



free PRO 

Rapport RSE 2023





L'édito de Denis Planat



La transition écologique passe et passera par la transformation des entreprises. Celles-ci ont un rôle à jouer dans la mise en oeuvre de pratiques durables et respectueuses de leur environnement.

Cette transition requiert une révision des modèles économiques, en intégrant des stratégies d'éco-conception, de réduction des déchets et d'optimisation des ressources. Les entreprises doivent repenser leurs chaînes d'approvisionnement pour privilégier certains matériaux et les sources d'énergie renouvelables.

De plus, l'engagement des collaborateurs à tous les niveaux est crucial pour assurer une adhésion collective aux objectifs de développement durable. Ainsi, formations et sensibilisations des équipes deviennent indispensables.

Enfin, la transparence, la communication et l'humilité au regard des actions menées sont de rigueur tant les enjeux sont immenses. La transition écologique au sein des entreprises n'est pas seulement une nécessité environnementale, mais aussi une opportunité pour construire une économie plus résiliente et équitable pour les générations futures.

Chez Free Pro, nous sommes conscients que nous avons un rôle à jouer. Par nos actions et en toute humilité, nous soutenons et contribuons activement aux objectifs fixés par le Groupe iliad tant en matière de stratégie climat qu'en matière d'accessibilité au numérique.

Cette année, nous avons fait le choix de déménager notre siège social au sein d'un immeuble HQE situé dans l'écoquartier de Smartseille, illustrant nos engagements à mettre la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions, en commençant par nos bureaux. Dans chacune des villes où sont implantées nos agences en France, nous faisons le choix de nous engager dans la vie économique et de favoriser l'emploi local. Enfin, nous avons nommé une référente RSE pour porter ces sujets et progresser dans notre démarche.

Cette première édition de notre rapport RSE est un point d'étape important. Il fait le bilan de l'ensemble des initiatives que nous avons menées pour concourir aux 10 engagements pour le climat du Groupe iliad et pour contribuer de façon positive à la société en matière d'inclusion, de solidarité, de promotion de l'emploi et de cybersécurité.



Denis Planat, Directeur général de Free Pro





01

Free Pro en bref 07

Une vision, une mission	09
Notre mission	09
Notre vision	10
Nos valeurs	11
Notre histoire	12
Le Groupe Iliad en bref	14



02

Faire les choses bien 17

La politique RSE du groupe Iliad	19
La RSE chez Free Pro	20
Notation Ecovadis	21
Matrice de matérialité	22

04

Pour l'environnement 37

S'engager : une stratégie climat ambitieuse	39
Nos 10 engagements climat	40
Bilan carbone 2023 du Groupe Iliad	41
Améliorer notre efficacité énergétique	42
Réseau fixe	42
Réseau mobile	43
Datacenter	44
Favoriser l'économie circulaire	45
Economie circulaire	46
Freebox Pro	46
Antennes mobiles	47
Hébergement Cloud	47
Contribuer à la neutralité carbone	48
Sensibiliser nos collaborateurs	49
Fresque du Climat	49
Semaine du Développement Durable	50

03

Pour les collaborateurs 25

Être l'entrepreneur de sa carrière	27
Mobilités et promotions internes	27
Faire rimer apprentissage et liberté de réussir	28
Free Pro Academy	28
Équité et Inclusion : notre engagement en action	29
Handicap	29
Égalité femmes-hommes	30
Diversité	31
Bien-être de nos collaborateurs	32
Culture d'entreprise	32
Santé, sécurité et qualité de vie au travail	33
Baromètre social	34

05

Pour la société 53

Démocratiser l'accès aux technologies, à l'innovation	55
Économie locale	55
Bâtir un environnement numérique de confiance	56
Garantir une politique d'achats responsables	59
Être exemplaire dans la conduite des affaires	60
Faire preuve de solidarité	61
Fondation Free	61
Inclusion numérique	62
Engagement des collaborateurs	62
Cap sur 2024	64



Sommaire

Rapport RSE établi sur les données de 2023





01 Free Pro en bref

Free Pro, filiale B2B du Groupe Iliad, offre le meilleur de Free aux entreprises. Expert de la connectivité et de la donnée depuis plus de vingt ans, Free Pro garantit un service de proximité, sécurisé, simple d'usage et performant, au meilleur prix.

Repères et chiffres clés



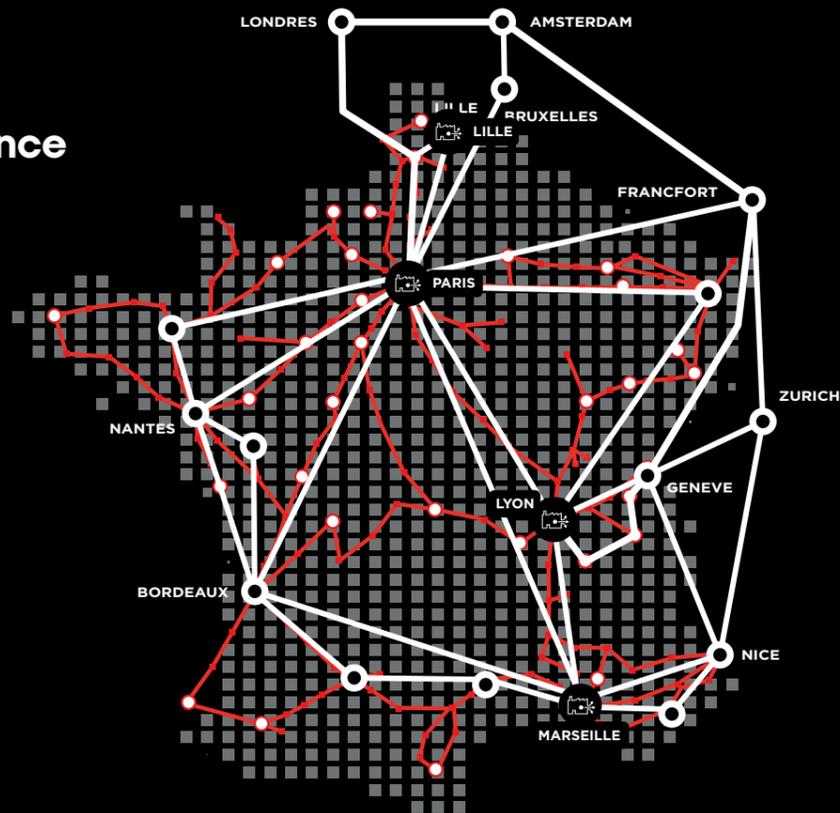
Zoom sur notre puissance industrielle

Réseau Free

Dédié B2B



Datacenters certifiés ISO 27001 et HDS



Une vision, une mission

Free Pro, filiale B2B du Groupe Iliad, offre le meilleur de Free aux entreprises. Innovation, prix, liberté, service client, infrastructures, Free Pro répond aux besoins télécoms, IT, Cloud et cybersécurité de toutes les entreprises, de la TPE au grand groupe, de la PME aux organisations publiques. Expert de la connectivité et de la donnée depuis plus de vingt ans, Free Pro garantit un service de proximité, sécurisé, simple d'usage et performant, au meilleur prix.

Notre vision +

Rendre la maîtrise des données aux entreprises, en toute sécurité.

Chez Free Pro, nous croyons que toute entreprise ou organisation, qu'importe sa taille ou son secteur d'activité, doit pouvoir se consacrer pleinement à son métier.

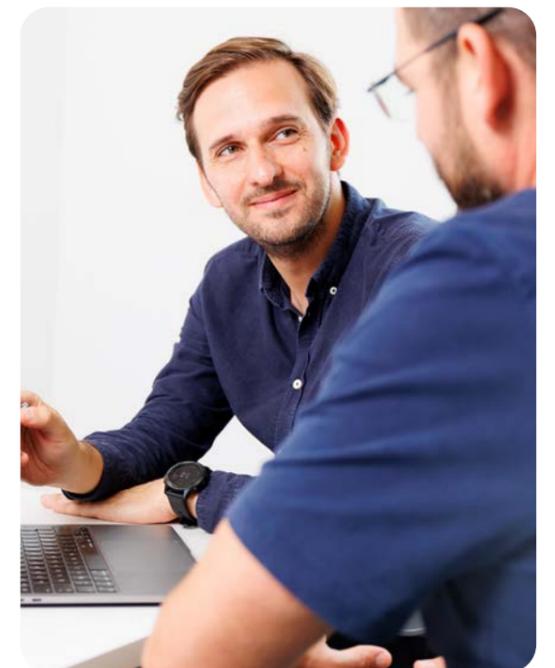
Elle doit être, selon ses besoins, autonome ou accompagnée dans l'utilisation des technologies de connectivité, de mobilité et de Cloud les plus performantes, en toute sécurité.

Expert de la connectivité et de la donnée depuis plus de vingt ans, Free Pro gère toute la chaîne de valeur des données des organisations, de leur collecte à leur transport et de leur sécurisation à leur hébergement.

Nous garantissons la disponibilité, l'accessibilité et l'intégrité des données à tout moment.

Notre objectif : apporter des solutions simples aux problématiques les plus complexes et fournir au juste prix les meilleures technologies sécurisées de connectivité et de Cloud.

Et parce que chez Free, c'est le client d'abord, l'humain avant tout, Free Pro garantit un service de proximité, partout en France, pour être au plus près des besoins des entreprises et nouer avec elles une véritable relation de confiance.



Notre mission +

Offrir le meilleur de Free aux entreprises, toutes les entreprises !

Comme Free l'a fait il y a 25 ans sur le marché du grand public, Free Pro a débarqué en 2021 sur le marché B2B pour bousculer l'ordre établi.

Notre mission est claire : offrir le meilleur de Free aux entreprises. Et quand on parle du meilleur de Free, on parle bien sûr d'innovation, mais également d'expertise, d'infrastructures, de réseau fibre, de solutions Cloud, de cybersécurité, de 5G sans oublier la proximité client, un élément majeur de notre ADN.

Nous répondons aux besoins télécoms, IT, Cloud et cybersécurité de toutes les entreprises, de la TPE au grand groupe, de la PME aux organisations publiques.

Nous proposons des Offres PRO fixes et mobiles, simples et ultra-performantes et des Solutions XPR spécifiques, qui répondent aux enjeux plus complexes des entreprises et organisations, Free Pro s'adresse à l'ensemble du marché entreprises.

Nous sommes dans un contexte extrêmement mouvant, autant technologique, tarifaire, sociologique que dans l'organisation du travail par exemple, qui oblige tous les acteurs à se réinventer sur un grand nombre de sujets.

Chez Free Pro, ces challenges nous souhaitons les relever aux côtés de nos clients, en nous positionnant comme un véritable partenaire de confiance, pour répondre au mieux aux exigences et aux besoins des entreprises.



Nos valeurs



Expertise

Expert du Cloud et des télécoms pour les entreprises depuis plus de vingt ans, Free Pro gère toute la chaîne de valeur des données des entreprises et des organisations, de leur collecte à leur transport et de leur sécurisation à leur hébergement. Au cœur du réacteur de l'entreprise, des experts de chaque domaine (réseau, Cloud, datacenter, cybersécurité et voix) garantissent la disponibilité, l'accessibilité et l'intégrité des données en continu.

Proximité

Free Pro construit un lien fort avec les entreprises, localement et sur le long terme. Réactives et disponibles, nos équipes pluridisciplinaires de proximité réparties dans toute la France au sein de 10 implantations les accompagnent à chaque étape de leur projet. Ses infrastructures (Datacenters et réseaux) réparties sur l'ensemble du territoire assurent une disponibilité de la donnée au plus près des entreprises.



Simplicité

Free Pro libère de la complexité, en rendant facilement accessible les technologies les plus performantes et les plus sécurisées. Les solutions Free Pro sont faciles à déployer, à utiliser au quotidien et à maintenir sur le long terme. Free Pro ou l'art de trouver des solutions simples aux problématiques les plus complexes !



Offres PRO

Nos offres PRO permettent aux entreprises de toutes tailles d'accéder à des services simples et ultra-performants de connectivité Fixe et Mobile en bénéficiant du meilleur rapport qualité-prix.

Freebox PRO

Forfaits Mobile PRO

Solutions XPR

Nos solutions XPR viennent répondre aux enjeux Cloud et Télécoms des organisations en misant sur un accompagnement expert et une triple promesse de simplicité, sécurité et souveraineté.

Cloud XPR

Cyber XPR

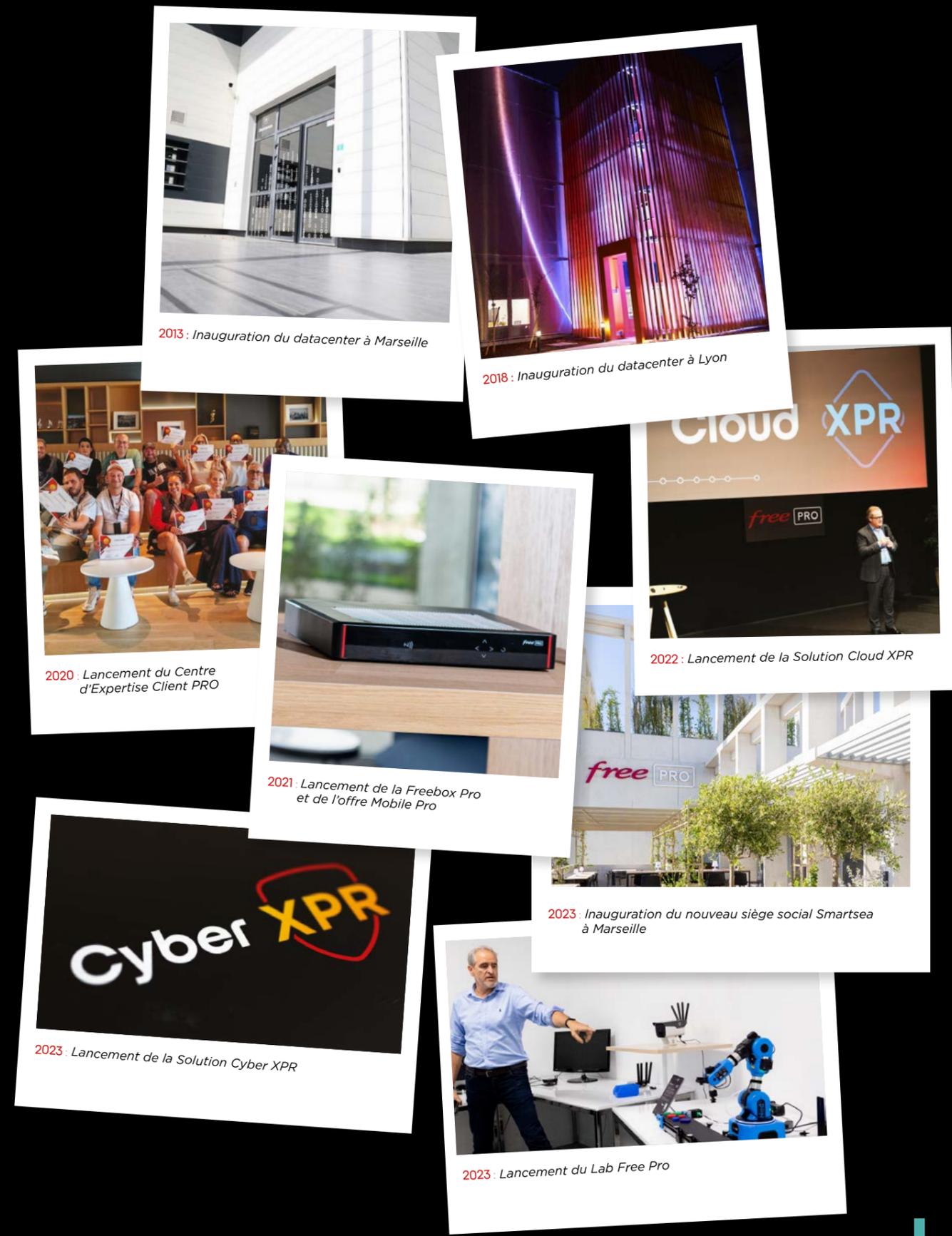
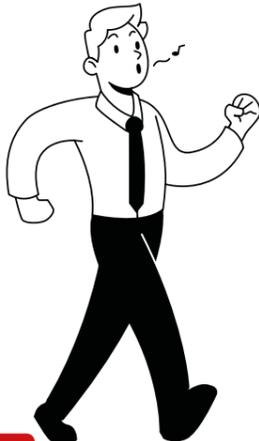
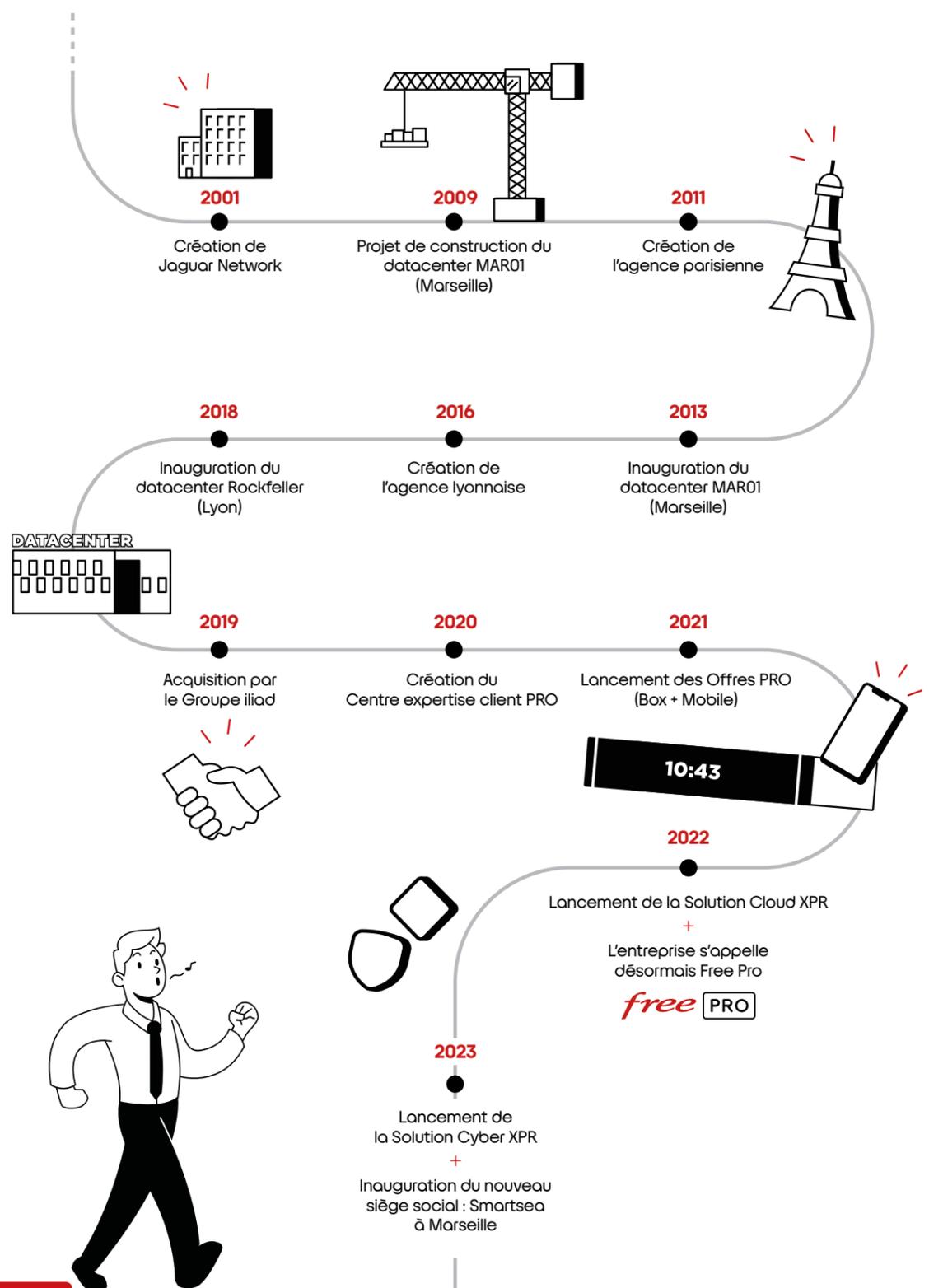
Réseau XPR

Téléphonie XPR

Datacenter XPR



Notre histoire



Le Groupe Iliad en bref

Un groupe européen

Le Groupe Iliad est un acteur majeur des télécommunications en Europe. Présent en France, en Italie et en Pologne.



Activité en France

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



12 620 collaborateurs

15 M d'abonnés Mobile

74 M d'abonnés Fixe

240 boutiques

94,7% de la population couverte en 5G

+27 000 communes couvertes par nos offres Fibre

Marques

free

Créée en 1999

Scaleway

Créée en 1999

free PRO

Créée en 2021

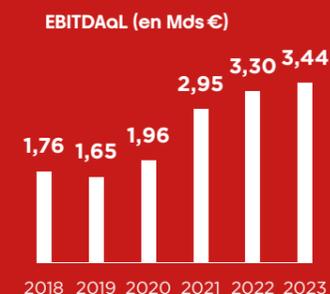
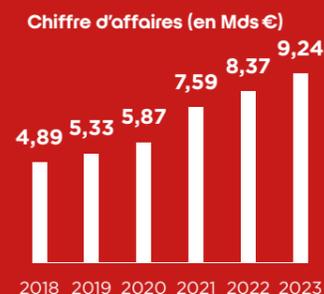
Stancer

Créée en 2022

OPCORE

Créée en 2023

Un Groupe en croissance



17 700
collaborateurs

48,5 M
abonnés

38,8 M
abonnés Mobile

9,6 M
abonnés Fixe

9,24 Mds€
chiffre d'affaires consolidé

8,2%
croissance organique

2 Mds€
total des investissements sur l'année

Un Groupe **100%** Indépendant





02 Faire les choses bien

Chez Free Pro, la RSE n'est pas une option. Nous avons à coeur de nous engager au quotidien et de nous inscrire dans une logique d'amélioration constante. Nous nous engageons collectivement 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** | **Jacques Veyrat**
Il est présidé par **Jacques Veyrat**

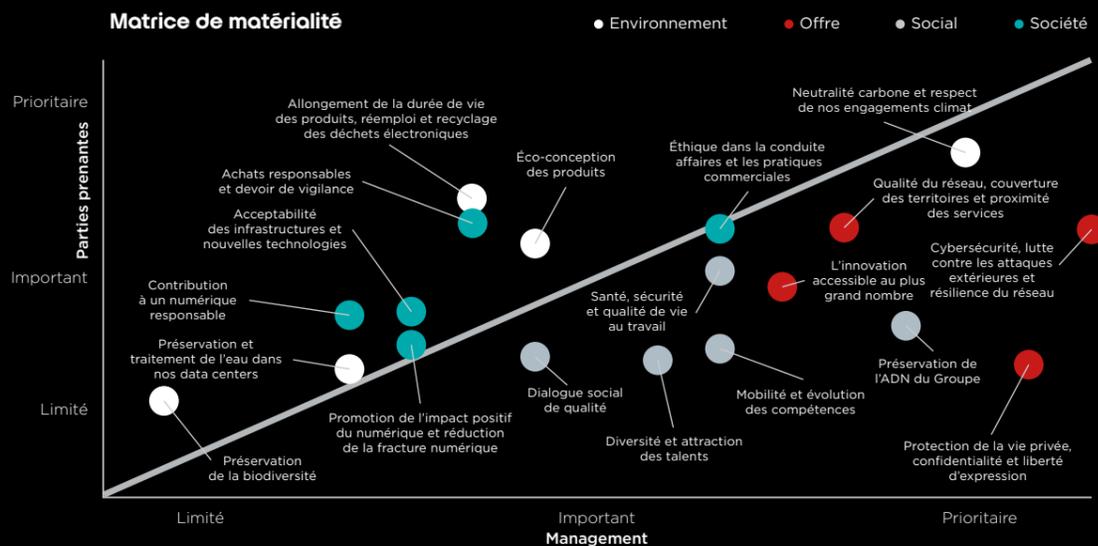


Analyse de matérialité : Identification des enjeux prioritaires

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



La politique RSE du Groupe Iliad

Pour le Groupe Iliad, assumer sa responsabilité sociétale, c'est s'engager à 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 toujours, 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. Et la volonté de bien faire est clairement là.

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.

Depuis de nombreuses années maintenant, nous avons intégré une autre dimension à notre responsabilité sociétale : la réduction de l'empreinte environnementale de nos activités. 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.



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.

La RSE selon Free Pro



Géraldine MONTAGNON
Référente RSE



La RSE n'est plus une option, elle s'intègre pas à pas au coeur de notre stratégie.

Pour cette première année de la RSE chez Free Pro, il était essentiel de faire un état des lieux afin d'identifier les leviers d'actions, de communiquer nos résultats à nos parties prenantes (clients, collaborateurs, partenaires), et de contribuer aux objectifs du Groupe Iliad. Notre première évaluation EcoVadis nous a permis d'obtenir une note de 61/100.



Chez Free Pro, nous considérons que nos collaborateurs sont notre plus grande richesse.

C'est pourquoi notre politique RH est volontaire et engagée, visant à créer un environnement de travail épanouissant.

Nous nous appuyons sur trois piliers : la qualité de vie au travail, la formation ainsi que le dialogue social. En investissant dans le bien-être, la formation continue et l'échange avec les salariés, nous favorisons un climat de confiance et de collaboration.



Blandine LORIDAN,
Directrice des ressources humaines



Constamment à l'écoute de nos clients, il est évident que la RSE doit imprégner les projets menés par nos équipes.

C'est pourquoi nous avons mis en place une notation spécifique pour évaluer les impacts de tous nos projets, dans une démarche de RSE 'par construction'.

À l'image du Groupe Iliad, tous nos nouveaux produits et solutions lancés sur le marché sont conçus en prenant en compte leur dimension RSE.



Denis LAFORGUE
Directeur stratégie et produits

Évaluation EcoVadis 2023 +

En 2023, pour notre première participation, Free Pro a obtenu la médaille d'argent avec la note de 61/100.

Cette notation place Free Pro dans le top 25% à l'échelle mondiale. Depuis plusieurs années, nos efforts sur les 4 piliers de cette évaluation (Environnement, Social et Droits humains, Ethique et Achats responsables) ont permis d'atteindre la médaille d'argent. Les principaux engagements pris depuis quelques années sont décrits ci-dessous.

L'épanouissement des collaborateurs :

► Nous sommes aussi engagés au côté du Groupe Iliad à la **suppression des écarts de rémunération** depuis 2021.

La réduction de notre empreinte carbone sur l'environnement et le climat :

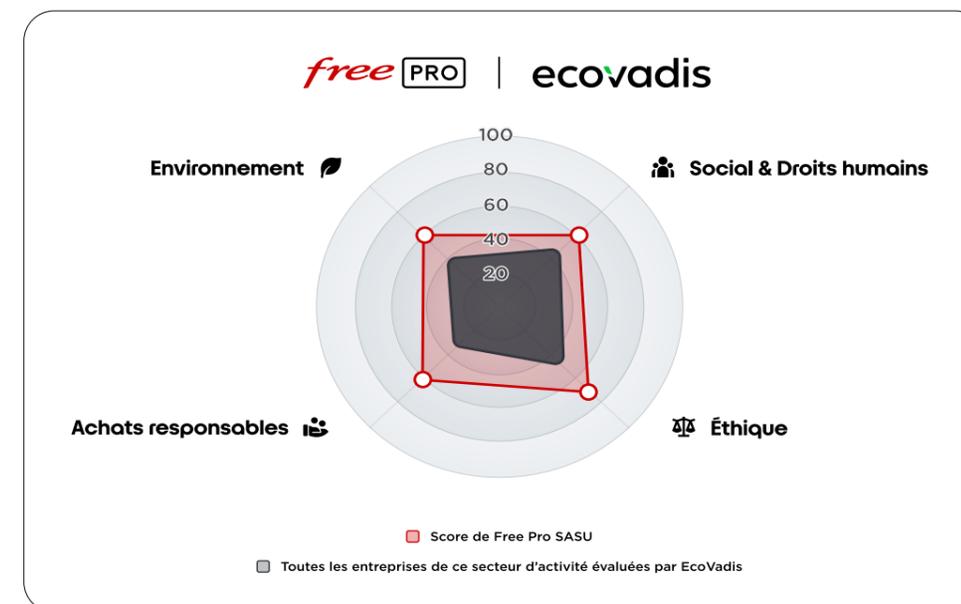
► **Des fresques du climat et du numérique** ont

été organisées. Notre objectif est d'engager le maximum de collaborateurs sur le long terme.

► **Nous avons basculé nos réseaux** fixe et mobile respectivement vers la fibre et la 5G afin d'en améliorer l'efficacité énergétique.

► **Des indicateurs de performance** (PUE, CUE, WUE...) ont été mis en place pour réduire l'impact de nos datacenters. Nous avons aussi allongé la durée de vie de nos équipements et favorisons le réemploi ou la valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques.

Pour nos partenaires, fournisseurs, clients et collaborateurs cette évaluation joue un rôle essentiel dans la relation de confiance que nous avons à cœur de créer.



ECOVADIS EN QUELQUES MOTS

EcoVadis est une plateforme mondiale d'évaluation et de mutualisation des performances RSE utilisée par plus de 100 000 entreprises de toutes tailles. Cette évaluation permet de mesurer la prise en main des principes RSE au sein des systèmes de gestion et repose sur des normes internationales comme la Global Reporting Initiative, le Pacte Mondial des Nations Unies et la norme ISO 26000.

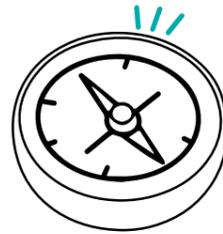
21 indicateurs sont mesurés autour de 4 thèmes : **l'Environnement, le Social et les Droits humains, l'Éthique et les Achats responsables.**



Matrice de matérialité +

Maintenir le cap de la stratégie RSE avec l'élaboration d'une matrice de matérialité.

Nous avons mis en place cette matrice de matérialité pour mieux définir les enjeux majeurs de notre entreprise. Cette matrice est le fruit d'une collaboration étroite avec l'ensemble du comité de direction et se veut être un outil stratégique pour orienter nos actions et priorités en matière de développement durable.



La matrice de matérialité nous permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux les plus importants pour nos parties prenantes, qu'il s'agisse de nos clients, de nos collaborateurs ou de notre écosystème.

En analysant ces enjeux, nous pouvons concentrer nos efforts sur les domaines qui auront le plus grand impact, tant sur notre performance globale que sur notre contribution à la société.

Grâce à cette matrice, nous disposons désormais d'une boussole pour guider la construction de notre feuille de route, en assurant que chaque initiative prise soit en accord avec nos engagements RSE.

NOS OBJECTIFS PRIORITAIRES

- ▶ **Trajectoire bas carbone.**
- ▶ **Cybersécurité**, lutte contre les attaques et résilience du réseau.
- ▶ **Santé, Sécurité & QVT.**
- ▶ **Allongement de la durée de vie, réemploi et recyclage** des équipements.
- ▶ **Diversité et attraction** des talents.

Matrice de matérialité chez Free Pro





03 Pour nos collaborateurs

Free Pro compte plus de 500 collaborateurs pour accompagner nos clients, de la plus petite entreprise au grand groupe. Notre diversité de métiers est une richesse pour évoluer dans un environnement stimulant.

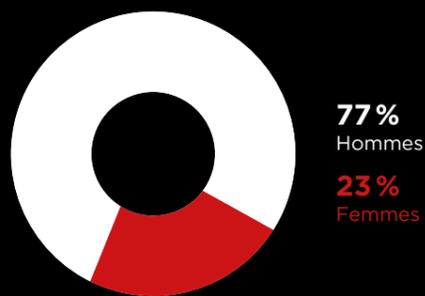
Repères* et chiffres clés

Chez Free Pro, la diversité et les compétences de nos plus de 500 collaborateurs sont notre richesse. Qu'il s'agisse d'experts en relation clients, d'ingénieurs réseaux ou cloud, de professionnels des fonctions commerciales, nous sommes résolument engagés à promouvoir l'épanouissement de chacun. Nos 5 piliers RH forment le socle de notre engagement à créer un environnement stimulant, propice à la croissance de l'entreprise et au bien-être de nos collaborateurs.

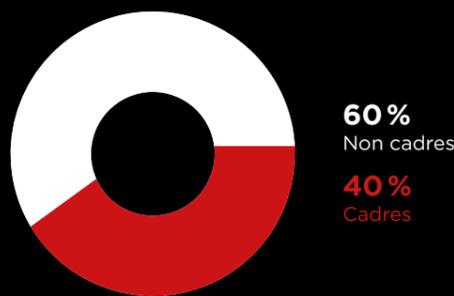
5 piliers RH

- 1 
Apprendre & Évoluer
- 2 
S'épanouir
- 3 
Être agile
- 4 
Être libre
- 5 
Avoir de l'impact

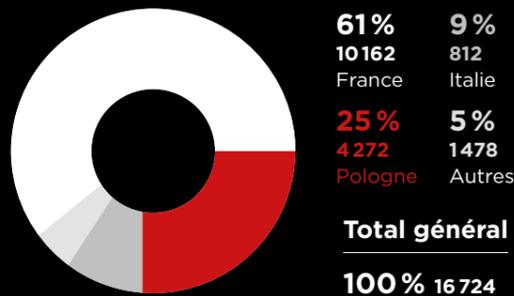
Répartition par genre



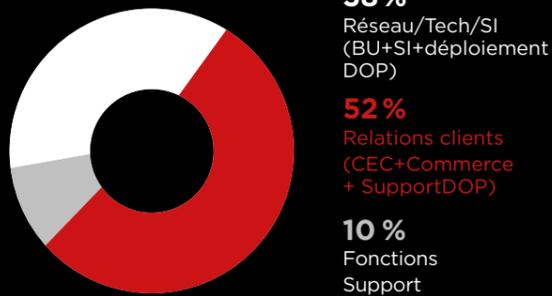
Répartition par statut



Répartition par agence



Répartition par métier



* À fin 2022.

Être l'entrepreneur de sa carrière

En rejoignant Free Pro, nos collaborateurs deviennent des « Digital Explorers » et embarquent dans une aventure entrepreneuriale. Notre objectif est de donner à chaque collaborateur les moyens de se former et de construire son propre parcours professionnel.

Mobilités et promotions internes

Libérer son potentiel !

En 2023, nous avons créé une centaine d'emplois à travers la France, principalement en CDI, témoignant de notre engagement à offrir une stabilité durable à nos collaborateurs. Nous proposons une grande diversité de métiers, avec plus de 15 professions répertoriées.

Être l'entrepreneur de sa carrière signifie prendre en main son développement professionnel avec la même mentalité qu'un entrepreneur gère son entreprise ! Alors en 2023, nous avons enregistré plus de 20 mobilités internes, représentant près de 11% de nos recrutements.

Nous croyons en la possibilité pour chacun de se réinventer et créons des parcours de carrière uniques, faisant de la promotion interne une composante essentielle de notre identité.



|| J'ai rejoint Certicall en septembre 2015 en tant que conseiller multimédia. En 2020, j'ai entrepris une reconversion professionnelle pour devenir technicien supérieur en systèmes et réseaux.

Après avoir obtenu mon diplôme, j'ai intégré l'équipe de Free Pro en mars 2021 en tant que technicien, puis j'ai évolué vers le poste d'administrateur système en 2023.

Plus récemment, en mars dernier, j'ai eu l'opportunité d'intégrer le département des Systèmes d'Information, et le pôle de développement, en tant qu'ingénieur DevOps.

||



Faire rimer apprentissage et liberté de réussir.

L'apprentissage continu est un levier puissant pour des parcours professionnels exceptionnels. Notre politique de formation reflète notre engagement envers nos collaborateurs et leur développement. L'apprentissage est un droit fondamental, et nous nous efforçons de créer un environnement propice à l'épanouissement et au développement des compétences.

En 2023, plus de 209 collaborateurs ont suivi une formation interne et plus de 111 ont participé à au moins une formation externe, axées sur le management, la sécurité et les compétences techniques.

Free Pro Academy

Véritable catalyseur de notre capital humain !

Nous plaçons la formation au centre de notre politique RH, conscients qu'elle contribue à une croissance durable et à une compétitivité accrue de notre entreprise sur un marché en forte mutation.

La Free Pro Academy se distingue par sa capacité à créer des programmes de formation sur mesure, comme notre « École des ventes » dédiée à la force commerciale. Elle permet non seulement de développer les compétences des équipes, mais aussi de renforcer l'engagement et de fidéliser les talents.

En investissant dans notre capital humain, la Free Pro Academy devient un pilier stratégique à notre réussite durable.

209
collaborateurs formés en 2023

14h
de formation en moyenne salarié/an



Université interne

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.



Equité et inclusion : notre engagement en action

Nous croyons que la diversité des points de vue favorise l'esprit critique, améliore la prise de décision et stimule l'innovation. La Diversité et le Handicap sont des valeurs cardinales, promues par des actions de sensibilisation, de prévention, et des initiatives en faveur de l'inclusion.



Handicap

Une politique volontariste.

La responsabilité sociale de Free Pro concernant le handicap se manifeste par des actions de notre commission Handicap, notamment dans le recrutement, l'aménagement des postes, le maintien dans l'emploi, et les conseils aux collaborateurs, managers et gestionnaires de carrière.

En 2023, nous avons intensifié nos actions de sensibilisation avec des initiatives comme le Duo Day. Nous cultivons un environnement inclusif et créons des conditions de travail permettant à chacun de développer son potentiel !

Retour sur la SEEPH 2023

Chaque année, la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) est l'un des moments privilégiés pour mettre en lumière ce sujet au sein du Groupe. En 2023, du 18 au 24 novembre, de nombreuses activités de sensibilisation ont été organisées sur nos différents sites.

Au siège de Free, à Paris, nos collaborateurs ont pu se mettre dans le quotidien d'une personne en situation de handicap via une activité en réalité virtuelle qui simulait des handicaps dans un environnement de travail.

Des activités similaires ont été proposées en région, notamment à Marseille, où nos collaborateurs ont participé à un parcours « canne blanche », qui reproduit les conditions d'un handicap visuel.

À Bordeaux, nos équipes se sont également mobilisées pour l'emploi des personnes en situation de handicap, en participant au salon « Rencontres Emploi-Handicap ». Cet événement facilite la rencontre entre des recruteurs, ou organismes de formation, et des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi. Notre filiale bordelaise y participe depuis près de 10 ans.

Enfin, dans toutes nos entités, nous avons accueilli des personnes en situation de handicap dans le cadre du Duo Day : cette initiative nationale permet à une personne en situation de handicap et en recherche d'emploi de passer une journée en duo avec un professionnel volontaire afin que celui-ci fasse découvrir son métier.

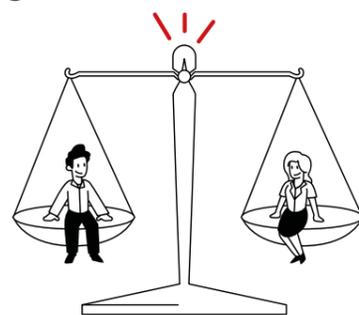


Égalité femmes-hommes

Une amélioration continue.

Free Pro accorde une grande importance à l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes. Dans un secteur numérique souvent déséquilibré, nous sommes fiers d'avoir atteint 25 % de femmes en 2023. Notre index d'égalité professionnelle pour 2023 est de 86/100.

- ▶ Nous nous engageons à un recrutement équitable, avec un accent particulier sur l'embauche de femmes dans des rôles techniques et commerciaux.
- ▶ Nous garantissons que tous nos collaborateurs sont évalués sur leurs compétences indépendamment de leur genre.



86/100
Index d'égalité professionnelle



En mars, le Groupe a organisé en France son 2e « Mois de l'égalité pro ». Tout au long du mois, les initiatives à l'attention de nos collaborateurs pour toujours plus de diversité et d'inclusion se sont multipliées. Ils ont pu participer à un escape game « Déjouez le sexisme », réaliser un autodiagnostic en ligne sur les stéréotypes de genre, ou assister à une conférence interne sur le thème « L'école 42 en France, en Italie et en Pologne : un levier pour accompagner les femmes dans la Tech ».



Index égalité : des scores de nouveau en hausse

En mars 2023, le Groupe a publié en France les résultats de son index d'égalité hommes-femmes sur l'année 2022. Nous avons enregistré une note consolidée de 90/100 pour l'ensemble de nos entités françaises, avec une belle progression des scores pour la majorité de nos filiales.



Blandine LORIDAN
Directrice des ressources humaines

“

En 2023, nous avons intensifié nos efforts pour promouvoir l'égalité femmes-hommes au sein de Free Pro. Nous avons pris des mesures concrètes telles que la nomination d'une directrice de la Communication au sein du Comité de Direction, ainsi que d'une chargée de recrutement, carrière et mobilité. De plus, nous avons révisé nos procédures de mobilité interne et de promotion de carrières afin de garantir l'égalité des chances et des opportunités pour tous nos collaborateurs.

”

Diversité

Un engagement au coeur de notre culture.

Pour favoriser la mixité sociale, nous collaborons avec des acteurs du secteur digital et numérique pour encourager une plus grande représentation dans les filières techniques et scientifiques.

Notre partenariat avec La Plateforme, la grande école du numérique pour tous, renforce notre engagement en matière d'emploi et d'insertion professionnelle.

Engagé depuis 2013 au travers du Label Empl'itude, Free Pro favorise l'emploi et l'insertion en France, participant à des actions de terrain telles que la mobilité géographique, l'emploi des jeunes, et l'alternance.



LABEL EMPL'ITUDE

Agir en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle

En 2023, Free Pro a obtenu pour la seconde fois et pour les trois prochaines années le label Empl'itude. Ce label certifie les actions menées par les organisations d'un territoire en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle et se base sur 3 axes :

- ▶ Favoriser l'accès à l'emploi.
- ▶ Recruter, accueillir et favoriser l'évolution des collaborateurs.
- ▶ Assurer la pérennité de la démarche.

Free Pro est fier d'être un acteur important de la vie économique française, partout sur le territoire !



Une alerte éthique accessible à tous

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.

Assurer le bien-être de nos collaborateurs

En mettant en place des actions concrètes et adaptées autour de la qualité de vie, nous pouvons créer un environnement de travail où les salariés se sentent valorisés, écoutés et motivés. Ensemble, nous construisons une entreprise durable et responsable où il fait bon travailler et où l'équilibre vie pro/vie perso est respecté.

Culture d'entreprise

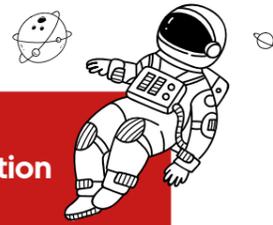
« We Are Digital Explorers ! »

Notre culture d'entreprise est l'essence même de notre identité, elle est ce qui nous distingue et nous unit. Nous cultivons un environnement où l'innovation, la collaboration, et l'engagement sont les maîtres-mots.

Nos valeurs fondamentales, intégrité, respect, esprit d'équipe, diversité, et inclusion sont intégrées dans chaque aspect de notre quotidien professionnel. Cette culture forte et dynamique favorise non seulement la performance individuelle, mais aussi le succès collectif.

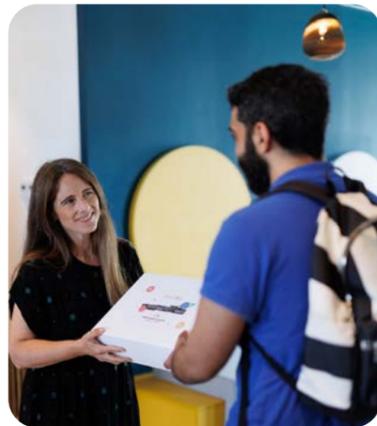
Free Pro mise sur une communication interne dynamique et inclusive pour renforcer le lien avec ses collaborateurs. Chaque collaborateur doit se sentir valorisé et soutenu dans son développement personnel et professionnel. Pour cela, nous avons mis en place plusieurs initiatives pour encourager une communication ouverte et transparente.

Nos newsletters régulières, les sessions «Live staff» et « Live managers », nos journaux d'information internes semblables à des journaux télévisés, permettent à tous de rester informés et engagés.



Parcours d'intégration « Welcome Week : We Are Digital Explorers »

Chaque premier lundi du mois, les nouveaux collaborateurs de nos sites/agences en France sont invités au siège à Marseille pour deux semaines d'intégration immersive. Ce programme en présentiel leur permet de s'immerger dans la culture Free Pro, de comprendre notre organisation et nos méthodologies, et de se former aux outils de travail. Les objectifs sont clairs : découvrir et s'appropriier la culture Free Pro, adopter l'attitude Free Pro, maîtriser nos outils et méthodologies, et prendre en main les process internes.



187 nouveaux collaborateurs accueillis en 2023

Santé, sécurité et qualité de vie au travail

Une attention constante.

Free Pro offre à ses collaborateurs et à leurs familles une protection de santé et de prévoyance, ainsi qu'un environnement de travail préservant leur santé. En 2023, nous avons intensifié nos actions de prévention en matière de santé physique, incluant des formations aux premiers secours. Nous nous efforçons de créer des conditions de travail optimales avec des mesures préventives ciblées.

- ▶ Des campagnes de formation à la sécurité sont menées chaque année, et nous veillons à ce que le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) soit mis à jour annuellement. Cette attention est le fondement de notre approche proactive pour anticiper et gérer les risques liés à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs.
- ▶ Nous facilitons également l'accès à une alimentation saine en proposant des corbeilles de fruits et des options équilibrées dans nos frigos connectés.
- ▶ En 2023, via le challenge FreeProActiv, nous avons encouragé les activités sportives par des actions de sensibilisation à la pratique du sport et de lutte contre les cancers.

93%* des collaborateurs estiment que leurs conditions de sécurité au travail sont bonnes.



Un nouveau siège social exemplaire pour Free Pro à Marseille

Free Pro a déménagé début 2023 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.



*sources : Baromètre social Groupe Iliad 2023

Baromètre social 2023

D'excellents résultats.

Chaque année, le Groupe iliad réalise une enquête interne afin d'évaluer le climat social dans toutes les entités de son périmètre d'activité hexagonal. Les résultats enregistrés 2023 sont excellents, avec un taux de satisfaction globale de **82%**, alors même que le Groupe a massivement recruté en France.

L'enquête se compose de **10 questions**, portant sur des thématiques comme l'intérêt du travail, le sentiment d'utilité, la sécurité, la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, la fierté d'appartenance ou encore la rémunération.

Les collaborateurs de Free Pro ont répondu massivement, avec un taux de **65%** de participation. Un score particulièrement élevé pour une entreprise avec ce type d'effectif, puisque la moyenne de participation avoisine d'ordinaire des taux compris entre **40 et 50%**.

Des scores **stables et excellents**.

Après deux années de score à la hausse, le baromètre social 2023 confirme la solidité du climat social du Groupe avec un taux de **82%** de satisfaction globale, considéré comme « **excellent** ».

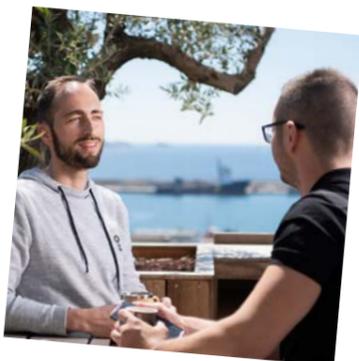
Sur 10 questions, 8 obtiennent des scores supérieurs à 80% et 4 obtiennent même des scores supérieurs ou égaux à 90% :

- ▶ 94% des collaborateurs estiment que les **conditions de sécurité sont bonnes**.
- ▶ 90% des collaborateurs sont **conscients** de ce que **leur travail apporte** à l'entreprise.
- ▶ 90% des collaborateurs **apprécient leur travail** et les missions qui leur sont données.
- ▶ 90% des collaborateurs sont **fiers d'appartenir au Groupe iliad**.

Ces scores excellents sont le résultat de la politique RH exigeante menée par le Groupe pour l'ensemble de ses collaborateurs en termes notamment de santé, de sécurité, de formation, de communication et de bien-être au travail.

*sources : Baromètre social Groupe iliad 2023

90%*
des collaborateurs
apprécient leur
travail et leurs
missions.





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* et chiffres clés

Nos 3 Scopes d'émission

Scope 1

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

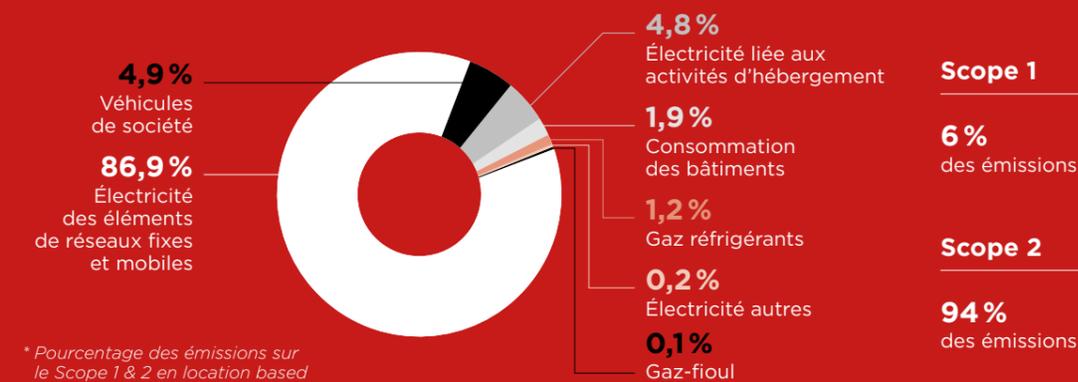
Scope 2

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

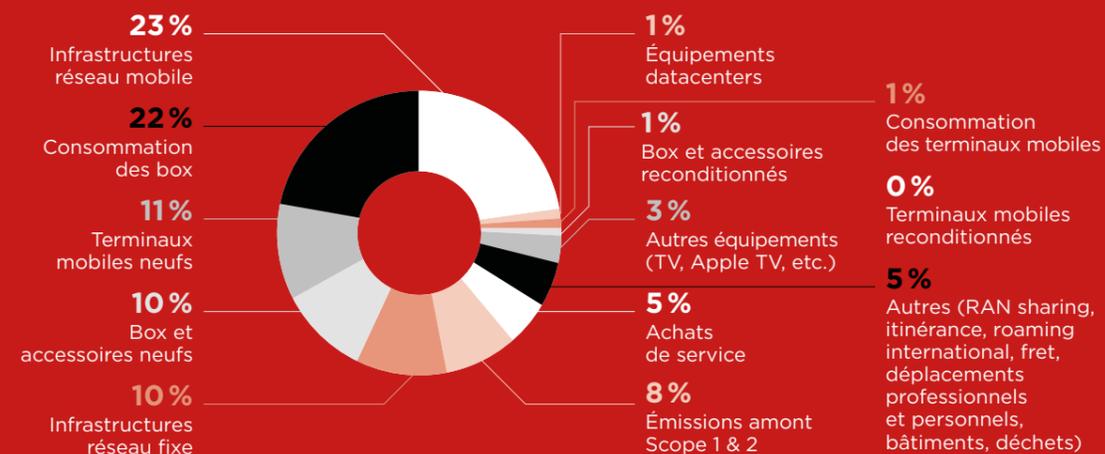
Scope 3

- ▶ 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*



Répartition de nos émissions Scope 3



S'engager : une stratégie climat ambitieuse

La croissance du Groupe Iliad ne peut se faire sans intégrer l'urgence climatique. 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

Depuis de nombreuses années, le Groupe Iliad 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 datacenters ou encore des flux logistiques liés à la production de ses Freebox. Nous avons néanmoins voulu aller plus loin pour lutter contre le réchauffement climatique. 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 stratégie climat obéit à trois principes :

- ▶ **Éviter et réduire les émissions liées à nos activités**, en travaillant sur notre sobriété énergétique et matière, et ce sur l'ensemble de notre chaîne de valeur en impliquant nos partenaires stratégiques ;
- ▶ **Réduire les émissions associées à nos consommations énergétiques**, en optimisant les modes de déplacement et en optant pour des énergies décarbonées, telle l'électricité issue de sources renouvelables ;
- ▶ **Compenser** à terme les **émissions résiduelles**.

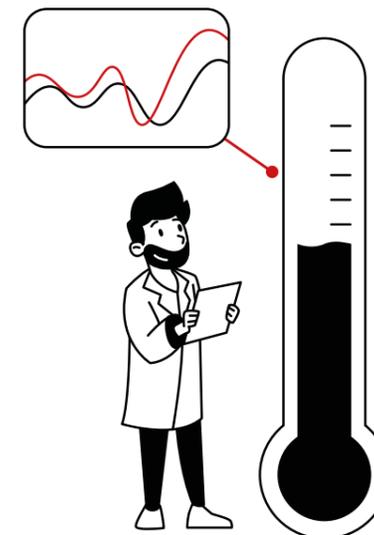
Une trajectoire carbone validée par la SBTi

Fixer des objectifs climatiques fondés sur la science fait partie intégrante de la feuille de route climat d'Iliad. La Science Based Target Initiative (SBTi) est devenue le standard permettant aux entreprises de fixer des objectifs crédibles pour faire face à la crise climatique. Le Groupe a soumis à examen sa trajectoire et ses objectifs de décarbonation fin juin 2023. Début 2024, l'initiative Science Based Target a approuvé nos objectifs de réduction des émissions carbone.

En s'engageant sur des objectifs 1,5°C, le Groupe renforce le niveau d'ambition de ses objectifs actuels et aligne ses Scopes 1 et 2, ainsi que ses émissions liées à son Scope 3 pertinent avec une trajectoire 1,5°C court terme 2030 et Net-Zéro Standard d'ici à 2050.

Le Groupe Iliad s'engage ainsi :

- ▶ à **réduire** ses émissions **Scopes 1 et 2 de 60%** en valeur absolue **d'ici 2030** par rapport à 2022. Le Groupe s'engage aussi à réduire ses émissions **Scope 3 de 46%** en valeur absolue **d'ici 2030** par rapport à 2022 ;
- ▶ à **réduire** ses émissions **Scopes 1 et 2 de 90%** en valeur absolue **d'ici 2050** par rapport à 2022. Le Groupe s'engage aussi à réduire ses émissions **Scope 3 de 90%** en valeur absolue **d'ici 2050** par rapport à 2022.



Nos 10 engagements climat +

Mobiliser nos ressources



N°1 Engager la gouvernance de l'entreprise

- Identification d'un référent RSE en interne
- Déploiement de la Fresque du Climat à l'ensemble de nos 500 collaborateurs
- Notation EcoVadis de notre politique RSE

Transformer nos métiers



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°3 Disposer de datacenters à très haute performance environnementale

- Mise en place et suivi d'indicateurs (PUE, CUE, WUE...) pour réduire l'impact de nos datacenters
- Allongement de la durée de vie de nos équipements et généralisation du réemploi
- Valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques



N°4 Renforcer encore la performance environnementale de nos offres et solutions

- Mise en place d'une Analyse de Cycle de Vie pour chaque offre PRO et solution XPR
- Communiquer le détail des consommations et des émissions carbone à tous nos clients
- Collaborer avec l'écosystème pour mesurer précisément l'empreinte carbone de l'hébergement Cloud



N°5 Mener une politique commerciale éco-responsable

- Partager les bonnes pratiques du Green IT à l'ensemble de nos clients
- Soutien aux associations permettant la valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques
- Tendre vers la sobriété numérique en partageant les bonnes pratiques à nos clients et collaborateurs



N°6 Appliquer une politique d'approvisionnement responsable

- Lancement de démarches auprès de nos fournisseurs fabricants d'équipements (serveurs et routeurs) pour privilégier l'éco-conception
- Démarche vis-à-vis des fabricants de composants électroniques pour limiter la consommation de nos freebox



N°7 Réduire les émissions de notre flottes

- 25% de véhicules électriques d'ici 2025
- Mise en place d'un outil télématique de gestion de la flotte



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

Contribuer à la neutralité carbone mondiale à l'échelle du Groupe Iliad



N°8 Construire de nouvelles capacités d'énergies renouvelables

- Objectif 50% de PPA en Italie et 20% de PPA en France dès 2035
- Soutien à la filière des énergies renouvelables

Communiquer en toute transparence



N°10 Mettre en place un suivi de nos engagements

- Mise en place d'une communication autour des indicateurs de suivi
- Elaboration d'un bilan carbone complet

Bilan carbone 2023 Groupe Iliad

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.

Groupe (en teqCO ₂)	2022 (avec Zefiro sur 12 mois)	2023	Variation N-1
Scope 1	24 093	24 215	1%
Scope 2 (Location based)	336 872	369 076	10%
Scope 2 (Market based)	185 280	205 362	11%
Total 1+2 (Location based)	360 965	393 291	9%
Total 1+2 (Market based)	209 373	229 577	10%
Scope 3 C1. Achats de produits et services	ND	273 333	ND
Scope 3 C2. Bien d'équipements	ND	492 866	ND
Scope 3 C3. Activités liées à l'énergie et aux combustibles non incluses dans les Scopes 1 et 2 (Location based)*	ND	109 737	ND
Scope 3 C3. Activités liées à l'énergie et aux combustibles non incluses dans les Scopes 1 et 2 (Market based)*	ND	75 518	ND
Scope 3 C4. Transports de marchandises et distribution amont	ND	2 880	ND
Scope 3 C5. Déchets	ND	5 886	ND
Scope 3 C6. Déplacements professionnels	ND	1 845	ND
Scope 3 C7. Déplacements domicile travail	ND	12 586	ND
Scope 3 C9. Transports de marchandises et distribution aval	ND	3 420	ND
Scope 3 C11. Utilisation des produits vendus	ND	307 119	ND
Scope 3 C12. Fin de vie des produits vendus	ND	1 360	ND
Total Scope 3 (Location based)*	1 009 868	1 211 032	20%
Total Scope 3 (Market based)*	979 569	1 176 813	20%
Total 1 + 2 + 3 (Location based)	1 370 833	1 604 323	17%
Total 1 + 2 + 3 (Market based)	1 188 942	1 406 390	18%

* 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 2023 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.

Améliorer notre efficacité énergétique

Le fonctionnement de nos réseaux télécoms et de nos datacenters 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.

Réseau fixe

Vers une gestion plus vertueuse.

Nous avons fait le choix de fournir à nos clients des solutions réseaux basées sur la technologie fibre. Une fibre FTTO ou FTTH (Fiber To The Office ou Fiber To The Home) consomme quatre fois moins qu'une ligne ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line).

- **La transition du cuivre vers la fibre optique** est vertueuse pour l'environnement car elle réduit la consommation d'énergie des réseaux tout en utilisant des matériaux moins polluants et plus durables.
- **L'intégration des critères d'Analyse du Cycle de Vie (ACV)** dans le choix des équipements réseau permet de minimiser leur impact environnemental, de la fabrication à l'élimination
- **La sécurisation des sites via des connexions mobiles** contribue à une meilleure gestion énergétique en limitant l'usage d'infrastructures fixes coûteuses en ressources.

91,7%*
de nos émissions de CO₂ de Scopes 1 & 2 sont due à nos infras réseaux et Datacenters

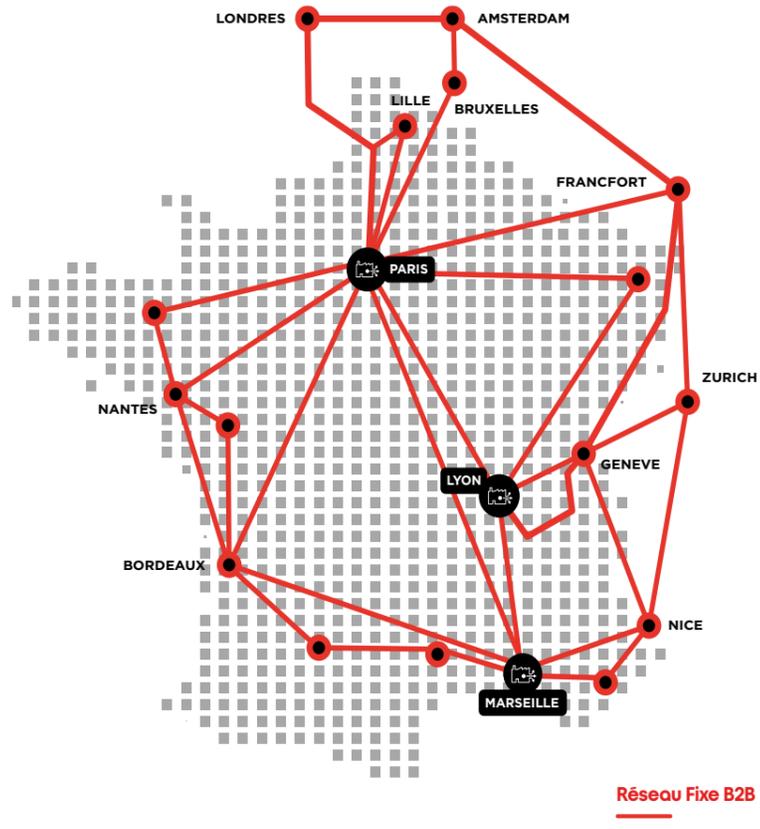
* à l'échelle du Groupe Iliad.

LE RÉSEAU FIBRE :

- 1er opérateur alternatif sur la Fibre FTTH : 30 millions de locaux raccordables
- Infrastructure de réseaux dédiée B2B avec +50 points d'échanges et plaques régionales d'accès Fibre FTTO en propre

LE RÉSEAU MOBILE 4G/5G :

- Réseau mobile de dernière génération : plus grand réseau 5G en nombre de sites (87% de la population couverte en 5G et 99% en 4G)



Réseau Fixe B2B

Réseau mobile +

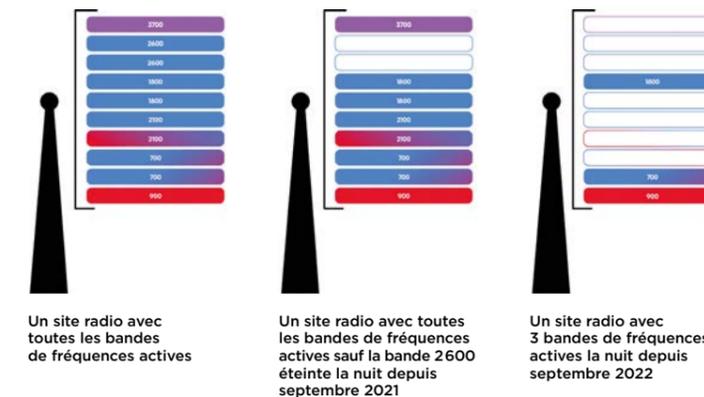
Une initiative innovante.

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

En France, Free Mobile a fait le choix d'équipements radioélectriques de dernière génération, moins énergivores que ceux des générations antérieures. Cela nous permet de maîtriser notre consommation énergétique dans un contexte de fort développement de notre réseau mobile 4G et 5G.

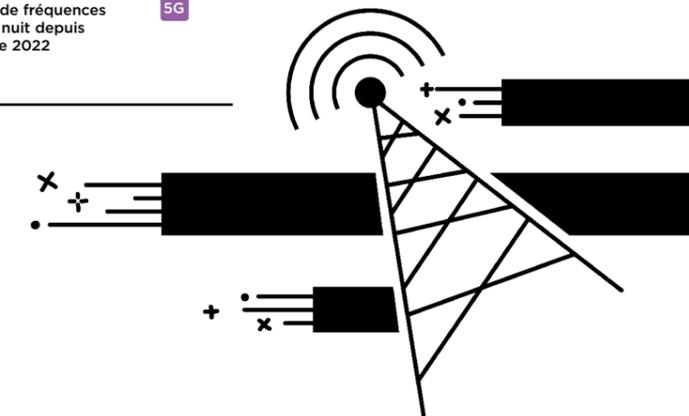
En complément, nos équipes radio françaises ont déployé une initiative innovante qui permet de réduire sensiblement la consommation électrique du réseau. Nous avons activé en septembre 2021 une mise en veille des fréquences 2600 MHz du réseau mobile pendant la nuit. Depuis fin 2022, nous allons même plus loin : nous éteignons également les fréquences 2100 MHz en 3G/4G et 3,5 GHz en 5G pendant la nuit.

S'agissant des fréquences qui restent opérationnelles la nuit, nos équipes 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.



Réseaux mobiles : une consommation énergétique réduite la nuit

En cas de nécessité, les cellules se rallument automatiquement afin de maintenir une qualité de service optimale.*



| Datacenter +

Vers une gestion raisonnée.

Lors de la conception de nos Datacenters ou lors de l'achat d'équipements comme des ressources naturelles, les équipes Free Pro prennent en compte la réduction de la consommation énergétique. Nos Datacenters sont ainsi agencés de manière à être efficaces, c'est-à-dire optimisés pour garantir une performance maximale tout en minimisant les coûts énergétiques.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place des systèmes de gestion thermique avancés, parmi lesquels l'installation de cold corridors dans toutes nos salles informatiques. Ces cold corridors sont conçus pour séparer l'air chaud et l'air froid, permettant ainsi un refroidissement plus ciblé et efficace des équipements informatiques. En canalisant l'air froid directement vers les entrées des serveurs et en confinant l'air chaud évacué, nous améliorons considérablement l'efficacité énergétique et prolongeons la durée de vie des équipements.

Dès leur conception et pendant toute la durée de leur exploitation, nous attachons de l'importance à l'indice d'efficacité énergétique de nos Datacenters.

Le PUE (Power Usage Effectiveness) est l'indicateur permettant de mesurer cette efficacité énergétique. En d'autres termes, le PUE évalue le rendement du Datacenter, en faisant un ratio de l'énergie qu'il utilise dans son ensemble, sur l'énergie utilisée uniquement par les équipements informatiques, pris isolément.

Avec l'ensemble des mesures prises pour optimiser notre consommation énergétique, les PUE de nos Datacenters sont ainsi optimisés et largement inférieurs à la moyenne des Datacenters français et européens dont le PUE se situe à 1,7.

Consommation d'eau : un indicateur crucial

Par ailleurs, nos Datacenters fonctionnent avec un circuit d'eau fermé. Ce système nous permet de réduire drastiquement notre consommation d'eau, en limitant à seulement 100 000 litres par an au maximum usage sanitaires compris.

C'est 25 fois moins qu'une piscine olympique de 50m de long qui utilise environ 2,5 millions de litres d'eau. En utilisant un circuit d'eau fermé, nous recyclons et réutilisons l'eau dans le processus de refroidissement, minimisant ainsi le besoin d'apports en eau et réduisant notre impact.

Ce circuit fermé est surveillé et maintenu pour assurer une performance optimale et une conservation maximale de l'eau.



Des investissements pour une gestion plus responsable de l'énergie.

Nous avons acquis une gestion responsable de l'énergie selon la norme ISO 50001.

Nous avons abaissé le PUE en vue d'accompagner l'accroissement de la capacité d'hébergement de nos sites, d'optimiser son efficacité énergétique, ses coûts d'exploitation et son niveau de performance.

Le PUE du datacenter de Marseille se situe à 1,45 et celui de Lyon est à 1,40.

Pour ce faire, Free Pro a investi dans des équipements de dernière génération à « sustentation magnétique » équipé d'un système Free cooling (optimisation énergétique : utilisation de l'air extérieur selon sa température).

Cette technologie intégrée, requiert une faible intensité au démarrage et permet un ajustement continu de la vitesse des compresseurs en fonction des besoins en froid.

En outre, le faible niveau sonore et vibratoire garantit l'absence de nuisances.



Quelques exemples concrets.

- ▶ Nous avons **spécifiquement développé notre propre outil de Gestion Technique du Bâtiment** centralisée via nos équipes techniques de Free Pro avec comme priorité l'optimisation de la gestion de l'énergie ainsi que le contrôle et suivi régulier des consommations. Par exemple, le nombre de climatiseurs du datacenter de Marseille a été optimisé en fonction de la dimension de la salle afin de maximiser l'usage de la puissance du froid.
- ▶ Nous avons **remplacé les gaz de type FM200 par des solutions (gaz inerte) n'impactant pas l'environnement** en cas d'incendie et n'ayant pas de poids de destruction dans la couche d'ozone. Depuis 2017, les nouveaux groupes froids qui ont été achetés pour le datacenter de Marseille ne détiennent pas d'HFC (hydrofluorocarbures). Ce sont des gaz responsables du réchauffement climatique, avec un potentiel de réchauffement global 140 à 11700 fois supérieur à celui du CO2.
- ▶ **Raccordement systématique de nos sites en très haute tension** afin de minimiser les pertes énergétiques d'électricité (effet joule) en amont des centres informatiques
- ▶ L'ensemble de nos **systèmes de refroidissement d'eau glacée fonctionnent en circuit fermé** et sans système de vaporisation afin d'assurer une économie d'eau maximale.
- ▶ Nous avons **optimisé l'urbanisation des salles informatiques** et la gestion des flux énergétiques par la technologie de Cold Corridor (couloirs froids confinés) en conformité aux préconisations de l'ASHRAE.



Installation en Mars 2023, du troisième groupe froid du datacenter de Marseille, permettant un fonctionnement en free cooling.



Laurent CHEYSSIAL
Directeur Technique et Innovation

“

En 2023, nous avons fait l'acquisition de trois nouveaux groupes froids de dernière génération, intégrant les technologies les plus avancées en matière de refroidissement et d'efficacité énergétique.

Ces groupes froids sont équipés de gaz à faibles émissions de CO₂. Par ailleurs, les onduleurs de nos chaînes électriques de dernière génération bénéficient de rendements atteignant les 99%.

Cette efficacité élevée garantit non seulement une alimentation électrique stable et fiable pour nos équipements, mais elle permet également de minimiser les pertes énergétiques.

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. Chez Free Pro, nous intégrons de plus en plus cette nouvelle approche.

Économie circulaire +

Une logique au coeur 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.

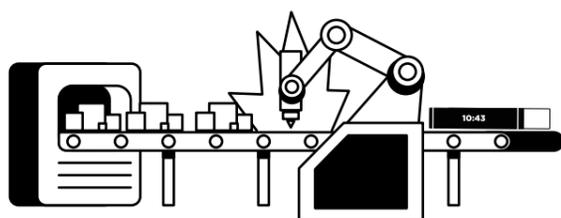
Ce mode de fonctionnement spécifique, qui nous distingue fortement des autres opérateurs, nous permet aujourd'hui de maîtriser la conception et d'optimiser chaque étape de la production de nos produits afin d'allonger leur durée de vie, mais aussi de faciliter le reconditionnement ou le recyclage de 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 des derniers standards de marché, sans changer l'équipement.

Par exemple, les cartes WI-FI 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.



Freebox Pro

Un cas d'école.

Notre Freebox Pro est conçue en interne par les équipes de R&D du Groupe, 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 Pro ont une durée de vie minimale de 10 ans. Les Freeboxes Pro restituées par nos clients sont vérifiées, réparées et remises au plus haut niveau de service avant de réintégrer nos circuits.

Antennes mobiles +

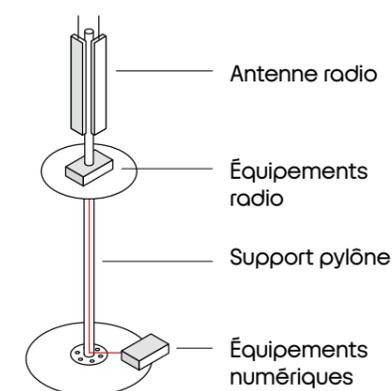
Lancement du programme de reconditionnement.

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.

Composition d'un site mobile



Hébergement Cloud

Allonger la durée de vie des serveurs.

Free Pro a mis en place un programme pour allonger la durée de vie des serveurs et des disques de nos clients.

En continu, nous effectuons un suivi des serveurs et disques durs utilisés par chacun de nos clients. Lorsque ces derniers décident de changer de matériel, nous faisons un point de contrôle pour en vérifier l'usure et le fonctionnement des différentes parties (alimentation, ventilateurs, cartes-mères).



Lorsque les serveurs et disques durs peuvent être réutilisés, nous assurons une remise en service complète pour leur donner une seconde vie, souvent pour nos besoins internes.

Si les équipements sont défectueux, ils sont alors recyclés via une filière spécialisée dans le traitement de ces matières.

Contribuer à la neutralité carbone

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.

Objectif 100% d'énergies renouvelables

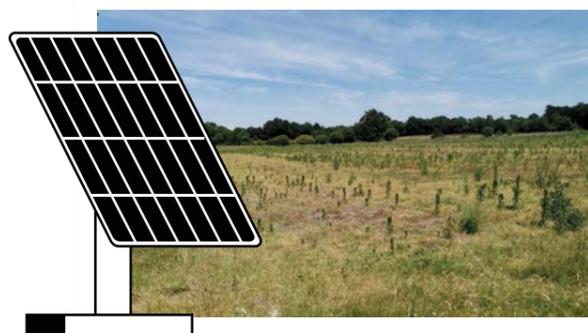
Dès 2017, le Groupe a fait le choix d'optimiser l'empreinte carbone de ses datacenters en ayant recours à de l'énergie renouvelable couverte à 100% par des garanties d'origines.

Depuis 2021, 100% de l'électricité directe utilisée par le Groupe Iliad en France et en Italie est d'origine renouvelable car faisant l'objet de certificats de garantie d'origine. Pour Play, en Pologne, ce taux s'élevait à 50% en 2021 et était de 100% en 2022. En 2023, nous atteignons 100% sur l'ensemble du Groupe.

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. En 2023, ce sont ainsi 1095 GWh d'électricité renouvelable garantie d'origine qui ont été couvertes.



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

Signature de notre 1er PPA

Annoncé en février 2023, le premier PPA du Groupe signé en France avec ENGIE formalise un engagement sur 15 ans pour une ferme solaire située à Labrit, dans les Landes (40). Équipée de 60 000 panneaux photovoltaïques, elle aura une production d'électricité estimée de plus de 20 GWh par an.

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. 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.

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.

En France, le Groupe achètera à ENGIE pendant 15 ans, à compter du 1^{er} avril 2025, l'électricité qui sera produite par un nouveau parc solaire installé à Sainte-Gemme en Charente-Maritime.

Ce parc solaire aura une production d'électricité estimée de plus de 34,5 GWh par an, ce qui représente 8 000 tonnes de CO₂ évitées par an².

De son développement à son démantèlement, le parc solaire répondra par ailleurs aux critères du label TED (Transition Énergétique Durable), co-conçu par ENGIE et Bureau Veritas.

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.

Sensibiliser nos collaborateurs

Avec plus de 17 700 collaborateurs en Europe, le Groupe Iliad a un rôle important de sensibilisation à jouer auprès de ses publics internes. Chez Free Pro comme au niveau du Groupe, les enjeux climatiques et environnementaux sont ainsi devenus un axe majeur d'animation et de communication.

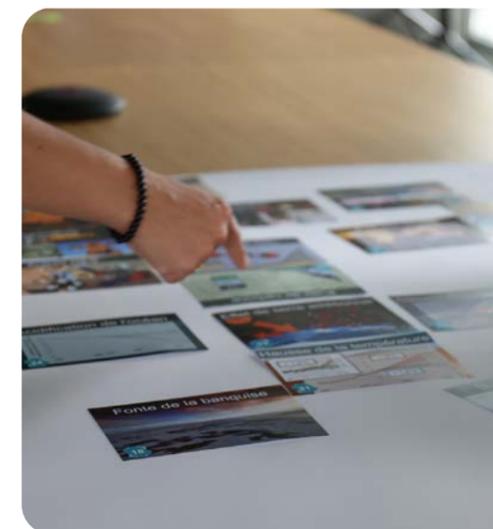
Fresque du climat

Objectif : former 100% de nos collaborateurs.

Atelier proposé à **100%** des collaborateurs

Dans le cadre de notre engagement en faveur du développement durable et de la sensibilisation environnementale, nous avons pris l'initiative de proposer à 100% de nos collaborateurs de participer à un atelier Fresque du Climat.

Cet atelier, qui est à la fois ludique, interactif et éducatif, a pour objectif de sensibiliser les participants aux enjeux climatiques en explorant de manière collaborative les causes et les conséquences du changement climatique. En comprenant mieux les mécanismes complexes qui régissent notre climat, nos collaborateurs peuvent prendre conscience de l'impact de leurs actions quotidiennes sur l'environnement.



LA FRESQUE DU CLIMAT

Pour nos collaborateurs, c'est l'occasion d'approfondir leurs connaissances liées aux enjeux climatiques et de travailler en équipe sur des problématiques concrètes.

Cela leur permet également de se sentir plus impliqués dans les initiatives écologiques de l'entreprise, renforçant ainsi leur motivation et leur engagement.

Pour l'entreprise, cet engagement en faveur de la Fresque du Climat contribue à la création d'une culture d'entreprise plus durable et responsable. En impliquant tous nos collaborateurs dans cette démarche, nous visons à les encourager à adopter des pratiques plus responsables, tant dans leur vie professionnelle que personnelle.



Semaine du Développement Durable



Impliquer nos collaborateurs dans des actions du quotidien.

Dans le cadre de notre engagement en faveur du développement durable, nous avons initié une série d'actions destinées à sensibiliser et impliquer nos collaborateurs durant les Semaines européennes du Développement Durable. Chaque année, ce temps fort rappelle que toutes les actions comptent, y compris nos petits gestes de tous les jours, pour transformer en profondeur nos sociétés. Les Semaines du Développement Durable visent à sensibiliser le plus grand nombre à se mobiliser pour contribuer à l'atteinte des 17 objectifs de développement durable de l'ONU et encouragent une mobilisation concrète à toutes les échelles, individuelles et collectives.

Plusieurs ateliers et challenges ont été mis en œuvre au siège et dans les agences : Marseille, Lyon, Paris, Nantes et Bordeaux

Ateliers Fresque du Numérique

Nous avons organisé des ateliers Fresque du numérique, permettant à nos collaborateurs de mieux comprendre les enjeux et les impacts environnementaux du numérique. Ces ateliers ont favorisé une prise de conscience collective et ont incité à adopter des pratiques numériques plus responsables.



Conférence par le collectif GreenIT

Nous avons eu le plaisir d'accueillir Frédéric Bordage, fondateur du collectif GreenIT.fr, pour une conférence intitulée «Sobriété numérique : les clés pour comprendre et agir». Cette conférence a abordé des questions cruciales sur le numérique responsable et a fourni des pistes concrètes pour réduire notre empreinte écologique numérique.



Collecte de livres

En partenariat avec l'Association Lucie, nous avons lancé une initiative de collecte de livres sous le slogan «Faites du tri et donnez une seconde vie aux livres que vous avez aimés». Cette action a encouragé nos collaborateurs à donner leurs livres inutilisés, permettant ainsi à d'autres lecteurs d'en profiter tout en réduisant le gaspillage.



Collecte de téléphones mobiles

Nous avons décidé de lancer l'opération « Votre ancien smartphone dort paisiblement dans un tiroir ? » Faites un geste pour la planète et créez de l'emploi grâce au partenariat entre la Fondation Free et les Ateliers du Bocage.

Déposez vos anciens smartphones dans les boîtes de collecte disponibles dans les bureaux. Les mobiles sont ensuite envoyés aux Ateliers du Bocage, qui effaceront toutes les données avant de leur donner une seconde vie en les réparant et les redistribuant ou en les recyclant.

La nouvelle cantine connectée

Nous avons fait le choix de soutenir Foodles, une entreprise à mission certifiée BCorp, qui a mis en place notre nouvelle cantine connectée. Chaque ingrédient de nos repas est minutieusement suivi, garantissant une transparence totale et la traçabilité de nos produits alimentaires. Cette initiative marque un pas important vers une alimentation plus saine et responsable.



Recyclage des déchets

Lemon Tri nous a sensibilisés à la réduction de l'impact environnemental des entreprises en favorisant le recyclage et la réduction des déchets. Leur soutien continu aux associations à but non lucratif réaffirme notre conviction que chaque entreprise a un rôle à jouer dans la création d'un impact social positif.

Ces actions reflètent notre engagement continu à intégrer des pratiques durables et responsables dans notre quotidien professionnel. Nous sommes convaincus que, par ces initiatives, nous contribuons non seulement à la protection de l'environnement mais aussi au bien-être de nos collaborateurs.



Julie Géret
Responsable communication interne

“ Nous avons également participé au Challenge Energic, une initiative visant à encourager les comportements éco-responsables au sein de l'entreprise. En relevant les défis proposés, nos collaborateurs ont pris part au challenge avec un principe de gamification. À la clé : de nouvelles idées pour agir en faveur de l'environnement et une récompense pour les meilleurs participants ! ”



05 Pour la société

En tant qu'acteur dans le B2B, Free Pro s'implique sur l'ensemble du territoire pour démocratiser l'accès aux technologies et à l'innovation, pour faire fonctionner l'économie locale et pour bâtir un environnement numérique de confiance.

Parties prenantes de Free Pro



Démocratiser l'accès aux technologies, à l'innovation

Chez Free Pro, notre ambition est de proposer le meilleur de Free aux entreprises. Et quand on parle du meilleur de Free, on parle bien sûr d'innovation, mais également d'expertise, d'infrastructures, de réseau fibre, de 5G - sans oublier la proximité client, un élément majeur de notre ADN

Afin de répondre au mieux aux enjeux métiers actuels et futurs de nos clients nous avons créé notre propre LAB Free Pro pour réfléchir, tester, élaborer et déployer les technologies de demain. Vitrine de l'innovation du Groupe Iliad, les équipes du LAB Free Pro travaillent main dans la main avec l'ensemble des filiales sur des projets de 5G (réseaux mobiles), d'Edge Computing et d'IA. Et testent ensuite les projets grandeur nature au sein de notre siège à Smartsea. Par ailleurs, nous avons le soutien de la BPI, et du gouvernement qui financent nos projets dans le cadre du plan d'investissement France 2030.

De l'innovation oui, mais en restant fidèles à nos valeurs de simplicité, expertise et proximité.

Simplicité : Nous sommes des facilitateurs. Nous avons pour volonté de rendre les nouvelles technologies accessibles à toutes les entreprises - de la plus petite à la plus grande. Et ce sur toute la chaîne de valeurs de la donnée : de la collecte, à l'hébergement en passant par l'exploitation et la sécurisation.

Expertise : Nous sommes des experts de la tech. Nous avons créé un centre d'expertises opérationnel avec les filiales du Groupe Iliad pour faire évoluer nos compétences et faire intervenir les Experts à chaque étape des projets.

Proximité : Nous sommes des partenaires de confiance. Nous avons pour volonté de faire aussi du LAB un espace de co-innovation en y accueillant nos clients, partenaires stratégiques et étudiants de nos écoles partenaires.



Economie locale

Une implication pour dynamiser le territoire.

Chez Free Pro, nous sommes profondément investis dans le développement et le dynamisme de notre territoire. Nous participons activement à la vie économique et sociale locale en adhérant à diverses associations et clubs business aussi bien dans la région de Marseille où se trouve notre siège qu'à Bordeaux, Lyon ou Nantes où nous sommes présents au travers de nos agences.

Notre participation à ces organisations nous permet de rester connectés avec les acteurs clés de la région, d'échanger des idées et de collaborer sur des projets communs. Nous sommes membres de plusieurs associations professionnelles et clubs d'affaires locaux, ce qui nous permet de contribuer au développement économique de notre territoire. En rejoignant ces réseaux, nous soutenons l'innovation, la croissance et l'emploi local.

Nous tissons des relations de long terme avec les acteurs publics de ces territoires et particulièrement les collectivités locales.

Nous renforçons notre proximité avec nos clients et partenaires, tout en contribuant activement à la vitalité économique et sociale de notre territoire.

- ▶ **Marseille** : Club Marseille Métropole / Club Informatique Provence / UPE 13 / CPME 13 / La Cité des Entrepreneurs d'Euroméditerranée.
- ▶ **Nantes** : ADN Ouest.
- ▶ **Bordeaux** : Placeco.
- ▶ **Lyon** : Lyon Biopole / Réseau Rhône entreprendre.



Bâtir un environnement numérique de confiance

Qu'il s'agisse de protéger nos systèmes d'information ou les données de nos clients que nous collectons, transportons et hébergeons, les équipes Free Pro se mobilisent au quotidien pour faire les choses bien.

Notre système de management de la sécurité (SMSI) s'appuie sur un ensemble de politiques, de processus, de spécifications, de procédures pour atteindre nos objectifs de sécurité. Il concerne l'ensemble de nos périmètres en particulier :

- ▶ **l'hébergement** dans les centres d'hébergement ;
- ▶ la fourniture de **services d'hébergement** ;
- ▶ la fourniture de **services opérateur** aussi bien sur le domaine de la **donnée** que ceux de la **voix** ou des communications unifiées ;
- ▶ la fourniture de **services autour de l'Internet des objets** (IoT, Internet of Things).

Notre système d'information est monitoré en temps réel par un centre de sécurité (Security Operation Center) avec les outils de notre filiale ITrust, spécialisée dans la cybersécurité.

Ce dispositif nous alerte en permanence, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de tout événement suspect, permettant ainsi une réactivité immédiate face aux menaces potentielles. En complément, des rapports réguliers sur l'état de la sécurité et des recommandations d'amélioration sont fournis afin de garantir la protection continue de notre infrastructure et de nos données sensibles.

Notre engagement envers la cybersécurité se traduit par une vigilance constante et des mises à jour régulières de nos systèmes de défense pour faire face aux nouvelles menaces émergentes. En interne, nos réseaux sont segmentés par

100%
des collaborateurs
qui entrent dans
l'entreprise suivent
la formation
«cybersécurité»
dans leur parcours
d'intégration.



département afin de limiter toute propagation d'une faille de sécurité et chaque mois se tiennent des comités de sécurité avec les différents départements de l'entreprise. Ceux-ci sont pilotés par les équipes responsables de la sécurité des systèmes d'information.

En externe, nous mettons en place un plan d'assurance de sécurité pour nos clients avec des engagements en termes de sécurité de leurs services. Lorsque nos clients font face à une faille de vulnérabilité, nos équipes les accompagnent avec un plan d'actions et de corrections.

Certifications sécurité :

En 2023, Free Pro a renouvelé les différentes certifications qui attestent de notre haut niveau d'exigence en termes de sécurité des données :



La certification HDS délivrée par l'AFNOR, qui garantit la sécurité pour l'hébergement des données de santé (sur les activités 1, 2, 3, 4 et 6 selon l'article R1111-9 du Code de la Santé Publique référence 2019/84203.6).



La certification PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) qui garantit la sécurité du traitement des paiements en ligne par carte bancaire.



La certification ISO 27001 délivrée par l'AFNOR, qui garantit la gestion sécurisée des données de nos clients avec des mesures de contrôle de sécurité et de confidentialité (sur le périmètre Infrastructure d'hébergement sécurisé en Datacenter et services managés référence 2017/74533.7).



Le label VMware Sovereign Cloud, qui assure la conformité de l'environnement de cloud pour proposer des services de Cloud de la plus haute qualité, souverains et sécurisés pour les données de nos clients.

Politique Cybersécurité :

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 différent accès (chiffrement partie sans fil, accès VPN distant).



Par ailleurs, nous analysons régulièrement les risques cyber auxquels nous sommes confrontés. L'évaluation des risques ainsi que l'ensemble des mesures d'atténuation sont consolidées au travers de notre politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI). Celle-ci est revue annuellement et lors de chaque événement important. Ainsi, à la suite de l'incident survenu en mai 2023 au sein de notre Datacenter MAR02, Free Pro a mis en place une politique de sécurité pour assurer la continuité d'activité. Enfin en décembre 2023, Free Pro a obtenu l'accord de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI) pour l'entrée de sa solution 'Dedicated secured cloud' dans le processus qualification SecNumCloud, un référentiel des plus exigeants et sélectifs.

Cette démarche vient renforcer le positionnement de Free Pro au service d'une transformation numérique des entreprises et des organisations publiques dans un cadre de confiance.

LES CHOIX STRATÉGIQUES DE FREE PRO

- ▶ 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
- ▶ En matière de système d'information Free Pro privilégie les développements internes
- ▶ Toutes les actions sur les systèmes d'information sont tracées
- ▶ Les protocoles de chiffres des sites internet correspondent aux meilleures recommandations
- ▶ Nos hébergements en Datacenter sont certifiés ISO 27001, HDS et PCI DSS



Julien SALGADO
Responsable de la Sécurité
des Systèmes d'Information

//

Grâce à une équipe d'experts hautement qualifiés et l'utilisation de technologies de pointe, nous sommes en mesure de détecter et de neutraliser rapidement les cyberattaques. Nos processus de surveillance incluent l'analyse des logs, la détection des anomalies et la corrélation des événements pour identifier les comportements malveillants.

//

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.



En 2023, le Groupe a publié une charte de protection des données qui vient rappeler les principes qu'il s'impose à lui-même afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données personnelles collectées et traitées dans le cadre de ses activités.



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.

552 fournisseurs évalués par EcoVadis en France et en Italie

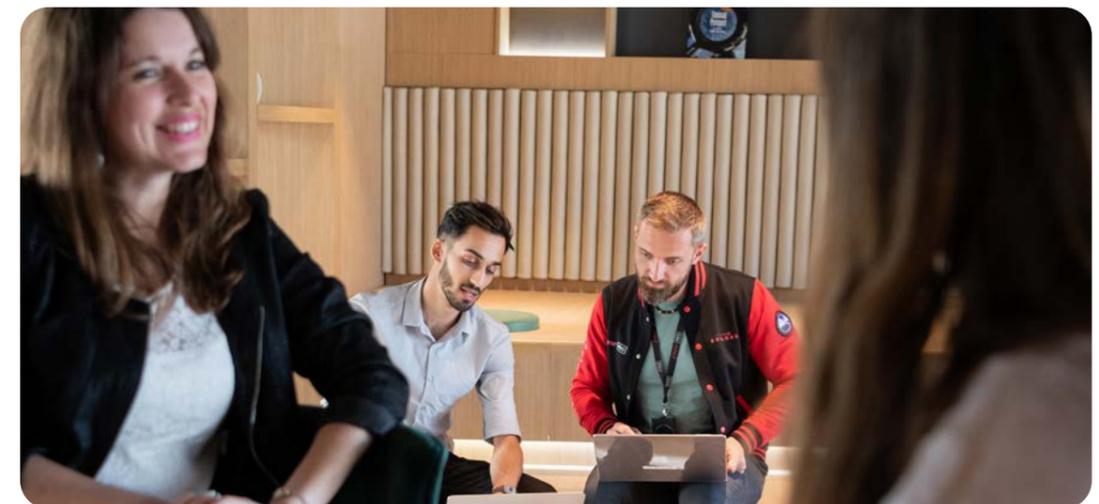
Dès 2018, le Groupe Iliad a mis en place une politique achats reposant sur l'évaluation RSE de tous ses partenaires. Nous attendons d'eux l'exemplarité sur trois sujets : l'éthique des affaires, la protection de l'environnement et le respect des droits sociaux et de l'homme.

Pour cela, le Groupe a noué un partenariat avec EcoVadis. Cette plateforme, utilisée par plus de 130 000 entreprises dans 180 pays, a été retenue pour sa méthode d'évaluation fondée sur la norme ISO 26000 et des preuves tangibles.

À fin 2023, 552 fournisseurs en France et en Italie ont ainsi été évalués par EcoVadis. La campagne d'évaluation sur la Pologne a été lancée en 2023, les résultats sont attendus pour 2024 sur ce périmètre.

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.



* Règlement général sur la protection des données.

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 Fixe et Mobile 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.

Dans ce cadre, à l'occasion de la Journée 2023 pour un Internet plus sûr, Iliad a lancé une campagne de communication vidéo sur les réseaux sociaux dédiée à l'importance des données dans la vie quotidienne. Dans un langage à la fois simple et léger, la série de vidéos décrypte, notamment à l'attention des jeunes et des adolescents, des notions telles que « les données particulières », « les cookies », « le traitement des données » ou « le phishing ».

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 promet 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.

2 700 collaborateurs ont suivi la formation Anticorruption – Sapin 2 en 2023

Le code éthique du Groupe, publié dans sa dernière version en 2021, rappelle nos valeurs et les principes de notre éthique professionnelle. La direction risque audit et conformité a également publié un code de conduite anticorruption. Ce code à destination des collaborateurs du Groupe définit un cadre clair pour leur permettre d'adopter les bons réflexes face aux risques de corruption. Il contient une série d'exemples illustrant des situations auxquelles ils pourraient être confrontés dans le cadre de leurs fonctions, ainsi que les attitudes à adopter. Il constitue également un outil synthétique et usuel pouvant être communiqué à tout partenaire professionnel. Ces documents sont déclinés dans les filiales internationales du Groupe, en conformité avec la réglementation locale.

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 contraires 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 couvrir l'ensemble des spécificités réglementaires, le plan a été décliné pour la France, la Pologne et l'Italie. En 2023, une formation sur les sanctions internationales a par ailleurs été mise en place à l'attention des équipes engagées dans les opérations internationales et la gestion des risques.



Une documentation éthique Groupe complète

Le Groupe iliad a mis en place un dispositif complet d'éthique des affaires, incluant notamment un Code éthique et un Code de conduite anticorruption. En 2023, une nouvelle brochure relative à la gestion des conflits d'intérêts est venue compléter la documentation éthique du Groupe, fournissant des lignes directrices claires pour aider les collaborateurs à suivre les meilleures pratiques dans ces situations.

Chaque pays a par ailleurs établi une politique Cadeaux et invitations spécifique, conforme aux exigences de la Loi Sapin 2.



Faire preuve de solidarité

Fondation Free

Lutter contre la fracture du numérique.

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 **380 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, Mozaik RH ou encore Les Entreprises pour la Cité.

Depuis son origine, en lien avec l'ADN du Groupe, la Fondation apporte également son soutien à la communauté du logiciel libre. **11 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, mentorat, programme de soutien aux associations dont les collaborateurs sont membres, etc.

2023 marque un tournant de la gouvernance de la Fondation Free. Afin d'accompagner le développement de nouveaux projets, une nouvelle équipe a été mise en place :

Ombeline Bartin, Directrice des Affaires Publiques, a succédé à **Jean-Claude Michot** à la Présidence de la Fondation et **Lucile Poirier** est arrivée en tant que Déléguée Générale

De haut en bas : Ombeline Bartin, Présidente de la Fondation Free, Lucile Poirier, Déléguée Générale de la Fondation Free.

Depuis sa création la fondation a soutenu :

380 PROJETS



fondation free



En 2023, la Fondation a pu développer des actions pour :

- 01** Positionner Free comme un acteur majeur de l'inclusion numérique
- 02** Faire de la Fondation un outil pour renforcer nos liens avec différentes parties prenantes et notamment les territoires
- 03** Rendre les sujets à impacts encore plus vivants grâce à la transmission de notre savoir faire sur le terrain
- 04** Renforcer l'engagement des collaborateurs

| Inclusion numérique

Un soutien au monde associatif.

Les partenaires dans la durée

La Fondation Free contribue à créer des opportunités pour des milliers de personnes, tout en favorisant une société plus équitable et inclusive. En 2023, la Fondation Free a souhaité développer un nouveau partenariat de grande ampleur en signant avec Konexio. Cette association vise à faire du numérique un levier d'inclusion socioprofessionnelle.

Pour cela, elle propose des formations aux compétences numériques à l'intention des publics éloignés de l'emploi. Sur ces sujets d'inclusion, la Fondation soutient également depuis plusieurs années Sport dans la Ville, Mozaïk RH et Les Entreprises pour la Cité.

Les trois projets permettent d'accompagner des jeunes en insertion grâce à l'engagement de nos collaborateurs sur différents programmes, la mise en place d'ateliers de coaching et l'équipement des structures avec des outils numériques.



Le soutien au monde du libre

En 2023, la Fondation d'entreprise Free continue son engagement envers le monde du libre, soutenant activement des projets et initiatives qui promeuvent l'accessibilité technologique et la collaboration communautaire.

En encourageant l'utilisation et le développement de logiciels libres, la Fondation Free contribue à réduire la fracture numérique, à favoriser l'autonomie technologique, et à promouvoir des valeurs de transparence et de partage.

Notre soutien au monde du libre reflète notre conviction que la technologie doit être un levier d'inclusion et de progrès social, accessible et bénéfique pour le plus grand nombre.



| Engagement des collaborateurs

La Fondation Free s'engage aux côtés des collaborateurs.

Programme Cohésion

Imaginé par la Fondation d'entreprise Free, le Programme Cohésion encourage la bonne volonté et l'investissement des collaborateurs de toutes les entités du Groupe Iliad.

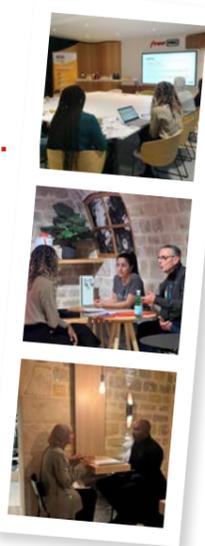
Les 6 associations lauréates qui accélèrent leur transformation numérique sont : Horizome, Loisirs et Culture, Cyber Fabrique, Femmes Fortes, Exception'Elles, Autour des Williams.



Programme Propulsion

Impulsé par la Fondation Free et en partenariat avec la Fondation Mozaïk, le Programme Propulsion permet à des jeunes diplômés issus de milieux moins favorisés de bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans la recherche de leur 1er emploi. Au programme pour la dizaine de participants :

- ▶ **2 jours de formation** avec les équipes RH d'Iliad - dont l'objectif est de travailler sur les fondamentaux du recrutement.
- ▶ **Suivi de la rencontre avec les mentors** - des salariés du Groupe - qui les suivront jusqu'à l'obtention de leur 1er CDI.



Cap sur 2024



Mai

Animation
Fresque du Climat :
100% de la Direction
de la Communication



Avril

Adhésion à l'INR
(Institut du Numérique Responsable)
et signature de la Charte Numérique Responsable



Mars

Animations et ateliers de
sensibilisation pour les
collaborateurs Free Pro :
Digital Clean'up Day
et prévention Sexisme



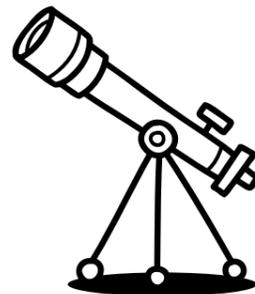
Février

Lancement de la première
consultation des clients
des Solutions XPR



Janvier

Création d'un poste
de Responsable RSE
pour Free Pro



free PRO

Crédits : tous droits réservés
Direction de la Communication Free Pro | Groupe Iliad

Septembre 2024

freepro.com

Suivez-nous



free PRO