

EN RÉSUMÉ

NOS RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

MISSION	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019
---------	---------------	---------------	---------------	---------------



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Matérialités	Santé et sécurité des clients Protection de la vie privée et des données Durabilité des produits				
Objectifs 2020	Fidélité des clients pour Telenet & BASE : Net Promoter Score (NPS*) de -5	Telenet: -8.8, BASE: -10.3	Telenet: -14.9, BASE: -4.5	Telenet: -13.4, BASE: 1	Telenet: -11.5, BASE: 9.7
	Score NPS de +15 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à la qualité des produits'	N/A	+9.4	+10.6	+1.8
	Score NPS de +10 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à l'innovation produit'	N/A	+12.4	+9.3	+7.6
KPI	Taux de roulement de la clientèle	8.0%	9.3%	12.1%	10.5%
	# Demandes RGPD reçues	N/A	N/A	1737	1133
	Plaintes et atteintes à la vie privée	5 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	1 incident signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	8 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	23 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende
	# Violations de la protection des données	0	0	0	0
	Billing NPS	-13.2	-12.0	-12.2	-9.6



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Matérialités	Employeur responsable Diversité et égalité des collaborateurs				
Objectifs 2020	Engagement des collaborateurs : Zoom Employee Engagement score de 61%, avec une ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur	60%	58%	Pas d'enquête Zoom	78%
	Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'atteindre un score de +13	N/A	N/A	+13	+3
KPI	# Nouveaux employés	336	354	409	510
	Programme de parrainage 'Refer a friend' : #nouveaux employés recommandés par des collaborateurs existants	18	24	32	52
	Programme Telenet Young Graduate (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	15	20	27	36
	Rotation volontaire du personnel	5.0%	9.5%	8.0%	7.0%
	# Employés qui ont suivi une formation	2 400	2 510	3 015	2 483
	Heures de formation par employé à temps plein	24,4	12,1	17,3	17,6
	Pourcentage de femmes parmi les employés	35.4%	35%	36%	36%
	Pourcentage de femmes dans l'équipe de la direction (Senior Leadership team)	50%	50%	42%	36%
	# Femmes au Conseil d'Administration	3	3	3	3
	Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours)	7,0%	7,2%	7,2%	7,8%

Note : Le Net Promoter Score (NPS) mesure par trimestre la satisfaction client sur base de questions liées à la qualité des produits et des services et la réputation de l'entreprise. Les clients résidentiels et professionnels doivent indiquer dans quelle mesure ils recommanderaient l'entreprise, ses produits et ses services, en accordant un score sur une échelle de 0 à 10. Les répondants ayant un score de 9-10 sont des 'Promoteurs' qui ont une grande loyauté. Les 'Passifs' sont des clients avec un score 7-8 qui sont satisfaits mais toutefois ouverts à des offres compétitives. Les 'Détecteurs' ont un score entre 0 et 6. Ce sont des clients mécontents qui peuvent avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise. On obtient le Net Promoter Score en soustrayant le pourcentage de 'Détecteurs' du pourcentage des 'Promoteurs'. Le résultat est un score entre -100 et +100. La même méthodologie s'applique pour mesurer l'engagement des employés qui se traduit dans l'Employee Net Promoter Score (E-NPS).
En savoir plus sur le Net Promoter Score et sa méthodologie.

MISSION

RÉSULTAT
2016RÉSULTAT
2017RÉSULTAT
2018RÉSULTAT
2019

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Matérialités	Inclusion numérique et développement des compétences				
Objectifs 2020	Permettre à tout un chacun de découvrir le potentiel numérique à l'aide d'au moins trois programmes autour des compétences numériques	2 programmes	3 programmes	3 programmes	3 programmes
	Accélérer 25 000 jeunes dans l'ère numérique	21 150 jeunes atteints	41 000 jeunes atteints	28 290 jeunes atteints	22 706 jeunes atteints
KPI	Investissements dans le réseau	€250,6 millions	€295,7 millions	€220,2 millions	€109,1 millions
	Investissements en médias et divertissement	€12 millions	€8,4 millions	€4,8 millions	€9,7 millions
	# Jeunes habilités grâce à des initiatives de codage et d'entrepreneuriat	450 (YouthStart)	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)
	# Enfants formés aux compétences numériques	20 700 (CoderDojo Belgium)	25 500 (CoderDojo Belgium), 15 000 (Digitale Duik)	22 700 (CoderDojo Belgium), 5 470 (autres initiatives)	20 000 (CoderDojo Belgium), 1 500 (autres initiatives)
	# Startups accélérés grâce aux investissements de Telenet	88	86	791	935
	# PME accélérés à travers le programme 'Accélération Digitale'	N/A	1 400	1 100	3 372



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

Matérialités	Éthique des affaires et transparence Efficacité énergie-carbone Réduction des déchets électroniques Protection de la vie privée et des données Responsabilité des médias				
Objectifs 2020	Score NPS de -5 pour l'aspect réputationnel 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'	N/A	-5.8	-7.1	-8.8
	Score NPS de -10 pour l'aspect réputationnel 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'	N/A	-13	-14.1	-17.8
KPI	Ratio d'efficacité carbone: Total des émissions CO ₂ scope 1 et 2, y compris la compensation par téraoctet de données consommées	0,009	0,007	0,005	0,005
	Pourcentage de la consommation d'énergie renouvelable	91%	80%	92%	90%
	Pourcentage de la réévaluation de équipement privé de l'abonné (EPA) collecté	44%	45%	55%	46%
	Pourcentage du recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics : pourcentage des déchets évités grâce au recyclage et la réévaluation de décodeurs et modems usagés	329 tonnes	330 tonnes	375 tonnes	378 tonnes
	Degré de recyclage des déchets	71%	75%	71%	58%
	# Fournisseurs évalués par rapport aux valeurs ESG (EcoVadis)	46	100	68	57
	Évaluation des valeurs ESG de Telenet par EcoVadis (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65	69