

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ TELENET - PLAN D'ACTION 2017-2020

### NOTRE VISION 2020

Nous souhaitons devenir l'opérateur convergent de référence de divertissement connecté et de solutions pour entreprises en Belgique.

### PRINCIPES DIRECTEURS

Une longueur d'avance – innovant  
– proche – amical – étincelant – passion – enthousiasme – plaisir  
– honnête, équitable et transparent  
– accessible et inclusif

### NOS PRIORITÉS BUSINESS

- Construire un réseau intégré de référence
- Être leader en divertissement inspirant
- Offrir des solutions pour entreprises qui font la différence
- Créer une expérience-client mémorable

### Toujours une longueur d'avance

Chez Telenet, nous croyons en l'énorme potentiel du numérique et nous nous engageons à aider les particuliers et les entreprises à garder une longueur d'avance dans l'ère numérique. Nous voulons construire une société dans laquelle les gens travaillent et vivent ensemble, et dans laquelle ils embrassent les opportunités numériques avec enthousiasme. Dans cette ère numérique, nous voulons faire une réelle différence, en nous engageant de manière empathique envers nos clients et employés. Nous voulons établir des relations ouvertes et transparentes avec toutes les parties prenantes pour pouvoir répondre à leurs attentes en termes de notre impact social, économique et environnemental.



#### AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE



#### LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION



#### SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE



#### PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

### Notre engagement

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour offrir une expérience client d'exception et afin de créer des relations de confiance à long terme.

Nous souhaitons que tous les employés de Telenet soient fiers de travailler pour nous et deviennent de vrais ambassadeurs de Telenet. Nous voulons renforcer, inspirer et activer nos employés afin qu'ils s'épanouissent.

Nous souhaitons construire une société dans laquelle tout le monde aime travailler et vivre ensemble et dans laquelle on embrasse les opportunités numériques avec plaisir. Pour une meilleure qualité de vie.

Nous travaillons de manière ouverte et transparente, en tenant compte des attentes de nos parties prenantes en termes de notre impact social, économique et écologique.

### Objectifs 2020

- Net Promoter Score (NPS) de -5.
- Score NPS de +15 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à la qualité des produits'.
- Score NPS de +10 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à l'innovation produit'.

- Zoom Employee Engagement score de +61%, avec l'ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur.
- Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'obtenir un score de +13.

Permettre à tout un chacun de découvrir le potentiel numérique à l'aide d'au moins 3 programmes autour des compétences numériques. Former 25 000 jeunes à l'ère numérique.

- Score NPS de -5 pour l'aspect réputation 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'.
- Score NPS de -10 pour l'aspect réputation 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'.
- Être 5 fois plus efficace au niveau de nos émissions de carbone en 2025 (comparé à 2016) et améliorer l'efficacité de notre consommation en électricité de 15 % annuellement jusqu'en 2025.

### Notre méthode

- Offrir la meilleure expérience client.
- Fournir des produits & services de qualité supérieure qui sont faciles à utiliser.
- Assurer la protection de la vie privée et des données personnelles.
- Mener une tarification & facturation transparentes.

- Attirer les meilleurs talents et les garder.
- Stimuler le développement personnel.
- Donner envie aux collaborateurs de s'engager via les communications internes et la culture d'entreprise.
- Miser sur la diversité et le bien-être de nos employés.

- Investir dans des solutions de connectivité fixe et mobile hautement performantes.
- Stimuler l'économie numérique et créative en Belgique.
- Enseigner les compétences du 21<sup>ème</sup> siècle aux enfants et jeunes via l'entrepreneuriat et des formations autour de l'alphabétisation numérique.
- Assurer les compétences de base dans l'alphabétisation numérique pour tous.
- Promouvoir l'équilibre numérique.

- Limiter notre empreinte écologique.
- Assurer une gestion responsable de la chaîne logistique.
- Assurer une bonne gestion d'entreprise en toute transparence.