

EN RÉSUMÉ : PROGRÈS RÉALISÉS RELATIFS À NOS PRIORITÉS CLÉS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018
----------	---------------	---------------	---------------



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Objectifs 2020	Net Promoter Score (NPS) de -5	Telenet : -8,8 BASE : -10,3	Telenet : -14,9 BASE : -4,5	Telenet : -13,8 BASE : 1
	Score NPS de +15 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à la qualité des produits'. (nouvel objectif 2018, mesure de référence 2017Q1)	-	+4,0	+9,3
	Score NPS de +10 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à l'innovation produit'. (nouvel objectif 2018, mesure de référence 2017Q1)	-	0,0	+9,3
KPI	Taux de roulement de la clientèle	8,0 %	9,3 %	12,1 %
	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 signalé 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
	#violations de la protection des données	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

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
	Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'obtenir un score de +13 (mesure de référence janvier 2018).	-	-	+13
KPI	# nouveaux employés	336	354	409
	Programme de parrainage 'Refer a friend': # Nombre de nouveaux employés recommandés par des employés existants	18	24	32
	Programme Telenet Young Graduate (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	15	20	27
	Rotation volontaire du personnel	5,0 %	9,5 %	8,0 %
	# employés qui ont suivi une formation	2 400	2 510	3 015
	Heures de formation par ETP	24,4	12,1	17,3
	Pourcentage de femmes parmi les employés	35,4 %	35 %	36 %
	Pourcentage de femmes dans l'équipe de la direction (Senior Leadership Team)	50 %	50 %	42 %
	# Nombre de femmes au conseil d'administration	3	3	3
Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours)	7,00 %	7,17 %	7,15 %	

OBJECTIF	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018
----------	---------------	---------------	---------------



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

OBJECTIF	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	
Objectifs 2020	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	2 programmes 21 150 jeunes participants	3 programmes 41 000 jeunes participants	3 programmes 28 290 jeunes participants
KPI	Investissements dans le développement du réseau	€250,6 millions	€ 295,7 millions	€ 220,2 millions
	Investissements dans les médias et le divertissement	€12 millions	€8,4 millions	€4,8 millions
	Nombre total de jeunes habilités grâce à des initiatives de codage et d'entrepreneuriat	450 (YouthStart)	450 (YouthStart) 50 (BeCode)	750 (YouthStart) 270 (BeCode)
	Nombre total d'enfants formés aux compétences numériques	20 700 (CoderDojo)	25 500 (CoderDojo) 15 000 (Digitale Duik/Plongeon numérique)	22 700 (Coderdojo) 5 470 (autres initiatives)
	Nombre total de start-up renforcées grâce aux investissements de Telenet	88	86	791
	Nombre total de PME renforcées par le programme 'l'Accélération Digitale'	-	1 400	1 100



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

OBJECTIF	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	
Objectifs 2020	Score NPS de -5 pour l'aspect réputation 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'. (nouvel objectif 2018, mesure de référence 2017Q1)	-	-20,0	-7,1
	Score NPS de -10 pour l'aspect réputation 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'. (nouvel objectif 2018, mesure de référence 2017Q1)	-	-35,0	-14,1
KPI	Ratio d'efficacité carbone : total des émissions de CO ₂ scope 1 + 2, y compris la compensation par téraoctet de données consommées	0,008	0,007	0,005
	% Consommation d'énergie renouvelable	91%	80%	92%
	% Réévaluation de l'EPA collecté (Équipement privés de l'abonné)	44%	45%	55%
	%Recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%
	Reverse Logistics : % de déchets évités grâce au recyclage et à la réévaluation des décodeurs et modems usagés.	329 tonnes	330 tonnes	375 tonnes
	Degré de recyclage de déchets	71%	75%	72%
	# fournisseurs Telenet évalués par rapport aux valeurs ESG (EcoVadis)	46	100	68
	Evaluation EcoVadis de Telenet (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65