data Center Survey.



Favoriser l'économie circulaire

L'économie circulaire propose de repenser nos modes de production et de consommation afin d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles et de limiter les déchets générés. Réparer, reconditionner, recycler, refuser et réduire : dans nos trois géographies, nous intégrons de plus en plus cette nouvelle approche à nos activités.

▶ Terminaux mobiles : promouvoir le reconditionné, inciter au recyclage

En Europe, le marché du mobile reconditionné est en forte croissance. En France, le Groupe Iliad inclut depuis plusieurs années des modèles reconditionnés dans son offre de terminaux mobiles. Ils sont proposés aussi bien en ligne que dans nos boutiques, où les téléphones sont exposés fonctionnels et disponibles à la prise en main. Le Groupe collabore, sur ce sujet, avec deux acteurs français spécialisés, PRS et Recommerce.

Le lancement de Free Flex en 2021 nous a permis de promouvoir plus largement encore les reconditionnés auprès de nos abonnés français. Leur part dans nos ventes est ainsi passée de 5,1% en 2020 à près de 10% en 2022. En 2022, nous avons voulu aller plus loin encore. En juin, Free a finalisé un partenariat avec CertiDeal, un des leaders du mobile reconditionné en France, afin de proposer à nos abonnés une offre élargie de smartphones reconditionnés aux meilleurs tarifs du marché. Plus de 1000 références de produits reconditionnés en France, garantis 24 mois, testés et certifiés sont proposés sur la plateforme CertiDeal et les abonnés Free Mobile bénéficient d'une remise (5%).

En Pologne, nos équipes ont récemment lancé un programme de reprise des smartphones en bon état en vue de les reconditionner. Cette initiative s'accompagne du lancement d'une nouvelle offre de smartphones de seconde main. Le marché du mobile reconditionné reste balbutiant dans le pays, mais le Groupe pousse ainsi à la transformation des habitudes de consommation et anticipe l'émergence des nouvelles demandes des consommateurs.

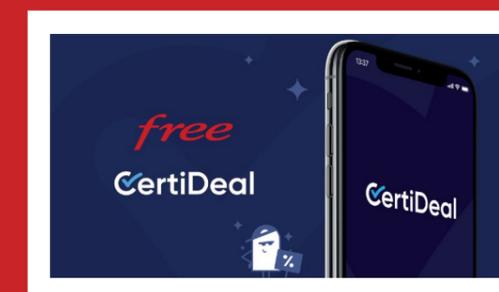
En parallèle, afin de sensibiliser nos prospects et abonnés, nous avons installé des boîtes de collecte pour téléphones et accessoires usagés dans toutes nos boutiques en France et en Pologne. Les boîtes sont mises en valeur de façon à être bien visibles et accessibles.

En France, nos conseillers commerciaux suivent au cours de leur parcours de formation un module spécifique afin de sensibiliser le public des boutiques à la collecte des équipements électroniques usagés. La Fondation Free, à l'origine de ce projet, s'est associée avec les Ateliers du Bocage, acteur de l'économie sociale et solidaire et membre du réseau Emmaüs, pour la valorisation des terminaux collectés. Les mobiles hors d'état de marche ou obsolètes sont recyclés ; ceux qui fonctionnent encore sont réparés et redistribués gratuitement. Ce dispositif permet par ailleurs de créer de l'emploi solidaire, puisque les Ateliers du Bocage emploient des salariés en insertion ou en situation de handicap.



Play lance son offre de mobiles reconditionnés

➤ En Pologne, Play suit la dynamique du Groupe et anticipe les prochaines tendances de consommation dans le pays.



Signature d'un partenariat avec CertiDeal, le spécialiste du smartphone reconditionné

➤ Entreprise française, CertiDeal dispose de son propre réseau d'experts. En vérifiant, testant, réparant, puis en remettant des mobiles sur le marché, notre partenaire allonge la durée de vie des terminaux. Il participe ainsi à réduire l'impact écologique de la fabrication des téléphones.

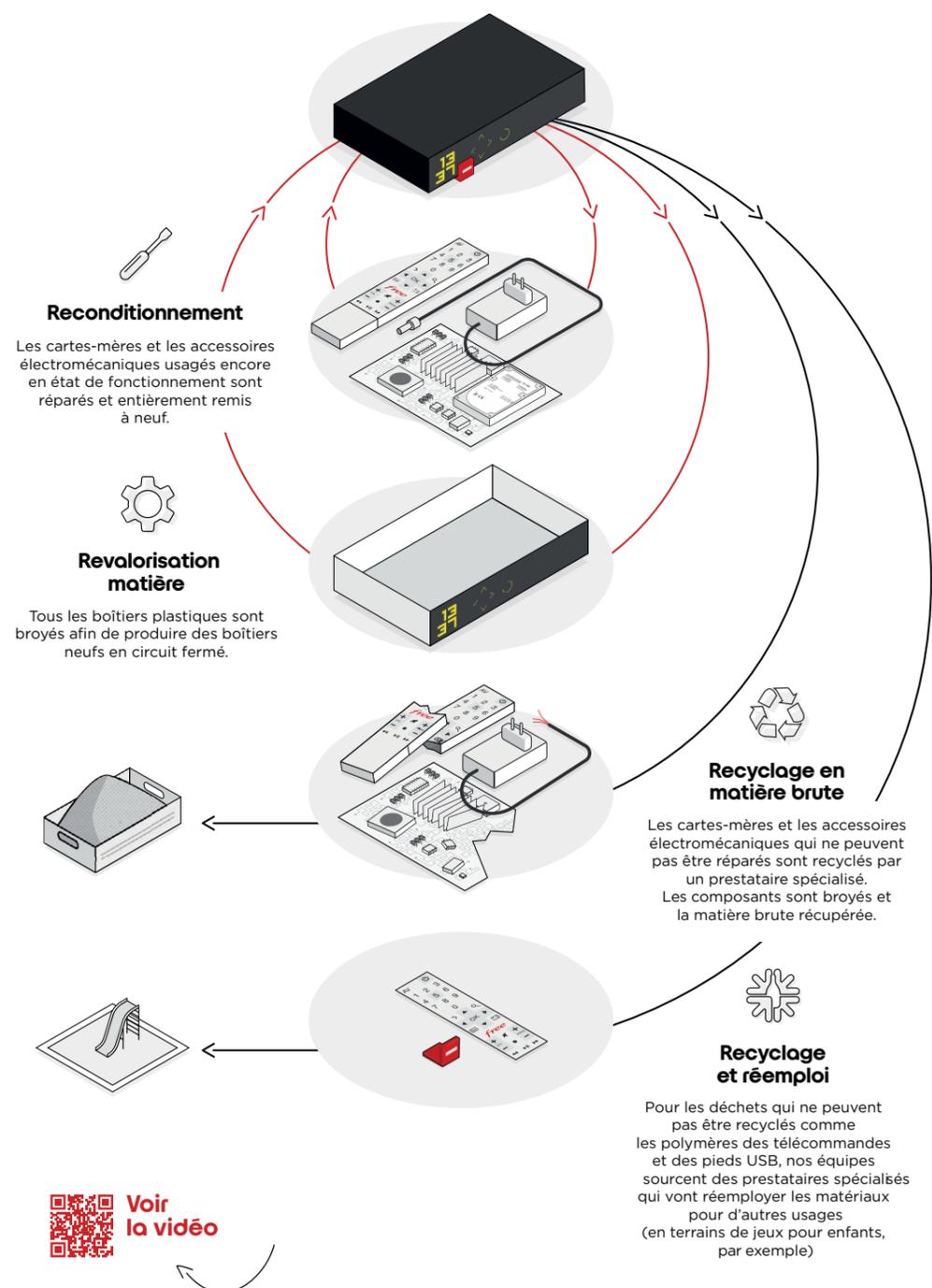


Des boîtes de collecte dans toutes nos boutiques en France et en Pologne

➤ Conformément à notre engagement pour le climat n°5, nous avons déjà équipé toutes nos boutiques en France et en Pologne de boîtes de collecte pour téléphones et accessoires usagés. A fin 2022, cela concerne près de 700 boutiques en Pologne et 190 boutiques en France.



La Freebox Révolution, un cas d'école



Produits : la logique circulaire au cœur de tous nos process

Depuis toujours, le Groupe Iliad conçoit et pilote en interne, via une entité dédiée, la production de ses Freebox pour la France et de Iliadbox pour l'Italie.

Ce mode de fonctionnement spécifique, qui nous distingue fortement des autres opérateurs, nous permet aujourd'hui de maîtriser la conception et d'optimiser chaque étape de la production de nos produits afin d'allonger leur durée de vie, mais aussi de faciliter le reconditionnement ou le recyclage de la plus grande partie de nos composants. De plus, nous valorisons ainsi au maximum des composants qui disposent déjà d'une importante valeur ajoutée.

Pour chaque nouvelle génération de box, nos équipes veillent ainsi à rendre les produits plus compacts et à réduire la quantité de matière nécessaire à sa fabrication. La production du décodeur de la Freebox Pop nécessite par exemple quatre fois moins de matière que celui de la Freebox Révolution.

Par ailleurs, Freebox applique une logique de conception modulaire qui permet de changer certains composants électroniques pour disposer

2000
tonnes de déchets recyclés en 2022

des derniers standards de marché, sans changer l'équipement. Par exemple, les cartes WIFI peuvent être démontées à part. Cela permet aux équipes de réinsérer des cartes aux dernières normes dans les box sans changer tout l'équipement. Sachant que les normes WIFI sont renouvelées tous les deux ou trois ans, cela permet à nos box de durer plus de 10 ans tout en bénéficiant des performances les plus récentes.

Dès la phase de conception, les équipes Freebox veillent aussi à ce que la réparation et la remise à neuf de la majorité des composants utilisés soient le plus facile possible. Cela passe par le choix de matériaux facilement réparables et de techniques d'assemblage appropriées. Très concrètement, on évite par exemple le collage des pièces, qui rendrait la réparation complexe.



//

Chez Freebox, nous avons mis en place une organisation dédiée pour atteindre nos objectifs environnementaux. J'ai pour ma part été chargée de piloter tous nos efforts en ce sens au niveau des activités de production, en relation étroite avec tous les métiers de la Supply Chain. Une mission que j'ai acceptée avec joie, convaincue que dans cette entreprise, on sait agir vite et bien !

Iris
Gestionnaire
Approvisionnement



Toutes les cartes-mères et tous les accessoires électromécaniques (câbles de connexion, télécommandes, blocs d'alimentation, autres accessoires) qui peuvent l'être sont donc réparés et remis à neuf. Nos équipes ont mis en place, en France, un partenariat avec des organismes adaptés qui permet de réinjecter chaque mois plusieurs centaines de milliers d'accessoires électromécaniques dans le circuit de production.

Les cartes-mères et les accessoires endommagés qui ne peuvent pas être réparés sont quant à eux recyclés en matière brute via des filières agréées. Tous nos partenaires spécialistes du recyclage industriel sont par ailleurs implantés à proximité, en France ou en Belgique.

Grâce à cette prise en compte dès l'amont de tout le cycle de vie, nos équipes sont capables de reconditionner 90% des box que nos abonnés nous retournent. Les seules box qui ne peuvent pas être remises en état, correspondant aux 10% restants, sont celles qui ont été anormalement endommagées par de la casse ou de l'eau par exemple.

Hormis ces cas exceptionnels, nos box - Freebox et iliadbox - peuvent durer a minima 10 ans - en réalité, nous sommes en mesure de les reconditionner à l'infini, tant qu'elles sont maintenues dans nos offres commerciales.

Un principe structurant : refuser l'enfouissement



⊕ Certains matériaux comme les mousses ou les polymères ne peuvent pas être recyclés en matière brute. Pour ce type de déchets, nos équipes refusent de recourir à l'enfouissement. Il s'agit là d'un engagement fort et différenciant dans le secteur industriel, qui nous oblige à trouver des solutions adaptées à chacune de nos matières à recycler. Parmi les exemples récents :

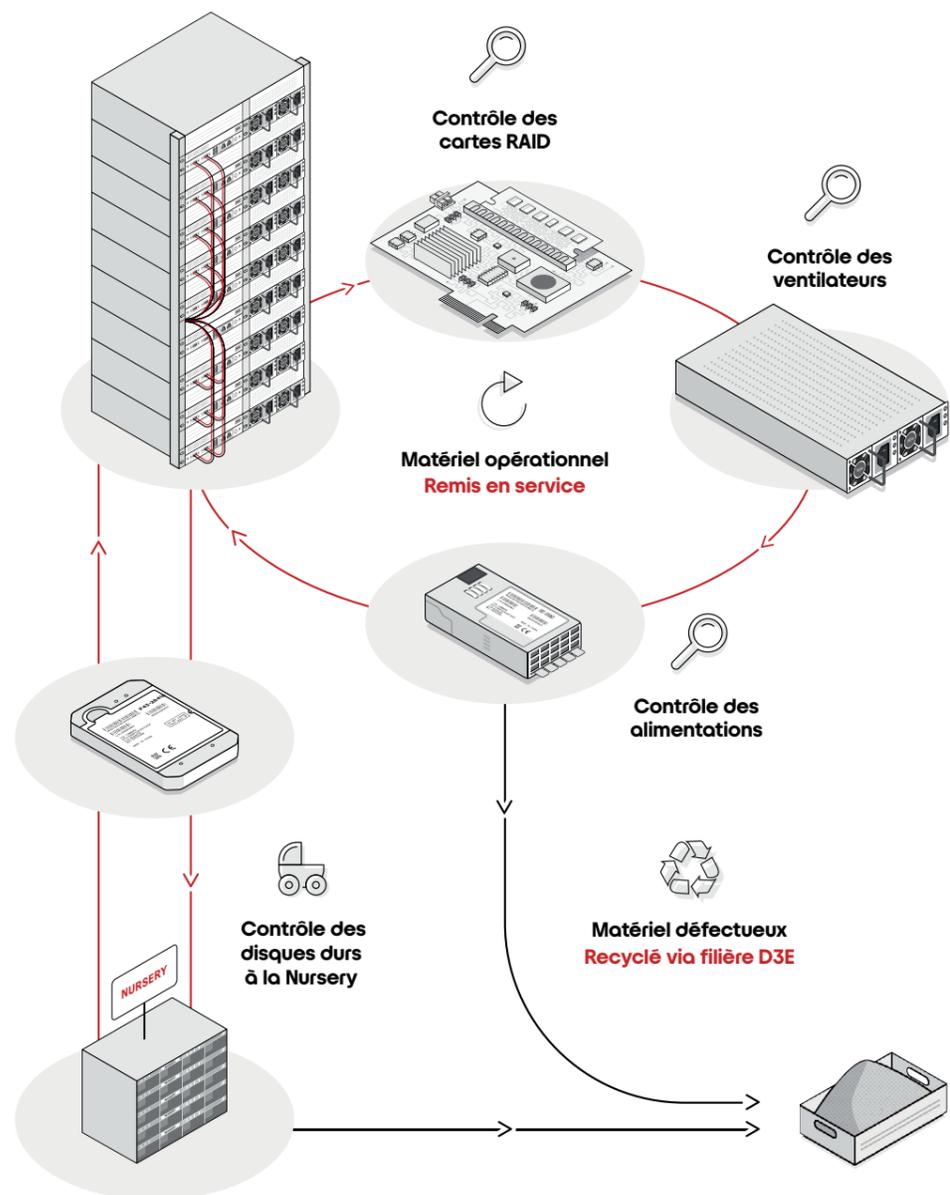


⊕ En 2021, nos équipes ont trouvé une solution innovante pour recycler 8 tonnes de polyéthylène expansé issues des retours de produits développés en France il y a plus de 10 ans. Elles ont pu être recyclées en sous-couches de terrain de football synthétique par un partenaire spécialisé situé aux Pays-bas.



⊕ En 2022, nos équipes ont identifié un prestataire français qui réutilise les élastomères pour faire des sols de terrains de jeux publics pour enfants. Cela a permis de recycler 45 tonnes de déchets plastiques issus des télécommandes et des pieds USB de la Freebox Révolution.

Les programmes Transformers et Nursery



► Data centers : allonger la durée de vie des serveurs et des disques durs

Scaleway, notre entité dédiée aux offres Cloud, a développé deux programmes d'économie circulaire pour allonger la durée de vie des serveurs et des disques durs. La fabrication et l'utilisation des serveurs ont en effet un impact environnemental significatif¹.

En 2019, le programme « Nursery » a été lancé afin d'allonger au maximum la durée de vie des disques durs. Grâce à une machine et un logiciel spécialement conçus par nos équipes, le degré d'usure de chaque disque est vérifié, ce qui permet d'effectuer un tri. Les disques durs en bon état sont alors effacés de façon totalement sécurisée pour éviter toute fuite de données ; les autres sont détruits puis envoyés au recyclage dans une filière agréée.

En moyenne, 50% des disques durs peuvent être réutilisés au-delà de leur premier cycle de vie. Au total, 18 500 disques ont été requalifiés au cours des 3 dernières années, ce qui représente une économie de 575 tonnes de CO₂ environ².

En 2021, suite au lancement de la Stratégie Climat du Groupe Iliad, le projet « Transformers » a ensuite été lancé sur le périmètre de Dedibox, l'offre historique de Scaleway en matière de serveurs dédiés. L'objectif est de traiter chaque année au moins 10 000 serveurs parvenus en fin de vie naturelle.

8880
tonnes CO₂eq
économisées
en 2022 avec
Transformers

Les serveurs Dedibox sont démontés, les disques durs sont retirés et les différents organes (alimentations, ventilateurs, cartes RAID) contrôlés. Tout le matériel en bon état de fonctionnement est ensuite remis en service. Le matériel défectueux est quant à lui recyclé via une filière D3E agréée.

En 2022, 14 000 serveurs ont ainsi été traités. 80% d'entre eux ont été réutilisés, ce qui représente quelques 8880 tonnes de CO₂eq économisées³. Avec ce programme, Scaleway parvient ainsi à allonger la durée de vie de ses serveurs jusqu'à 10 ans, quand ils sont généralement jetés au bout de 3 ou 4 ans. Transformers a également été lancé sur les autres offres Cloud de Scaleway.

Si la réutilisation des disques durs est une bonne pratique répandue chez les acteurs des Cloud, le reconditionnement des serveurs est, en revanche, une initiative propre à Scaleway, qui n'a pas son équivalent dans le secteur.

¹ Selon l'étude ADEME-ARCEP en date du 19 janvier 2022, les data centers représenteraient entre 4 et 20% des impacts environnementaux du numérique. Cette étude pointe du doigt « l'impact prépondérant des serveurs », tant « via leur fabrication » (15 à 30% de leur empreinte carbone selon les estimations) qu'à travers leur utilisation.

² Source : Carbone 4 pour Scaleway.

³ Comparé à la fabrication d'un nouveau support de stockage, ce triage des supports existants permet d'économiser entre 50 kg CO₂eq et 650kg CO₂eq par support re-validé. Les données sont calculées suivant la modélisation PAIA, basée sur les données d'entrée constructeur complétées par les données joint research center de la commission européenne ainsi que les données issues des études de Facebook, de Harvard et de l'Université de l'Arizona.

Contribuer à la neutralité carbone mondiale

Le Groupe Iliad s'efforce de contribuer autant que possible à la neutralité carbone mondiale. Cela passe par l'achat d'une électricité renouvelable garantie d'origine, par des efforts pour limiter nos émissions au niveau de la flotte mobile et de la chaîne logistique, ainsi que par le financement de puits de carbone et nouvelles capacités d'énergie renouvelable.

100%
Part d'électricité
d'origine
renouvelable
achetée
par le Groupe
à fin 2022

► Objectif 100% d'énergies renouvelables

Dès 2021, nous avons mis en place, comme nous nous étions engagés à le faire, une couverture de 100% de nos consommations directes d'électricité en achetant des garanties d'origine renouvelable pour nos activités en France et en Italie. Mais nous avons aussi été plus loin en étendant la mise en œuvre de cet objectif à la Pologne, où l'électricité est 17 fois plus carbonée. Nous y avons couvert 50% de nos approvisionnements d'origine renouvelable en 2021 et 100% en 2022. L'effort du Groupe portera ensuite sur l'achat d'électricité décarbonée prioritairement pour la Pologne et l'Italie.

Le Groupe a par ailleurs sélectionné, pour atteindre cet objectif, des critères de durabilité exigeants et rigoureux :

- en ne choisissant que des unités de production locales, au plus proche des lieux de consommation en France, en Italie et en Pologne ;
- en soutenant en priorité des installations récentes mises en service après 2015, et en optant exclusivement pour le solaire et l'éolien - ce qui permet au Groupe d'apporter sa contribution à la transition énergétique française et européenne ;
- en s'appuyant sur l'écolabel EKOenergy afin d'avoir un impact limité sur la biodiversité et de participer à la création de nouveaux projets d'énergie renouvelable ailleurs dans le monde.

En tenant cet engagement, le Groupe réduit d'ores et déjà considérablement les émissions de son scope 2. En 2021, ce sont ainsi 650 GWh d'électricité renouvelable garantie d'origine qui ont été couvertes, ce qui représente 138 000 tonnes de CO₂eq évitées, soit l'équivalent d'un an d'émissions pour une ville de 11500 habitants (Arcachon, par exemple).

► Signature de notre 1^{er} PPA

Fin 2022, le Groupe a par ailleurs finalisé son tout premier Power Purchase Agreement (PPA) en France avec son partenaire ENGIE. Annoncé début 2023, ce contrat va permettre au Groupe d'acheter pendant 15 ans l'électricité produite par la centrale photovoltaïque de Labrit dans les Landes (40). Équipée de 60 000 panneaux photovoltaïques, cette ferme solaire aura une production d'électricité estimée de plus de 20 GWh par an, ce qui correspond à la consommation électrique induite par l'utilisation du réseau par plus d'1 million de nos abonnés en France.

Le projet de Labrit s'inscrit à plusieurs titres dans une logique durable, respectueuse de l'environnement sur le long terme. De son développement à son démantèlement, la ferme solaire répondra en effet aux critères du label Transition Énergétique Durable (TED) co-conçu par ENGIE et Bureau Veritas.

Avec le PPA de Labrit, le Groupe Iliad soutient la filière des énergies renouvelables

► Grâce à l'achat d'électricité produite par la ferme solaire de Labrit, le Groupe Iliad participe à la création, au développement et à l'exploitation sur le long terme de nouvelles unités de production d'énergie renouvelable, en Europe, conformément à son engagement n°8.

Cette méthode repose sur un socle d'engagement et de transparence pour le déploiement d'installations de production d'énergie renouvelable intégrées à leur territoire.

La fin de vie des installations est par exemple d'ores et déjà prévue. La durée du PPA est de 15 ans, mais la durée de vie des panneaux photovoltaïques est bien supérieure : 95% d'un panneau solaire en silicium est recyclable et sera recyclé en fin de vie. En effet, la France est le premier pays d'Europe à avoir mis en place un éco-organisme dédié à la collecte et au traitement des panneaux photovoltaïques usagés en France : SOREN.

Dans ce cadre, le parc solaire bénéficiera aussi de la démarche globale initiée par ENGIE dans les Landes pour développer avec des bergers locaux l'élevage de moutons sur ses sites solaires et y installer des ruchers avec les filières apicoles locales.

Enfin, tout au long du projet, des mesures sont mises en œuvre pour protéger la biodiversité et les sols : calendrier écologique des travaux et suivi écologique du chantier ; mise en réserve écologique de 1,5 hectares sur le site du projet ; entretien des sols sans produits phytosanitaires, etc..

Le PPA de Labrit est une première étape pour le Groupe Iliad, qui a pour ambition de couvrir au moins 20% de sa consommation d'électricité en France via des PPA d'ici 2035, et d'accélérer le déploiement de ce type de projet en Pologne et en Italie.



Voir la vidéo

Le projet Bas Carbone du Bois de l'Abbaye au Grand-Pressigny

► Dans le sud de la Touraine, sur la commune du Grand-Pressigny (37), le Groupe Iliad a intégralement financé en 2021 le reboisement d'une surface de 21,8 hectares. 27 600 arbres de 9 essences différentes ont été plantés, ce qui représentera 5 850 tonnes équivalentes carbonées séquestrées dans les 30 prochaines années.



► Le Groupe Iliad présente les trajectoires carbone de ses 3 géographies à des organismes indépendants, comme le Carbon Disclosure Project (CDP). Ces organismes sont les garants de nos démarches environnementales.

► Lancement de nos premiers puits de carbone en France

Conformément à son engagement n°9 (contribuer à la neutralité carbone mondiale), le Groupe Iliad a lancé ses premiers projets de puits de carbone en France en 2021, en se référant à la Stratégie Nationale Bas Carbone.

Quatre projets ont été lancés pendant l'année :

- **le Bois de l'Abbaye**, un projet de boisement de 21,8 hectares au Grand-Pressigny (Centre-Val de Loire)
- **le Bois de la Croix-Verte**, un projet de boisement de 5 hectares à Corcoué-sur-Lognon (Pays de la Loire)
- **les Vergers de Châteauneuf**, un projet de 8 hectares à Châteauneuf-du-Rhône (Auvergne-Rhône-Alpes)
- **le Bois de Saint-Clair**, un projet de reboisement de 4 hectares à Donnay (Normandie).

Retenus parce qu'ils présentaient également des co-bénéfices pour l'emploi local, la préservation des sols et la biodiversité, l'ensemble des projets portés par le Groupe représente une surface totale de 40 hectares, soit plus de 45 000 arbres plantés et la capture de 8 000 tonnes de CO₂ anticipées.

Avec cet investissement, le Groupe Iliad contribue immédiatement au développement d'un grand nombre de puits de carbone en France et à la préservation de nos paysages. Une évaluation annuelle de ces projets est réalisée afin de contrôler leur efficacité.



Voir la vidéo



► Flotte automobile : un levier important

Notre flotte de véhicules représente le principal levier de réduction de nos émissions de scope 1. Afin de tenir nos engagements pour le climat, nous visons à réduire nos émissions pour l'ensemble du Groupe (calculées en grammes de CO₂ eq/km). Pour cela, nous avons d'abord fait le choix de limiter autant que possible l'augmentation de notre parc dans nos trois géographies. En 2022, malgré la croissance de nos activités en Europe, le nombre de véhicules de notre flotte a sensiblement diminué. À fin 2022, il s'élevait ainsi à 5900 véhicules thermiques et électriques pour l'ensemble du Groupe. Nous poursuivrons cette politique d'optimisation en 2023.

En complément, nous travaillons à renouveler notre parc automobile. En France, une majeure partie de la flotte a récemment été renouvelée en faisant le choix de véhicules dotés d'une motorisation moins émettrice de particules fines (NOx). Nous intégrons aussi de plus en plus de véhicules électriques. À fin 2022, la France en comptait 220, soit une part de 4,7% contre 2,7% en 2021. En Pologne, la flotte automobile de Play a amorcé sa transition écologique en intégrant environ 150 voitures hybrides à fin 2022. Les émissions des autres véhicules doivent rester inférieures à 140g CO₂ eq/km. Nous visons toujours 25% de véhicules électriques dès 2025 au niveau du Groupe, comme nous l'avons formulé en 2021 avec notre engagement n°7.

5900
véhicules
thermiques
et électriques

En France, un outil informatique de gestion des rendez-vous et des déplacements des techniciens a par ailleurs été implémenté pour optimiser et limiter l'ensemble des trajets sur tout le territoire. Il permet de réduire les consommations énergétiques et les émissions de CO₂eq. L'outil, révisé en 2021, permet désormais de suivre les données kilométriques et les consommations du parc. En parallèle, dans le cadre du programme « Conduite verte » initié il y a sept ans, notre plan de formation à l'éco-conduite se poursuit à l'attention de tous les collaborateurs utilisant un véhicule dans le cadre de leur travail.



150 nouveaux véhicules électriques en France en 2022

► En France, nos équipes ont accès à un parc de 150 nouvelles Renault Zoe 100% électriques. Elles sont destinées aux trajets courte distance, qui représentent la majorité de nos interventions.

Une chaîne logistique vertueuse



Voir la vidéo

Nos équipes conçoivent en interne toutes nos box Internet pour les marchés français et italien, puis pilotent leur production de A à Z. Chaque étape de notre chaîne logistique a été pensée de façon à réduire au maximum nos émissions carbone et nous poursuivons nos efforts au quotidien pour nous améliorer en permanence sur ce sujet.

Un principe engageant : le refus du fret aérien

► Les box, les composants et les cartes électroniques sont transportés en France par bateau depuis l'Asie. Le Groupe Iliad a fait le choix de renoncer au trafic aérien dans sa chaîne logistique, sauf en cas de nécessité absolue. En 2020/2021, nous avons par exemple été contraints d'y avoir recours de manière limitée à cause de l'épidémie de Covid-19. Ce choix nous engage fortement, puisque les solutions de fret alternatives sont plus chères et prennent plus de temps. Nous avons néanmoins développé une forte expertise dans ce domaine et sommes aujourd'hui capables d'optimiser au maximum tous nos flux de transport logistiques depuis l'Asie.

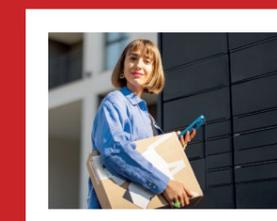


Priorité au transport fluvial et ferroviaire

► Les containers arrivent au port du Havre (76), puis sont acheminés jusqu'à nos entrepôts, soit par voie fluviale sur la Seine, soit sur des trains de marchandises. Il s'agit là encore d'un choix du Groupe pour limiter l'usage du fret routier et ses émissions de carbone. Une barge permet en effet de transporter autant de marchandises que 120 camions et un train autant que 50 camions.

Des trajets routiers optimisés

► Lorsque les transports routiers sont absolument nécessaires, les camions et palettes sont chargés à 100% de leur capacité pour optimiser au maximum chaque trajet. De même, les fournisseurs d'emballages sont situés au plus près des entrepôts et sites de production de Free, afin de réduire au maximum les distances parcourues par camion. L'économie de transport représente plusieurs dizaines de milliers de kilomètres par an.



Et sur la logistique du dernier kilomètre ?

► En bout de course, pour assurer la livraison des Freebox à ses abonnés en France, le Groupe privilégie des transporteurs utilisant massivement des véhicules à faible émission et encourage les solutions les plus économes en termes de carbone, tel que le retrait en point relais dans les zones urbaines.

Sensibiliser nos collaborateurs

Avec plus de 16 700 collaborateurs en Europe, le Groupe Iliad a un rôle important de sensibilisation à jouer auprès de ses publics internes. Dans nos différentes filiales comme au niveau du Groupe, les enjeux climatiques et environnementaux sont ainsi devenus un axe majeur d'animation et de communication.

Réemploi et recyclage, ateliers *Do It Yourself*, Fresque du climat, campagnes de communication... En 2022, dans nos entités en France, en Pologne et en Italie, de nombreux événements ont été organisés pour sensibiliser et fédérer les énergies autour des thématiques du développement durable.

En France, il a par ailleurs été décidé de faire de la Semaine Européenne du Développement Durable, qui a lieu fin septembre, un temps fort de sensibilisation et de communication sur les avancées de notre stratégie climat.

Depuis 2021, les collaborateurs sont ainsi invités à participer à des animations pédagogiques pour que l'engagement du Groupe soit toujours plus collectif. Désormais, ce type d'initiative a vocation à se répéter chaque année. Temps fort de la Semaine, une conférence associant managers et collaborateurs est également organisée en interne pour faire le point sur les actions mises en œuvre au sein de nos différents métiers pour réduire nos émissions de carbone.

900 collaborateurs mobilisés pour la Semaine du Développement Durable 2022 en France



 **Retour sur la Semaine du Développement Durable 2022 en France**

➤ Du 18 septembre au 8 octobre, tous les collaborateurs du Groupe en France ont été invités à participer à des ateliers de la Fresque du Climat. Ces ateliers ludiques et collaboratifs, d'une durée de 3 heures, permettent de mieux appréhender la complexité du phénomène de réchauffement climatique à partir des données établies par les scientifiques. 12 ateliers ont été organisés à Paris, Marseille et Bordeaux. Le 6 octobre s'est par ailleurs tenue, à Paris, la conférence interne de suivi de nos engagements pour le climat. Près de 700 collaborateurs l'ont regardé, en direct ou, plus tard, en *replay*.



➤ En juillet, Iliad Italia a atteint 9 millions d'abonnés Mobile. Pour les remercier de leur confiance, un panneau spectaculaire de plus de 3 000 m² a été affiché via Melchiorre Gioia à Milan. La matière PVC a ensuite été réutilisée pour fabriquer des pochettes qui ont été offertes pour Noël à tous les collaborateurs, puis distribuées aux nouveaux collaborateurs d'Iliad Italia jusqu'à l'épuisement du stock. La démarche était expliquée via un QR-code afin de les sensibiliser aux enjeux de récupération et de réutilisation des matériaux.



➤ En France, le service Abonnés Free Proxi se développe. Les équipes, composées d'une dizaine de conseillers, sont réparties au cœur des territoires, au plus près de nos abonnés, dans de petits espaces de travail conviviaux. Ces espaces sont gérés de manière autonome par les équipes Free Proxi. Afin d'y déployer efficacement nos engagements pour le climat, un réseau d'ambassadeurs RSE dédié, composé d'un ambassadeur par Free Proxi, a été créé fin 2022. Tous vont être sensibilisés courant 2023 en participant à des ateliers de la Fresque du Climat. Ils auront aussi pour mission de co-construire la charte RSE Free Proxi, soit un ensemble de mesures qui seront appliquées par les équipes au quotidien pour réduire leur consommation d'énergie, mieux gérer leurs déchets ou encore adopter des pratiques numériques responsables.



➤ À l'occasion de la Journée de la Terre, le 22 avril, une quarantaine de collaborateurs de Play s'est mobilisée pour planter un hectare de forêt, soit plus de 4 000 arbres, en partenariat avec l'équipementier MP Tech et les forestiers des State Forests.

04 Pour l'environnement

Les collaborateurs de Play ont mis en place, courant 2022, une initiative pour donner une seconde vie aux vêtements via un système d'échange. Les collaborateurs étaient invités à apporter les vêtements qu'ils ne portent plus afin de les échanger contre d'autres. Durant l'année, trois éditions ont été organisées. L'initiative va se poursuivre en 2023.



Chaque année, les équipes de nos centres de contact en France et au Maroc célèbrent le Freeday, une journée de fête pour se retrouver et tisser des liens entre collaborateurs. En 2022, des ateliers *Do It Yourself* ont été proposés au cours de cette journée afin de sensibiliser au faire soi-même et au recyclage. Les collaborateurs ont ainsi appris à fabriquer des produits cosmétiques et ménagers à la fois écologique et économique.



Suite à la publication du plan énergétique du Groupe en Italie, les équipes italiennes ont lancé "Iliad Green Tips", une campagne interne destinée à sensibiliser les collaborateurs à l'importance des petits gestes quotidiens pour réduire leur impact sur l'environnement. Une campagne de communication en trois temps a été déployée, avec des astuces concernant la vie au bureau, la vie à la maison et la fête de Noël. Les collaborateurs étaient par ailleurs invités à partager leurs propres « tips ».

free

“ Réduire nos déchets, notamment nos D3E*, Récupérer, Réparer tout ce qui est réparable, le Réutiliser là où il sera le plus utile, Recycler au maximum grâce à l'utilisation de matières appropriées lors de la fabrication... Notre Groupe est en pleine action pour le développement durable et les résultats sont déjà là. Continuons !

* Déchets d'équipements électriques et électroniques

Kalidou
 Coordonnateur Modalités Opérationnelles de Production Free





Sarah
Conseillère
commerciale
Free Pro

05 Pour la société

Depuis toujours, nous défendons les droits du consommateur, qu'il s'agisse du juste prix de sa facture télécoms ou de la protection de ses données personnelles. Cette approche a inscrit d'emblée l'activité de notre Groupe dans un projet sociétal militant, relayé en France depuis 2006 par la Fondation Free.

05 Pour la société



Démocratiser l'accès aux technologies numériques

A l'origine du Groupe Iliad, il y a une ambition puissante : permettre à tout le monde d'accéder au meilleur des technologies numériques. Cela s'est traduit par une politique commerciale singulière, fondée sur des valeurs structurantes comme la générosité et la transparence. Mais aussi par la volonté de couvrir tous les territoires sans exception, en y proposant partout les mêmes tarifs.

Des offres au juste prix, généreuses et transparentes

Le Groupe Iliad se distingue par une politique commerciale singulière, reposant sur des offres à la fois transparentes, généreuses et au juste prix. En France, Free défend depuis sa création l'idée du juste prix pour le panier télécoms. L'offre initiale à 2 euros par mois de Free Mobile en est le symbole. En facturant ses prestations à ses abonnés au juste prix, Free Mobile a ainsi divisé par deux le prix des forfaits mobiles. Il est aussi à noter que le prix des offres Free Mobile lancées en 2012 est resté le même depuis 10 ans (2€ et 19,99€). Début 2022, nos équipes en France ont renouvelé leur engagement à ne pas toucher au prix de ces forfaits pendant 5 ans, soit jusqu'en 2027. Il faut rappeler aussi que le lancement de Free Mobile s'est traduit immédiatement par un gain de pouvoir d'achat pour les Français. L'Insee évalue à 9,5% la baisse des prix du mobile en France sur les neuf premiers mois de 2012¹. La facture mensuelle moyenne mobile des Français est ainsi passée de 27,3€ en 2012 à 14,30€ en 2022². La politique du juste prix initiée par Free a ainsi eu un effet structurant sur le marché, puisque 10 ans après, la France est le pays européen où le tarif des télécommunications mobiles est le plus bas.³

Qu'il s'agisse du Fixe ou du Mobile, Free enrichit par ailleurs en permanence ses offres commerciales sans toucher à leur tarif. Sur le Mobile, avec l'illimité pour la voix et les SMS, Free a même imposé une nouvelle norme au marché. Depuis 2012, le Forfait mobile Free a aussi été régulièrement enrichi en data à prix inchangé ; la 4G, puis la 5G ont été intégrées au Forfait Free sans surcoût. Free mise aussi depuis toujours sur la transparence : nos offres ne comprennent aucun coût caché, nos contrats commerciaux sont simples et compréhensibles par tous.

En Italie, le Groupe s'est lancé en 2018 sous la marque Iliad avec les mêmes convictions : apporter transparence, qualité, innovation et générosité au marché des télécommunications italien avec la #RivoluzioneIliad. Iliad se distingue, notamment, par l'accent mis sur la transparence : c'est en effet le seul opérateur à proposer les mêmes offres sur tous les canaux, sans frais cachés, sans mauvaises surprises et sans modification unilatérale des contrats.

En Pologne, le Groupe a finalisé en 2022 l'acquisition de l'opérateur Fixe UPC afin de devenir un leader du marché convergent Fixe et Mobile en Pologne. Sous l'impulsion du Groupe, notre filiale polonaise propose désormais des offres Fibre à la pointe de la technologie, avec une offre TV de dernière génération, combinée à une liberté de choix unique sur le marché polonais.

¹ Source Insee

² Source : ARCEP, Observatoire des Marchés des Télécommunications Electroniques, 26 mai 2021

³ Source : Rewheel Research Pro study, novembre 2021



Voir la vidéo

Prix bloqués : l'engagement de notre Président

Le 10 janvier 2022, à l'occasion des 10 ans de Free Mobile, Xavier Niel s'est prêté au jeu de la vidéo parodique pour renouveler notre engagement à ne pas toucher au prix de nos deux forfaits mobiles 2€ et 19,99€ pendant 5 ans. Notre campagne « ça bouge pas » a permis de rappeler aux Français l'engagement de Free pour la défense du pouvoir d'achat dans un contexte fortement inflationniste.



En avant la #RivoluzioneIliad !

En Italie, la marque Iliad s'est distinguée, dès son lancement sur le marché du mobile en 2018, par ses offres simples, généreuses et transparentes. Iliad est en effet le seul opérateur italien à proposer les mêmes offres sur tous ses canaux de vente, sans frais cachés, sans mauvaises surprises et sans modification unilatérale des contrats.



Play mise sur la liberté de choix

Avec le rachat d'UPC Polska, Play a l'ambition d'être un leader de la convergence Fixe et Mobile en Pologne. Sous l'impulsion du Groupe, grâce à ses nouvelles offres Fibre jusqu'à 5 Gbit/s et TV nouvelle génération, Play est en train d'imposer une nouvelle norme sur le marché polonais, combinant haute qualité de service et liberté de choix.

► Couvrir tous les territoires

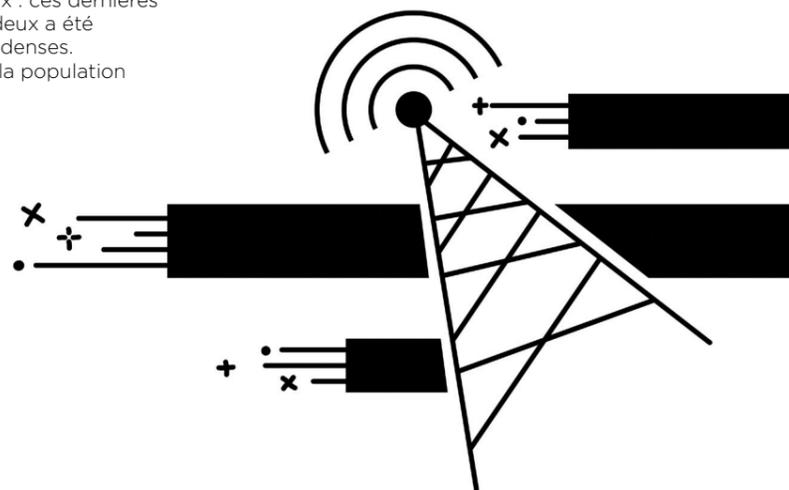
Depuis toujours, le Groupe Iliad vise à proposer à chacun, sur tout le territoire, un accès égal aux mêmes offres. Que nos abonnés habitent une métropole ou un village reculé, ils paieront toujours le même prix. Cette vision nous a conduit à investir massivement, dès le début, dans le déploiement de nos propres équipements et infrastructures. Ce faisant, nous contribuons à la réduction de la fracture numérique, à la compétitivité des économies locales et à la cohésion nationale dans les trois pays où nous opérons.

En France, depuis 2006, ce sont ainsi plus de 10 milliards d'euros qui ont été consentis pour déployer la fibre optique sur tout le territoire, y compris dans les zones moins denses. Notre volonté est en effet d'être un partenaire de long terme des collectivités et d'investir à leurs côtés dans la couverture fibre des réseaux d'initiative publique. À fin 2022, 22 000 communes étaient ainsi couvertes par la Fibre Free en France.

Free a aussi fait le pari de construire son propre réseau mobile à partir de 2011, soit 15 ans après les autres opérateurs français. Il nous a fallu, pour combler ce retard, tenir un rythme de déploiement inédit et nous ouvrons encore, actuellement, 2 000 nouveaux sites mobiles par an en moyenne. Cet effort de déploiement concerne tous les territoires, même les plus ruraux : ces dernières années, près d'un site mobile sur deux a été déployé en dehors des zones très denses. À fin 2022, Free couvre 99,2% de la population française en 4G et 88% en 5G.

En Italie, la couverture de notre réseau mobile croît chaque jour. À fin 2022, Iliad Italia couvre plus de 99% de la population italienne en 4G et plus de 3 000 villes italiennes en 5G. Nous accompagnons la transition numérique et technologique du pays grâce aux investissements consentis dans le déploiement de notre réseau mobile et l'achat de fréquences 3G, 4G et 5G. Ce sont ainsi plus de 3,8 milliards d'euros qui ont déjà été investis par le Groupe en Italie. À fin 2022, Iliad Italia compte plus de 9 500 sites mobiles.

En Pologne, Play est leader du marché mobile avec 10 600 sites mobiles à fin 2022. Suite à l'acquisition d'UPC Polska et la mise en place d'un partenariat avec Infravia Capital Partners pour créer une FiberCo dédiée, le Groupe investit aujourd'hui massivement pour basculer le réseau fixe de 3,7 millions de foyers polonais vers la fibre et couvrir ainsi, à terme, plus de 6 millions de foyers en Pologne en FTTH*.



* Fiber to the Home.

Promouvoir l'emploi local et le dialogue avec les collectivités territoriales

700
collaborateurs
Free Proxi
partout
en France
à fin 2022

Acteur technologique en pleine croissance à l'échelle européenne, le Groupe Iliad est aussi un acteur local de proximité très présent dans toutes les géographies où il opère. Notre engagement envers les territoires se traduit par la création d'emplois pérennes partout en France, en Italie et en Pologne, mais aussi par les relations de confiance que nous entretenons au quotidien avec tous les acteurs locaux.

► Des emplois pérennes au cœur des territoires

En France, le Groupe Iliad compte à fin 2022 plus de 11 600 collaborateurs répartis sur l'ensemble du territoire. Outre Paris, où se trouve le siège du Groupe, nous comptons deux grands bassins d'implantation : l'agglomération marseillaise d'une part, où nous avons créé plus de 1 100 emplois depuis 10 ans avec notamment l'un de nos principaux centres de relation abonné et nos équipes Free Pro ; la région Nouvelle-Aquitaine d'autre part, où nous comptons aujourd'hui plus de 1 000 collaborateurs, dont la moitié environ est dédiée à la Relation Abonné au sein de notre centre bordelais.

Notre stratégie de proximité s'est par ailleurs traduite par le déploiement de notre propre réseau de boutiques partout dans le pays (près de 190 à fin 2022), générant des emplois locaux pérennes. Fin 2022, nous avons par ailleurs annoncé une initiative innovante, le service Free Proxi, qui a vocation à renforcer encore notre présence dans les territoires avec l'implantation de petites équipes dédiées à l'assistance de nos abonnés dans toute la France.

En Italie, Iliad dispose de deux sites à Milan et Rome et de 11 sites répartis dans tout le reste du pays. En 2022, l'opérateur a recruté 178 personnes, dont 75 âgées de moins de 30 ans. Son nombre d'embauches hors de Milan, où est implanté le siège, a par ailleurs crû de 64% entre 2021 et 2022. Une étude réalisée par l'Université Luiss*, datée de novembre 2022, montre que depuis 2018, notre filiale italienne a contribué à créer dans le pays, de manière directe, indirecte et induite, près de 83 000 emplois dans tous les secteurs.

Enfin, en Pologne, Play compte à fin 2022 plus de 4 200 collaborateurs répartis sur 184 sites dans le pays. Plus de 2 500 emplois – soit 60% des effectifs – sont implantés hors de Varsovie, où se trouve le siège de notre filiale, notamment dans les villes de Katowice, Cracovie, Poznan et Gdansk.

* Il contributo di Iliad all'economia italiana. Analisi degli impatti socio-economici degli investimenti e degli impatti concorrenziali nel mercato della telefonia mobile - Luiss, novembre 2022.



Free Proxi : des emplois en CDI partout en France

► Fin 2022, le Groupe a lancé en France la révolution du service abonnés avec Free Proxi, un concept innovant d'assistance de proximité. Partout dans le pays, de petites équipes locales composées de 8 à 10 conseillers Free sont à la disposition des abonnés de leur secteur pour répondre à toutes leurs demandes. Grâce à cette implantation locale, les équipes Free Proxi connaissent en détail les infrastructures réseau Fixe et Mobile de la région. Elles peuvent ainsi facilement diagnostiquer les éventuels accidents, et même se déplacer directement au domicile des abonnés pour rétablir un service ou échanger un équipement. À fin 2022, 700 collaborateurs participaient déjà au dispositif, répartis dans 67 Free Proxi sur tout le territoire. À l'heure actuelle, Free recrute activement en CDI pour accompagner le déploiement, en cours, du service.

Un dialogue permanent et constructif avec les collectivités locales

En France, l'engagement de Free envers les territoires se reflète dans les relations de proximité que nos équipes entretiennent avec les acteurs locaux. Une équipe dédiée aux relations avec les collectivités opère sur tout le territoire pour accompagner le déploiement du réseau Très Haut Débit Fixe et Mobile. Elle participe à des séminaires et des réunions publiques pour répondre aux préoccupations des abonnés locaux tout en assurant un dialogue de qualité, tant avec les abonnés que les élus. En 2022, Free a ainsi participé à une centaine de réunions publiques.

Tout au long de l'année, les acteurs régionaux de Free recueille par ailleurs les interrogations des riverains sur divers sujets de société (extinction du cuivre, les ondes et la santé, le SAV, etc.) et apportent des réponses rapides adaptées aux spécificités locales.

En Pologne, Play entretient un dialogue permanent avec les autorités et les communautés locales. L'opérateur organise des campagnes à visée pédagogique auprès des principales parties prenantes du déploiement des réseaux Fixe et Mobile. Nos équipes nouent ainsi des relations de long terme avec les décideurs locaux pour les accompagner dans la transition numérique de leur territoire, tout en organisant des réunions régulières avec les communautés locales.

En Italie, Iliad travaille depuis 2018 main dans la main avec les autorités locales pour planifier le déploiement de son réseau mobile.

330 réunions avec les collectivités locales en France, Italie et Pologne en 2022

En 2022, nos équipes italiennes ont ainsi organisé plus de 90 réunions avec les administrations locales et régionales. Elles ont notamment collaboré activement avec les administrations municipales de Pise, Rimini et Civitanova Marche, ce qui a permis de changer positivement la perception des acteurs locaux sur le déploiement mobile.



En Pologne, Play a participé à 147 réunions de concertation dans tout le pays pendant l'année 2022.

Accompagner les élus locaux au plus près de leurs besoins



Lutter contre la fracture numérique des territoires

Free est impliqué dans le programme national de résorption des zones blanches et dans tous les programmes de couverture mobile ciblée mis en place en partenariat avec les pouvoirs publics et les collectivités locales. Nos équipes ont par exemple mis en service un site 3G/4G courant 2022 sur la commune de Montsapey, en Savoie.



Faire face aux aléas climatiques

La demande des élus pour être accompagnés en matière de résilience des territoires face aux aléas climatiques s'accroît. Suite aux incendies en Gironde à l'été 2022, les habitants de Louchats ont ainsi été privés de réseau suite à l'endommagement d'un pylône. Les techniciens de Free ont répondu présents très rapidement.

Bâtir un environnement numérique de confiance

Qu'il s'agisse de protéger nos systèmes d'information, les données personnelles que nous collectons, les publics sensibles qui utilisent nos services ou encore la santé de la population à laquelle nous apportons une couverture mobile, le Groupe Iliad se mobilise au quotidien pour faire les choses bien.

8000 collaborateurs français formés aux enjeux cybersécurité depuis 2020

Cybersécurité : protéger nos systèmes d'information, une priorité absolue

Face à la montée en puissance des cyberattaques, le Groupe Iliad a renforcé les dispositifs de protection de ses systèmes d'information dans ses trois géographies. Maintenir la continuité de nos réseaux et services, d'une part, et protéger la sécurité et la confidentialité des données personnelles de nos abonnés et de nos salariés, d'autre part, représentent en effet pour nous deux priorités absolues. Cette préoccupation majeure s'est notamment traduite par des choix structurants pour nos activités de téléphonie Fixe et Mobile, nos plateformes de gestion des abonnés, nos data centers et nos outils dédiés aux ressources humaines.

Notre politique de cybersécurité repose, entre autres, sur le choix de partenaires techniques de confiance, sur l'internalisation des accès aux équipements critiques et sur le chiffrement des différents accès (chiffrement partie sans fil, accès VPN distant).

Par ailleurs, le Groupe analyse régulièrement les risques cyber auxquels il est confronté. L'évaluation des risques ainsi que l'ensemble des mesures d'atténuation sont consolidées au sein de notre politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI).

Pour garantir la bonne compréhension de ces enjeux par ses collaborateurs, le Groupe met en œuvre des plans de formation dédiés en France, en Italie et en Pologne, et met à leur disposition des outils adaptés pour les accompagner.

En 2022, 1700 collaborateurs en France ont suivi une formation e-learning sur la cybersécurité. Depuis 2020, c'est ainsi plus de 8000 collaborateurs de filiales françaises qui ont été formés sur ces enjeux. En Italie, tous les collaborateurs d'Iliad ont suivi en 2022 une formation obligatoire à la cybersécurité. Enfin, en Pologne, un module de formation cybersécurité est intégré au processus d'intégration et tous les nouveaux collaborateurs en bénéficient dès leur arrivée.



Les choix stratégiques du Groupe

- ▶ Les liaisons sans fil sont toujours chiffrées avec les algorithmes les plus récents.
- ▶ La supervision et l'exploitation des équipements sont internalisées avec des procédures d'accès aux équipements sécurisées et authentifiées.
- ▶ Les plateformes de Relation abonné sont internalisées au niveau du Groupe dans des structures dédiées, afin d'éviter la dispersion de données personnelles auprès de tiers.
- ▶ En matière de Système d'information, le Groupe privilégie des développements internes.
- ▶ Les accès aux bases de données comportant les informations personnelles des abonnés sont systématiquement authentifiés, avec des niveaux d'accès hiérarchiques.
- ▶ Toutes les actions sur les systèmes d'information et les équipements sont tracées.
- ▶ La politique de création et de stockage de mot de passe d'accès aux espaces abonnés est régulièrement mise à jour afin de répondre aux enjeux de sécurité.
- ▶ Les protocoles de chiffrement des sites Internet correspondent aux meilleures recommandations.
- ▶ Nos services d'hébergement en datacenter sont certifiés ISO 27001 et HDS*.

* Hébergeur de données de santé.

► Protéger les données à caractère personnel

Dans un monde de plus en plus connecté, nos abonnés ont le droit d'exiger que leurs données soient entre de bonnes mains. La confidentialité et la sécurité des informations à caractère personnel sont tout à fait cruciales pour notre Groupe, qui œuvre à promouvoir un cadre de confiance, transparent et sécurisé, s'articulant autour des axes suivants :

- prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la conformité de chaque traitement au regard des exigences réglementaires, en particulier du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD)* ;
- s'assurer d'une base légale conforme pour chaque collecte, traitement ou stockage d'informations personnelles ;
- informer nos abonnés en toute transparence sur les traitements de leurs données personnelles ;
- s'assurer du contrôle par les abonnés de leurs propres données personnelles, en permettant un exercice des droits fluide et efficient.

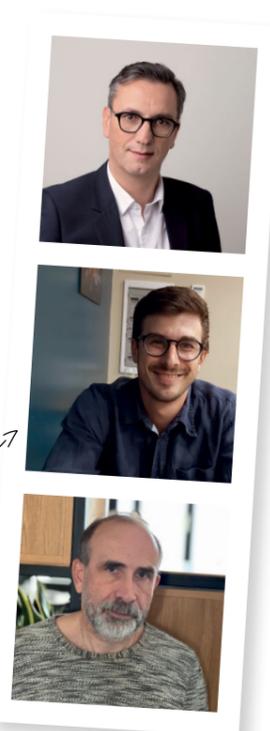
Pour garantir la bonne mise en place de cette politique au sein de toutes nos entités et géographies, nous avons créé un dispositif de gouvernance dédié à la protection des données personnelles. Sous la coordination du Délégué à la protection des données du Groupe Iliad, des Délégués à la protection des données (DPO) ont été désignés afin de veiller à la conformité du Groupe à l'application du RGPD, des législations et normes internes et locales, et de formuler les conseils nécessaires à l'amélioration des systèmes du Groupe.

Des réseaux de référents RGPD ont également été mis en place pour mettre en œuvre un programme de conformité harmonisé en matière de protection des données.

Pour garantir la bonne compréhension de ces enjeux par ses collaborateurs, le Groupe met en œuvre un plan de formation dédié et met à leur disposition des outils adaptés pour les accompagner. Par ailleurs le Groupe sensibilise régulièrement l'ensemble de ses collaborateurs à la sécurité et à la confidentialité des données dans le cadre de plans de formation et sensibilisation.

✚ **Le Groupe a mis en place une gouvernance dédiée avec trois Délégués à la protection des données (DPO).**

*De haut en bas :
Serge Ferreira,
DPO France
et Groupe ;
Guido Galletti,
DPO Italie ;
Jaroslaw Majczyk,
DPO Pologne.*



Numérique responsable : protéger les publics sensibles

✚ **Le Groupe Iliad a pour objectif de protéger tous les publics utilisateurs de ses services, et notamment les mineurs.**

En France, le contrôle parental est activable gratuitement sur toutes les offres fixes et mobiles de Free. L'option contrôle parental permet de surveiller les contenus que les enfants visionnent en ligne sur le web ou depuis leur smartphone, en bloquant ceux qui sont inappropriés et en gérant leur temps d'écran, même en l'absence des parents.

En Italie, Iliad a signé en 2022 le Manifeste de Pietrarsa à l'occasion du 25^e anniversaire de l'Autorité italienne de protection des données personnelles. Les signataires se sont engagés notamment à prendre des mesures concrètes pour que le traitement des données qu'ils collectent soit transparent et compréhensible et à proposer des formations à destination des mineurs et des personnes âgées pour les sensibiliser à l'importance de leurs données personnelles.

* Règlement général sur la protection des données.

► Ondes électromagnétiques : une politique fondée sur le dialogue et la transparence

En France, en Italie et en Pologne, le Groupe a mis en place une politique proactive en matière de protection contre les ondes radio qui va au-delà du simple respect des réglementations en vigueur et promeut le dialogue et la transparence.

✚ En France, depuis son lancement en 2012 sur le marché de la téléphonie mobile, Free déploie son réseau dans le respect continu des règles de protection sanitaire et environnementale en vigueur. Outre l'application stricte des recommandations, nos équipes fournissent à nos diverses parties prenantes des informations transparentes, étayées par des faits scientifiquement prouvés. Des partenariats constructifs ont ainsi été mis en place avec les collectivités locales, avec la tenue régulière de séminaires qui permettent de partager connaissances scientifiques et retours terrain. En France, Free participe par ailleurs aux réunions et permanences organisées par les mairies en préalable de l'installation de nouveaux émetteurs ainsi qu'aux instances de dialogue avec les collectivités locales et, plus largement, aux comités de dialogue instaurés par les pouvoirs publics et les agences sanitaires.

✚ En Italie, Iliad s'assure que les émissions de ses sites mobiles restent bien dans les limites de la législation en vigueur en mettant en œuvre des contrôles stricts sur l'ensemble de son réseau. Préalablement à la construction de tout nouveau site mobile, Iliad collabore avec les autorités de régulation afin qu'elles puissent mesurer l'impact du champ électromagnétique du site sur l'environnement et effectuer tous les contrôles nécessaires. Iliad Italia collabore également avec les agences régionales de protection de l'environnement (ARPA) en s'engageant à réduire, lorsque c'est nécessaire, la puissance d'émission de ses sites. La transparence est une valeur fondamentale pour Iliad : en plus de sensibiliser et d'éduquer les collaborateurs aux risques potentiels liés à l'exposition aux ondes électromagnétiques, nos équipes radio transmettent régulièrement des rapports détaillés des émissions du réseau mobile aux autorités compétentes, parmi lesquelles le Ministère des Entreprises et du Made in Italy (MIMIT), le Système National de Protection de l'Environnement (SNPA) et l'Institut Supérieur de Protection et de Recherche pour l'Environnement (ISPRA).

✚ En Pologne, la réglementation concernant les champs électromagnétiques est encadrée par la loi du 27 avril 2001, relative à la protection de l'environnement. Le règlement du Ministère de l'Environnement daté du 30 octobre 2003 fixe quant à lui les seuils maximum d'émission des sites radio et précise les modalités de contrôle des émissions. Enfin, depuis le 1er janvier 2020, les seuils de rayonnement électromagnétique ont été harmonisés avec les recommandations de l'Union Européenne, de l'Organisation Mondiale de la Santé et de la Commission Internationale de Protection contre les Rayonnements non Ionisants (ICNIRP). En complément du strict respect de la réglementation, les équipes radio de Play participent activement aux rencontres organisées par le Ministre du Numérique pour faire évoluer régulièrement la législation en matière de protection de la santé de la population contre les ondes électromagnétiques.

Garantir une politique d'achats responsables

Le respect de la RSE est une composante essentielle de notre politique d'achats Groupe, au même titre que la qualité ou le prix. À ce titre, nous prêtons une attention toute particulière à la performance RSE de nos partenaires, et ce sur l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Dès 2018, le Groupe Iliad a mis en place une politique achats reposant sur l'évaluation RSE de tous ses partenaires. Nous attendons d'eux l'exemplarité sur trois sujets : l'éthique des affaires, la protection de l'environnement et le respect des droits sociaux et de l'homme.

Pour cela, le Groupe a noué un partenariat avec EcoVadis. Cette plateforme, utilisée par plus de 50 000 entreprises dans 150 pays, a été retenue pour sa méthode d'évaluation fondée sur la norme ISO 26000 et des preuves tangibles.

À fin 2022, 380 fournisseurs en France et en Italie ont ainsi été évalués par EcoVadis. En 2023, cette analyse sera étendue à la Pologne.

En 2022, le Groupe a par ailleurs publié sa charte des relations partenaires, qui vise à :

- ▶ renforcer les pratiques de RSE avec nos partenaires ;
- ▶ améliorer la performance sociale et environnementale du Groupe en sélectionnant des partenaires vertueux et engagés ;
- ▶ contribuer à la maîtrise des risques en évaluant les externalités des produits ou services concernés.

380
fournisseurs
évalués par EcoVadis
en France et en Italie



Publication de la charte Groupe des relations partenaires

En 2022, le Groupe a publié une charte des relations partenaires qui vient rappeler les principes qu'il s'impose à lui-même et que ses fournisseurs doivent suivre.



Une plateforme interne dédiée à la gestion des fournisseurs

En 2020, le Groupe a développé un outil interne de gestion de ses fournisseurs et de suivi de leur conformité. Il permet d'optimiser les relations du Groupe avec ses parties prenantes et facilite le suivi de leur performance RSE.

Être exemplaire dans la conduite de nos affaires

Depuis sa création, le Groupe Iliad s'appuie sur des valeurs de transparence, de confiance et de respect. Elles se traduisent par des principes éthiques forts qui structurent l'ensemble de nos activités. Le Groupe promeut ainsi une culture de l'exemplarité et s'engage pour assurer des comportements et une éthique des affaires répondant à des règles strictes en matière d'intégrité.

Courant 2021, le Groupe a souhaité rénover son dispositif de conformité anticorruption. Notre Code éthique, rappelant les valeurs professionnelles, a été mis à jour. Il est désormais complété par un Code de conduite anticorruption qui définit un cadre clair pour permettre à chacun d'adopter les bons réflexes et les bonnes attitudes face aux risques de corruption.

Soucieux de proposer un milieu de travail agréable et sécurisé pour tous ses collaborateurs et partenaires, le Groupe Iliad a par ailleurs mis en place un dispositif d'alerte éthique en ligne. Simple et efficace, il permet à tout salarié, ainsi qu'à tout collaborateur externe ou occasionnel, de porter à la connaissance du Groupe un comportement

ou une situation potentiellement contraire au Code éthique ou au Code de conduite anticorruption. Ce dispositif offre aux lanceurs d'alerte la plus stricte confidentialité et des conditions de sécurité optimales.

En complément, un plan de sensibilisation et de formation à la prévention des risques éthiques et de non-conformité a été élaboré. Il a pour objectif principal la diffusion d'une culture de conformité au sein du Groupe et rappelle les principes énoncés par le Code éthique. Afin de découvrir l'ensemble des spécificités réglementaires, le plan a été décliné pour la France, la Pologne et l'Italie. En 2022, 2250 collaborateurs du Groupe ont suivi la formation Anticorruption - Sapin 2.

2250
collaborateurs
ont suivi
la formation
Anticorruption -
Sapin 2 en 2022



Un nouveau dispositif Groupe de conformité anticorruption

En 2021, le Groupe Iliad a renouvelé son dispositif de conformité anticorruption, avec un Code éthique mis à jour et un nouveau Code de conduite anticorruption applicables dans nos 3 géographies. Confidentielle et sécurisée, notre nouvelle plateforme d'alerte éthique permet quant à elle de signaler un comportement ou une situation potentiellement contraire aux règles établies. Chaque pays a par ailleurs établi une politique Cadeaux et invitations spécifique, conforme aux exigences de la Loi Sapin 2.

Faire preuve de solidarité

Depuis toujours, une dynamique solidaire irrigue l'ensemble du Groupe. En temps de crise, nous répondons présents – comme nous l'avons fait en 2020 lors de la crise du Covid-19 et de nouveau, en 2022, pour soutenir l'Ukraine. Au quotidien, dans toutes nos géographies, nous soutenons plusieurs associations, directement ou par l'intermédiaire, en France, de notre fondation.

1 million

de forfaits
prépayés
distribués
aux réfugiés
ukrainiens
en Pologne

► Guerre en Ukraine : un Groupe fortement mobilisé

Dès le début de la guerre en Ukraine, le Groupe Iliad s'est engagé aux côtés de la population ukrainienne. En Pologne, la mobilisation de Play a été exemplaire. L'opérateur a réagi très rapidement pour aider son voisin ukrainien : dès le 1^{er} jour de la guerre, des forfaits d'appels et de sms gratuits vers tous les réseaux mobiles ukrainiens ont été mis en place. Ils ont rapidement été rendus illimités. Les cartes SIM prépayées ont été rendues gratuites pour les réfugiés ukrainiens et de nombreux collaborateurs de Play et d'UPC Polska se sont portés volontaires pour aller les activer aux postes de frontière et dans les gares.

Les équipes réseaux polonaises ont quant à elles travaillé jour et nuit pour augmenter la capacité du réseau de Play et absorber le surcroît de trafic. 12 sites mobiles additionnels ont ainsi été activés en un temps record pour absorber la montée en charge.

En France et en Italie, le Groupe s'est aussi mobilisé très rapidement. Dès le début du conflit, Free et Iliad ont fait évoluer leurs offres commerciales afin de rendre gratuites toutes les communications vers l'Ukraine.

Le 29 mars 2022, Free a mis en place un forfait mobile gratuit sans engagement, le Forfait Solidarité Ukraine, incluant notamment des appels illimités vers l'Ukraine et 10 Go de data. Au total, près de 50 000 forfaits ont été distribués.

”

Avec tous les volontaires de Play et UPC, nous nous sommes rendus à la frontière polono-ukrainienne pour accueillir les réfugiés fuyant la guerre. Nous avons veillé à ce qu'ils n'aient pas froid, les avons aidés à recharger leur téléphone et nous leur avons fourni des cartes SIM pour qu'ils puissent rester en contact avec leurs proches. Nous les avons aussi soutenus moralement en discutant avec eux et en les aidant à organiser la suite de leur installation en Pologne, en leur donnant des vêtements, des produits d'hygiène et des affaires pour les enfants. Nous voulions qu'ils se sentent bienvenus chez nous.

Julia Gnyp
Expert immobilier
et volontaire
Play



 **Play et UPC Polska ensemble pour l'Ukraine**

⊕ Avant même le rachat de UPC Polska ne soit officiellement finalisé, les équipes de Play et d'UPC ont décidé d'agir ensemble pour aider les réfugiés ukrainiens. Dès le début de la guerre, Play a rendu les cartes SIM prépayées gratuites pour les réfugiés. 40 kiosques ont été ouverts en urgence aux frontières et dans les gares pour les activer. Plus de 200 collaborateurs se sont portés volontaires pour s'y rendre.



⊕ En France, près de 50 000 Forfaits Solidarité Ukraine ont été distribués. Près d'un réfugié ukrainien sur deux a donc pu en bénéficier.

370
projets
soutenus
depuis 2006

Lutter contre la fracture numérique avec la Fondation Free

Créée en 2006, la Fondation d'entreprise Free agit pour lutter contre la fracture numérique et promouvoir le logiciel libre.

La Fondation publie régulièrement des appels à projets portant sur une thématique sociétale d'actualité qui peut trouver des leviers d'action grâce aux outils numériques. Chaque année, une vingtaine d'associations réparties sur l'ensemble du territoire reçoivent un soutien financier. Depuis sa création, la Fondation a ainsi soutenu plus de 370 projets dans toute la France.

La Fondation noue également des partenariats durables avec des associations autour de programmes d'inclusion numérique au profit des jeunes. Parmi elles : Sport dans la Ville, Les Entreprises pour la Cité, Espace Numérique Sud Charente ou encore EcoMobil.

Depuis son origine, en lien avec l'ADN du Groupe, la Fondation apporte également son soutien à la communauté du logiciel libre. 36 associations du monde libre bénéficient ainsi, actuellement, de serveurs mis à leur disposition par la Fondation.

Enfin, la Fondation vise à impulser et soutenir, via divers programmes internes, l'engagement des collaborateurs de Free dans des associations ou des actions de solidarité : arrondi sur salaire, bénévolat de compétences, programme de soutien aux associations dont les collaborateurs sont membres, etc.



En 2022, la Fondation a mis en place des séances de coaching à destination des associations qu'elle soutient dans le cadre du bénévolat de compétences. Plusieurs collaborateurs de Free ont notamment pu coacher les élèves des Ecoles de la 2^e Chance, en partenariat avec Les Entreprises pour la Cité.



Appel à projets
"Connecter, cultiver... rassembler !"
Les médiations culturelles au service du lien social en quartier prioritaire

7 lauréats récompensés en 2022

En 2022, le lancement d'un appel à projet national sur la thématique « Connecter, cultiver... rassembler ! Les médiations culturelles numériques au service du lien social en quartier prioritaire » a permis de récompenser 7 lauréats pour un montant total de 78 500€. Parmi les associations récompensées : Lecture Jeunesse, pour son projet Numook, un dispositif innovant pour développer la lecture, l'écriture et la confiance en eux des adolescents grâce au levier numérique ou encore Horizome, pour son tiers-lieu « Pépinière2 » du quartier de HautePierre à Strasbourg, dédié au pouvoir d'agir, à l'innovation sociale et à l'inclusion numérique. Montant accordé : 10 000 €.



Il Cielo Itinerante en Italie

En Italie, Iliad contribue à lutter contre les inégalités d'accès à l'éducation en soutenant les projets de l'association « Il Cielo Itinerante », qui vise à promouvoir les STEM (science, technologie, ingénierie et mathématiques) auprès des jeunes, filles et garçons, en situation de pauvreté éducative. En 2022, l'association et Iliad ont parcouru l'Italie du nord au sud avec 18 arrêts dans 6 villes, plus de 100 heures d'ateliers et 500 enfants sensibilisés.



Le Grand Orchestra of Christmas Charity (WOŚP) en Pologne

Play est partenaire depuis de nombreuses années du Grand Orchestre de Charité de Noël [Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy - WOŚP], une des plus grandes fondations à but non lucratif de Pologne, qui agit dans le secteur de la santé et soutient, notamment, les enfants malades. Les collaborateurs de Play participent bénévolement chaque année à l'émission finale qui permet de récolter des dons par SMS à travers tout le pays.



Le Sidaction en France

Chaque année, depuis plus de 10 ans, Free participe au Sidaction en accueillant les bénévoles de l'association et en mobilisant ses collaborateurs pour l'organisation et l'encadrement de l'événement. Pour l'édition 2022, de 12h à 2h du matin, près d'une centaine de bénévoles a investi les plateaux de notre Centre de Relation Abonné parisien pour répondre aux appels des généreux donateurs.

Cap sur 2023

En 2023, le Groupe Iliad a réaffirmé ses engagements en matière de RSE. Au fil des mois, des initiatives fortes ont de nouveau été prises en faveur de nos collaborateurs, de l'environnement et de la société dans son ensemble.

Janvier



• Nouvelle édition du Grand Orchestre de Charité de Noël

En 2023 de nouveau, Play était partenaire du Grand Orchestre de Charité de Noël [Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy - WOŚP], une des plus grandes fondations à but non lucratif de Pologne, qui agit dans le secteur de la santé et soutient, notamment, les enfants malades. Plus de 200 collaborateurs de Play ont participé bénévolement à cette édition, qui a permis de collecter un nombre record de dons par SMS via l'application Play24.



• Création de la fondation « Liberté de choix »

En janvier, Play a annoncé la création de sa fondation « Liberté de choix » (fundacja « Wolność Wyboru »). Elle a pour mission de soutenir des initiatives dans le domaine de l'éducation numérique. La fondation est le partenaire fondateur de 42 Varsovie, premier campus de l'école 42 à s'implanter en Pologne.

Février



"ILIAD "S'ILLUMINA DI MENO": SWITCH OFF NOTTURNO DELLE FREQUENZE E DELLE VETRINE PER PRENDERE PARTE AL CAMBIAMENTO

• Participation à la Journée Nationale des Économies d'Énergie

Iliad Italia a participé, le 16 février, à « M'illumino di meno », la journée nationale italienne des économies d'énergie, qui incite tous les citoyens et les acteurs à faire de petits gestes au quotidien pour réduire leur consommation d'énergie. Dans la lignée de son Plan de sobriété énergétique de 2022, Iliad Italia a réaffirmé son engagement à éteindre les éclairages de ses boutiques pendant leur fermeture, ainsi que certaines bandes de fréquence sur ses antennes mobiles pendant la nuit.

Mars



• Lancement du projet « We are changing for you »

Play a lancé une initiative innovante visant à transformer ses 11 principales boutiques en espaces dédiés au service client. L'objectif est de mieux répondre aux attentes et besoins des clients, et ce quel que soit leur âge. Des ateliers ont été organisés à l'attention des seniors afin de leur expliquer comment utiliser un smartphone, un ordinateur portable ou encore des services d'e-santé. Le projet inclut aussi de repenser le design des boutiques pour s'adapter à leurs besoins et rendre leur visite plus agréable. Un site web pédagogique, contenant des ressources dédiées pour les seniors, a par ailleurs été mis en ligne.

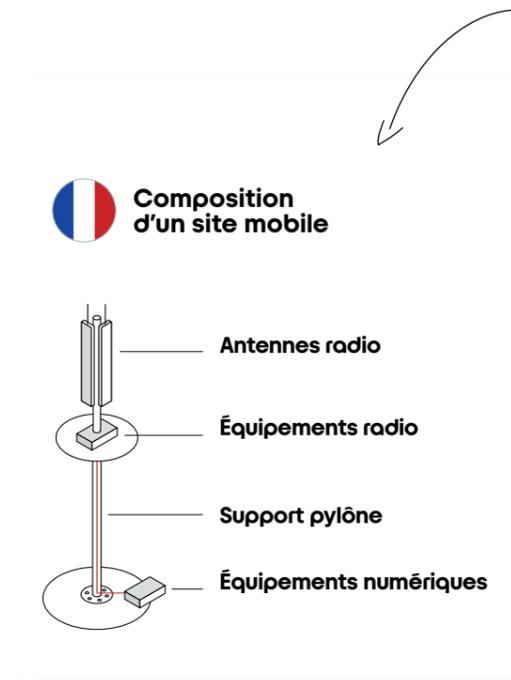
• Lancement de la reprise mobile

Le 1^{er} mars, Free a annoncé le lancement de la reprise mobile en partenariat avec Recommerce, son partenaire de longue date spécialiste du reconditionnement de qualité en Europe. L'offre de reprise mobile permet d'estimer et de revendre facilement son téléphone, pour un montant pouvant aller jusqu'à 600 €. Les téléphones usagés sont repris et collectés dans un centre de tri pour être reconditionnés et revendus ou recyclés.



• Lancement du Mois de l'Égalité Pro

Le 8 mars, à l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes, le Groupe a lancé en France son 1^{er} « Mois de l'égalité pro ». Tout au long du mois, les initiatives à l'attention de nos collaborateurs et collaboratrices pour toujours plus de diversité et d'inclusion se sont multipliées. Le 14 mars a eu lieu le lancement de Iliad'elles, le réseau des femmes managers du Groupe Iliad, une initiative destinée à valoriser le leadership féminin au sein du Groupe et à le promouvoir auprès d'autres collaboratrices.



Mars

◉ **Lancement du reconditionnement des antennes mobiles**

Le 30 mars, Free a annoncé le lancement du programme Vérification Bon Fonctionnement (VBF), une initiative innovante destinée à assurer le reconditionnement des antennes radio. Un site mobile comprend, en moyenne, 3 antennes et les évolutions technologiques amènent à en renouveler régulièrement certaines pour augmenter leur capacité. Jusqu'à présent, les antennes obsolètes étaient démontées et recyclées. Avec le programme VBF, lorsqu'une antenne est démontée de nos sites mobiles, elles sont ensuite envoyées chez notre partenaire Amphenol Antenna Solutions pour y être contrôlées, mises à jour, réparées si besoin, puis reconditionnées avant d'être réinstallées sur de nouveaux sites mobiles. Ce programme permet ainsi de multiplier par 2 ou 3 la durée de vie des antennes en évitant l'obsolescence d'usage.

Juin

◉ **Lancement de notre réseau interne d'ambassadeurs Climat**

Le 5 juin, à l'occasion de la Journée mondiale de l'Environnement, le Groupe a organisé à Paris, au siège, la 1^{re} rencontre de son nouveau réseau d'ambassadeurs Climat. Au sein de nos diverses entités, nos ambassadeurs se mobilisent pour faire vivre au quotidien nos engagements pour le Climat et les décliner de manière transversale dans tous nos métiers et activités.

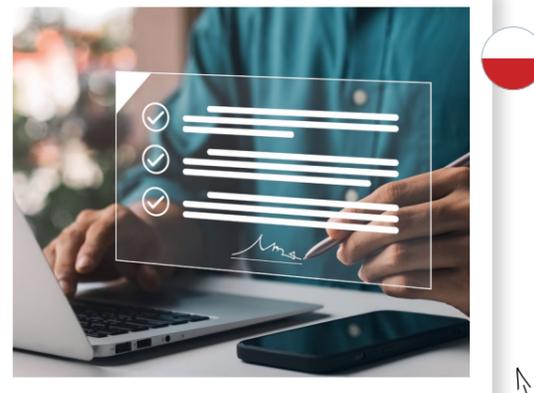


Mai



◉ **3^e édition d'iliad college**

La nouvelle édition d'iliad college a démarré en mai 2023. Ce parcours de formation 100% dédié au secteur des télécoms est ouvert à tous ceux qui souhaitent rejoindre le réseau de boutiques d'iliad Italia en tant que conseiller commercial. D'une durée de 30 heures, dont la moitié en boutique, elle permet de se former aux métiers de la vente et du commerce de détail en bénéficiant de la forte expertise développée par iliad dans ce secteur.



◉ **Mise en place de la signature électronique certifiée**

Une solution de signature électronique certifiée a été déployée par Play au mois de mai au sein de ses canaux de vente. Elle va permettre aux équipes B2B de signer électroniquement des contrats commerciaux et sera également proposée par les conseillers commerciaux aux abonnés B2C. Play est le 1^{er} opérateur télécoms du pays à proposer ce genre de service dématérialisé qui permet de réduire drastiquement la consommation de papier.

◉ **Nouvel appel à projets de la Fondation Free**

Le 22 juin, la Fondation a lancé un nouvel appel à projets sur la thématique du numérique accélérateur d'impact destiné aux acteurs associatifs implantés dans les territoires. L'objectif est de soutenir des projets qui répondent à des enjeux sociétaux en lien avec les problématiques d'inclusion économique et de transition écologique. L'appel à projets a, dans un premier temps, été destiné aux acteurs se trouvant sur les territoires de l'Eurométropole de Strasbourg et de la Métropole Européenne de Lille avant d'être adressé à d'autres collectivités.



◉ **Lancement de iliadship**

En juin, iliad Italia a lancé « iliadship », un programme de soutien universitaire innovant qui va permettre d'accompagner chaque année 10 étudiants dans des cursus scientifiques comme littéraires. Cette initiative au long cours, financée à hauteur de plus d'un million d'euros sur 10 ans, est assez unique dans le paysage scolaire italien car elle mêle formation universitaire et parcours au sein de l'entreprise. L'accompagnement proposé par iliadship comprend ainsi, notamment, une bourse de 15 000 euros par étudiant, un mentorat individuel avec un collaborateur d'iliad et un membre de l'Advisory Board, ainsi qu'un stage au sein d'iliad ou de l'une de ses entreprises partenaires.

Le numérique accélérateur d'impact



Juin



3S certifiée ISO 27001

Notre filiale polonaise 3S, dédiée aux activités d'hébergement, a obtenu la certification ISO 27001 en juin. Celle-ci atteste qu'un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) efficace, construit sur la base de la norme internationale de référence, l'ISO 27001, a bien été mis en place. Elle garantit ainsi la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données hébergées au sein de nos data centers polonais.



Ouverture d'une école 42 à Varsovie

En juin a eu lieu l'inauguration de la 49^e école 42 dans le monde, située à Varsovie. Play est partenaire du projet via sa fondation « Liberté de choix ». Comme sur tous les autres campus 42, il y sera proposé un cursus informatique d'excellence, gratuit et ouvert à toutes et tous. L'école accueillera sa première promotion dès septembre.

Juillet

2 ans de partenariat avec l'association « Il Cielo Itinerante »

Début juillet, Iliad Italia a célébré deux ans de partenariat avec l'association « Il Cielo Itinerante », qui vise à lutter contre les inégalités d'accès à l'enseignement des STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics). 100 jeunes qui ont bénéficié des projets éducatifs de l'association en 2022 et 2023 étaient réunis à Naples pour une journée exceptionnelle en présence de Benedetto Levi, CEO d'Iliad Italia, et l'astronaute italien Roberto Vittori.



Crédits : tous droits réservés
Direction de la Communication Groupe Iliad.
Direction artistique et maquette : Julie Beau.
Imprimé sur du papier certifié FSC
Octobre 2023

iliad.fr



GROUPE
iliad