



L'approche de gestion de Telenet concernant les questions matérielles les plus importantes

Juin 2021

Éthique des affaires et transparence

Promouvoir des pratiques d'entreprise responsables à travers des engagements stricts concernant la lutte contre la corruption, la bonne gouvernance d'entreprise, la communication ouverte avec les parties prenantes ainsi que la transparence des prix et factures.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de l'éthique des affaires et de la transparence est un facteur clé pour la réputation de Telenet. Elle concerne tous les aspects de nos activités opérationnelles et requiert par conséquent une attention appropriée de la part de toutes les équipes et unités opérationnelles. Promouvoir des pratiques d'entreprise responsables nous permet de conserver et de renforcer notre légitimité. Si elle est correctement gérée, la question de l'éthique des affaires et de la transparence peut devenir un élément de différenciation important par rapport aux pairs de l'industrie et aux concurrents.

Approche de gestion

- Surveiller tous les aspects de nos activités avec plusieurs codes de conduite internes.
- Appliquer une politique de lutte contre la corruption et d'une déclaration en matière de droits de l'homme conformes aux règles internationales et à la législation belge.
- Veiller à une communication transparente des prix sur nos sites internet commerciaux et dans nos communications aux parties prenantes, nos promotions commerciales et nos publicités.
- Entamer un dialogue ouvert et constructif avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Employeur responsable

Améliorer continuellement le bien-être et l'engagement des collaborateurs, stimuler la diversité et l'égalité des chances, et attirer et développer les talents.

Risques et opportunités commerciaux

Être un employeur responsable est à la fois un risque important au vu de la pénurie de talents sur le marché belge et une opportunité de croissance pour Telenet.

Si elle est gérée avec succès, cette question matérielle peut être un facteur clé de différenciation par rapport aux autres acteurs sur le marché, en particulier dans le contexte actuel de la guerre des talents.

Approche de gestion

- Créer des opportunités de carrière et de croissance en investissant continuellement dans l'apprentissage et le développement.
- Veiller à la santé et au bien-être des collaborateurs en leur offrant un environnement de travail flexible et sûr en période d'incertitude et de volatilité.
- Mettre en place une culture d'entreprise ouverte et transparente par la communication interne et le dialogue social. La due diligence est garantie par le dialogue continu.
- Attirer et conserver les meilleurs talents (i) en investissant dans des initiatives axées sur l'image de marque de l'employeur et des programmes de recrutement et de rétention des talents, et (ii) en établissant des programmes de coopération structurelle avec des écoles supérieures et des universités, ainsi que des ONG formant des talents inexploités.



Inclusion numérique et développement des compétences

Fournir un accès à la connectivité pour tous et soutenir les programmes éducatifs qui favorisent le développement des compétences STEM et des compétences numériques et entrepreneuriales du 21^e siècle.

Risques & opportunités commerciaux

La question matérielle de l'inclusion numérique et du développement des compétences est capitale pour la réussite de la stratégie d'entreprise de Telenet. Nous devons répondre à l'appel des gouvernements, des organisations sociales et des universitaires en vue de garantir l'accès à la connectivité pour tous à un prix abordable.

Le fait d'être actif sur un marché en voie de numérisation rapide signifie également que nous devons avoir accès à des collaborateurs qui maîtrisent le numérique. Il est donc dans notre intérêt de contribuer au développement du vivier de talents et d'investir dans des initiatives pour l'engagement de nouveaux talents (inexploités).

Approche de gestion

- Investir dans des solutions de connectivité accessibles à tous
- Aider les enfants, les adolescents et les jeunes adultes à acquérir les compétences nécessaires pour participer à la société numérique
- Investir dans des initiatives d'apprentissage et de développement continu destinées à rendre le personnel expert en numérique.
- Soutenir et parrainer des programmes tiers de formation aux compétences numériques destinés aux enfants, aux adolescents et aux jeunes adultes, en établissant des partenariats structurels avec des fournisseurs de contenu et des experts de l'enseignement.

Efficacité énergie-carbone

Atténuer les risques liés au climat, réduire les émissions de CO₂ et accroître l'efficacité énergétique en passant à des sources d'énergie renouvelables et en mettant en œuvre des initiatives d'efficacité énergétique dans les bâtiments, les infrastructures réseau, les centres de données et les solutions de mobilité de Telenet.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle du CO₂ et de l'efficacité énergétique est devenue un sujet très important pour Telenet. Alors que la non-conformité aux réglementations climatiques est associée à un risque, Telenet considère que le CO₂ et l'efficacité énergétique sont une opportunité majeure (i) de réduire son empreinte écologique, (ii) d'accroître l'engagement du personnel et (iii) de contrôler les coûts.

Approche de gestion

- Définir l'approche de Telenet en matière de gestion environnementale et ses priorités stratégiques dans la Déclaration de politique environnementale de Telenet.
- Acheter de l'électricité provenant de sources certifiées renouvelables selon les normes belges – régionales et fédérales – et européennes en vigueur.
- Développer et déployer des programmes de réduction des émissions dans l'ensemble de nos activités afin d'améliorer notre efficacité en matière d'énergie et d'émissions de CO₂ et d'atteindre l'objectif Zéro Net (zéro émissions nettes) d'ici 2030.



Diversité et égalité des collaborateurs

Building a diverse and inclusive working environment, providing equal opportunities to all employees, and prohibiting any form of discrimination or harassment.

Risques et opportunités commerciaux

Créer un environnement de travail diversifié et inclusif, offrir des chances égales à tous les collaborateurs et interdire toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Approche de gestion

- Établir une politique formelle de diversité, d'équité et d'inclusion qui favorise une culture inclusive, intègre la diversité dans le parcours de l'employé et promeut une communication inclusive. L'accent sera mis en priorité sur l'égalité des genres et la diversité multiculturelle.
- Être ouvert et accueillir les personnes sans distinction d'origine, d'âge, de genre, de religion ou de culture.
- Donner des opportunités aux personnes qui sont désavantagées sur le marché du travail ou qui réintègrent le marché de l'emploi après une maladie de longue durée.

Protection de la vie privée et sécurité des données

Mettre en place des mesures strictes en matière de sécurité et de protection de la vie privée pour empêcher l'accès non autorisé aux ordinateurs, bases de données et sites internet et pour protéger les informations personnelles et les données de nos clients.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de la protection de la vie privée et de la sécurité des données est capitale pour les activités de Telenet et revêt une importance cruciale dans la société numérique.

Une gestion inadéquate de cette question et une violation de la législation applicable, en particulier le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, pourraient avoir d'importantes répercussions financières et nuire gravement à la réputation de Telenet.

Approche de gestion

- Établir une politique claire relative aux données des clients de Telenet décrit les informations que nous traitons, les raisons de ce traitement et les droits de nos clients. Cette politique est conforme au RGPD.
- Accroître la transparence et la clarté des politiques internes en matière de protection des données et de la vie privée des clients, en concertation avec les autorités locales chargées de la protection des données.
- Aborder toutes les priorités et questions relatives à la protection de la vie privée au sein du Privacy Council avec des représentants de tous les départements opérationnels.
- Garantir la sécurité des données : à travers le Security Council, Telenet formule des recommandations stratégiques relatives aux risques et menaces provenant d'une utilisation malveillante ou erronée des données.
- Sensibiliser les collaborateurs en matière de protection de la vie privée et de sécurité à travers des formations et un partage régulier d'informations.



Durabilité des produits

Créer des produits qui sont innovants, ont un faible impact sur l'environnement, la santé et la sécurité et ont une longue durée de vie.

Risques et opportunités commerciaux

Cette question matérielle reflète les attentes de nos parties prenantes souhaitant accéder à des produits qui sont innovants, ont un faible impact sur l'environnement, la santé et la sécurité. Il y a un appel général de la société pour adopter des pratiques d'économie circulaire, en étendant le cycle de vie des produits et en limitant l'usage de matériaux vierges.

La durabilité des produits offre clairement des opportunités à Telenet pour se démarquer de ses pairs.

Approche de gestion

- Développer des produits, services et propositions aux clients innovants, en collaboration avec des partenaires industriels externes, des établissements d'enseignement et des startups.
- Participer à des initiatives menées par l'industrie qui commercialisent et développent de nouveaux produits et services.
- Investir dans la mise à niveau et l'optimisation de l'équipement et des réseaux de nos clients, ce qui se traduit par une plus grande efficacité énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- Tester et adopter des méthodes et pratiques circulaires, promouvant le recyclage, le renouvellement et la réutilisation de produits et équipements.

Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement

Évaluer les fournisseurs et collaborer avec eux pour garantir le respect des normes environnementales, sociales et de gouvernance de Telenet.

Risques et opportunités commerciaux

Telenet s'engage à gérer l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement de manière responsable. La réputation de Telenet dépend également du respect et de la conformité de ses fournisseurs et sous-traitants aux normes internationales environnementales, sociales et de gouvernance.

Approche de gestion

- Garantir la conformité des fournisseurs avec le Code de conduite des Fournisseurs de Telenet et les Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement de Liberty Global.
- Évaluer et suivre les risques ESG de chaque fournisseur grâce à la Scorecard dynamique d'EcoVadis.
- Fournir un soutien et des conseils aux fournisseurs non conformes par l'élaboration et la mise en œuvre de plans de mesures correctives.



Santé et sécurité des clients

Créer des technologies sûres pour les clients et faire preuve de transparence quant aux potentielles questions de santé et de sécurité comme les champs électromagnétiques.

Risques et opportunités commerciaux

L'impact des produits et services sur la santé et la sécurité est une question matérielle pour toute l'industrie. Celle-ci est particulièrement importante pour nos clients et pour les régulateurs. Une attention particulière devrait porter sur la gestion de l'impact de nouvelles technologies telles que le 5G sur la santé et la sécurité.

La gestion proactive des risques liés à la santé et à la sécurité est une opportunité pour Telenet de se différencier de ses pairs. Toutefois, un manque de transparence et le non-respect des lois pourraient entraîner une perte de confiance des clients et une perte de licence d'exploitation.

Approche de gestion

- Créer des technologies sûres pour les clients
- Faire preuve de transparence quant aux potentielles questions de santé et de sécurité comme pour les champs électromagnétiques.
- Engager proactivement avec les parties prenantes sur l'impact de nouvelles technologies, produits et services sur la santé et la sécurité.

Réduction des déchets électroniques

Minimiser les déchets électroniques en réduisant l'utilisation des ressources, en augmentant le recyclage et la remise à neuf et en assurant une élimination précise des déchets.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de la réduction des déchets électroniques offre à Telenet l'opportunité de (1) réduire les coûts et (2) développer davantage l'innovation et la qualité des produits. Il y a un appel général de la société pour adopter des pratiques d'économie circulaire, en étendant le cycle de vie des produits et en limitant l'usage de matériaux vierges.

Adéquatement gérée, cette question matérielle pourrait avoir un impact positif sur la réputation de Telenet en tant qu'entreprise assumant sa responsabilité environnementale.

Approche de gestion

- Mettre l'accent sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements clients, ainsi que l'élimination et le traitement précis des déchets.
- Travailler avec des partenaires commerciaux et des organisations à but social sur la réduction des déchets électroniques et la logistique inverse.
- Tester et adopter des méthodes et pratiques circulaires, promouvant le recyclage, le renouvellement et la réutilisation de produits et équipements.



Responsabilité des médias

Créer un large éventail de contenus pour différents publics et garantir la liberté d'expression des créateurs de contenus.

Risques et opportunités commerciaux

En tant que fournisseur leader de services Internet et important fournisseur de médias et de divertissement, Telenet a la responsabilité de se conformer aux réglementations et de rendre le contenu facilement accessible à tous.

Une promotion proactive de la question matérielle de la responsabilité des médias peut permettre à Telenet d'accéder à de nouveaux marchés et de développer de nouvelles sources de revenus.

Approche de gestion

- Aider les sociétés de production locales et les entrepreneurs créatifs à s'épanouir et fournir aux téléspectateurs locaux un contenu local fort et des innovations en matière de divertissement.
- Agir contre les sites Web proposant des jeux illégaux et se conformer au Protocole de la Commission belge des jeux de hasard.
- Être un membre engagé de l'Association belge des fournisseurs de services Internet (ISPA) pour prévenir et combattre les abus envers les enfants via les applications de chat et les sites Web.
- Ne pas limiter la liberté d'expression de quelque façon que ce soit en bloquant l'accès, sauf à la demande d'une autorité compétente.