



TOUJOURS UNE LONGUEUR D'AVANCE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU CEO >	04
PROFIL DE L'ENTREPRISE >	06
UNE SOCIÉTÉ EN PLEINE MUTATION >	07
NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE >	09

NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



**ENGAGEMENT
EN FAVEUR
DE NOS CLIENTS >**
17



**ENGAGEMENT EN
FAVEUR DE NOS
COLLABORATEURS >**
24



**ENGAGEMENT
EN FAVEUR DE LA
SOCIÉTÉ ET DES
COMMUNAUTÉS
LOCALES >**
33



**ENGAGEMENT EN
FAVEUR DE PRATIQUES
D'ENTREPRISE OUVERTES,
HONNÊTES ET
TRANSPARENTES >**
43

REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE >	59
---	----

NOTRE CREDO

Regardez notre train de vie.

Nous menons des vies plus individuelles, mais **nous n'avons jamais autant partagé.**

Nous sommes entourés d'écrans qui nous divisent, mais en même temps **nous unissent.**

Nous sommes de plus en plus occupés, mais **nous parvenons à faire plus que jamais.**

Aujourd'hui, notre vie est fluide. Remplie de moments ancrés et libérateurs.

Unir ces moments opposés, voilà notre ambition.

Connecter les gens, tout en les libérant.

Les rassembler de manière surprenante.

Avec des technologies innovantes et un divertissement passionnant.

Afin de **créer des expériences partagées, accessibles à tous.**

Nous transmettons notre enthousiasme aux jeunes - avides d'apprendre, pour les initier à l'ère numérique.

Nous aidons les dirigeants de petites entreprises à explorer les opportunités de croissance en ligne et nous renforçons les capacités de chacun à améliorer sa qualité de vie.

Sans exception.

C'est ce qui nous motive.

C'est pourquoi nous innovons.

C'est pourquoi nous investissons dans la technologie et le talent.

Afin de toujours garder une longueur d'avance dans le monde numérique.

Parce que nous sommes des pionniers, des précurseurs.

Mais, dotés d'une mission claire.



**Garder
une longueur d'avance
dans le monde numérique**

**Connecter les gens
et créer des expériences**

**Pour une meilleure
qualité de vie**

TOUJOURS UNE LONGUEUR D'AVANCE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU CEO

Cher client,
Cher partenaire,
Cher actionnaire,

Aucune entreprise n'est une île. Nous nous développons et vivons pour et à travers nos clients, nos collaborateurs et la communauté dans laquelle nous opérons. Garder un œil sur ce qui se passe au sein de la société est fondamental, car elle touche tous nos acteurs internes et externes. **Le numérique** est l'une des forces sociétales clés qui entraîne des changements rapides dans notre entreprise et dans la société en général.

Notre conviction : les technologies numériques changeront la qualité de nos vies, pour le meilleur

Nous percevons l'énorme potentiel du numérique, aussi bien dans nos vies privées que professionnelles. Imaginez un futur de villes intelligentes, de solutions de

mobilité plus durables et de services de soins de santé plus abordables. Pensez aux environnements de travail plus flexibles et aux expériences de divertissement inoubliables à la maison. Le numérique renforcera le moteur de l'innovation et boostera l'évolution économique dans les années à venir.

The good flow

Nous nous engageons à améliorer la vie de nos clients en leur offrant une expérience remarquable à l'ère numérique. **Nous voulons que leur vie à la maison soit plus facile et plus lisse, leur vie de famille plus riche et édifiante, et leur vie professionnelle sans tracas.**

Nous faisons cela en connectant les gens à travers des technologies intelligentes et des réseaux performants, en fournissant des services à la clientèle de qualité et en créant du contenu de divertissement inspirant.

Le résultat de tout cela est 'The good flow'. **Avec un bon flow, tout roule mieux.**

>



Le numérique s'accompagne de défis uniques

En tant qu'entreprise de référence belge de télécommunications et de divertissement, nous nous engageons à construire une société où tout un chacun, particuliers et entreprises, peut embrasser les possibilités du numérique avec toujours une longueur d'avance. Cependant, nous sommes totalement conscients des défis potentiels du numérique. Nous souhaitons que chacun trouve le **bon équilibre numérique** qui consiste à adopter les technologies sans détériorer ses relations sociales et sa santé. Nous aimerions que les technologies numériques soient **accessibles** : tout le monde devrait avoir accès à la connectivité et avoir l'opportunité de renforcer ses compétences numériques et son éducation aux médias.

Nous avons l'ambition de construire des solutions technologiques innovatrices, **sans compromettre la confiance de nos clients et de nos parties prenantes**. Nous travaillons avec nos parties prenantes sur des directives orientées clients et des pratiques commerciales équilibrées. Le plus important est de trouver le juste équilibre entre innovation, croissance commerciale et confiance.

L'impact de Telenet sur la société

Nous sommes conscients du rôle sociétal important endossé par Telenet au sein des communautés locales. Nous restons pleinement engagés à être une entreprise responsable dans l'ère numérique et à renforcer davantage nos relations avec nos parties prenantes par le biais de consultation et de dialogue.

Notre contribution sociétale actuelle est démontrée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index** annuel. Ce dernier récompense les principales entreprises dans chaque secteur pour leurs performances économique, sociale et environnementale responsables. En 2017, Telenet a réaffirmé sa position au sein de l'index pour la septième année consécutive. Depuis 2011, nous soutenons également les dix principes du **Pacte Mondial des Nations Unies** (UN Global Compact) et nous adoptons activement les **Objectifs de Développement Durable des Nations Unies** (UN Sustainable Development Goals).

Réussir notre stratégie 2020

2017 a été une nouvelle année importante pour devenir le premier fournisseur national de **solutions convergentes de divertissement et de solutions d'entreprise connectées** en Belgique. A la mi-2017, nous avons acquis SFR Belgique et Luxembourg, un câblo-opérateur important présent dans certaines communes de Bruxelles, de Wallonie et du Grand-Duché de Luxembourg.

En mai 2018, nous avons reçu le feu vert pour acquérir l'intégrateur de systèmes informatiques **NEXTEL** afin de pouvoir **offrir des solutions de bout en bout à nos clients professionnels**.

En mars 2018, nous avons lancé notre deuxième série télévisée de haute qualité 'De Dag' et annoncé notre intention de devenir propriétaire à part entière de De Vijver Media. Cela consolidera notre position en tant qu'acteur multimédia et nous sommes convaincus que cet investissement contribuera à **fournir de l'oxygène à l'écosystème des médias locaux**.

Agir de manière responsable sur le plan social

Chez Telenet, nous visons un développement durable, avec un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de la gestion d'entreprise.

Avec l'aide de nos employés et de nos parties prenantes, nous voulons apporter une contribution positive à l'économie belge et créer une société numérique qui nous propulse et nous permet de toujours garder une longueur d'avance.

Bert De Graeve
Président

John Porter
Administrateur délégué

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Étayé par des réseaux fixe et mobile de grande qualité, Telenet est l'opérateur convergent de référence de divertissement et de solutions pour entreprises en Belgique. Sous le nom de marque Telenet, nous nous concentrons sur l'offre de télévision numérique, d'Internet haut débit et de services de téléphonie fixe et mobile pour des clients résidentiels en Flandre et à Bruxelles. Sous le nom de marque BASE, nous fournissons des solutions de téléphonie mobile dans toute la Belgique. Le département Telenet Business fournit le marché d'affaires en Belgique et au Luxembourg en connectivité, solutions de hosting et de sécurité. Sous le nom de SFR, nous fournissons des solutions aux clients professionnels et particuliers dans certaines parties de Bruxelles, de la Wallonie et du Grand-Duché du Luxembourg.

Afin de répondre aux attentes de tous les segments de la clientèle, Telenet ouvre son réseau aux marques partenariats : les Mobile Virtual Network Operators (MVNO). Un aperçu de ces partenariats stratégiques est disponible sur [le site corporatif de Telenet](#).

NOS VALEURS

- ✓ NOUS SOMMES DES PIONNIERS
- ✓ NOTRE PASSION EST CONTAGIEUSE
- ✓ NOUS SOMMES PROCHES DE VOUS
- ✓ NOUS DISONS LES CHOSES TELLES QU'ELLES SONT
- ✓ NOUS TRAVAILLONS MIEUX ENSEMBLE

Telenet s'est engagé à devenir l'opérateur convergent de référence de divertissement et de solutions pour entreprises en Belgique d'ici 2020.

Telenet appartient à 75,4 pour cent à Liberty Global, la plus grande entreprise internationale de TV et de connectivité à large bande qui investit, innove et responsabilise des collaborateurs dans plus de 30 pays à travers l'Europe, l'Amérique latine et les Caraïbes afin de tirer le meilleur parti de la révolution numérique.

CONNECTIVITÉ SUPÉRIEURE



1,8 MILLION D'€
PAR JOUR



**AMÉLIORATION
ET MODERNISATION**
DES RÉSEAUX FIXE ET MOBILE

DIVERTISSEMENT INSPIRANT



PARTICIPATION DE 50%
DANS DE VIJVER MEDIA, AVEC L'INTENTION
DE DEVENIR PROPRIÉTAIRE À PART ENTIÈRE



8,4 MILLIONS D'€
D'INVESTISSEMENTS EN 2017 DANS
DES PRODUCTIONS MÉDIATIQUES LOCALES

SOLUTIONS D'ENTREPRISE



PRODUITS
CONNECTIVITÉ, CLOUD,
HOSTING ET SOLUTIONS TIC



ACQUISITION
REPRISE DE L'INTÉGRATEUR DE
SYSTÈMES INFORMATIQUES NEXTEL

Mise à jour : 01 juin 2018

Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter [le Rapport Financier de 2017](#).

UNE SOCIÉTÉ EN PLEINE MUTATION : COMMENT 'AUJOURD'HUI' A UN IMPACT SUR 'DEMAIN'

En tant qu'entreprise responsable, nous nous focalisons sur les tendances sociétales clés qui influencent notre façon de vivre et de travailler, aujourd'hui et demain.

Changement climatique

Le **réchauffement climatique** a un effet lourd de conséquences pour l'homme et l'environnement. L'accord de Paris sur le Climat (2015) **reconnait le rôle crucial des entreprises sur le bien-être de la planète**. Il est urgent d'appeler à limiter progressivement les émissions de combustibles fossiles, à réduire notre empreinte écologique et à prendre des mesures audacieuses dans le développement de technologies respectueuses de l'environnement d'ici 2030 afin de maintenir le réchauffement sous la barre des 2°C par rapport au niveau préindustriel, et ainsi atteindre l'objectif de la COP 21.

Changements démographiques : le monde vs. les communautés locales

Les progrès constants réalisés dans le domaine des transports, des télécommunications et du commerce international entraînent une forte **mondialisation**. La nouveauté vient du déplacement de l'équilibre des pouvoirs à l'échelle mondiale : la supériorité économique de l'Occident est remise en cause par l'Orient et le Sud, avec des conséquences majeures pour la position de l'Europe, où la croissance économique et la création d'emplois sont mises à rude épreuve. L'Europe continue néanmoins d'attirer des migrants qui viennent y chercher refuge pour des motifs humanitaires, économiques et géopolitiques. Dans plusieurs pays européens, ce flux migratoire crée des tensions politiques et des débats publics sur l'intégration culturelle et économique de la population migrante au sein des communautés locales.

Malgré la mondialisation, de plus en plus de gens se **remettent à apprécier leur environnement direct et estiment le fait d'être 'local'**. Des communautés locales voient le jour, et les associations et habitants se réunissent pour des causes communes locales. Ces réseaux se transforment parfois en voix puissantes au sein du débat public, en ayant la capacité d'influencer

les pouvoirs publics et les sociétés de bas en haut. Dans ce monde, il est capital d'établir des relations durables avec les parties prenantes. La localisation mène aussi à de nouveaux modèles d'entreprise comme **l'économie du partage**, facilitée par des plateformes technologiques et des applications numériques.

Autre tendance démographique remarquable : **l'urbanisation** croissante. Plus de la moitié de la population mondiale habite déjà en ville. On s'attend même à une croissance allant jusqu'à 80 pour cent au cours des prochaines décennies. Cette urbanisation pose de nouveaux défis en matière de qualité de vie, d'approvisionnement énergétique et de mobilité. Les innovations numériques ont un rôle crucial à jouer à cet égard. Elles peuvent donner naissance à des villes intelligentes qui offrent une meilleure qualité de vie. En Belgique aussi, les pouvoirs publics, les entreprises et les instituts de recherche unissent leurs forces pour façonner les **villes intelligentes** de demain. Ce genre de ville intelligente repose sur une connexion constante entre les individus, les appareils et les objets. D'où la nécessité de réseaux mobile et fixe denses, accessibles et performants et avancés en termes de technologies de données volumineuses.

Enfin, le **vieillessement de la population** constitue également un changement démographique majeur. Notre société vieillit : notre espérance de vie augmente, de même que la proportion de personnes âgées au sein de la population. Nos systèmes de santé sont dès lors mis sous pression. Les **applications numériques** peuvent, là aussi, apporter une solution durable, à titre tant préventif que curatif.

Croissance économique et emploi

Le numérique alimente **la création d'emplois et le développement économique durable**. **Le Digital Economy and Society Index (DESI)** de la Commission

européenne suit annuellement la performance numérique et la compétitivité de ses états membres. En 2018, la Belgique est placée au 8^e rang de cet index, un léger déclin par rapport à 2017, avec de bonnes performances en termes de connectivité à large bande (5^e rang) et de l'intégration de technologies numériques par les entreprises (5^e rang). Les performances du pays en termes de compétences numériques (12^e rang) et l'adoption de services publics numériques (15^e rang) pourraient être considérablement améliorées.

Afin d'exploiter totalement les opportunités numériques, **les compétences STEM** (Science, Technology, Engineering & Mathematics), la créativité et l'entrepreneuriat sont d'une importance capitale. Il incombe aux pouvoirs publics et au monde des entreprises de renforcer ces compétences via l'enseignement et l'apprentissage tout au long de la vie.

Selon le rapport DESI 2018, le nombre de diplômés STEM reste à un niveau trop bas en Belgique et en dessous de la moyenne européenne. Le manque de diplômés STEM et la pénurie de travailleurs TIC devraient conduire à 30 000 places vacantes pour 2020 en Belgique.

Le chômage des jeunes est un problème clé au sein de l'économie numérique qui reste difficile à aborder. Les faibles niveaux d'éducation augmentent le risque de chômage à long terme. Le potentiel de former et d'activer les jeunes NEET (Not in Education, Employment or Training) et de les guider vers l'emploi, en particulier dans l'espace numérique, est énorme.

La vision du travail elle aussi évolue. Dans la mesure où le numérique nous permet de choisir nous-mêmes où et quand travailler, la relation entre l'employeur et le travailleur se voit transformée. Pour attirer des collaborateurs de talent, les entreprises doivent offrir des emplois intéressants à leurs travailleurs ainsi qu'un bon équilibre entre travail et vie privée. Afin de rester compétitifs dans un monde où le numérique prime, les employeurs doivent investir dans des mesures de formation et d'apprentissage tout au long de la vie pour créer un effectif féru de technologies numériques.

Le numérique est la nouvelle norme

Le numérique offre une multitude de possibilités aux consommateurs et aux entreprises. Cela est particulièrement évident pour le domaine du

divertissement : regarder la télévision linéaire est une tendance qui se perd d'année en année. Des plateformes plus personnalisées offrant le maximum de liberté aux consommateurs telles que Netflix, Yelo TV et YouTube remportent un franc succès. Sur le marché, l'eCommerce n'est plus un gadget, mais un concurrent féroce, faisant pression sur le secteur de vente au détail traditionnel.

À l'ère du numérique, l'utilisateur en demande beaucoup plus en termes de vitesse et de données.

Une récente étude à large échelle (février 2018), commandée par Telenet et effectuée par iVox auprès de mille familles flamandes, a démontré que 70 pour cent des répondants considèrent l'accès à la connectivité WIFI aussi indispensable que l'accès à l'eau et à l'électricité. En même temps, leurs attentes au niveau de la qualité et de la vitesse de la connectivité augmentent continuellement.

Pour satisfaire cette demande, des **investissements continus dans des réseaux fixe et mobile** par les opérateurs sont l'élément vital de l'économie.

À plus long terme, nous devons nous préparer à une transition vers les réseaux 5G. Aujourd'hui, beaucoup **d'applications technologiques quittent le domaine de la science-fiction** et deviennent réalité dans notre vie quotidienne. Pensez à la réalité augmentée et virtuelle, l'intelligence artificielle et aux véhicules autonomes.

Dans le même temps, le consommateur a de plus en plus conscience **des risques inhérents à l'utilisation des TIC**, en particulier en ce qui concerne la vie privée, la protection des données personnelles et la lutte contre la fraude. Il relève de notre responsabilité de prendre les mesures adéquates et, surtout de protéger les plus vulnérables – comme les enfants – face aux dangers de l'univers numérique. Les technologies numériques devraient également être **accessibles** : tout le monde n'est pas un natif du numérique et ne sait pas forcément comment remplir une déclaration d'impôt en ligne ou transférer de l'argent via une application.

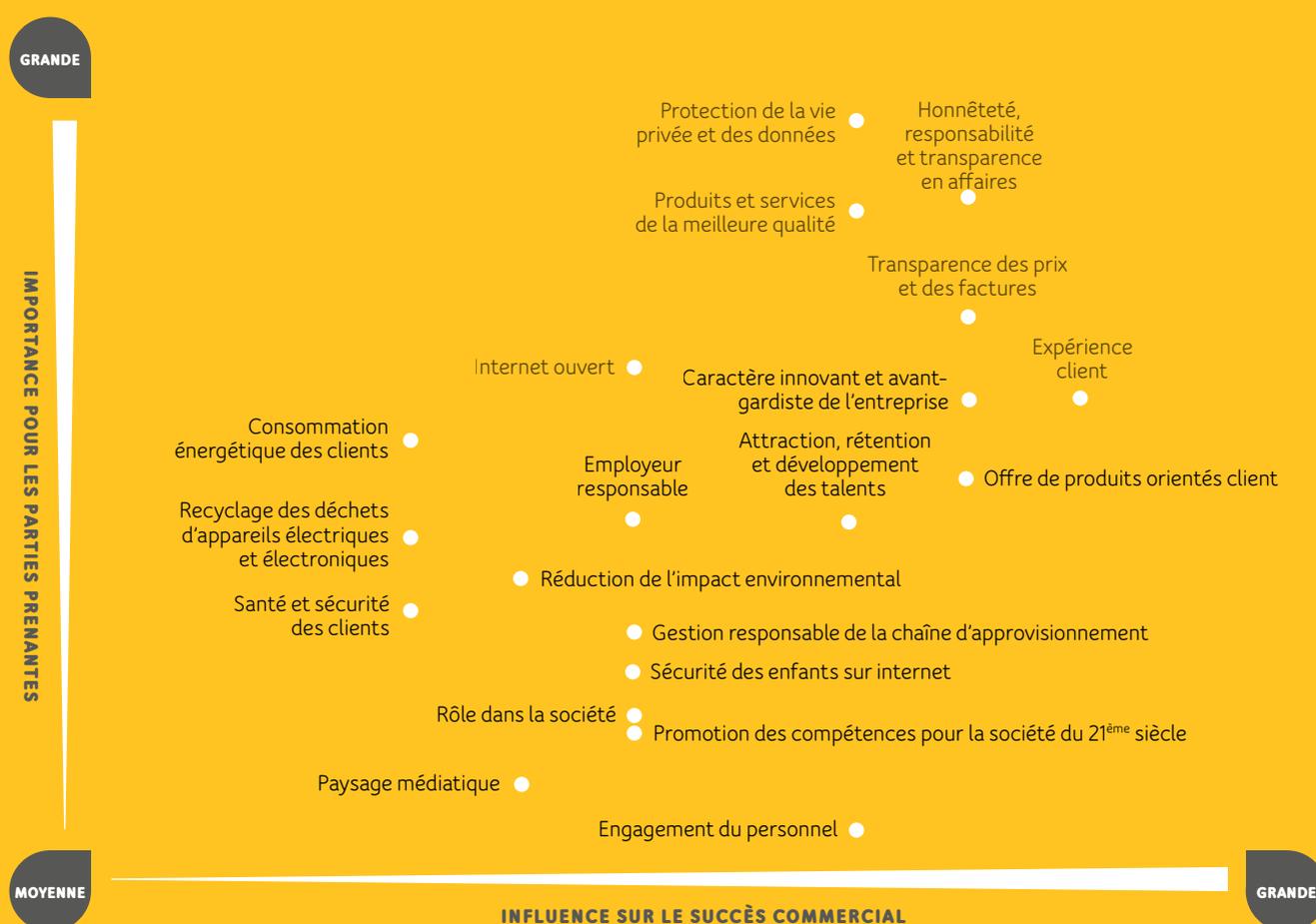
Enfin, de nouveaux modèles d'affaires, tels que la publicité ciblée et personnalisée, sont susceptibles de fournir de l'oxygène à l'industrie des médias locale. Mais ces initiatives ne doivent pas compromettre la confiance des clients et parties prenantes. Elles devraient être mises en place en dialogue avec les autorités de contrôle en question et elles devraient respecter les réglementations locales de la vie privée et des données.

NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Le développement durable est un concept aux multiples facettes, trop nombreuses pour être abordées simultanément par une entreprise. C'est pourquoi Telenet a délibérément choisi de cristalliser ses efforts sur les questions les plus pertinentes : les **matérialités**. Telenet détermine l'importance de ces différentes questions matérielles en concertation étroite avec ses parties prenantes. Le résultat est une représentation schématique des priorités en matière de développement durable et de

leur importance relative : **la matrice de matérialité**. Initialement développée en 2012, la matrice de matérialité a été revue en avril 2015 afin de représenter les intérêts les plus actuels de nos parties prenantes. Nous entamerons une nouvelle consultation des parties prenantes au cours de l'été 2018 afin de mettre à jour la matrice de matérialité dans le but de mieux refléter l'empreinte plus importante de Telenet dans toutes les régions de Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg.



Nous appliquons un processus structuré pour concevoir la matrice de matérialité. Pour en savoir plus sur notre méthodologie, veuillez-vous rendre sur le [site corporate de Telenet](#).

LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Chez Telenet, nous visons un développement durable, avec un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités opérationnelles.

Dans le cadre de notre programme de transformation après l'acquisition de BASE Company, nous avons saisi l'occasion pour repenser en profondeur notre stratégie de développement durable. Sans modifier radicalement de cap, mais pour assurer que, en termes de développement durable, nous maintenions notre position de leader parmi les entreprises belges.

Notre engagement : Toujours une longueur d'avance

Chez Telenet, nous voyons l'énorme potentiel du numérique et nous nous engageons à aider tout un chacun à garder toujours une longueur d'avance dans le monde numérique. Nous voulons construire une société dans laquelle chacun apprécie vivre et travailler ensemble, embrassant les possibilités du monde

numérique au maximum, et ce, avec plaisir. Pour une meilleure qualité de vie.

En cette ère numérique, nous voulons faire une réelle différence en nous engageant envers nos clients et nos collaborateurs de manière empathique, tout en étant accessibles à tous. Nous nous engageons à construire une relation ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes, en étant honnêtes et en répondant à leurs attentes relatives à notre impact social, économique et environnemental.

Nos domaines de prédilection

Le programme de développement durable souligne notre engagement envers les parties prenantes clés et reflète leurs intérêts comme définis par les matérialités. Par engagement, nous avons défini un ensemble d'objectifs mesurables, qui devraient être atteints pour 2020 (et 2025 pour ce qui est de nos objectifs environnementaux).



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

notre engagement envers nos clients



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

notre engagement envers nos collaborateurs



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

notre engagement envers la société et les communautés locales



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

notre engagement pour un dialogue ouvert, honnête et transparent avec toutes nos parties prenantes

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

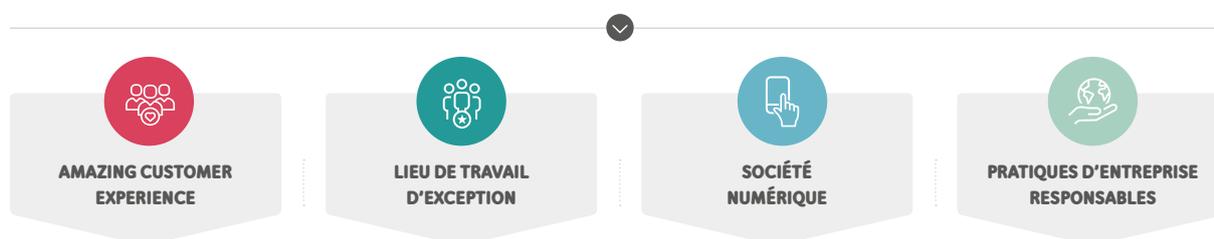
Une longueur d'avance – innovant
– proche – amical – étincelant – passion – enthousiasme – plaisir
– honnête, équitable et transparent
– accessible et inclusif

NOS PRIORITÉS BUSINESS

- Construire un réseau intégré de référence
- Être leader en divertissement inspirant
- Offrir des solutions d'entreprise 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.

Objectif 2020

Net Promoter Score de -5.

Zoom Employee Engagement score de +61%, avec l'ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur.

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.

- RepTrak score sur Governance & Citizenship + 3 points de pourcentage (par rapport aux valeurs initiales du RepTrak 2016Q4 Flandre & Bruxelles).
- 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 pour cent 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^{ème} 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.

NOTRE PERFORMANCE

PROGRÈS FAITS AU COURS DE L'ANNÉE 2017

RÉSULTATS 2016

RÉSULTATS 2017



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Objectif 2020	Net Promoter Score de -5	Telenet : -6.9 BASE (NPS Mobile) : -12.1	Telenet : -14.9 BASE (NPS Mobile) : -4.5	
KPI	Taux de désabonnement des clients	8,0%	9,3%	
	# violations de la protection des données	0	0	
	Score effort client (SEC) et Billing NPS	SEC 2016 : 15,42%	SEC 2017 : 20,25%	
		Billing NPS 2016 : -13.2	Billing NPS 2017 : -12.0	



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Objectif 2020	Zoom Employee Engagement score de 61 %, avec une ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur	60%	58%
KPI	# employés nouvellement embauchés	336	726
	Rotation volontaire des employés	5,0%	9,5%
	Heures de formation par ETP	24,4	12,1
	% managers sr. féminins	50%	50%



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Objectif 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 en place 21150 personnes formées	3 programmes en place 41 000 personnes formées
KPI	Investissements dans le développement du réseau	250,6 millions €	295,7 millions €
	Nombre total de jeunes habilités grâce à des initiatives de codage et d'entrepreneuriat	450 (YouthStart)	450 (YouthStart) 50 (BeCode)
	Nombre total d'enfants formés aux compétences numériques	20 700 (CoderDojo)	25 500 (Coderdojo) 15 000 (Digitale Duik)
	Nombre total des startups renforcées grâce aux investissements de Telenet	88	86
	Nombre total des PME renforcées par le programme 'Digitale Versnelling' (Accélération Numérique)	-	1400



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

Objectif 2020	Les résultats de RepTrak sur Gouvernance et Citizenship + 3% (par rapport à la base RepTrak 2016 Q4 Flandre et Bruxelles)	Q4 2016 : Citizenship : 60.8 Gouvernance : 61.3	Q4 2017 : Citizenship : 57.4 (-6%) Gouvernance : 57.5 (-6%)
KPI	Ratio d'efficacité carbone: total des émissions de CO ₂ scope 1 + 2, y compris la compensation par téraoctet d'utilisation des données	0,008	0,008
	% consommation d'énergie renouvelable	91%	80%
	Taux de recyclage des déchets	71%	75%
	# fournisseurs surveillés sur les questions ESG	46	100

PROCESSUS DÉCISIONNEL

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 10 administrateurs, dont 3 indépendants
- Point constamment à l'ordre du jour : conception, implémentation et contrôle du programme de développement durable
- Réunion au moins tous les trimestres

SENIOR LEADERSHIP TEAM (SLT)

- 12 cadres
- Point constamment à l'ordre du jour : progrès en matière de développement durable
- Réunion toutes les deux semaines

REPUTATION BOARD

- Conseil composé des membres de la SLT et du Conseil d'administration
- Contrôle et gestion du changement de la réputation de Telenet, y compris les aspects liés au développement durable
- Réunions trimestrielles

CORPORATE AFFAIRS DIRECTOR

- Gestion des activités quotidiennes et reporting



ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PARTIES PRENANTES

Chez Telenet, chaque département est responsable du développement des relations structurées avec les parties prenantes. Au niveau corporatif, Telenet entretient des dialogues avec les groupes d'intervenants suivants :



CLIENTS

- Telenet évalue la satisfaction de ses clients grâce au Net Promoter Score (NPS).
- Telenet respecte quatre valeurs dans le cadre de chaque nouveau produit : simplicité, transparence, focalisation sur les clients fidèles et vision d'avenir.
- Telenet pratique une communication transparente quant aux sujets sensibles tels que les adaptations tarifaires.
- Nous dialoguons activement avec nos clients via les médias sociaux.



COLLABORATEURS

- Telenet évalue la satisfaction de ses collaborateurs grâce à l'enquête bisannuelle Zoom.
- Les collaborateurs de Telenet travaillent dans un environnement qui stimule leur épanouissement personnel.
- Telenet offre aux jeunes collaborateurs la possibilité de développer leurs talents via le programme Young Graduates.
- Telenet promeut des opportunités égales et travaille sur la diversité afin d'assurer que notre organisation reflète bien notre clientèle et la société au sens large.



INVESTISSEURS

- En tant qu'entreprise cotée en Bourse, Telenet communique ouvertement, activement et simultanément avec tous ses investisseurs.
- Telenet publie un rapport financier conforme aux normes internationales telles que les International Financial Reporting Standards (EU) et le US Sarbanes-Oxley Act.



FOURNISSEURS

- Telenet fait signer à chaque fournisseur un code de conduite en matière de développement durable.
- Telenet évalue et surveille les risques que présente chaque fournisseur en matière de développement durable grâce à la plateforme EcoVadis.
- Telenet met en place des partenariats stratégiques avec des fournisseurs à forte dimension sociale, notamment l'entreprise à vocation sociale Vlotter (IMSIR sprl).



COMMUNAUTÉ LOCALE

- Telenet consulte les collectivités locales et les comités de quartier en cas de travaux importants tels que le déploiement du projet des 'Grands Travaux du Réseau' dans les villes et communes flamandes, et la modernisation du réseau SFR dans la Botte du Hainaut.
- Telenet soutient activement des initiatives sociales qui dynamisent les talents numériques de demain comme Coderdojo Belgium, Atelier de l'Avenir, YouthStart et BeCode.



RESPONSABLES PUBLICS

- Telenet a adopté une charte avec des directives sur l'engagement avec les parties prenantes. Une attention particulière est portée aux relations avec des représentants du secteur public.
- Telenet est un membre d'organisations professionnelles, telles que l'ISPA (Belgian Internet Service Providers Association), GSMA, Cable Europe et la Fédération des Opérateurs Télécom chez Agoria.
- Telenet tient à entretenir des relations transparentes avec les responsables publics, mais ne soutient aucun parti politique.

ADHÉSIONS IMPORTANTES

Découvrez la liste complète de nos adhésions corporate sur le [site web de Telenet](#).



NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





ENGAGEMENT EN FAVEUR DE NOS CLIENTS

Nous voulons instaurer **une relation de confiance durable** avec nos clients en investissant dans des produits et services conviviaux et de première qualité, en menant une **politique tarifaire transparente**, en **respectant la vie privée de nos clients** et en **tentant d'offrir des expériences mémorables** afin d'accroître la satisfaction des clients.

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
DES NATIONS UNIES QUE NOUS ABORDONS



RETOUR SUR 2017

Chez Telenet, nous mettons tout en œuvre pour proposer des produits et des services innovants à nos clients. Pour eux, ce n'est pas tant la technologie qui importe, mais bien la manière dont elle les aide à gagner en productivité, à se détendre en toute sérénité et à collaborer librement. Autant d'expériences auxquelles Telenet contribue directement en investissant dans des réseaux fixe et mobile de pointe et en offrant du divertissement connecté et des solutions professionnelles de qualité supérieure.

En juin 2017, Telenet a clôturé l'acquisition de SFR Belgique et Luxembourg, étendant ainsi sa présence à Bruxelles ainsi que dans certaines parties de la Wallonie (la Botte du Hainaut) et au Grand-Duché de Luxembourg. Tout comme l'acquisition de BASE Company en 2016, il s'agit là d'une étape décisive pour notre stratégie de croissance à l'horizon 2020, qui vise à hisser l'entreprise au rang de fournisseur national de services de télécommunications. Avec ces récentes acquisitions, nous sommes en mesure de mieux répondre à la demande croissante des clients résidentiels et professionnels dans tout le pays, à savoir accéder à une gamme complète de services de télécommunications fixe et mobile.

Notre décision d'investir dans la modernisation du réseau mobile BASE sur l'ensemble du territoire belge (amorcée mi-2016) ainsi que dans l'optimisation de l'infrastructure de câble coaxial de SFR dans la Botte du Hainaut et à Bruxelles (amorcée à l'automne 2017) ont constitué des étapes importantes pour l'intégration des clients de BASE Company et de SFR. Ces investissements dans le réseau s'ajoutent aux efforts soutenus que nous réalisons pour optimiser l'infrastructure de réseau fixe en Flandre et à Bruxelles par le biais des projets 'De Grote Netwerf' et 'Nexus'. Ils permettront aux clients résidentiels et professionnels de bénéficier d'ici 2019 de connexions Internet ultrarapides avec une bande passante jusqu'à 1 Gbit/s et des volumes de données conséquents.

Nous voulons ainsi améliorer continuellement l'expérience client en **innovant** dans tous nos domaines d'activité. Outre les investissements dans l'**innovation réseau**, nous **innovons également dans nos produits et services** :

- En juin 2017, nous avons optimisé **WIGO**, le premier forfait tout-en-un pour les familles et les entreprises qui répond à l'évolution du comportement des clients et fait tomber la barrière traditionnelle entre services fixes et mobiles. Lancée en juin 2016, l'offre WIGO a été enrichie d'autres services à la clientèle tels que le principe du forfait de données partagé pour toute la famille ainsi que l'augmentation des volumes de données. Fin décembre 2017, Telenet affichait environ 177 500 nouveaux abonnés postpayés nets grâce au succès grandissant de l'offre WIGO et à l'amélioration de ses services.
- En septembre 2017, nous avons opéré une refonte de la gamme mobile sous la marque BASE. L'offre **BASED on You** propose des forfaits plus flexibles adaptés aux besoins des clients afin qu'ils puissent utiliser pleinement leur forfait et consommer au choix plus de données, de minutes d'appel ou de SMS.
- Le **Tip Top Tour**, un check-up complet et gratuit de l'installation intérieure au domicile des clients Telenet, continue à redéfinir la notion de service orienté client. Depuis son lancement en 2015, le programme a déjà atteint plus de 440 000 clients résidentiels, dont 121 206 en 2017. Nous avons prévu d'atteindre 57 000 clients en 2018.





La meilleure expérience de l'univers numérique

Les expériences client positives forment la base d'une croissance durable. Par le biais de nos différents canaux, nous guidons nos clients vers la solution qui leur convient le mieux et leur offrons ainsi un service personnalisé, de grande qualité et sans faille.

En 2017, l'équipe Telenet Business a lancé un **projet pilote iCare 'Amazing!'** qui vise à fournir à ses clients un service après-vente encore plus convivial. Les résultats et les conclusions de ce projet pilote seront progressivement implémentés dans l'ensemble des processus et procédures de service à la clientèle de Telenet Business.

En décembre 2017, l'équipe Residential Customer Services a ouvert son **premier Experience Flagship Store** dans la ville d'Anvers. Dans un environnement ouvert et innovant, les clients peuvent s'inspirer des nouveaux produits et services, participer à des ateliers d'experts sur des solutions numériques et bénéficier d'un service 100 pour cent personnalisé. Ce nouvel espace de vente innovant servira de modèle à toutes les autres boutiques BASE et Telenet en Belgique.

Telenet **s'est toujours efforcé d'offrir à ses clients des services de qualité.** Depuis 2014, nous investissons dans le programme Amazing Customer Experience (ACE) qui surveille, analyse et synthétise les expériences de nos clients. Pour la première fois depuis plusieurs années, le nombre de plaintes que le Service de Médiation pour les Télécommunications a reçues de clients résidentiels concernant Telenet a augmenté :

- 1 dossier pour 2 081 services en 2015
- 1 dossier pour 2 212 services en 2016 (y compris BASE Company)
- 1 dossier pour 1 992 services en 2017

2017 a été une année difficile pour Telenet en raison de plusieurs événements qui ont **mis l'expérience client sous pression** :

- Les efforts soutenus pour aligner et intégrer les processus et systèmes de gestion opérationnels après l'acquisition de BASE Company ;
- Le nombre croissant de clients ayant migré vers les réseaux Telenet modernisés ;
- L'introduction de l'offre WIGO remaniée et la transition des clients vers ce nouveau forfait, avec un certain nombre de questions sur l'augmentation de la facture le premier mois suivant la transition.

Nous ne sommes pas parvenus à tenir pleinement la promesse faite à nos clients : **leur offrir une expérience conviviale et efficace de bout en bout.**

En tant qu'entreprise, nous sommes tenus d'améliorer constamment l'expérience de nos clients pour gagner leur confiance. L'acquisition de BASE Company en 2016 a été le point de départ d'un **parcours de transformation** visant à établir d'ici 2020 une **approche intégrée de l'engagement client**, avec des processus métier, systèmes et outils parfaitement adaptés et alignés. Lorsqu'il s'agit de renforcer encore davantage l'engagement client, les domaines suivants méritent une attention particulière :

- **Mieux adapter les processus internes au parcours du client** : les clients attendent de Telenet une expérience sans faille dans toutes les interactions, depuis la demande initiale jusqu'au service après-vente. En tant qu'organisation, nous devons continuer à améliorer l'efficacité de nos processus internes, supprimer les barrières entre fonctions et canaux, et identifier de façon proactive l'impact des développements internes sur le parcours du client.
- **Offrir au client une nouvelle expérience numérique** : la numérisation croissante entraîne une évolution des attentes du client. Dans l'économie numérique, les contacts avec la clientèle doivent être rapides, faciles, agréables et disponibles 24 h/24. En tant qu'organisation, nous devons mettre au point une approche spécifique s'agissant de l'interaction numérique avec le client, qui soit complémentaire avec les canaux non numériques se distinguant par la chaleur du contact humain.

Assurer la protection de la vie privée et des données

Pour gagner la confiance des clients, les interactions avec ceux-ci doivent se faire dans le respect de la vie privée et de la sécurité des données. Nous gérons de nombreuses informations communiquées par nos clients et à leur propos. La **Telenet Customer Data Policy** décrit les données que nous traitons, les raisons pour lesquelles nous le faisons et les droits de nos clients. Elle s'applique à l'ensemble des activités commerciales de Telenet et est disponible publiquement sur le site Web de Telenet.

En automne 2016, nous avons actualisé cette politique en vue de tester la publicité ciblée sur les chaînes de télévision SBS. Dans un esprit de transparence et d'ouverture, nous avons communiqué à notre clientèle les modifications apportées à la Customer Data Policy.

En 2017, nous avons entamé une consultation avec la Commission belge de la Protection de la Vie Privée concernant la Telenet Customer Data Policy en général et sa conformité avec le Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données (RGPD) en particulier. Début 2018, nous avons apporté à notre Customer Data Policy les changements nécessaires à sa conformité avec les dispositions légales concernées et, avant l'entrée en vigueur du RGPD en mai 2018, nous avons fourni à toute notre clientèle les informations requises concernant notre Customer Data Policy et ses 4 niveaux de confidentialité : général, ciblé, personnalisé et unique. Le troisième niveau de confidentialité regroupe actuellement 90 pour cent de la clientèle Telenet, mais les clients peuvent modifier en ligne leurs paramètres de confidentialité à tout moment.

Mener une tarification et une facturation transparentes

En février 2017, Telenet a informé personnellement tous ses clients d'un ajustement des prix pour plusieurs de ses produits et services. Ces changements de prix sont la conséquence de la demande croissante de connexions plus rapides, de volumes de données plus importants, que ce soit en fixe ou en mobile, et d'une plus grande capacité. Pour répondre aux attentes des clients résidentiels et professionnels, nous devons investir davantage dans notre réseau, nos produits et nos services. Tandis que nous allons devoir continuer à investir, ce qui pourrait

entraîner de nouvelles adaptations tarifaires, il nous incombe aussi de réfléchir sur la façon dont nous pouvons garantir à nos clients le meilleur rapport qualité-prix et gagner leur confiance à long terme.

S'agissant de la facturation, Telenet encourage activement des solutions de facturation durables et respectueuses de l'environnement, et invite donc ses clients à opter pour la facturation électronique. En 2017, 70 pour cent des clients résidentiels et 12 pour cent des clients Telenet Business ont choisi la facturation électronique.

Conformité avec les réglementations et programmes gouvernementaux

Enregistrement obligatoire des cartes prépayées

Au premier semestre 2017, l'IBPT et les fournisseurs belges de services de télécommunications mobiles ont uni leurs forces pour enregistrer les quelque 6 millions de cartes SIM prépayées utilisées en Belgique. L'identification des cartes SIM prépayées a été l'une des mesures concrètes prises par le gouvernement fédéral belge à la suite des attentats de Bruxelles du 22 mars 2016. Cette mesure a été initiée fin 2016, obligeant les utilisateurs de cartes prépayées à enregistrer leur identité auprès d'un opérateur mobile dans les six mois.

Le 31 décembre 2017, Telenet comptait 515 200 abonnés mobiles au prépayé sous la marque BASE et divers contrats de revendeurs de marques différentes. Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de 6 pour cent du nombre total d'abonnés mobiles actifs, ce qui est dû en partie à la campagne d'enregistrement obligatoire des cartes prépayées en 2017.

Roam Like at Home

Mi-juin 2017, l'UE a mis fin aux frais d'itinérance pour toutes les personnes voyageant occasionnellement au sein des États membres de l'UE. Ce faisant, lorsqu'ils se rendent dans d'autres États membres de l'UE, les voyageurs peuvent désormais continuer à utiliser leurs appareils mobiles aux mêmes tarifs que ceux en vigueur dans leur pays domestique.

Avant les vacances d'été 2017, nous avons lancé une vaste campagne de sensibilisation pour informer tous les clients Telenet et BASE de ce qu'impliquait l'initiative européenne Roam Like at Home (Itinérance aux tarifs nationaux).

EN BREF : PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017

OBJECTIF	ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Offrir la meilleure expérience client	<p>Une nouvelle famille de clients : SFR</p> <p>L'acquisition de SFR Belgique et Luxembourg en juin 2017 étend notre présence à Bruxelles, en Wallonie (la Botte du Hainaut) et au Grand-Duché de Luxembourg, faisant de Telenet un fournisseur de télécommunications actif à l'échelle nationale.</p> <p>Pour garantir une expérience de qualité aux clients SFR, nous avons investi dans l'optimisation de l'infrastructure de câble coaxial ainsi que dans l'amélioration du service à notre clientèle.</p>	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	<p>Une nouvelle famille de clients : SFR</p> <p>Après la mise à niveau et la modernisation de l'infrastructure de réseau câblé de SFR, nous allons procéder à la migration des clients SFR vers Telenet, en commençant par les clients de la Botte du Hainaut et des communes bruxelloises de Wemmel et Drogenbos.</p> <p>Nous étendrons progressivement ce programme de transition aux autres communes bruxelloises.</p> <p>Par le biais de vastes campagnes promotionnelles et de communications personnalisées, nous inviterons les clients SFR à adhérer aux produits et solutions Telenet, tout en leur laissant la liberté de découvrir et envisager des offres alternatives disponibles sur le marché.</p>
	<p>Net Promoter Score (NPS) pour Telenet et BASE</p> <p>Le NPS est le principal indicateur de performance nous permettant d'évaluer la fidélité de nos clients. Il se base sur une enquête en ligne mensuelle menée auprès de 12 000 clients résidentiels et professionnels. En 2017, Telenet a obtenu une moyenne annuelle NPS de -14.9, soit légèrement en deçà de l'objectif. La moyenne annuelle NPS pour BASE était -4.9.</p>	 EN DÉVELOPPEMENT	<p>Net Promoter Score (NPS) pour Telenet et BASE en 2018</p> <p>S'agissant de Telenet, nous allons viser une moyenne annuelle NPS de -17.2 en fin d'année.</p> <p>S'agissant de BASE, la moyenne annuelle NPS à atteindre d'ici la fin de l'année est fixée à -4.0.</p>
Fournir des produits et services de qualité supérieure qui sont faciles à utiliser	<p>Telenet WIGO</p> <p>Initialement lancée en juin 2016, l'offre WIGO a été enrichie d'autres services à la clientèle tels que le principe du forfait de données partagé pour toute la famille ainsi que l'augmentation des volumes de données.</p> <p>Fin décembre 2017, Telenet affichait environ 177 500 nouveaux abonnés postpayés nets grâce au succès grandissant de l'offre WIGO et à l'amélioration de ses services.</p>	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	<p>Continuer à offrir le forfait tout-en-un WIGO</p>
	<p>BASED on You</p> <p>L'offre 'BASED on You' propose des forfaits plus flexibles adaptés aux besoins des clients afin qu'ils puissent utiliser pleinement leur forfait et consommer au choix plus de données, de minutes d'appel ou de SMS.</p>	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	<p>Continuer à offrir les forfaits BASED on You</p>

OBJECTIF	ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
	<p>Un contenu audiovisuel inspirant</p> <p>À l'automne 2017, Telenet a annoncé vouloir élargir et diversifier son offre à la demande pour les enfants et les jeunes. Cette annonce a fait suite à la décision de Studio 100 d'offrir en exclusivité son contenu à la demande à un autre opérateur de télécommunications. Depuis janvier 2018, Telenet propose Baby TV aux jeunes familles et diffuse de nouvelles émissions et séries Disney, Nickelodeon et Awesomeness TV.</p>	 <small>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</small>	<p>Continuer à offrir des solutions de contenus audiovisuels inspirantes</p> <p>L'année 2018 sera marquée par le lancement de nouveaux contenus locaux (propre série télévisée 'De Dag' en mars 2018), par le développement de nouvelles solutions technologiques (Yelo Play via 3G/4G et à l'étranger - avril 2018) ainsi que par la mise en place de nouvelles expériences de divertissement innovantes (jeux en réalité virtuelle à The Park - mai 2018).</p> <p>D'autres offres de divertissement innovantes seront annoncées publiquement au second semestre 2018.</p>
<p>Assurer la protection de la vie privée et des données personnelles</p>	<p>Telenet Customer Data Policy</p> <p>En 2017, nous avons entamé une consultation avec la Commission belge de la Protection de la Vie Privée concernant la Telenet Customer Data Policy en général et sa conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE en particulier.</p>	 <small>EN DÉVELOPPEMENT</small>	<p>Telenet Data Protection Policy et conformité avec le RGPD de l'UE</p> <p>Début 2018, nous avons apporté à la Telenet Customer Data Policy les changements nécessaires à sa conformité avec les dispositions légales concernées. En avril 2018, nous avons fourni à toute notre clientèle les informations requises concernant notre Customer Data Policy et ses 4 niveaux de confidentialité: général, ciblé, personnalisé et unique. Le troisième niveau de confidentialité regroupe actuellement 90 pour cent de la clientèle Telenet, mais les clients peuvent modifier en ligne leurs paramètres de confidentialité à tout moment.</p> <p>En 2018, nous allons poursuivre l'implémentation du Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE.</p>
	<p>Plaintes en matière de violation de la vie privée</p> <p>En 2017, La Commission belge de la Protection de la Vie Privée nous a transmis 3 demandes en vue d'obtenir davantage d'informations sur le traitement des données personnelles des clients. 17 Incidents ont été analysés (15 pour Telenet et 2 pour BASE) dont 11 plaintes clients. Un incident a été rapporté à la Commission belge de la Protection de la Vie Privée. Aucun incident n'a résulté en une amende.</p>	 <small>EN DÉVELOPPEMENT</small>	<p>Continuer à surveiller</p> <p>le respect de la vie privée par le biais des conseils internes et organes de concertation concernés.</p>
<p>Mener une tarification et une facturation transparentes</p>	<p>Ajustement tarifaire Telenet</p> <p>En janvier 2017, Telenet a annoncé un ajustement des prix pour plusieurs de ses services et produits afin de couvrir des investissements supplémentaires dans le réseau, les services et les produits, et pour répondre aux attentes croissantes des clients résidentiels et professionnels.</p>	 <small>DEMANDE PLUS D'ATTENTION</small>	<p>Ajustement tarifaire Telenet</p> <p>Nous devons constamment réfléchir sur la façon dont nous pouvons garantir à nos clients le meilleur rapport qualité-prix et gagner leur confiance à long terme.</p>

RÈGLES D'OR POUR BÂTIR UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LA CLIENTÈLE



Fournir des produits et services conviviaux et de qualité supérieure

- **Un choix de produits simple** : Telenet Whop et Whoppa. Telenet Play, Play More et Play Sports. WIGO, BASE 15-25-35-45. Une offre claire et limitée permet au client de comparer facilement les produits et de faire rapidement un choix pondéré.
- **Des informations claires sur les produits** : Chaque produit BASE ou Telenet s'accompagne d'une brochure où figurent les conditions générales, un guide d'installation ainsi qu'un marquage CE explicite ou, le cas échéant, un dépliant technique. Nous mentionnons toujours les informations légales obligatoires quant au traitement des déchets, à la consommation énergétique et les valeurs DAS des téléphones mobiles.
- **Accessibilité** : Nous sommes proches de nos clients et les accompagnons activement sur la voie de l'expérience numérique optimale, et ce, par le biais de différents canaux :
 - des vidéos diffusées sur la chaîne de télévision 444 et sur la chaîne YouTube de Telenet fournissent des informations supplémentaires sur les produits Telenet ;
 - les clients peuvent s'abonner à diverses newsletters Telenet sur My Telenet ;
 - nous dialoguons avec nos clients sur les réseaux sociaux de BASE et Telenet tels que Facebook, Twitter et LinkedIn ;
 - la plateforme d'histoires SNAP (snap.telenet.be) de Telenet fournit au client de plus amples informations sur la société Telenet et sur notre offre de contenus audiovisuels ;
 - nos forums communautaires en ligne – les Netnologues chez Telenet et le forum Go Mobile chez BASE – permettent aux clients de poser des questions, de partager leurs expériences et de soumettre des suggestions destinées à améliorer les produits existants ou à en développer de nouveaux.
 - Grâce au site Web de SFR et les mailings réguliers, le client SFR peut se tenir au courant des derniers produits et services SFR.



Assurer la protection de la vie privée et des données personnelles

- **La Telenet Customer Data Policy** décrit les données que nous traitons, les raisons pour lesquelles nous le faisons et les droits de nos clients. Ces politiques s'appliquent à l'ensemble des activités commerciales de Telenet et BASE. Elles sont disponibles publiquement sur les sites Web respectifs. Notre objectif est le strict respect du Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE.
- Depuis 2014, **le Privacy Council** analyse toutes les questions et priorités relatives à la vie privée. Il se compose de représentants des différents départements.
- **Le Security Council** formule des recommandations stratégiques relatives aux risques et menaces qui découlent d'une utilisation malintentionnée ou inappropriée des données.
- **La Cyber Security Roadmap** reprend les principaux projets de sécurité et fait l'objet d'une révision annuelle sur la base des recommandations du Security Council.
- **Sensibilisation interne par la formation** : En 2017, 606 collaborateurs ont eu une introduction à la protection de la vie privée et de la sécurité pendant la journée de formation obligatoire Business Discovery Day. En avril 2018, dans le cadre de l'entrée en vigueur imminente du RGPD, Telenet a lancé un programme interne de sensibilisation et de formation sur la protection des données personnelles.



Mener une tarification et une facturation transparentes

- **Tarification** : Nous nous efforçons de mentionner nos prix et les éventuels autres frais en toute transparence sur notre site Web et dans nos promotions ou publicités. Les frais uniques facturés pour l'activation, l'installation ou le remplacement de matériel sont mentionnés le plus clairement possible sur notre site Web.
- **Facturation** : Les clients Telenet qui optent pour un relevé de compte électronique reçoivent un e-mail automatique lorsqu'une nouvelle facture est disponible sur My Telenet. Les factures y sont consultables pendant quatorze mois. Les clients BASE peuvent consulter leurs factures en ligne dans l'espace client du site Web de BASE ou sur l'application MyBASE. Les clients SFR peuvent consulter leurs factures sur la plateforme My Account.
- **Une communication proactive** : Lorsque nous apportons des modifications importantes à nos produits et services, nous avertissons nos clients longtemps à l'avance par e-mail ou par l'ajout d'une mention spécifique sur la facture.
- **Pas de préavis** : Nous n'appliquons pas de délai de préavis pour les groupes de produits, l'Internet, la téléphonie fixe ou mobile et la télévision, à l'exception du bouquet de chaînes payant Telenet Play Sports, pour lequel la durée contractuelle de six mois imposée par la loi sur les télécoms est d'application.
- **Plans tarifaires** : Nous contactons de façon proactive les clients qui auraient intérêt à passer à une autre formule mieux adaptée à leur utilisation.



ENGAGEMENT EN FAVEUR DE NOS COLLABORATEURS

Dans son rôle d'employeur, Telenet cherche à être un **partenaire passionné** qui stimule les performances professionnelles et le développement personnel dans un environnement en constante mutation. Nous menons une politique du personnel qui **développe le talent et stimule l'implication maximum**. Nous veillons également à ce que **chacun se sente bien au travail**.

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
DES NATIONS UNIES QUE NOUS ABORDONS



RETOUR SUR 2017

Le rachat de BASE Company en 2016 a marqué le début d'un **parcours de transformation impactant toutes les facettes des activités de l'entreprise**. Le département des ressources humaines (RH) est l'une des pierres angulaires de ce programme de transformation : il doit veiller au bien-être des collaborateurs dans cette période de changement. Son rôle consiste également à optimiser les processus et systèmes sous-jacents à la politique du personnel.

La priorité principale des RH après l'acquisition consistait en une intégration harmonieuse des deux organisations en s'assurant que tous les employés aient rapidement une vision claire de leur fonction, leurs rôles et leurs responsabilités au sein de la nouvelle organisation.

En 2017, nous avons poursuivi nos efforts visant à optimiser les activités d'équipe en **mettant en place des équipes entièrement intégrées** prêtes à mener à bien nos priorités business et d'entreprise. Citons l'exemple de la refonte du département d'ingénierie de réseau (Network Engineering) en charge de la planification, de la conception, de la construction et de l'exploitation de l'infrastructure des réseaux fixe et mobile. Alors qu'au moment de l'acquisition de BASE Company, le département comprenait des équipes d'experts distinctes pour le réseau Telenet fixe et le réseau mobile BASE, des efforts ont été déployés pour fusionner et intégrer les deux équipes. Aujourd'hui, des experts-réseaux mobile et fixe unissent leurs forces dans un département 'Technologie & Innovation' intégré, prêt à répondre aux exigences de nos clients en matière de convergence.

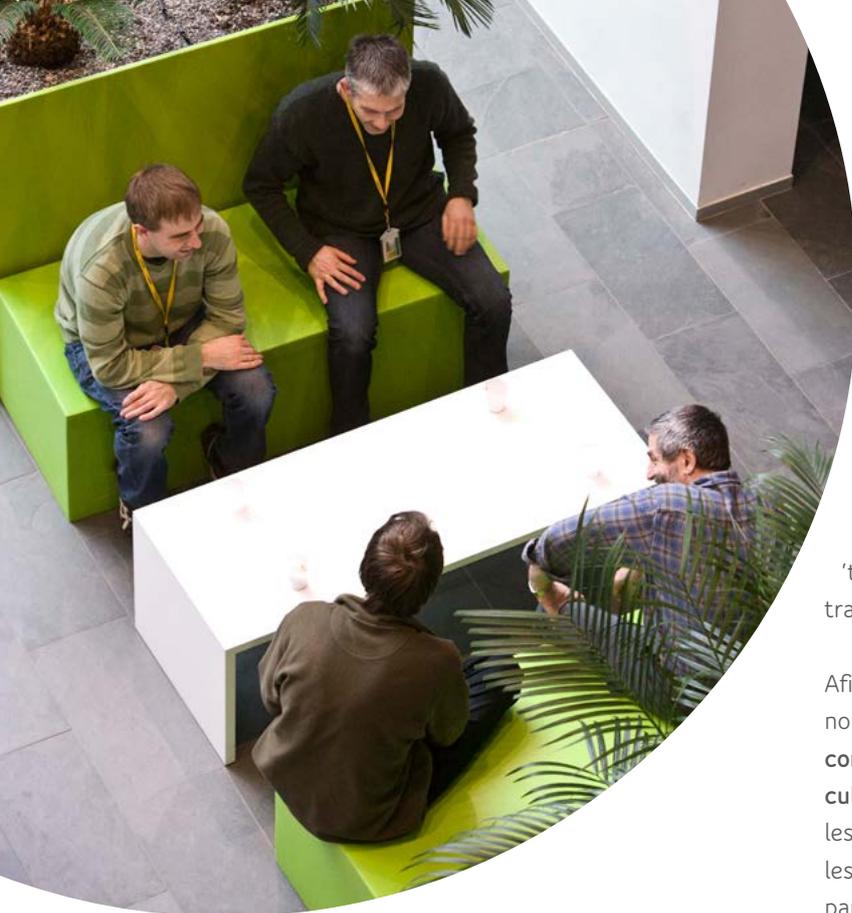
Outre notre attention prioritaire pour les **employés** au sein de la nouvelle organisation, nous avons lancé un vaste programme visant à aligner **les différents processus RH** et à optimiser les **systèmes de back-office et les outils informatiques** afin de construire une pratique RH entièrement intégrée d'ici la fin 2018. Les efforts se sont déjà concrétisés par l'achèvement d'un processus intégré de gestion des performances, une approche unifiée du recrutement et l'affectation d'un unique Service externe de Prévention et de Protection au Travail pour toutes les entités juridiques (Telenet, Telenet Group et Telenet Retail).

De plus, nous avons construit un système de paie unifié, en étroite collaboration avec le service informatique. Les systèmes et processus intégrés optimiseront les processus internes de collecte et d'analyse des données RH, ce qui nous permettra de mener une pratique Ressources Humaines plus efficace et performante. En 2018, nous poursuivrons nos efforts pour mettre en place des processus et des systèmes de RH entièrement intégrés. L'accent sera mis sur **l'harmonisation des conditions de travail** entre les employés de l'ancien Telenet et ceux de l'ancienne entreprise BASE Company, en étroite concertation avec les partenaires sociaux.

En juin 2017, Telenet a clôturé l'acquisition de SFR Belgique et Luxembourg. Notre priorité était d'abord d'assurer une exploitation quotidienne fluide et optimisée, en offrant aux clients SFR de La Botte du Hainaut (Wallonie) et de Bruxelles une expérience réseau et service client améliorée. Afin d'accroître l'efficacité des opérations, les collaborateurs de SFR ont rejoint le siège de Telenet à Bruxelles. Cependant, étant donné que SFR Belgique et Luxembourg restera une entité juridique distincte jusqu'en 2019, nous n'avons pas encore commencé l'intégration complète des équipes de SFR au sein de l'organisation Telenet.

En 2018, Telenet poursuivra son processus de transformation et étendra son portefeuille d'activités avec l'acquisition de l'intégrateur de systèmes informatiques belge NEXTEL, une étape importante





dans le développement du département Telenet Business. En mars 2018, nous avons également annoncé notre intention de prendre la pleine propriété de De Vijver Media, renforçant ainsi notre position dans le secteur du divertissement flamand. Ces acquisitions constituent un autre jalon important dans notre processus de transformation et de croissance, nous obligeant à investir davantage dans **la création d'une organisation pérenne et agile** avec de nouvelles méthodes de travail, de nouveaux modèles de fonctionnement et une communauté d'employés intégrant pleinement la culture du changement.

L'engagement actif des employés dans la nouvelle organisation constitue un facteur clé de succès dans ce processus de transformation. Telenet mesure l'engagement des employés tous les deux ans grâce à l'enquête Zoom. En 2017, Telenet a atteint un score d'engagement de 58 pour cent, soit 7 points de pourcentage au-dessus de la moyenne belge. Les employés ont mentionné les opportunités de carrière et la gestion de la performance comme points d'attention clé. Afin de répondre à ces préoccupations, nous examinons activement des approches novatrices de la gestion de la performance. Dans cette perspective, notre organisation Retail & Services-Client (Retail and Customer Services) teste actuellement un modèle de performance axé sur les forces, mettant l'accent sur les points forts de l'employé plutôt que sur ses faiblesses ou points d'attention.

En janvier 2018, nous avons lancé notre premier sondage en ligne pour mesurer le **Net Promoter Score de l'employé** : nous avons atteint un E-NPS de +13 points, avec 32 pour cent de promoteurs et 20 pour cent de détracteurs au sein de notre communauté d'employés. Les trois principaux moteurs de la satisfaction des employés sont: (1) un environnement de travail stimulant avec des tâches et des attributions exaltantes; (2) une culture d'entreprise dynamique 'toujours en mouvement'; et (3) une atmosphère de travail agréable.

Afin de renforcer l'engagement des employés, nous mettons fortement **l'accent sur les communications internes et les initiatives de culture d'entreprise**. Depuis 2016, nous intensifions les communications internes pour assurer que tous les employés soient pleinement informés de notre parcours d'intégration et de transformation. Les principales initiatives comprennent : des bulletins d'information réguliers, une réunion annuelle 'The Telenet Way Day', et un intranet dynamique 'Tellit' avec un flux continu d'actualités relatives à l'entreprise, aux activités business, à l'entreprise et aux employés de toute l'organisation.

En 2017, un accent particulier a été mis sur la création d'un **nouveau narratif d'entreprise** qui a le pouvoir de motiver nos employés à devenir de véritables ambassadeurs de Telenet. Début 2018, nous avons présenté notre nouvelle mission et raison d'être, nos nouveaux comportements et une nouvelle proposition de valeur pour les employés, entièrement revue. Ceux-ci seront complétés par de nouvelles valeurs qui seront communiquées et déployées en interne à travers tous les départements et équipes à partir de l'automne 2018.

En période de transformation, la mise en place d'un **personnel résilient et d'avenir**, capable de faire face à l'incertitude, aux changements imprévus et au stress, fait une réelle différence. Déjà en 2015, nous avons initié un programme de développement spécial à cet égard pour les cadres et les employés, avec des sessions de formation, un programme d'aide aux employés, un coaching personnel et un appui sur le lieu de travail. Une attention particulière est accordée au traitement et à la prévention de l'absentéisme (à long terme). En 2017, le taux d'absentéisme s'est élevé à 7,17 pour cent du nombre total de jours ouvrables.

La guerre des talents constitue une tendance importante qui n'affecte pas seulement Telenet, mais l'économie dans son ensemble. Dans un marché très concurrentiel où les talents sont rares, nous sommes confrontés, comme de nombreuses entreprises et organisations, à un défi croissant pour pourvoir les postes vacants, en particulier ceux des experts techniques tels que les spécialistes des données et les experts de la sécurité de l'information. À court terme, nous assurons l'accès à des personnes talentueuses en investissant davantage dans **des initiatives d'image de marque employeur et des programmes de rétention des talents**. Nous entretenons également des **coopérations structurelles avec des écoles d'enseignement supérieur et des universités**, avec un accent particulier mis sur les étudiants qui sortent de formations professionnelles techniques et d'ingénierie. **Le programme Young Graduate**, un programme de formation de deux ans pour les étudiants de master récemment diplômés, donne l'occasion aux jeunes talents de développer une première expérience de travail. Afin de nourrir la main-d'œuvre de demain, Telenet stimule l'éducation et le développement des compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (Science, Technology, Engineering and Mathematics - STEM), comme indiqué dans le chapitre sur notre engagement envers la société et les communautés locales.

Telenet s'engage à être un employeur responsable qui crée un **environnement de travail diversifié et inclusif** qui nourrit le talent et stimule l'engagement. En 2017, Telenet a renforcé son attention sur la **diversité**. Offrir des opportunités aux personnes ayant un handicap physique ou aux demandeurs d'emploi qui ont du mal à entrer sur le marché du travail, accueillir des travailleurs qui réintègrent le marché après une longue maladie, être ouverts à des personnes d'origines, d'âges, de religions ou de cultures différentes : la diversité est un terme qui recouvre de nombreuses facettes. Conduire une politique d'emploi inclusive nécessite un état d'esprit ouvert, mais aussi un signal clair : ce ne sont pas l'origine ou les antécédents d'une personne qui comptent, mais ses compétences, son expérience et son attitude personnelle et professionnelle.



Être inclusif exige un investissement continu dans tous les aspects de la gestion des talents : le recrutement, la formation et l'éducation, ainsi que la planification de carrière. En 2017, nous avons pris plusieurs initiatives pour renforcer notre engagement envers la diversité. En ce qui concerne notre politique de recrutement, nous sommes devenus un partenaire privilégié de WannaWork, une plateforme d'emplois qui vise à créer de meilleures opportunités sur le marché du travail pour les milléniaux issus de l'immigration ou sortant d'environnements sociaux vulnérables. Telenet a également poursuivi son engagement auprès de YouthStart, une organisation internationale qui développe le potentiel des jeunes chômeurs en renforçant leurs compétences entrepreneuriales, et de BeCode, un programme de formation professionnelle visant à développer les compétences en développement et design Web de jeunes issus de milieux défavorisés à Bruxelles. Telenet a créé des opportunités de stages pour les diplômés YouthStart et BeCode, et a embauché deux anciens étudiants de ces programmes.

Nous restons engagés à conduire une politique de l'emploi qui investit dans l'apprentissage et le développement, la diversité, la santé et le bien-être. Une politique de l'emploi qui génère une culture d'entreprise ouverte et transparente à travers les communications internes et le dialogue social.

EN BREF : PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017

OBJECTIF	ÉVÈNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Attirer les meilleurs talents et les garder	<p>Une nouvelle famille de collègues</p> <p>Après l'acquisition de BASE Company en 2016, nous avons entamé un vaste processus d'intégration. Peu après la prise en charge, tous les employés ont obtenu des postes confirmés avec des rôles et des responsabilités clairement définis. En 2017, l'accent a été mis sur la création d'équipes optimisées et totalement intégrées.</p> <p>Après l'acquisition de SFR Belgique et Luxembourg en juin 2017, les employés ont déménagé physiquement au siège de Telenet à Bruxelles. Comme SFR reste une entité juridique distincte jusqu'en 2019, l'intégration complète des équipes au sein de l'organisation Telenet n'a pas encore été initiée.</p> <p>Tous les collaborateurs sont régulièrement informés du parcours d'intégration et de transformation de notre entreprise.</p>	 EN DÉVELOPPEMENT	<p>Poursuivre le parcours d'intégration</p> <p>en harmonisant les processus métier, en optimisant les systèmes de back-office, et en construisant une pratique des ressources humaines pleinement intégrée d'ici fin 2018, en étroite consultation avec les partenaires sociaux.</p> <p>En 2018, Telenet poursuivra son processus de croissance et de transformation avec l'acquisition de l'intégrateur de systèmes informatiques belge NEXTEL (approuvée en mai 2018) et la reprise entière de la société de médias et de divertissement flamande De Vijver Media (en attente d'approbation par les autorités de la concurrence compétentes).</p>
	<p>Programme Young Graduate</p> <p>Sélectionnés au printemps 2017, 20 Young Graduates ont entamé en septembre le programme de formation de deux ans, destiné aux étudiants en master fraîchement diplômés.</p>	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	<p>Poursuivre le Programma Young Graduate</p> <p>avec une attention particulière pour les compétences STEM, afin d'accroître le nombre de profils techniques dans les départements Informatique et Technologie & Innovation.</p>
	<p>Attirer des talents grâce à des partenariats avec des entrepreneurs sociaux</p> <p>Signé en septembre 2017, le partenariat avec WannaWork donne à Telenet l'accès à des employés avec un profil et des antécédents plus diversifiés. WannaWork est une plateforme de travail qui vise à créer de meilleures opportunités sur le marché du travail pour les milléniaux issus de l'immigration ou sortant d'environnements sociaux vulnérables.</p>	 EN DÉVELOPPEMENT	<p>Continuer de bâtir des partenariats avec les entrepreneurs sociaux WannaWork, BeCode et YouthStart</p> <p>en créant des stages et des possibilités d'emploi pour les talents prometteurs ayant un accès difficile au marché du travail.</p>
	<p>Programme Refer a Friend (RAF)</p> <p>En 2017, 24 nouveaux employés ont été engagés sur recommandation d'employés de Telenet.</p>	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	<p>Poursuivre le programme Refer a Friend</p> <p>afin de pourvoir tous les postes vacants.</p>

OBJECTIF	ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Stimuler le développement personnel	Initiatives de formation et de développement En 2017, 2 510 employés se sont formés pour un total de 38 245 heures de formation. En outre, les employés de SFR ont bénéficié de 56 heures de formation.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Continuer les initiatives de formation et de développement
	Leadership Launch Path En 2017, 18 cadres et managers récemment promus ont suivi ce programme de développement personnel dont le but est d'améliorer le leadership dans cette période de changement en trouvant le bon équilibre entre expertise technique et compétences en matière de gestion des individus.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Poursuivre le déploiement du programme Leadership Launch Path
Donner envie aux collaborateurs de s'engager via les communications internes et la culture d'entreprise	Enquête Zoom sur l'engagement du personnel En avril 2017, l'enquête Zoom qui comprenait les employés de Telenet et de BASE Company, a atteint un score d'engagement de 58 pour cent, soit 7 points de pourcentage au-dessus de la moyenne belge. Parmi les points d'attention les plus importants figuraient les opportunités de carrière et la gestion de la performance.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Poursuivre l'enquête Zoom sur l'engagement du personnel sur une base bisannuelle. La prochaine enquête aura lieu en 2019. En janvier 2018, nous avons lancé le premier NPS de l'employé et nous avons atteint un score de +13 points, avec 32 pour cent de promoteurs et 20 pour cent de détracteurs.
	Communication interne Depuis le lancement du parcours d'intégration et de transformation, nous avons intensifié la communication interne. Parmi les principales initiatives, citons le 'Telenet Way Day' qui réunit annuellement tous les employés et le nombre continu d'articles sur l'intranet 'Tellit'.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Poursuivre les efforts en matière de communication interne
	Nouveau narratif d'entreprise En 2017, nous avons défini une nouvelle mission ou raison d'être, de nouveaux comportements d'entreprise et une nouvelle proposition de valeur pour les employés, présentés à l'équipe de Telenet Leadership début 2018.	 EN DÉVELOPPEMENT	Étendre le nouveau narratif d'entreprise à l'ensemble de l'organisation Telenet Le nouveau narratif d'entreprise sera complété par de nouvelles valeurs qui seront déployées et mises en œuvre dans l'ensemble de l'organisation à partir de l'automne 2018.

OBJECTIF	ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Miser sur la diversité et cultiver le bien-être de nos employés	<p>Diversité</p> <p>Telenet dispose d'un personnel hétérogène avec des expériences professionnelles extrêmement variées, un formidable brassage multiculturel ainsi qu'un équilibre sain entre hommes et femmes, entre jeunes et moins jeunes. En 2017, les femmes représentaient 35 pour cent de notre personnel.</p> <p>Fin 2017, les femmes représentaient 50 pour cent de la Senior Leadership Team de Telenet, et 3 femmes siégeaient au Conseil d'administration.</p>	 <small>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</small>	Continuer à cultiver la diversité
	<p>Diversité dans la gestion des talents</p> <p>Telenet s'engage à plus de diversité dans tous les aspects de la gestion des talents : le recrutement, la formation et l'éducation, ainsi que la planification de carrière. Nous avons souligné notre engagement envers la diversité dans un article de blog rédigé par Christophe Vanden Eede, Directeur Talent et Développement, publié sur la plateforme d'articles en ligne de Telenet Talks.</p>	 <small>EN DÉVELOPPEMENT</small>	Poursuivre les efforts pour renforcer la diversité dans la gestion des talents
	<p>Programme de résilience</p> <p>Lancé en 2015, ce programme a pour but de renforcer la résilience du personnel dans cette période de changement. Il comprend plusieurs initiatives de formation et de coaching des cadres et employés.</p>	 <small>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</small>	Poursuivre la mise en œuvre du programme de résilience dans le cadre du parcours d'intégration et de transformation de l'entreprise

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'EMPLOI

Telenet place le développement durable et le bien-être de tous ses collaborateurs au centre de sa politique du personnel, laquelle est établie en étroite concertation avec les partenaires sociaux.

Principales initiatives en matière de gestion du personnel

Année sabbatique : l'interruption de carrière relève du système légal du crédit-temps. Sa durée maximale s'élève à une année sur l'ensemble de la carrière professionnelle. Elle peut prendre la forme d'une interruption totale ou d'une réduction des prestations. À son retour, l'employé doit endosser la même fonction. Fin 2017, 523 personnes ont eu recours à ce programme.

Plan pour l'emploi des travailleurs âgés :

les entreprises de plus de 20 collaborateurs doivent mettre ce type de plan en place pour accroître la participation des employés de 45 ans et plus. Telenet accorde une attention toute particulière aux travailleurs de plus de 45 ans. Ce programme inclut : la promotion de la santé physique et mentale en général, une révision des procédures de sélection, d'évaluation et de recrutement des candidats, des efforts supplémentaires en matière de formation, un programme spécial de développement de carrière, des initiatives de coaching, la promotion de la mobilité interne et la reconnaissance des compétences acquises.

Outplacement : l'employeur offre à l'employé un ensemble de conseils et de services d'accompagnement afin de l'aider à retrouver du travail ou à développer une activité professionnelle en tant qu'indépendant au plus vite. L'outplacement est régi par la loi. En 2017, 27 employés se sont vu proposer un parcours d'outplacement.

Concertations avec les partenaires sociaux

Le Conseil d'Entreprise (CE) présente une composition paritaire et comprend autant de représentants de l'employeur que de représentants des employés. Il participe à l'élaboration de la politique sociale, économique et financière de l'entreprise. Conformément à la loi, les rapports du CE sont accessibles à tous les collaborateurs. En 2017, Liberty Global, l'actionnaire majoritaire de Telenet, a établi un comité d'entreprise européen dans lequel Telenet compte deux représentants.

Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) est un organe de consultation paritaire qui représente tous les collaborateurs. Il se compose de représentants de l'employeur, de représentants des employés, du médecin du travail et du service interne pour la prévention et la protection au travail. Le CPPT participe activement à l'élaboration de la politique de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, et prend en considération les questions de santé, de sécurité et d'environnement. Le CPPT se focalise sur le plan global de prévention et le plan d'action annuel. Les domaines concernés sont les suivants : sécurité au travail, surveillance de la santé, ergonomie, hygiène, embellissement des lieux de travail, aspects psychosociaux du travail – notamment la violence ainsi que le harcèlement moral et sexuel – et environnement. Le CPPT joue un rôle essentiellement consultatif en ce qui concerne les nouvelles technologies, l'évolution des technologies, les procédures de travail, l'aménagement des postes de travail, les outils de travail, les équipements de protection, les formations, les instructions, les contrôles périodiques, etc. En 2017, le CPPT était activement impliqué dans l'affectation d'un Service externe de Prévention et de Protection au Travail pour les entités légales Telenet, Telenet Group et Telenet Retail.

Santé, sécurité et bien-être

L'enquête de bien-être : cette enquête est organisée tous les trois ans sur la base d'un outil scientifique reconnu. Il évalue les risques psychosociaux liés à l'organisation du travail, au contenu du travail, aux relations interprofessionnelles, à l'environnement de travail, aux conditions de travail, ainsi que leur corrélation avec des indicateurs de bien-être tels que le stress, le surmenage, les conflits, et des comportements indésirables au travail comme le harcèlement (sexuel), la discrimination et la violence, tant à l'échelle de l'individu que de l'organisation. En 2014, 75 pour cent des travailleurs ont répondu à l'enquête de bien-être. En 2015 et 2016, un plan d'action et de suivi détaillé a été élaboré pour les principaux facteurs de risque. La prochaine enquête de bien-être sera organisée en automne 2018.

Le plan global de prévention : il fixe des objectifs à cinq ans en matière de bien-être et d'environnement. Ces objectifs sont identifiés par le biais d'audits,

d'analyses de risques, d'exercices d'évacuation annuels, d'inspections périodiques et spécifiques, d'analyses d'incidents et d'accidents, des résultats de l'enquête de bien-être, de la nouvelle législation et des changements organisationnels importants. Cette procédure est conforme à la loi sur le bien-être au travail. Tous les ans, nous mesurons l'avancement, et -si nécessaire- nous réévaluons les objectifs et nous les traduisons en plans d'action annuels spécifiques. En 2017, les actions les plus importantes étaient relatives à la revue du programme de formation sur les fonctions de risques techniques et la clôture de l'analyse des risques incendie et le plan d'action y associé. En outre, une analyse générale de l'absentéisme pour cause de maladie a été réalisée, aboutissant à une politique et à un processus de réintégration des employés après une longue absence (plus d'un mois). Une attention particulière a également été portée à l'ergonomie et à la sécurité des nouveaux bureaux de Telenet au KV Mechelen et au projet 'New Way of Working' dans les bureaux du siège Telenet à Malines. Enfin, diverses activités environnementales ont été réalisées, notamment le téléchargement d'autorisations environnementales sur la nouvelle plateforme électronique en Flandre, les déclarations environnementales, les projets d'infrastructure liés à l'alimentation de secours, les réservoirs et le refroidissement et un audit énergétique pour les sièges Telenet à Bruxelles.

Le statut et les résultats en matière de bien-être sont soumis annuellement à la Direction générale Contrôle du Bien-être au Travail, qui fait partie du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Consultation Sociale et aux Comités de Prévention et de Protection au Travail. En 2017, 84 accidents du travail sont survenus, y compris des accidents du travail et des accidents sur le chemin du travail, ayant entraîné une incapacité temporaire du travail à concurrence de 688 jours civils. Nous n'avons enregistré aucun accident de travail mortel ou entraînant une incapacité permanente confirmée. Dans l'ensemble, la fréquence et la gravité des accidents du travail demeurent sous la moyenne sectorielle dans toutes les divisions.

Rôles et responsabilités : La politique de bien-être - sous la responsabilité du CEO - fait l'objet d'un suivi minutieux au niveau des départements et à l'échelle de l'entreprise. Il incombe aux directeurs et managers de mettre en œuvre la politique de bien-être dans leurs activités respectives et dans le plan global de



prévention. Ils sont conseillés et accompagnés par l'équipe Sécurité, Santé et Environnement qui est composée de conseillers internes en prévention, de coordinateurs environnementaux externes, des médecins du travail du service externe de prévention ainsi que d'autres experts internes et externes. En cas de problèmes psychosociaux au travail, les collaborateurs peuvent faire appel à des personnes internes de confiance ainsi qu'à des conseillers psychosociaux externes afin d'obtenir des conseils personnalisés, se faire aiguiller, mettre en place une médiation et, si nécessaire, procéder à une analyse plus poussée.

Initiatives de sensibilisation interne : Tous les employés sont sensibilisés au bien-être et à l'environnement en général, et aux aspects psychosociaux du travail en particulier. Le programme de résilience est un exemple concret de la façon dont les cadres et les employés sont préparés à affronter le stress et l'incertitude en période de changement. D'autres formations sont également organisées autour des thèmes suivants : travail en flux, assertivité, gestion des comportements agressifs, pleine conscience, résolution des problèmes et intelligence émotionnelle. Lorsque cela s'avère nécessaire, les collaborateurs sont guidés vers un programme d'aide aux employés ou d'autres formes de coaching personnalisé. Les employés administratifs bénéficient également d'un programme de formation sur l'utilisation ergonomique de l'ordinateur. Une formation spéciale pour prévenir et traiter la violence a été développée et lancée en 2017 pour tous les employés Retail. Les techniciens, quant à eux, doivent suivre une formation de base en sécurité conformément au standard LSC (Liste de contrôle Sécurité pour Contractants) ainsi qu'une formation spécifique sur les risques liés à leurs activités (p. ex. travail à très grande hauteur, levage et hissage de charges, et champs électromagnétiques).



ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SOCIÉTÉ ET DES COMMUNAUTÉS LOCALES

Le numérique offre d'incroyables possibilités de développement à la société. **En investissant dans nos réseaux fixe et mobile**, nous contribuons à bâtir la société de la connaissance de demain. Nous pensons que les individus doivent savoir à quel point le numérique peut jouer un rôle positif dans leur vie. C'est pourquoi nous **stimulons les enfants et les jeunes** à développer leurs compétences numériques devenues indispensables au 21^e siècle. C'est pourquoi nous **encourageons l'entrepreneuriat numérique** et donnons un coup de pouce au paysage médiatique flamand. C'est pourquoi nous souhaitons **inculquer à tous une culture numérique** permettant de tirer le meilleur parti de la technologie numérique, chacun à sa manière et à son rythme.

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES QUE NOUS ABORDONS



RETOUR SUR 2017

Investir dans l'innovation numérique ainsi que dans des infrastructures réseau aux performances optimales

L'innovation numérique est capitale pour la prospérité de notre région : elle garantit une amélioration de la qualité de vie, une croissance durable et la création de nouveaux emplois. La Commission européenne entend donc stimuler l'économie numérique, générer une augmentation de 5 pour cent du PIB européen à l'horizon 2020 et créer 3,8 millions d'emplois.

Les investissements dans les réseaux à très haut débit génèrent un avantage économique important pour la société. Des réseaux à large bande de haute qualité offrent aux consommateurs des services de communications et de divertissement de pointe. Des solutions haut débit fiables stimulent le partage d'informations et l'éducation, et augmentent la productivité des entreprises.

En 2017, nos investissements s'élevaient au total à 729,2 millions d'euros – soit 29 pour cent des revenus de l'entreprise. L'essentiel de ces investissements a été consacré à la modernisation de notre infrastructure réseau. **Telenet investit 1,8 million d'euros par jour dans ses réseaux fixe et mobile.** Notre ambition est d'être leader en termes de connectivité convergente supérieure.

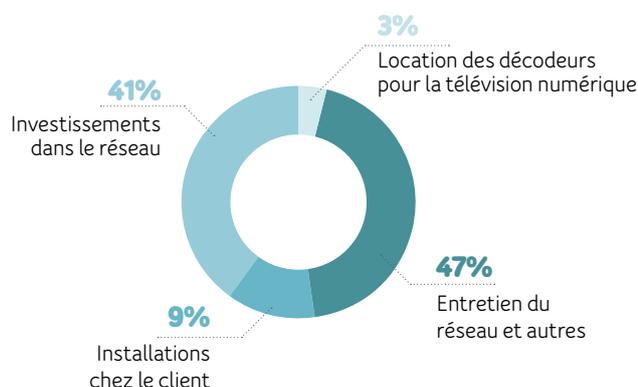
Lancés en 2014, les projets 'Les Grands Travaux du Réseau' et 'Nexus' ont pour but de transformer notre infrastructure réseau fixe en Flandre et à Bruxelles en

un réseau à hautes performances qui permettra à nos clients résidentiels et professionnels de bénéficier d'ici 2019 de connexions Internet ultrarapides avec une bande passante allant jusqu'à 1 Gbit/s et des volumes de données conséquents. Après l'acquisition de BASE Company en 2016, nous avons également décidé d'investir dans la modernisation du réseau mobile BASE sur l'ensemble du territoire belge, augmentant la capacité et la couverture 3G, 4G et 4,5G d'ici 2018. Le programme prévoit l'installation de jusqu'à mille nouveaux sites mobiles. À la fin de 2017, nous avons modernisé 67 pour cent des nœuds de notre réseau hybride fibre-coaxial (HFC) et 87 pour cent de nos 2 800 macro-sites du réseau mobile. Nous avons également complété le déploiement de plus de 210 nouveaux sites mobiles. Les progrès réalisés sur la mise à niveau du réseau mobile nous ont permis d'accueillir jusqu'à 90 pour cent des clients MVNO, avec un engagement ferme à terminer l'intégration d'ici-là mi-2018.

Suite à l'acquisition de SFR Belgique et Luxembourg en juin 2017, Telenet a initié un programme additionnel de modernisation du réseau SFR représentant un investissement complémentaire de 12 millions d'euros, afin d'offrir aux clients de SFR à Bruxelles et dans la Botte du Hainaut une expérience connectée plus puissante.

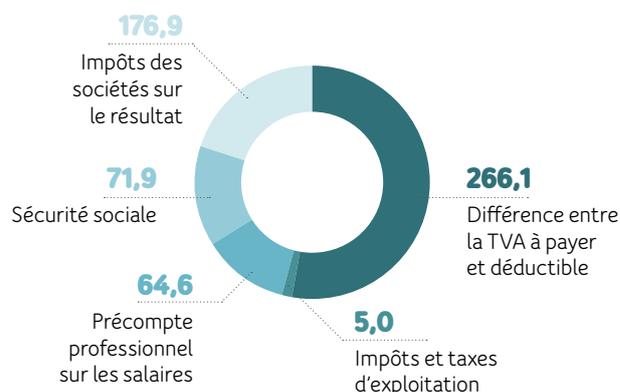
En 2017, **notre contribution totale au trésor public belge** s'élevait à 584,5 millions d'euros. La contribution totale a augmenté de 9 pour cent par rapport à 2016.

Aperçu des investissements – 2017



Contributions au trésor public belge – 2017

En millions d'euros



Adopter une approche collaborative de l'innovation numérique

Un investissement continu dans l'innovation est indispensable, en particulier dans un monde de développements technologiques en évolution rapide. Afin de stimuler, approfondir et rationaliser nos initiatives d'innovation internes et externes, nous avons ouvert notre propre Centre d'Innovation en octobre 2017. Situé au sein de notre siège à Bruxelles, le Telenet Innovation Center est l'environnement par excellence pour tester de nouvelles technologies de connectivité, de divertissement, de services à valeur ajoutée et d'expériences client. Le Centre d'Innovation de Telenet se concentre actuellement sur la 5G et l'Internet des objets (IoT), servant de banc d'essai et de centre de connaissances pour l'ensemble du groupe Liberty Global.

Au Telenet Innovation Center, **nous adoptons une approche collaborative de l'innovation**. Il vise à être une plateforme où les équipes de Telenet peuvent s'associer avec des partenaires industriels externes, des institutions académiques et des startups pour tester de nouveaux produits, services, applications et prototypes.

Nous croyons que la meilleure innovation émerge des collaborations entre différents partenaires. Nous avons ainsi une longue expérience dans le développement de solutions numériques innovantes en partenariat. Nous participons activement à des initiatives menées par l'industrie qui commercialisent de nouveaux produits et services, tels que Doccle, Spencer et l'identité numérique belge 'Itsme'. Nous contribuons également à la création d'un écosystème de startups belges prospère en coopération avec les principaux incubateurs et accélérateurs.

À l'automne 2017, Telenet a conclu un partenariat stratégique à long terme avec imec, le principal centre de recherche et d'innovation en Flandre dans le domaine de la nanoélectronique et de la technologie numérique. Nous allons unir nos forces sur l'Internet des objets (IoT) et les villes intelligentes. Dans ce contexte, Telenet participera activement au programme City of Things d'imec, soutenu par la ville d'Anvers et le gouvernement flamand.

Investir dans le secteur des médias locaux pour stimuler l'entrepreneuriat créatif

Le paysage médiatique belge évolue rapidement.

Le comportement de visionnage du consommateur est en train de changer et les canaux médiatiques locaux

doivent rivaliser avec les fournisseurs de contenu mondiaux tels que Netflix et Amazon. Ceux-ci réalisent des investissements massifs dans de nouvelles séries et films et dans les plateformes technologiques pour rendre ce contenu globalement disponible. Les fournisseurs de contenu Over-the-Top (OTT) ont placé la barre très haut pour la production et la fourniture de contenu international et national. Cela a un impact important sur le modèle d'affaires des fournisseurs de télévision locale traditionnels. Notre ambition, en tant qu'acteur de divertissement local, est de **renforcer l'écosystème des médias flamands**, en aidant les sociétés de production locales et les entrepreneurs créatifs à prospérer et en offrant aux téléspectateurs locaux des contenus locaux et des innovations en matière de divertissement riches.

En 2017, nous avons continué à promouvoir des séries télévisées et des films locaux en investissant dans trois coproductions prometteuses, respectivement avec les chaînes de médias VRT, Medialaan et SBS.

Telenet investit également dans la production de ses propres séries dramatiques locales. Nous avons franchi une étape importante avec la sortie de 'De Dag' en mars 2018, une production de FBO et Woestijnvis, avec le soutien de VAF / Mediafonds. C'est notre deuxième série dramatique depuis la sortie de 'Chaussée d'Amour' en mai 2016, réalisée en collaboration avec la maison de production De Mensen. Ce nouveau modèle de coopération pour les fictions flamandes garantit une situation gagnant-gagnant pour les téléspectateurs, pour Telenet en tant qu'acteur de divertissement flamand, et pour les chaînes médiatiques locales qui peuvent de cette manière continuer à produire et à offrir de la fiction de haut niveau.

Telenet détient une participation de 50 pour cent dans De Vijver Media et travaille avec les chaînes VIER et VIJF sur les opportunités de convergence de la télévision et d'Internet. En mars 2018, nous avons annoncé notre intention de prendre la pleine propriété de De Vijver Media. Après l'approbation des autorités de la concurrence compétentes, Telenet deviendra le propriétaire à part entière des chaînes de télévision commerciales VIER, VIJF et ZES et de la maison de production Woestijnvis. Cela nous permettra de répondre encore plus et même plus rapidement aux innovations dans le domaine du divertissement et des expériences de visionnement des consommateurs.



Le pouvoir du numérique : opportunités et défis

L'innovation numérique crée de nouvelles opportunités, tant dans nos vies privées que professionnelles. Nous envisageons un avenir de villes plus intelligentes, des solutions de mobilité plus durables et des services de soins de santé abordables. Nous disposons d'environnements de travail plus flexibles et des expériences de divertissement inoubliables chez soi.

Créer et utiliser des technologies numériques est devenu essentiel dans la société d'aujourd'hui et de demain. Cependant, en tant que leader des télécommunications et du divertissement en Belgique, nous sommes également conscients des **défis potentiels liés au numérique**.

Les quatre défis suivants attirent particulièrement notre attention :

1 | Libérer le potentiel numérique pour tous

Les **compétences numériques** sont indispensables pour réussir dans l'économie de la connaissance actuelle. Mais tout le monde n'est pas né avec le numérique. Certaines personnes ne savent pas nécessairement comment remplir une déclaration fiscale en ligne ou transférer de l'argent de manière sécurisée à l'aide d'une application d'e-banking.

Selon le Digital Economy and Society Index (DESI) 2018 de la Commission européenne, la Belgique n'est classée qu'à

la 12^e place en termes de capital humain et d'acquisition des compétences numériques par la population. D'après une étude récente d'OKRA et de la Ligue des Familles en 2017, 20 pour cent de la population belge est inquiète et se sent peu sûre d'elle dans l'ère numérique. Selon une étude similaire de la Ligue des Familles en 2016, 20 pour cent de la population belge éprouve des difficultés à utiliser Internet, tandis que 50 pour cent de cette même population est incapable de remplir un formulaire administratif en ligne. Ces **lacunes dans le domaine du numérique** touchent principalement les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées.

Le **Tip Top Tour**, un check-up complet et gratuit de l'installation intérieure au domicile des clients Telenet, permet à nos techniciens d'éveiller chez ces personnes un intérêt pour l'utilisation des technologies numériques. Ils leur inculquent les compétences numériques élémentaires en leur enseignant notamment comment utiliser Internet en toute sécurité, comment tirer le meilleur parti de leur télévision numérique et comment utiliser l'application mobile Telenet Yelo.

Dans le même temps, nous devons rendre le consommateur plus conscient des **risques inhérents au numérique**, en particulier en ce qui concerne la vie privée, la protection des données personnelles et la lutte contre la fraude de données. Il relève de notre responsabilité de prendre les mesures adéquates et, surtout, de protéger les plus vulnérables – comme les enfants – face aux dangers. En 2016, Telenet a rejoint le **Consortium belge pour un meilleur Internet (B-BICO)** dont la mission est de promouvoir l'éducation aux médias ainsi qu'un Internet plus sûr pour les enfants. Via notre actionnaire principal, Liberty Global, nous sommes également un **Gold Partner de la Journée annuelle pour un Internet plus sûr**, une campagne de sensibilisation européenne. Afin d'accroître la sécurité des enfants et des jeunes en ligne, nous dotons également nos services de télévision et d'Internet de solutions de contrôle parental.

Dans **une société numérique inclusive, les innovations technologiques doivent être accessibles à tous**. C'est la raison pour laquelle Telenet applique un **tarif social à tous ses produits et services télécoms** (Internet, télévision, téléphonie fixe et mobile) et va plus loin que ce qu'impose la loi belge. Le département Telenet Business propose également – en collaboration avec les pouvoirs publics flamands – **SchoolNet+**, une solution commerciale à but social. Avec SchoolNet+, les écoles

primaires et secondaires ainsi que les bibliothèques bénéficient d'Internet et de packs de sécurité à un prix très avantageux, soit près de 50 pour cent de moins que les tarifs standards du marché. L'objectif consiste à fournir aux organisations éducatives une connexion Internet haut débit avec une protection contre les influences volatiles. Tous les services sont gérés et sécurisés par Telenet, qui se charge ainsi de l'ensemble des aspects opérationnels. Les coordinateurs informatiques des écoles peuvent ainsi se concentrer sur leur premier rôle, à savoir permettre aux enseignants d'utiliser efficacement les outils informatiques en classe.

2 | Habilier les générations futures

Comme l'indiquent clairement le tracker européen DESI de 2018, la Belgique possède une faible proportion de diplômés en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (Science, Technology, Engineering and Mathematics - STEM). La Belgique occupe seulement la 23^{ième} place au niveau européen. Seuls 13 individus sur 1 000 sont diplômés de la filière technique ou scientifique, avec comme conséquence une pénurie d'informaticiens et potentiellement 30 000 postes non pourvus à l'horizon 2020.

En 2012, le gouvernement flamand a donc décidé de promouvoir les carrières dans le domaine des mathématiques, des sciences exactes et de la technique par le biais d'un plan d'action STEM. En novembre 2015, Telenet a signé la **charte STEM**. Nous sommes devenus un membre actif de l'Académie STEM, qui organise principalement des activités STEM extrascolaires.

Dans ce cadre, nous soutenons **CoderDojo Belgium**, une organisation sans but lucratif qui apprend à des jeunes âgés de 7 à 18 ans à programmer, à créer des sites Web et à développer des jeux et des applis, au sein d'un club. Déjà bien déployé en Flandre et à Bruxelles, le réseau Coderdojo Belgium s'est étendu en 2017 à la Wallonie, avec le soutien du gouvernement wallon et du programme Digital Wallonia.

En septembre 2017, Telenet a organisé son premier '**Digitale Duik**' (le Plongeon numérique), un festival gratuit sur les technologies numériques pour les enfants de 9 à 12 ans et leurs parents. Organisé en collaboration avec plus de vingt partenaires, cet événement d'expérience numérique a permis d'immerger 15 000 visiteurs dans le monde du numérique. Ensemble, les enfants et leurs parents ont appris à piloter un drone ou à construire un robot, à développer un jeu sur ordinateur ou à créer un vlog. En plus de découvrir les possibilités infinies des technologies numériques, les visiteurs pouvaient également renforcer leur maîtrise des médias en apprenant comment sécuriser leurs données personnelles et leur vie privée, et comment trouver le bon équilibre numérique. Les familles pouvaient conclure un '**Digideal**', un accord entre les parents et les enfants sur l'utilisation d'outils numériques à la maison.

En octobre 2017 - dans le cadre de la Semaine de la programmation de l'UE -, nous avons continué à tirer parti de l'expérience 'Digitale Duik' en soutenant activement plusieurs événements STEM gérés par des tiers pour les enfants. **We Go STEM**, une initiative de ShegoesICT et Dwengo, a visité 90 écoles primaires à travers la Belgique, enseignant aux enfants comment construire et programmer un robot de dessin. Le Microsoft Innovation Centre Brussels a organisé des **sessions Micro:Bit-coding** pour les écoliers bruxellois.

Outre le renforcement des compétences numériques des jeunes, il est également **essentiel de stimuler leur créativité et leur esprit d'entreprise**. Ce faisant, nous créons des avantages économiques et une croissance durable dans un marché mondial concurrentiel. La communauté des startups en pleine croissance a déjà prouvé qu'il est rentable de parier sur l'innovation et la créativité - avec une bonne dose de courage et d'esprit d'entreprise.

Depuis 2014, Telenet stimule le jeune entrepreneuriat numérique par le biais du programme d'accélération de startups **Telenet Kickstart**, avec un accent



particulier sur les startups actives dans le secteur des télécommunications, des médias et du divertissement (TMD). Une enquête auprès de 74 startups TMD belges réalisée par Telenet et Startups.be au printemps 2017 a montré que - alors que l'écosystème belge s'est renforcé - la croissance durable reste un défi majeur pour un groupe important de startups belges. Il semble que les startups manquent souvent d'ambition et d'un état d'esprit international alors que les investisseurs sont trop conservateurs. De plus, l'écart entre les startups d'une part et les entreprises d'autre part reste encore trop important. Grâce au programme Telenet Kickstart, nous nous engageons à développer une collaboration encore plus étroite avec les startups, en les impliquant davantage dans les processus d'innovation de notre entreprise et en leur offrant l'opportunité de développer des concepts et de tester de nouveaux services au Telenet Innovation Center.

Le chômage des jeunes est un problème majeur dans l'économie numérique, qu'il est difficile d'enrayer. En janvier 2018, le taux de chômage des jeunes atteignait 19,1 pour cent en Flandre, 20 pour cent en Wallonie et 24,3 pour cent à Bruxelles. Le faible niveau d'études constitue un facteur aggravant le risque de chômage à long terme. Cette situation représente néanmoins un potentiel énorme puisque les jeunes non scolarisés, sans formation ou emploi (Not in Education, Employment or Training - NEET) peuvent être formés, activés et orientés vers des postes, en particulier dans l'univers numérique. C'est pourquoi Telenet a établi un partenariat avec **YouthStart**, une organisation internationale active dans toutes les régions belges, pour libérer le potentiel des jeunes chômeurs en renforçant leurs compétences entrepreneuriales. Telenet est également l'un des partenaires fondateurs de **BeCode**. Lancé en février 2017 à Bruxelles, ce programme offre aux jeunes issus de communautés défavorisées la possibilité de développer leurs compétences numériques et entrepreneuriales grâce à une formation professionnelle de 6 mois en développement et design Web. L'initiative renforce les compétences et façonne l'attitude professionnelle des jeunes chômeurs et peu formés, ce qui améliore leurs chances sur le marché du travail. Lancé avec succès à Bruxelles en 2017, le projet étend actuellement ses opérations à la Wallonie et à la Flandre.

3 | Trouver le juste équilibre numérique

Les technologies numériques permettent aux utilisateurs d'être connectés à tout moment, n'importe où et sur n'importe quel appareil. Le numérique change nos vies personnelles et professionnelles, le plus souvent pour le mieux. En tant que fournisseur de télécommunications et de divertissement, nous permettons et promouvons un style de vie numérique grâce aux solutions de connectivité haute performance (mobiles) que nous offrons. Nous devrions cependant rester conscients des inconvénients de ce mode de vie 'toujours en ligne'. Il est de notre responsabilité d'aider les gens à trouver le bon équilibre : les technologies numériques ne doivent pas nuire aux interactions personnelles, ni présenter un risque sérieux pour la vie ou la santé des personnes.

4 | Accélérer l'entrepreneuriat numérique de PME

Début 2017, le département Telenet Business a lancé un ambitieux programme visant à accélérer l'adoption des technologies numériques par les PME. Une étude de GfK (février 2017) a révélé que 25 pour cent des PME flamandes n'utilisent pas le potentiel du numérique pour développer leurs activités et pour renforcer leur position concurrentielle : 43 pour cent n'ont pas de site internet, 56 pour cent n'ont pas de page Facebook et plus de 80 pour cent ne sont pas actifs dans l'espace e-commerce. Le programme **Digitale Versnelling (Accélération Numérique)** met ces entrepreneurs à jour en leur fournissant des conseils d'experts gratuits sur le marketing numérique, les médias sociaux, le commerce électronique et la sécurité en ligne. Depuis le lancement du programme, quinze experts numériques ont déjà accéléré numériquement plus de 1 400 PME en Flandre.



Un membre engagé de la communauté locale

Telenet investit dans divers projets sociaux. En 2017, **notre contribution financière aux initiatives caritatives et communautaires s'est élevée à plus de 1,9 million d'euros**. Cependant, nous allons au-delà du simple soutien financier : nous encourageons et soutenons l'engagement actif de nos employés. Nos employés sont fortement ancrés dans la communauté locale. Ensemble, ils font du vélo et courent pour la bonne cause, ils recueillent des fonds pour des organismes de bienfaisance et ils investissent eux-mêmes du temps en tant que mentors ou coaches dans des projets sociaux soutenus par Telenet.

À la mi-décembre 2017, huit employés de Telenet sont partis pour **une mission de secours d'urgence** de trois mois à Porto Rico. Le passage de l'ouragan Maria sur Porto Rico le 20 septembre a causé d'énormes ravages sur l'île, démolissant presque tout le système

d'approvisionnement en électricité et environ 95 pour cent des antennes téléphoniques. Afin de rétablir l'infrastructure de télécommunications et de réseau, Liberty Global Puerto Rico a élaboré un plan de redressement d'urgence pour réparer le réseau dans les trois mois. Plus de 200 équipes techniques ont été déployées, encadrées par des experts réseau issus des différentes filiales de Liberty Global, dont huit collaborateurs de Telenet.

Depuis 2015, chaque collaborateur de Telenet peut prendre un jour de congé payé par année civile pour participer à l'un des projets soutenus par Telenet. En 2017, les collaborateurs de Telenet ont ainsi investi 2 232 heures dans la communauté. En 2018, nous visons à étendre ce programme de bénévolat des employés aux anciens employés de BASE Company qui ont rejoint notre organisation en 2016.

Investissements dans la communauté	2016	2017
	Montant total en €	Montant total en €
Contributions financières	1 156 112	1 771 486
Temps - Bénévolat pendant les heures de travail	51 480	53 567
Donations : produits, services, projets, partenariats ou similaires	18 026	62 029
Frais généraux de gestion	0	0

+53%
Contributions financières
(résultat comparé à l'année 2016)

Heures de bénévolat par les collaborateurs	En heures	En heures
	2 145	2 232

+4%
Heures de bénévolat pendant les heures de travail (résultat comparé à l'année 2016)

EN BREF : PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017

OBJECTIF	RÉALISATIONS CLÉS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Investir dans des solutions de connectivité fixe et mobile hautement performantes	Les Grands Travaux du Réseau et Nexus Lancée en 2014, l'optimisation du réseau fixe 'De Grote Netwerf' représente un investissement de 500 millions d'euros sur 5 ans. Nous investissons 9,5 millions d'euros supplémentaires dans Nexus pour relier les parcs d'activités des PME au réseau. À la fin de 2017, 67 pour cent des nœuds du réseau fixe ont été mis à niveau avec succès.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Poursuivre les projets les Grands Travaux du Réseau et Nexus A la fin du mois de mars 2018, nous avons modernisé environ 95 pour cent des macro-sites et 75 pour cent des nœuds. Ceci nous met en bonne position pour clôturer ces projets respectivement à la mi-2018 et mi-2019. Nous continuerons également à investir dans la mise à niveau du réseau SFR afin d'offrir une meilleure expérience connectivité aux clients SFR à Bruxelles et en Wallonie.
	Mise à niveau du réseau mobile BASE Projet lancé après l'acquisition de BASE Company au printemps 2016, nous investissons 250 millions d'euros dans la mise à niveau du réseau mobile en Belgique d'ici 2018. En 2017, 87 pour cent des 2 800 macro-sites ont été mis à jour et 210 nouveaux sites déployés.	 EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ	Continuer la mise à niveau du réseau mobile BASE Nous visons une mise à niveau de 2 800 macro-sites et le déploiement de 800 à 1 000 nouveaux sites mobiles. Ces mises à niveau devraient être en grande partie terminées d'ici-là mi-2018.
	Telenet Innovation Center Ouvert en octobre 2017, le Telenet Innovation Center offre une plateforme d'innovation collaborative sur les technologies numériques. Son point de mire est la 5G et l'Internet des Objets (IoT), servant de banc d'essai et de centre de connaissances pour l'ensemble du groupe Liberty Global.	 EN DÉVELOPPEMENT	Poursuivre le développement du Telenet Innovation Center Nous continuerons la recherche et les tests sur la connectivité 5G. Nous cibons des partenariats supplémentaires avec des partenaires de l'industrie, des institutions académiques et des startups dans le cadre de notre stratégie d'affaires sur l'Internet des objets présentée publiquement en juin 2018.
Stimuler l'économie numérique et créative en Belgique	Telenet Kickstart En été 2016, Telenet a recentré son programme de startups sur 3 domaines d'activité: Communauté, Accélération et Croissance durable. <ul style="list-style-type: none"> - Communauté : partenariat avec Start it @ kbc, la plus grande communauté de startups en Belgique. - Accélération : partenariat avec imec IStart, avec un accent sur les startups dans le secteur des télécommunications, des médias et du divertissement. - Croissance durable : investissements dans des startups prometteuses, scaleups et spin-offs offrant une valeur ajoutée pour les unités opérationnelles de Telenet. En 2017, Telenet a investi dans l'assistant mobile Spencer, une entreprise dérivée de November Five basée à Anvers. 	 EN DÉVELOPPEMENT	Établir le programme Telenet Kickstart 2.0 Nous continuerons à stimuler le paysage des startups belges. Afin de créer un impact matériel plus important, nous devons diversifier davantage notre approche et mieux aligner nos initiatives sur le cycle de vie des startups. En outre, nous devons établir des partenariats durables et des modèles de coopération dans toutes les régions de Belgique, en mettant l'accent sur la Wallonie.

OBJECTIF	RÉALISATIONS CLÉS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
	<p>Le programme Digitale Versnelling (Accélération Numérique)</p> <p>Lancé par le département Telenet Business en février 2017, le programme vise à accélérer l'adoption des technologies numériques par les PME. L'Accélération Numérique leur fournit des conseils d'experts gratuits sur l'utilisation du numérique. Depuis le début du programme, 15 experts numériques ont aidé plus de 1 400 PME en Flandre.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Poursuivre le déploiement du programme Digitale Versnelling (Accélération Numérique)</p> <p>Nous poursuivons le déploiement du programme 'Digitale Versnelling' auprès des PME tout en cherchant des moyens intelligents pour rendre le programme plus flexible et modulable afin d'atteindre un plus grand nombre d'entrepreneurs tout en garantissant une qualité de service élevée.</p>
	<p>Investissements dans le paysage médiatique flamand</p> <p>En février 2017, Telenet a annoncé un investissement dans trois coproductions prometteuses, respectivement avec les chaînes de médias VRT, Mediaaan et SBS.</p> <p>En mars 2018, Telenet a sorti sa deuxième série dramatique 'De Dag', une production de FBO et Woestijnvis, avec le soutien de VAF/Mediafonds.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Poursuivre les investissements dans le paysage médiatique flamand</p> <p>Nous poursuivons nos investissements dans du contenu local prometteur en 2018 et au-delà. Nous examinerons nos plans d'investissement en étroite concertation avec les parties prenantes concernées du secteur flamand des médias et du divertissement.</p> <p>En mars 2018, nous avons annoncé notre intention de prendre la pleine propriété de De Vijver Media. Après l'approbation des autorités de la concurrence compétentes, Telenet deviendra le propriétaire à part entière des chaînes de télévision commerciales VIER, VIJF et ZES et de la maison de production Woestijnvis.</p>
<p>Enseigner les compétences du 21^e siècle aux enfants et jeunes via l'entrepreneuriat et des formations autour de l'alphabétisation numérique</p>	<p>CoderDojo Belgium</p> <p>En 2017, Coderdojo Belgium a organisé mensuellement 85 séances de dojo grâce à une communauté de 425 coaches bénévoles enthousiastes. Ils ont atteint 25 500 enfants et jeunes en Flandre et à Bruxelles.</p> <p>Coderdojo Belgium a étendu ses opérations à la Wallonie, avec le soutien du gouvernement wallon et du programme Digital Wallonia. Coderdojo Belgium y gère actuellement 6 dojos qui touchent à jusqu'à 180 enfants par mois.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Poursuivre l'initiative Coderdojo Belgium</p> <p>Afin de maximiser la portée dans toutes les régions de Belgique, nous devons établir des partenariats structurels et investir dans des initiatives complémentaires de formation et de communication qui renforcent la communauté Coderdojo de manière matérielle. L'accent sera mis sur un meilleur accès aux sessions dojo pour les enfants issus de communautés défavorisées.</p>
	<p>Digitale Duik (Plongeon Numérique)</p> <p>Organisé en septembre 2017 en coopération avec plus d'une vingtaine de partenaires, ce festival gratuit sur les technologies numériques a immergé 15 000 visiteurs dans le monde du numérique. En plus de découvrir les innombrables possibilités offertes par les technologies numériques, les visiteurs ont également pu renforcer leur maîtrise des médias et apprendre à trouver un meilleur équilibre numérique.</p>	 <p>EN DÉVELOPPEMENT</p>	<p>Poursuivre les expériences 'Digitale Duik' (Plongeon Numérique)</p> <p>Nous continuerons d'inspirer les enfants, leurs parents et leurs enseignants sur les grandes opportunités offertes par le numérique.</p> <p>Nous continuerons à parrainer des programmes de formation aux compétences numériques pour les enfants de 9-12 ans à l'école et dans le parascolaire. Pour ce faire, nous soutiendrons activement des initiatives dirigées par des organisations spécialisées dans l'éducation au numérique.</p>

OBJECTIF	RÉALISATIONS CLÉS EN 2017	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
	<p>Stimuler l'esprit d'entreprise chez les jeunes</p> <p>Depuis septembre 2016, Telenet est Sponsor Platinum de YouthStart, une organisation mondiale qui stimule l'esprit d'entreprise chez les jeunes Belges en quête d'opportunités, via le coaching et la formation. Nous lui offrons une aide structurelle pour lui permettre d'organiser jusqu'à 50 sessions de formation pour environ 450 jeunes principalement en Wallonie et à Bruxelles.</p> <p>Telenet est un partenaire fondateur de BeCode, un programme de formation professionnelle qui vise à développer les compétences en développement et design Web de jeunes issus de communautés défavorisées à Bruxelles. Au cours de sa première année d'activité, BeCode a formé 50 jeunes.</p> <p>Début 2018, 29 étudiants ont été diplômés. Après la formation, 20 étudiants ont trouvé un emploi, créé leur propre entreprise ou décidé de poursuivre leur formation professionnelle.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Continuer à stimuler l'esprit d'entreprise chez les jeunes</p> <p>Nous allons continuer à honorer nos engagements envers YouthStart et BeCode, en soutenant les organisations dans leur développement et déploiement à travers toutes les régions de la Belgique.</p> <p>En janvier 2018, BeCode a accueilli 108 nouveaux étudiants à Bruxelles. L'organisation a également étendu ses opérations à Charleroi atteignant 27 étudiants.</p>
<p>Assurer les compétences de base dans l'alphabétisation numérique pour tous</p>	<p>Sécurité en ligne</p> <p>En 2016, Telenet a signé la charte du consortium belge pour un meilleur Internet (B-BICO).</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Continuer à cristalliser nos efforts sur la sécurité en ligne</p> <p>En 2018, les partenaires B-BICO ont renouvelé leur engagement en adoptant une charte remise à jour. Un plan d'action commun sera déployé afin d'accroître la sécurité sur Internet pour tous et en particulier pour les enfants.</p>
<p>Promouvoir le bon équilibre numérique</p>	<p>Pas d'activités en 2017</p>	 <p>DEMANDE PLUS D'ATTENTION</p>	



ENGAGEMENT EN FAVEUR DE PRATIQUES D'ENTREPRISE OUVERTES, HONNÊTES ET TRANSPARENTES

En tant qu'acteur belge majeur dans le domaine des télécommunications, des médias et du divertissement, nous entendons **préserver et renforcer la confiance que nous accordent nos parties prenantes**. Nous nous engageons à exercer nos activités d'une manière **honnête, responsable et transparente**. À cette fin, nous respectons les normes les plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise et nous nous engageons activement, vis-à-vis de nos parties prenantes, à répondre à leurs attentes quant à notre impact social, économique et environnemental.

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES QUE NOUS ABORDONS



RETOUR SUR 2017

1 | Limiter notre empreinte écologique

Nous avons pour ambition de développer notre entreprise tout en réduisant notre impact sur l'environnement.

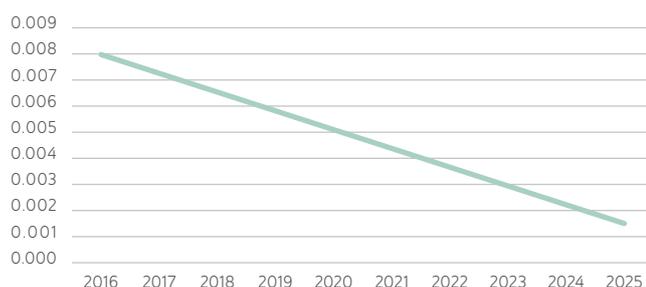
En matière d'environnement, nous avons trois grandes priorités :

- 1. Améliorer notre efficacité énergétique :** Telenet s'engage à réduire la consommation d'énergie dans ses propres opérations et chez ses clients.
- 2. Réduire nos émissions de carbone :** Telenet perçoit le changement climatique comme une menace potentielle et le gère donc comme un risque commercial. L'entreprise passe le plus possible aux sources d'énergie renouvelable et aux émissions de compensation en investissant dans des programmes de compensation carbone.
- 3. Limiter l'utilisation des ressources et la production de déchets :** L'approche de Telenet en matière de déchets est axée sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements des clients, ainsi que sur l'élimination et le traitement des déchets. L'entreprise contribue à l'économie circulaire en développant des chaînes d'approvisionnement circulaires, en récupérant et en recyclant les matériaux, en prolongeant le cycle de vie des produits grâce à la rénovation des équipements des clients et en proposant des produits en tant que service.

En mars 2018, nous avons formalisé notre engagement dans une **Déclaration de Politique de Gestion Environnementale**, qui décrit notre approche de la gestion environnementale, en mettant l'accent sur les trois priorités environnementales stratégiques susmentionnées que nous avons identifiées comme étant importantes pour notre entreprise. La déclaration souligne notre engagement en faveur d'opérations commerciales respectueuses de l'environnement qui sont alignées sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et sur les principes énoncés dans l'Accord de Paris sur l'action pour le climat. À l'avenir, l'énoncé de politique environnementale guidera les actions de la direction, des employés et des fournisseurs de Telenet dans la réalisation de nos objectifs environnementaux. L'acquisition de BASE Company (2016) et de SFR Belgique et Luxembourg (2017), avec leur propre infrastructure réseau de téléphonie et leurs propres activités opérationnelles couvrant toute la chaîne d'approvisionnement, a mis à l'épreuve l'efficacité de Telenet en matière d'énergie et d'émissions de carbone. Vu l'impact considérable de ces acquisitions, nous avons décidé de **fixer une nouvelle base de référence pour notre impact environnemental**, ceci sur la base des résultats consolidés 2016 de Telenet et BASE Company, comme publiés dans le rapport de Développement durable de Telenet 2016. Au printemps 2018, nous avons également fixé **de nouveaux objectifs d'efficacité énergétique pour 2025**, en tenant compte des résultats d'impact environnemental consolidés pour Telenet, Telenet Group, et SFR Belgique et Luxembourg :

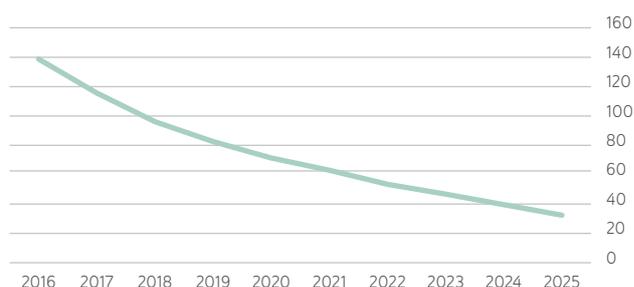
Objectif sur l'efficacité énergétique
Être 5 fois plus efficace au niveau
des émissions de carbone en 2025

Ratio émissions liées au marché Scope 1+2
(tonnes CO₂)/teraoctets d'utilisation de données



Objectif sur l'efficacité de la consommation
en électricité. Améliorer l'efficacité de la consommation en
électricité de 15 pour cent annuellement jusqu'en 2025

Ratio consommation en électricité (kWh)/teraoctets
d'utilisation de données



Nous cherchons à améliorer l'efficacité de notre consommation en électricité de 15 pour cent annuellement jusqu'en 2025. Nous voulons également être 5 fois plus efficace au niveau de nos émissions de carbone en 2025. Nous prenons l'année 2016 comme base de référence pour ces deux objectifs. Nous mesurons notre consommation énergétique et nos émissions GES par teraoctets d'utilisation de données transportées par nos réseaux.

Dans le cadre de notre engagement envers la durabilité environnementale, nous révisons et optimisons constamment nos processus et programmes de gestion environnementale :

- **Les processus de collecte de données environnementales** sont davantage consolidés pour intégrer tous les systèmes et procédures de toutes nos entités juridiques. Nous communiquons nos données environnementales à notre principal actionnaire, Liberty Global, en utilisant son système de reportage Credit360. Liberty Global examine chaque année les données environnementales de Telenet. Au niveau du groupe, Liberty Global engage KPMG pour fournir une assurance limitée des données sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre présentées, en rapportant à Liberty Global plc et en utilisant les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410. Ces résultats sont rapportés dans le rapport annuel et les comptes de Liberty Global.
- Nous poursuivons nos **investissements dans la mise à niveau et l'optimisation de nos réseaux fixe et mobile**, ce qui se traduit par une plus grande efficacité énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- Nous investissons dans le **développement de produits et de solutions innovants**. À ce titre, nous développons et testons actuellement une nouvelle

génération de décodeurs avec une demande énergétique nettement inférieure, qui sera déployée sur le marché au cours des années 2018 et 2019.

- Nous continuons à investir dans une **initiative de compensation carbone** pour réduire notre empreinte environnementale. Depuis 2011, Telenet est engagée dans un partenariat structurel avec Bos+, une organisation écologique dédiée à l'amélioration et au développement des forêts en Flandre et dans le monde. En collaboration avec des ONG locales, Bos+ travaille sur un projet de reboisement durable en Équateur. Depuis le début du projet en 2011, 389 273 arbres indigènes ont été plantés, ce qui représente un reboisement de 408 hectares ainsi qu'un piégeage et un stockage du carbone accumulés estimés à 8 473 tonnes en 2017. Les avantages de cette initiative de gestion forestière écologique vont bien au-delà du stockage du carbone. La forêt fait renaître la faune et la flore locales tout en apportant de l'ombre, de l'air pur et de la nourriture. La culture des arbres, le reboisement et la gestion forestière sont aussi pourvoyeurs d'emplois et assurent la mise au travail de dizaines de résidents locaux.

L'évolution de la réglementation locale nécessitant des rapports environnementaux plus élaborés est un défi important pour Telenet dans le cadre de ses priorités environnementales. En outre, les différences régionales sur les normes de rayonnement créent des défis à la fois opérationnels et d'innovation pour améliorer et étendre la couverture de nos services d'infrastructure de réseau.

Le plan d'action climatique de Telenet est régulièrement évalué par des agences indépendantes d'évaluation de la durabilité pour des analystes et des investisseurs tels que les indices Dow Jones Sustainability, ISS Corporate Solutions et Sustanalytics. Telenet est généralement reconnue pour mener une action coordonnée sur les questions de changement climatique et pour ses bonnes performances en matière de gouvernance et de gestion des émissions. Les principaux domaines d'amélioration comprennent une approche plus proactive de la gestion des risques ainsi qu'une vérification par une tierce partie des données sur les émissions de portée 1-2-3. En 2017, le Carbon Disclosure Project (CDP) n'a pas examiné individuellement le plan d'action climatique de Telenet. Nous avons soumis un rapport consolidé sur les changements climatiques avec Liberty Global. Notre principal actionnaire a atteint un score A- de gestion du changement climatique pour 2017.



Nos principales initiatives en matière d'efficacité énergétique

Afin d'accroître notre efficacité énergétique, nous continuons à déployer des actions appropriées dans les domaines suivants :

- **Consommation d'électricité dans nos bâtiments et dans les bâtiments loués.** Telenet utilise 100 pour cent d'énergie verte dans ses propres bâtiments, y compris les installations de Hostbasket, Belcompany et Interkabel.

Nous optons pour les sources d'énergie renouvelable, comme les panneaux solaires. Nos bâtiments loués – y compris les bureaux de l'ancienne entreprise BASE Company à Woluwe – ne consomment pas tous de l'électricité verte. En 2017, la part d'électricité grise était de 20 pour cent. Dans les années à venir, nous nous efforcerons de convertir autant que possible cette électricité grise en énergie verte, en concertation avec les propriétaires des bâtiments loués.

- **Efficacité énergétique de nos infrastructures réseau.** Nous réalisons d'importantes économies en modernisant nos réseaux et en remplaçant l'ancien matériel par des appareils plus efficaces. L'efficacité énergétique – Power Usage Efficiency (PUE) – des 94 stations techniques du réseau fixe et des centres de données est constamment mesurée pour permettre un ajustement et une optimisation rapides des systèmes et des processus.
- **Efficacité énergétique des centres de données.** Telenet respecte le Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données. Au-delà de l'électricité consommée par les réseaux fixe et mobile, les centres de données sont en effet responsables d'une part importante de notre consommation totale d'électricité. Afin d'améliorer les valeurs Power Usage Efficiency (PUE), nous investissons dans la technologie LED, la pulsion en alternance pour les armoires climatisées et des turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement. Nous augmentons également l'utilisation du parc de serveurs. La mise en œuvre d'une solution de refroidissement libre dans les sites techniques en 2017 permet une augmentation des températures maximales, réduisant ainsi le besoin de refroidissement et donc améliorant l'efficacité énergétique.

- **Mobilité et transport.** Nous incitons nos collaborateurs à opter pour des solutions de mobilité responsables :

- **Véhicules propres** – Les émissions de CO₂ moyennes de toutes les voitures particulières en 2017 s'élevaient à 109 g/km, tandis que les émissions de CO₂ moyennes des voitures particulières nouvellement mises en service étaient également de 109 g/km. En 2017, nous avons introduit des véhicules au gaz naturel comprimé dans la flotte de véhicules techniques et personnels, avec des émissions de NOx inférieures à celles des carburants traditionnels.

- **Alternatives aux voitures de société** – Les collaborateurs Telenet peuvent combiner leur voiture de société avec un abonnement de train ou opter pour une voiture de leasing plus petite qui émet moins de CO₂ avec une compensation pour le budget non utilisé. Ils peuvent également renoncer à leur voiture de société en échange d'une compensation ou d'un abonnement aux transports publics. Dans les bureaux Telenet à Malines, les navetteurs qui prennent le train peuvent utiliser des vélos de location provenant de l'atelier protégé 't Atelier.

- **Réduction des déchets.** Nous prenons diverses mesures dans ce domaine :

- **Recyclage et réutilisation des décodeurs et modems** – Chaque année, Telenet recycle plus de 220 000 boxes et modems que les clients résidentiels ramènent dans les Telenet Centers ou que les techniciens Telenet remplacent. Depuis 2007, Telenet collabore avec l'organisation à but non lucratif Vlotter (IMSIR sprl) à Boom (Flandre) pour une solution de logistique inverse. À travers cette collaboration, Telenet a évité 330 tonnes de déchets en 2017. Outre l'avantage environnemental, cette coopération logistique inversée présente un avantage social important, car elle crée des opportunités d'emploi pour 60 personnes ayant un accès limité au marché du travail.

- **Réutilisation et recyclage des ordinateurs, téléphones portables et de l'équipement informatique** – Les anciens PC et équipement informatique de Telenet se voient offrir une nouvelle vie grâce à une coopération avec les organisations à but non lucratif Close the Gap et Pro Used Computers (PUC). En 2017, 2,25 pour cent des clients Telenet et 2,19 pour cent des clients

BASE ayant acheté un nouveau GSM dans un point de vente Telenet ou BASE ont ramené leur ancien appareil. Certains de ces appareils mobiles sont retraités en appareils de seconde main.

- **Traitement correct des déchets** – Avant tout, nous essayons d'éviter autant que possible les déchets en encourageant l'usage raisonné du papier dans nos bureaux et en adoptant des solutions d'emballage intelligentes et écologiques, ce qui nous permet d'économiser pas moins de 285 tonnes de papier et 600 tonnes de CO₂ chaque année. Nous optons en outre pour des solutions d'administration numériques. Depuis 2013, Telenet utilise les chèques repas électroniques et en 2017, 2 712 collaborateurs ont choisi de recevoir leur fiche de paie par voie électronique. En 2017, 12 pour cent des clients Telenet, 70 pour cent des clients BASE et plus de 30 pour cent des clients SFR ont opté pour la facture électronique.

Lorsque les déchets sont inévitables, nous mettons tout en œuvre pour les traiter correctement. En principe, les déchets que nous générons nous-mêmes sont recyclés ou éliminés via un processus de récupération d'énergie (par exemple l'incinération). Pour le traitement de ses déchets journaliers (provenant p. ex. des bureaux et des magasins), Telenet travaille principalement avec SUEZ et Bruxelles-Énergie. Les déchets électroniques sont traités séparément. SIMS Recycling Solutions traite les déchets électriques et électroniques en faisant en sorte que 95 pour cent des matériaux récupérés soient transformés en matières premières réutilisables ou en énergie. Les déchets du réseau BASE sont traités par les sociétés Timeline et CDPI. Les téléphones mobiles sont traités par AmTrust et Ecowave (recyclage et réutilisation).

En 2017, il n'y a pas eu de nouveaux incidents environnementaux comme les déversements, mais un incident du passé dans les bureaux de Telenet à Malines a été réglé : l'arrosage continu suite à une fuite de carburant constatée en 2012 s'est achevé en 2017.

Pour le traitement correct des déchets chez le client, Telenet est affiliée à diverses organisations agréées par les pouvoirs publics. Une contribution est versée à Recupel et Bebat à chaque achat d'un produit Telenet, BASE ou SFR. Pour les autres flux de déchets, notamment les emballages et les publicités imprimées, nous versons une cotisation annuelle à Fost Plus, Val-i-Pac et l'ASBL Fonds d'intervention vieux papier.

2 | Assurer une gestion responsable de la chaîne logistique

Les produits et services que nous achetons à nos fournisseurs ont un impact éthique, écologique et social identique à celui de nos propres produits et services. Nous récompensons les fournisseurs qui s'efforcent d'entreprendre de manière durable et nous encourageons les autres à s'améliorer sur ce point. Cette ambition est profondément intégrée dans notre processus d'achat.

Pour chacune de leurs offres de prix, nos fournisseurs doivent communiquer des informations concernant :

- leur politique sociale sur le lieu de travail ;
- le respect de la législation et des règles en matière de travail des enfants ;
- leur engagement en faveur d'un transport efficace ;
- les efforts consentis par l'entreprise sur le plan environnemental.

Lors de la sélection d'un fournisseur, ces critères ont une pondération relativement élevée, en marge du prix et de la qualité des biens ou services à fournir.

Une fois le contrat conclu, nous y intégrons très précisément les spécifications environnementales et de sécurité : directives relatives à l'équipement et aux matières premières, spécifications concernant la consommation énergétique, l'emballage, les déchets et le recyclage. En outre, tous les fournisseurs s'engagent à respecter notre Code de Conduite et notre Politique Anticorruption. Ce faisant, ils déclarent officiellement qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts entre les fournisseurs et leurs représentants, d'une part, et Telenet et les personnes liées à Telenet, d'autre part.

Le **Code de conduite des Fournisseurs** traite des thèmes suivants :

- les normes environnementales pour les activités, les produits et les services du fournisseur ;
- les droits fondamentaux de l'homme (comme l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants) ;
- les conditions de travail (comme les horaires et le régime de licenciement) ;
- la santé et la sécurité au travail ;
- l'éthique de l'entreprise (comme la lutte contre la corruption).

Les fournisseurs s'engagent aussi à respecter les **Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne logistique** de notre actionnaire principal Liberty Global. Ces principes énoncent des normes de travail internationales, dont les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et la Convention des Nations-Unies sur les Droits de l'homme, la Corruption, la Santé, la Sécurité et l'Environnement.

Nous incitons constamment nos fournisseurs à accroître leur durabilité à travers diverses initiatives :

- rédaction d'un manuel du fournisseur remis à chaque nouveau fournisseur ;
- création d'un manuel de qualité en collaboration avec le partenaire de l'entrepôt ;
- organisation d'une 'journée des entrepreneurs' annuelle qui récompense le meilleur entrepreneur ;
- formation des nouveaux collaborateurs des entreprises d'installation en ce qui concerne la satisfaction des clients et les aspects techniques, y compris l'intégration d'une clause bonus/malus dans le contrat avec les fournisseurs critiques.



LA POLITIQUE DES FOURNISSEURS DE TELENET

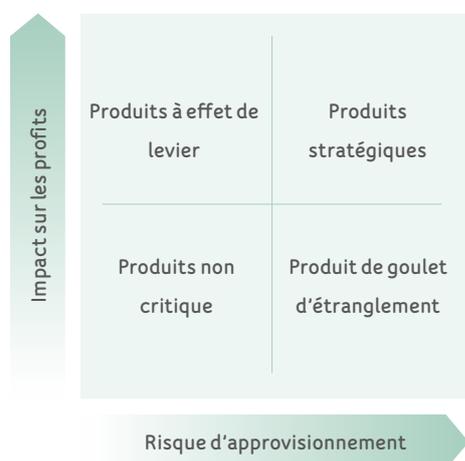
- Exige de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils respectent les dispositions fondamentales de la convention de l'OIT relative à l'interdiction du travail des enfants, du travail forcé, de la discrimination et de la liberté d'association.
- Couvre toutes les normes de travail, dont la santé et la sécurité, les conditions de travail et la rémunération.
- Est publique.
- Est intégrée dans le processus d'achat.



MAINTIEN DE LA POLITIQUE : TELENET ...

- Communique sa politique à ses fournisseurs partout dans le monde. Tous les contrats de fournisseur renferment une clause relative aux normes de travail.
- Vérifie régulièrement que les fournisseurs respectent sa politique.
- Réalise des audits auprès de ses fournisseurs dans le cadre du respect de sa politique. En cas de suspicion de violation, un audit formel est effectué.
- Soutient les fournisseurs non-conformes par l'implémentation d'actions correctrices.

La matrice de Kraljic



Pour assurer une gestion efficace de notre chaîne d'approvisionnement, nous avons établi formellement un processus pour l'identification des fournisseurs critiques en utilisant **la matrice de Kraljic** pour classifier les 4 principales catégories : produits à effet de levier (15 pour cent des fournisseurs), produits stratégiques (5 pour cent des fournisseurs), produits de goulet

d'étranglement (5 pour cent des fournisseurs) et produits non critiques (75 pour cent des fournisseurs).

Depuis 2013, Telenet applique aussi – conjointement avec son actionnaire principal Liberty Global – la scorecard dynamique d'**EcoVadis** pour mesurer les risques éthiques, écologiques et sociaux de ses fournisseurs. Celle-ci évalue la performance RSE des entreprises sur la base de 21 indicateurs, regroupés autour de 4 thèmes : les risques environnementaux, les risques sociaux (conditions de travail et droits de l'homme), les risques éthiques et les risques liés au fournisseur. Sur cette base, chaque entreprise obtient un score de 1 à 100. Ce système nous permet d'établir un référentiel et de comparer les performances de nos fournisseurs.

Nous contrôlons nos fournisseurs régulièrement et en cas de suspicion d'abus, nous procédons à un audit formel. Si les principes RSE ne sont pas respectés, nous aidons d'abord le fournisseur à prendre des mesures correctrices. Si nous ne parvenons pas à un accord acceptable quant au plan de redressement, nous mettons un terme à la relation.

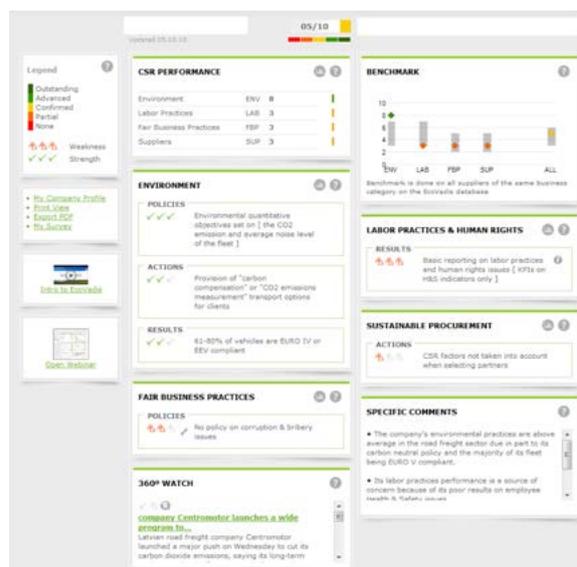
En 2017, une analyse des risques a été menée pour 234 fournisseurs de Liberty Global, dont 100 fournissent directement à Telenet. Dix fournisseurs Telenet évalués en 2017, ont été invités à prendre des mesures correctrices.

Telenet est elle-même un important fournisseur pour de grandes entreprises. En août 2016, nous avons été sollicités par Nestlé pour répondre à leur évaluation EcoVadis afin de mesurer nos performances en matière de développement durable sur le plan environnemental et social, et sur les questions de gouvernance. Telenet a conservé son rating **Gold EcoVadis CSR** et a légèrement amélioré son score global au terme de l'évaluation EcoVadis, passant de 63 points en 2014 à 64 points en 2016. Nous avons obtenu de bonnes notes dans le domaine du travail, des pratiques commerciales équitables et des achats durables, mais nous accusons un retard en matière d'environnement. Les principaux risques environnementaux identifiés par EcoVadis étaient l'absence de certification et de politique formelle, une conclusion assez similaire à d'autres revues de développement durable et d'exercice de 'benchmark' de tierces parties.

À la fin du mois de juin 2018, les performances de développement durable de Telenet ont été une fois de

plus évaluées par EcoVadis, suivant une demande de SPIE. Les scores d'EcoVadis n'étaient pas encore connus à la date de publication du rapport de développement durable 2017.

Exemple Scorecard d'EcoVadis



3 | Assurer une bonne gestion d'entreprise en toute transparence

Nous nous engageons, chez Telenet, à exercer nos activités d'une manière honnête, intègre et respectueuse. **Dans cette optique, nous souscrivons à une série de codes de conduite internes et de chartes, initiatives et principes externes en matière socio-économique et environnementale.** Nous veillons au respect des **droits de l'homme** tout au long de notre chaîne de valeur en fixant les normes les plus élevées pour nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs.

Dans ce cadre, nous appliquons les **principes du Pacte mondial des Nations Unies** (United Nations Global Compact) pour orienter notre stratégie et notre culture d'entreprise et mener nos activités quotidiennes d'une manière durable. En 2011, nous avons officialisé notre engagement envers ces dix principes en matière de droits de l'homme, d'environnement et de lutte contre la corruption. Nous publions annuellement les progrès enregistrés sur ces principes, comme le montre le tableau à la page 71 du présent rapport. Telenet est un membre actif de la Commission des droits de l'enfant et des **pratiques d'entreprise du Pacte mondial des Nations Unies** (UN Global Compact Children Rights and Business Practices Commission) telles que gérées par le réseau de développement durable belge The Shift.

En 2015, nous avons aussi adopté les **Objectifs de Développement Durable des Nations Unies**, 17 objectifs reconnus internationalement pour le développement d'une société et d'une économie plus durables. Le mode d'engagement de Telenet par rapport à ces objectifs est décrit à la page 70 du présent rapport.

Pour garantir l'intégrité de nos activités, nous sommes convaincus que nous devons satisfaire aux normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. C'est pourquoi nous régissons tous les aspects de nos activités avec plusieurs **codes de conduite internes**, comme expliqué ci-dessous.

Notre **Code de conduite** a été approuvé par le comité de direction, les cadres supérieurs et tous les collaborateurs assumant une fonction de confiance. Le code intègre des principes des OECD Guidelines for Multinationals, comprend une série de principes de politique d'entreprise et couvre des thèmes tels que l'égalité des chances, la concurrence loyale et la lutte contre la corruption, la

confidentialité des informations et la protection de la vie privée, la bonne comptabilité, les conflits d'intérêts, le délit d'initié et l'intégrité professionnelle, la protection de la sécurité, de la santé et de l'environnement ainsi que les règles concernant les lanceurs d'alerte. **En 2017, aucune atteinte à la concurrence loyale et aux pratiques monopolistiques n'a été constatée.**

En outre, des codes de **conduite particuliers concernant la lutte contre la corruption, la concurrence et la vie privée** s'appliquent à l'ensemble du personnel. Les collaborateurs de Telenet sont régulièrement informés de ces codes de conduite par le biais de formations et de séances d'information. Les infractions peuvent être signalées de manière anonyme. **En 2017, pour la dixième année consécutive, aucune infraction n'a été rapportée.**

Toutes les plaintes sont traitées par le Compliance Officer de l'entreprise et le président du comité d'audit. Le respect des codes de conduite est, en outre, régulièrement contrôlé via des Entity Level Controls (ELC) et des IT General Controls (ITGC). Ces contrôles sont audités chaque année par l'actionnaire principal Liberty Global et l'auditeur (KMPG).

La **Corporate Governance Charter** ou Charte de gouvernance d'entreprise synthétise les règles et les principes qui régissent la gouvernance d'entreprise de la société. La charte est disponible sur [le site des relations investisseurs de Telenet](#).

Conformément à la législation en vigueur, Telenet dispose d'une politique de données client – la Telenet **Customer Data Policy** – spécifique qui stipule la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection des données client, paramètres que le client peut contrôler pour l'utilisation de ses données personnelles, la manière dont Telenet est autorisé à contacter le client, et des lignes directrices pour la transmission de données personnelles à des tiers. Des directives internes sur la manière de suivre la politique et une formation spécifique pour les employés ont été élaborées afin de mettre en œuvre la politique. Telenet s'engage auprès de la Commission belge de la Protection de la Vie Privée pour sa mise en œuvre pratique et l'éventuelle amélioration des clauses si nécessaire.

En 2017, la Commission belge de la Protection de la Vie Privée a accordé beaucoup d'attention à la **politique de données clients de Telenet**. Cette dernière a été modifiée à l'automne 2016 en vue du lancement d'un test de publicité ciblée sur les chaînes de télévision SBS. Le lancement de ce cas type a suscité un débat public sur la nécessité de politiques de confidentialité transparentes et a donné lieu une enquête de la Commission concernant la Customer Data Policy de Telenet en général, et sa conformité au Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données (RGPD) en particulier.

Le RGPD, un règlement visant à renforcer et unifier la protection des données pour tous les individus au sein de l'Union européenne, est entré en vigueur en mai 2018. Telenet a pris plusieurs actions pour assurer sa conformité au RGPD :

- la nomination d'un Data Protection Officer ;
- la mise en place de plusieurs groupes de travail internes en charge de l'implémentation du RGPD dans toutes les unités opérationnelles ;
- la mise à jour des procédures internes et des systèmes informatiques.

Nous sommes actuellement conformes aux stipulations du RGPD pour ce qui relève de la communication-client sur la Telenet Customer Data Policy. Or, nous devons continuer nos investissements afin d'assurer une conformité totale, en particulier dans le domaine du B2B.



La politique de lutte contre la corruption de Telenet est conforme à la réglementation internationale, à la législation belge et à la politique de Liberty Global. Elle a été approuvée par le Conseil d'Administration et le Comité d'audit. La politique anticorruption identifie les risques de corruption dans trois catégories :

- **Corruption publique active** : présentation d'un agent public (ou d'une personne se présentant comme telle), soit directement, soit par l'intermédiaire d'une offre, d'une promesse ou d'un avantage de quelque nature que ce soit en faveur de ce même fonctionnaire ou de toute autre personne; un plan d'action particulier susceptible de générer un avantage commercial.
- **Corruption privée active** : Présenter à toute autre personne (partenaire commercial, fournisseur ...), directement ou via un intermédiaire, une offre, une promesse ou un avantage de quelque nature que ce soit en faveur de cette personne ou de toute autre personne d'une action particulière dans le cadre de sa fonction au sein de son entreprise, sans la connaissance et l'autorisation de la société de cette personne.
- **Corruption privée passive** : Demander ou accepter, directement ou, directement ou par intermédiaire, une offre, une promesse ou un avantage quelconque de la part d'une autre personne, à l'insu et sans l'autorisation de la société, d'accomplir ou de s'abstenir d'une action particulière dans sa position dans l'entreprise.

Telenet a identifié un certain nombre de départements à haut risque - Finance, Corporate Public & Regulatory Affairs, Procurement, et Telenet Business - qui présentent un risque plus élevé de corruption de ce type par rapport au reste de l'organisation.

Pour assurer l'adoption interne, la politique est largement communiquée à tous les employés, agents et fournisseurs. Elle est clarifiée à l'aide d'exemples spécifiques et de directives pratiques.

La politique anticorruption de Telenet interdit de donner et d'accepter des pots-de-vin ; elle limite l'offre et la réception de cadeaux ; elle incite à respecter la législation et la réglementation ; et elle oblige à la transparence en matière de dons politiques. Telenet n'a versé aucune somme à des mouvements politiques en 2017. L'entreprise a investi 76 000 euros dans des activités de lobbying. Ce montant comprend les salaires, les frais administratifs et les contributions en matière de sponsoring.

Telenet a également investi 658 652 euros dans les contributions aux associations et organisations sectorielles. Les contributions les plus élevées ont été versées à Agoria, VOKA et RISS.

Début 2017, Telenet a fait l'objet d'un débat public sur la nature et le rôle de son conseil consultatif. Créé initialement en 2007, le conseil consultatif avait pour but de garantir l'implication des intercommunales mixtes après que ces entités avaient vendu la majorité de leurs parts Telenet.

En 2011, le rôle du conseil consultatif a été redéfini, à savoir conseiller la direction de Telenet sur les défis socio-économiques, politiques et médiatiques que rencontre la société. Les membres du conseil consultatif – également actifs, pour la plupart, sur la scène politique belge – s'étaient engagés à s'abstenir de prodiguer des conseils sur des questions dans lesquelles ils étaient activement impliqués dans le cadre de leur mandat politique. Les membres du conseil consultatif recevaient une rémunération fixe de 12 000 euros par an, complémentée de 2 000 euros par séance, avec un maximum de 4 sessions par an. Depuis 2015, le conseil consultatif avait évolué, dans les faits, vers des contacts bilatéraux entre ses membres et la direction de Telenet.

Nous nous engageons pleinement à être une entreprise responsable qui prend en compte l'impact de ses activités et de ses décisions sur la société dans laquelle elle opère. C'est pour cette raison que nous avons décidé en été 2017 de dissoudre formellement le conseil consultatif.

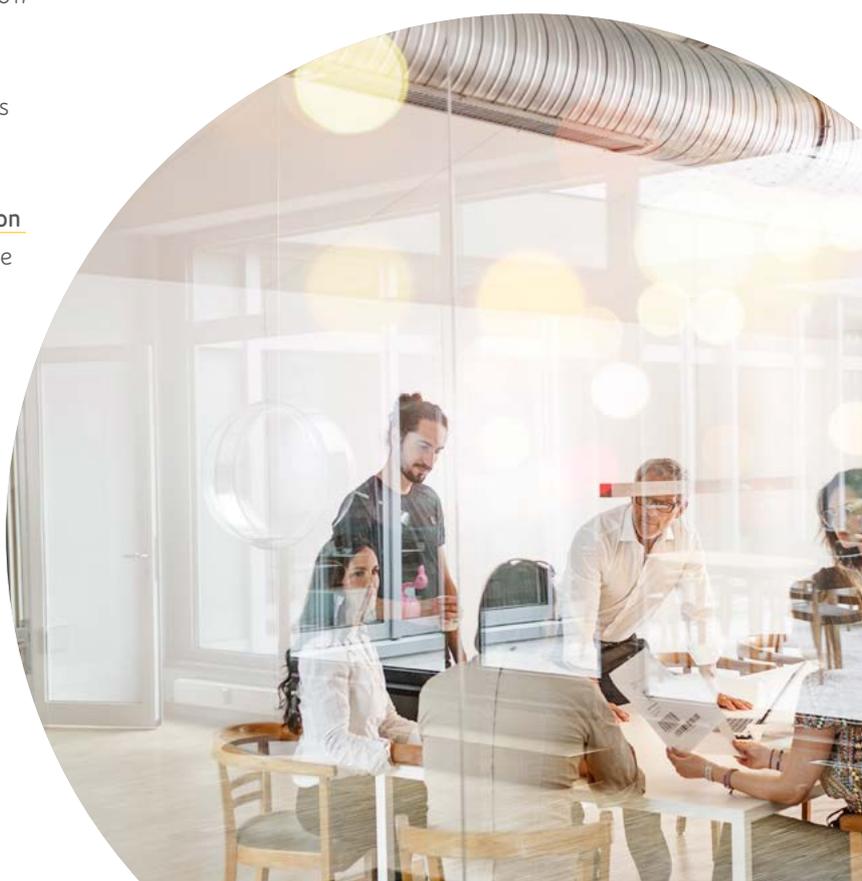
Nous continuerons à nous engager auprès des parties prenantes – y compris les autorités publiques – à travers la consultation et le dialogue. Dans cette optique, nous avons établi une charte sur l'implication des parties prenantes qui contient un certain nombre de principes et qui nous permettra de développer, d'une manière ouverte et transparente, des relations de confiance avec nos parties prenantes.

Telenet applique en outre des **codes de conduite spécifiques en matière d'efficacité énergétique**. Nous adhérons ainsi au Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données.

Les normes éthiques élevées que s'impose Telenet s'appliquent aussi à ses annonces et campagnes publicitaires. Telenet agit dans le respect des règles du JEP – le Jury d'Éthique Publicitaire. Le JEP est un organe d'autorégulation du secteur publicitaire en Belgique et veille à l'exactitude et à l'intégrité des messages publicitaires. Les décisions du JEP ont une valeur consultative. Ces avis sont publiés sur le site Web du JEP. Telenet suit ces recommandations dans la mesure du possible.

En 2017, trois infractions aux pratiques publicitaires éthiques ont été signalées pour Telenet, mais elles n'ont pas été reconnues comme telles par le JEP. Aucune infraction n'a été rapportée pour BASE. En ce qui concerne les pratiques publicitaires de SFR, une infraction a été reçue et reconnue par le JEP. SFR a modifié une annonce publicitaire pour clarifier la mention des prix.

Enfin, Telenet est membre de **l'AAPA – l'Alliance Audiovisuelle Antipiratage** (Audiovisual AntiPiracy Alliance) – via son actionnaire principal Liberty Global. L'AAPA représente les grands acteurs européens dans le secteur de la télévision et des télécommunications numériques.





LA LIBERTÉ D'EXPRESSION : MAXIMALE, MAIS PAS ABSOLUE

En notre qualité de fournisseur Internet de premier plan, nous sommes investis d'une responsabilité sociétale particulière en matière de liberté d'expression. Notre principe général est que nous ne la limitons en aucune manière, sauf si une autorité compétente nous en fait la demande.

Conjointement avec d'autres opérateurs Internet belges, nous avons signé un protocole avec la Commission des jeux de hasard de Belgique, dans le cadre duquel nous prenons des mesures, en collaboration avec la Federal and Regional Computer Crime Unit, contre les sites web qui proposent des jeux de hasard illégaux. La justice peut, par ailleurs, nous obliger à bloquer des sites web qui violent les droits d'auteur ou diffusent un contenu pornographique illégal.

Enfin, nous sommes un membre éminent de l'association belge des fournisseurs de services Internet (ISPA) et nous suivons leur code de conduite – main dans la main avec Child Focus – afin de prévenir et de lutter contre la maltraitance des enfants via des applications de discussion et des sites web.



LE CODE ÉTHIQUE DE TELENET POUR LES ANNONCES ET LES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Les annonces publicitaires de Telenet doivent présenter les produits et services d'une manière honnête et exacte, dans le respect des lois et des prescriptions de marketing y afférentes. Animé par ses quatre valeurs clés – communication, attention, confort et audace –, Telenet ne se limite pas à diffuser des annonces honnêtes et exactes comme l'impose la loi. Ces valeurs contribuent dans une large mesure à notre bonne réputation auprès de nos parties prenantes. Les allégations contenues dans les annonces publicitaires et autres déclarations adressées aux clients doivent être honnêtes et raisonnables. Elles nécessitent, par ailleurs, d'être confirmées avant publication ou diffusion. Cette exigence s'applique à toutes les annonces dans tous les types de médias ainsi qu'aux présentations orales et aux discussions informelles qui traitent de nos produits ou services de manière objective, factuelle ou quantifiable.

Enfin, les fournisseurs tels que bureaux d'études ou agences (numériques) de marketing se préoccupent eux aussi de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel lorsqu'ils collectent, utilisent et conservent des informations sur les clients.

EN BREF : PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS EN 2017

OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2016	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
Limiter notre empreinte écologique	<p>Émissions énergie et carbone – Résultats 2017</p> <p>En 2017, la consommation d'énergie et les émissions de carbone de Telenet ont augmenté en raison de l'augmentation de la demande de données et de services numériques. Nos émissions consolidées de carbone liées au marché ont atteint 20 527 tonnes d'équivalents CO₂, une augmentation de 22 pour cent comparée à la base de référence de 2016.</p> <p>Un nouveau set d'objectifs d'efficacité énergétique été instauré pour 2025.</p>	 <p>DEMANDE PLUS D'ATTENTION</p>	<p>Émissions énergie & carbone</p> <p>Continuer à investir dans des mesures, programmes et initiatives qui réduisent les émissions énergétiques et de carbone.</p>
	<p>Recyclage et récupération des déchets (électroniques) – Résultats 2017</p> <p>Le résultat consolidé du recyclage et de la récupération des déchets (électroniques) de Telenet était 45 pour cent de remises à neuf d'équipements utilisateur collectés et 100 pour cent de recyclage de déchets dangereux, une légère augmentation comparée à la base de référence de 2016.</p>	 <p>DEMANDE PLUS D'ATTENTION</p>	<p>Recyclage et récupération des déchets (électroniques)</p> <p>Continuer à investir dans des mesures, programmes et initiatives afin d'augmenter le recyclage de déchets (électroniques) et la récupération.</p>
	<p>Logistique inverse Vlotter (IMSIR sprl)</p> <p>En 2017, Telenet a évité plus de 330 tonnes de déchets grâce au recyclage et à la revalorisation des décodeurs et modems usagés via l'entreprise à but non lucratif Vlotter. Cette solution de logistique inverse a permis de créer 60 emplois pour des personnes ayant un accès limité au marché du travail.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Continuer la coopération avec Vlotter (IMSIR sprl) pour la logistique inverse</p> <p>La coopération sera étendue et consolidée.</p>
Assurer une gestion responsable de la chaîne logistique	<p>Gérer notre chaîne logistique de manière responsable</p> <p>En 2017, une analyse des risques EcoVadis a été menée pour 234 fournisseurs de Liberty Global, dont 100 fournissent directement à Telenet.</p> <p>Dix fournisseurs Telenet évalués en 2017, ont été invités à prendre des mesures correctrices. Neuf autres fournisseurs ont reçu un score EcoVadis en dessous de 30. Ces fournisseurs sont invités à améliorer leurs prestations.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Poursuivre l'analyse des risques EcoVadis</p> <p>En 2018, Liberty Global prévoit d'évaluer 100 fournisseurs au total, dont des fournisseurs de Telenet, à l'aide de la scorecard dynamique d'EcoVadis.</p> <p>Les fournisseurs de SFR ne seront pas pris en compte.</p>

OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2016	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
	<p>Évaluation EcoVadis de Telenet</p> <p>En 2016, Telenet a conservé son rating Gold EcoVadis CSR pour Nestlé avec un score de 64 points. Telenet a obtenu de bonnes notes dans le domaine du travail, des pratiques commerciales équitables et des achats durables, mais accuse un retard en matière d'environnement.</p>	 <small>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</small>	<p>Nouvelle évaluation EcoVadis</p> <p>En juin 2018, Telenet a répondu à une nouvelle évaluation EcoVadis comme demandé par SPIE. Le score n'était pas encore connu à la date de la publication du Rapport de Développement Durable de Telenet de 2017. Nous visons une confirmation ou même une augmentation par rapport au score de 2016.</p>
<p>Assurer une bonne gestion d'entreprise en toute transparence</p>	<p>Objectifs de Développement Durable des Nations Unies</p> <p>Fin 2015, Telenet a formalisé son engagement envers les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. En octobre 2016, Telenet a également signé la 'Charte belge des ODD' rédigée par la plateforme de développement durable belge The Shift.</p>	 <small>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</small>	<p>Poursuivre notre engagement envers les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies</p> <p>(un aperçu figure à la page 70 du présent rapport).</p> <p>Telenet vise à aligner davantage ses priorités et objectifs sociaux, économiques et environnementaux sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.</p>
	<p>Telenet Customer Data Policy</p> <p>Initialement mise à jour à l'automne 2016, la politique de données clients de Telenet a été soumise à la Commission belge de la Protection de la Vie Privée. Les changements et les modifications demandés ont été incorporés dans la politique.</p>	 <small>EN DÉVELOPPEMENT</small>	<p>Telenet Customer Data Policy : conformité avec le RGPD</p> <p>En 2018, l'accent sera mis sur la mise à conformité avec le RGPD (en vigueur le 25 mai 2018). Telenet vise la conformité à travers toutes les activités opérationnelles de l'entreprise. Les plans de mise en œuvre internes sont définis. Des initiatives de communication interne et de formation sont déployées pour assurer la sensibilisation et l'adoption à l'échelle de l'entreprise.</p> <p>Conformément aux stipulations du RGPD, nous avons informé la totalité de notre base de clients concernant la Telenet Customer Data Policy revu, et la conformité de cette politique avec le RGPD.</p>

OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2016	STATUT	PROCHAINES ÉTAPES
	<p>Politique de dialogue avec les parties prenantes</p> <p>Telenet s'engage activement dans un dialogue ouvert avec ses principales parties prenantes afin de recueillir leurs avis et leurs idées, de prendre en compte leurs points de vue, de renforcer notre légitimité et de gagner leur confiance. Les principales plateformes de dialogue avec les parties prenantes incluent : réunions 1:1 avec des parties prenantes, tables rondes avec des experts, activités de réseautage, publications et exposés lors d'activités organisées par des tiers.</p> <p>À la mi-2017, l'approche de Telenet en matière d'engagement des parties prenantes a été formalisée dans une <u>Charte d'engagement des parties prenantes</u>.</p> <p>En 2017, Telenet a organisé deux tables rondes d'experts (Telenet Talks), une table ronde des parties prenantes (Executive Circle) et un grand événement de réseautage (Mix & Mingle). La participation à ces événements d'engagement des parties prenantes n'était pas rémunérée et aucuns frais de dépenses n'ont été payés aux participants.</p>	 <p>EN BONNE VOIE/CLÔTURÉ</p>	<p>Continuer la politique de dialogue avec les parties prenantes, conforme aux principes et à la charte</p> <p>En 2018, Telenet prévoit trois tables rondes d'experts (Telenet Talks), deux à trois tables rondes de parties prenantes et au moins un grand événement de réseautage.</p> <p>Un aperçu des événements d'engagement des parties prenantes sera inclus dans le Rapport de Développement Durable 2018, qui sera publié en juin 2019.</p>

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, VISITEZ LE SITE WEB DE TELENET



ENVERS NOS EMPLOYÉS



"Un lieu de travail aux profils variés conduit à de nouvelles perspectives, favorise l'innovation et a un impact positif sur la performance et les résultats d'une entreprise."

Christophe Vanden Eede
Talent & Development Director

[Découvrez comment >](#)



Des chances égales pour tous

Faites la connaissance d'Adrian Zochowski, notre premier employé en provenance directe des bancs de l'école de codage BeCode.

[Regardez la vidéo >](#)



POUR DES PRATIQUES D'ENTREPRISE HONNÊTES, OUVERTES ET TRANSPARENTES



Saviez-vous que ...

... nos modems et décodeurs se voient offrir une deuxième vie ?

[Découvrez comment >](#)



ENVERS NOS CLIENTS

Installer un décodeur ? Un jeu d'enfant !

Telenet a développé une démo de réalité augmentée avec l'agence numérique belge In The Pocket. L'application guide les clients à travers tout le processus d'installation, rendant le tout très facile. Même si ce n'est qu'un projet pilote, la solution démontre les nombreuses possibilités de l'évolution et de la révolution numérique.

[En savoir plus sur nos innovations numériques >](#)



ENVERS LA SOCIÉTÉ ET LES COMMUNAUTÉS LOCALES



Chaque employé Telenet se voit offrir la possibilité d'effectuer du bénévolat un jour par an. Découvrez comment la stimulation de l'engagement communautaire offre à notre culture d'entreprise un réel élan.

[Lisez le blog >](#)



Telenet soutient des initiatives de développement social à Bruxelles qui boostent le talent des jeunes issus de communautés défavorisées.

[Lisez le blog >](#)



REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



NOTRE MÉTHODE DE REPORTING : PRINCIPES GÉNÉRAUX

Champ d'application

Le présent rapport de développement durable est une annexe explicative aux indicateurs et aux paramètres extra-financiers de toutes les parties de l'entreprise Telenet pour l'année civile 2017 (du 1/01/2017 au 31/12/2017). Il fait suite au rapport financier annuel 2017 de Telenet, publié en mars 2018.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités RSE dans un rapport de développement durable. Il complète les informations non financières telles qu'inclues dans le Rapport Financier Annuel de Telenet 2017. Quand, dans ce rapport, il est fait mention de 'Telenet', 'nous', 'l'entreprise', ou 'le groupe', ces termes font référence à Telenet Group Holding SA, y compris ses filiales, et ce, dans le contexte de son engagement sur le marché belge. Les données et les informations relatives aux performances et aux pratiques extra-financières du Telenet Group Holding SA pour l'année 2017 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- Le Rapport Financier Annuel 2017
- Le Rapport de Développement Durable 2017

Engagement

Avec ce document, Telenet entend présenter un rapport fidèle sur ses activités économiques, sociales et éthiques ainsi que sur les performances environnementales les plus importantes pour l'entreprise et ses parties prenantes. Ce rapport annuel dresse l'inventaire des objectifs poursuivis, des principaux résultats récents et des nouvelles initiatives mises en place pour concrétiser les objectifs de développement durable de l'entreprise.

Telenet met tout en œuvre pour respecter les principes généraux d'inclusion, de matérialité et de réactivité dans le cadre de son engagement durable.

Le présent rapport souligne les points forts et les faiblesses pour chacun des aspects matériels prédéfinis et il nous permet d'améliorer constamment les processus et les performances.

Étant donné que tous les départements concernés prennent les résultats de cette analyse très au sérieux, nous avons largement pu assurer la progression des notes en 2017. Nous accordons autant d'importance aux informations extra-financières qu'aux données financières. Telenet effectue les démarches nécessaires afin de faire contrôler davantage d'aspects environnementaux et de données sociales en externe. Le présent rapport a été relu et approuvé par Birgit Conix, Chief Financial Officer de Telenet.

Note relative aux chiffres clés

Les principaux chiffres économiques et sociaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, sauf si indiqué autrement. Telenet a pour politique d'inclure toutes les nouvelles filiales acquises au cours des six premiers mois de la période de reporting. Par conséquent, nous incluons – pour l'année entière – la récente acquisition de SFR Belgique et Luxembourg, achevée en juin 2017.

GRI STANDARDS CORE

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding SA	customers
Fair, responsible and transparent business conduct	Economic	Society	206 & 419	Telenet Group Holding SA	only relevant within organization
Best-in-class quality products and services	Economic	Compliance	419	Telenet Group Holding SA	customers
Pricing and billing transparency	Economic	Marketing Communications	417	Telenet Group Holding SA	customers
Customer experience	Economic	Product and Service Labeling	102	Telenet Group Holding SA	customers
Being an innovative and leading company	Economic	Indirect Economic Impacts	203	Telenet Group Holding SA	customers, society
Offering customer-centric products	Economic	Compliance	419	Telenet Group Holding SA	customers, suppliers
Open internet	Social	Access to content	PA7 (Telecommunication Sector Supplement)	Telenet Group Holding SA	customers
Attracting, retaining and developing talent	Social	Labor	401 & 404	Telenet Group Holding SA	employees
Responsible employer	Social	Labor	403	Telenet Group Holding SA	employees



Principes régissant la définition du contenu du rapport de développement durable

Afin de déterminer le contenu de ce rapport, Telenet a tenu compte de différents éléments.

Telenet a identifié ses principales parties prenantes et a déterminé les principales attentes de chacune d'entre elles. Telenet a également expliqué comment elle répondait à ces attentes. L'entreprise a également examiné ses performances dans un contexte de durabilité plus large, notamment en circonscrivant les grandes tendances auxquelles les entreprises de télécommunications sont actuellement confrontées. Telenet souhaite expliquer, au travers de ce rapport, comment elle compte stimuler les développements économiques, sociaux et environnementaux aux niveaux local, régional et mondial. À cet égard, Telenet se concentre sur les aspects matériels mis en avant par ses parties prenantes.

Modifications et retraitements majeurs

Telenet fait partie de Liberty Global Plc. En vue d'une harmonisation au niveau du reporting au niveau du groupe, le reporting relatif à Telenet a été complètement aligné sur celui de l'actionnaire majoritaire, Liberty Global, et ceci depuis 2014. Les résultats environnementaux ont été retraités pour les 3 années précédentes (2014, 2015 et 2016).

Contact

Informations financières

Rob Goyens
+32 15 333 054
rob.goyens@telenetgroup.be

Informations RSE

Ineke Rampart
+32 15 366 262
ineke.rampart@telenetgroup.be

RÉSUMÉ DES PERFORMANCES

Focus : Telenet Group Holding SA, y compris la consommation historique de SFR Belgique et Luxembourg

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2014	2015	2016	2017
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	0	0	38	11,849
Diesel	kWh	25,445,053	26,205,014	27,587,034	24,706,510
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,831,853	1,853,431	1,765,965	1,506,804
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,297,331	4,428,953	4,099,468	4,679,344
Petrol	kWh	103,220	86,496	120,043	477,064
Total	kWh	31,677,457	32,573,895	33,572,548	31,381,570
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	182,820,447	190,693,438	188,276,412	189,441,397
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	182,820,447	190,693,438	188,276,412	189,441,397
Electricity sold					
Total energy consumption ⁽¹⁾	kWh	214,497,904	223,267,332	221,848,961	220,822,968
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	273.9	185.9	135.0	97.0
Electricity generated from onsite renewables	Kwh	28,882	32,662	31,474	30,613
GHG Emissions⁽²⁾					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	7,393	7,701	7,933	7,607
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	31,278	42,309	3,243	7,709
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	38,191	43,364	42,814	43,079
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	5,234	5,379	5,681	5,212
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	50,818	56,443	56,428	55,897
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	43,905	55,389	16,857	20,527
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	n/a	(12,306)	(8,627)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	Metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.058	0.049	0.008	0.008
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	696	702	543	534
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	127	190	127	167
Recycling	Metric tons	2,118	1,919	1,961	2,662
Incineration	Metric tons	635	655	649	708
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	13	16	9	14
Total waste generated	Metric tons	2,893	2,779	2,746	3,551
Recycling rate	%	73	69	71	75
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,323	24,254	21,976	21,785
Other	m ³	1,045	1,076	1,453	1,062
Total	m³	22,368	25,330	23,429	22,847
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	116	126	227	455
Energy saved through efficiencies	kWh	555,000	555,000	1,000,000	2,000,000
Costs savings from environmental initiatives	€	161,150	81,552	107,771	197,947
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	0	0

(1) Sum of total energy consumption from non-renewable fuel and electricity, heating and cooling, minus electricity sold

(2) Refer to page 62 for definitions of our greenhouse gas emissions

RÉSUMÉ DES PERFORMANCES

Focus : Telenet Group Holding SA, y compris SFR Belgique et Luxembourg

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2014	2015	2016	2017				
Total community investment	€	2,112,129	1,351,559	1,225,618	1,887,085				
Total workforce and breakdown by employee category									
Employees	Headcount, year end	2.247	2.415	3,290	3,364				
Outsourced employees	Headcount, year end	1.766	1.938	2,444	3,156				
Employees by contract type									
Permanent contracts	Headcount, year end	2.245	2.415	3,261	3,313				
Temporary contracts	Headcount, year end	2	0	29	51				
Employees by contract type									
Full time	Headcount, year end	1.868	2.014	2,714	2,775				
Part time	Headcount, year end	379	401	576	589				
Average age*									
Total	In years	38	38	38	39				
Men	In years	39	40	39	41				
Women	In years	35	36	36	36				
Employees by age group									
Under 30 years old	Headcount, year end	483	537	619	696				
30-50 years old	Headcount, year end	1.516	1.613	2,239	2,220				
over 50 years old	Headcount, year end	248	265	360	448				
Division of employees by department*									
Engineering/technical profiles	% of total staff	26	27	27	27				
Sales & Customer Care	% of total staff	36	33	31	28				
Marketing & Product Management	% of total staff	5	5	4	5				
Telenet Business	% of total staff	15	16	20	21				
IT	% of total staff	8	9	9	9				
Staff & administration	% of total staff	10	10	10	9				
Women in management									
Women in management positions	% of total management workforce	25	25	29	30				
New employee hires and employee turnover									
New employee hires by age group and gender									
Under 30 years old	Headcount	155	126	233	337				
30-50 years old	Headcount	122	120	91	367				
over 50 years old	Headcount	4	4	12	22				
Total	Headcount	281	250	336	726				
New hires - male	Headcount	153	141	192	501				
New hires - female	Headcount	128	109	144	225				
Rate of new hires	Rate (%)	13	10	10	21				
Employee turnover by age group									
Under 30 years old	Number of leavers	104	93	97	173				
30-50 years old	Number of leavers	89	95	131	187				
over 50 years old	Number of leavers	30	27	37	28				
Total	Headcount	223	215	265	388				
Employee training									
Average training hours	Hours per FTE	31.6	35.5	24.4	12.08				
Average training investment	€ per FTE	522	530	384	334				
Freedom of Association									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	100	100				
Occupational health and safety									
Absentee rate	% of total days scheduled	6,97	7,12	7,00	7,17				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
Employee performance reviews									
Employees reviewed	%	93	95	93	94				
Breakdown by gender and employee category									
		Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior Management	%	100	100	100	100	100	100	100	100
Managers/ Supervisors	%	95	97	97	106	82	84	99	100
Non-management	%	92	91	91	95	98	92	98	99

* Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet NV

MÉTHODE DE REPORTING DE TELENET

Toutes les données sociales et environnementales concernent la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre – sauf mention contraire. À des fins de comparaison et pour créer de nouvelles valeurs de base, nous avons ajusté nos résultats environnementaux pour 2014 à 2016 en incluant des valeurs représentatives avant acquisition pour BASE Company en Belgique, que nous avons acquis en février 2016, et SFR Belgique et Luxembourg, que nous avons acquis en juin 2017.

Les données environnementales de Telenet sont conformes à la norme d'entreprise du World Business Council et le GHG Protocol Corporate Standard du World Business Council on Sustainable Development, en utilisant l'approche de contrôle opérationnel. Les émissions des entreprises dans lesquelles nous détenons des participations ne donnant pas le contrôle, ne sont pas incluses dans nos chiffres publiés.

Nos émissions du 'scope 1' et du 'scope 3' sont calculées sur la base des facteurs d'émission (2017) du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA). Nos émissions liées à la localisation du 'scope 2' sont calculées à l'aide des facteurs d'émission (2017) du DEFRA.

Nos émissions liées au marché sont calculées en utilisant les informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs quand disponibles, puis en appliquant le facteur d'émissions 'residual mix' pertinent à toute l'électricité qui ne dispose pas d'informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs. Les facteurs d'émission Reliable Disclosure (RE-DISS) European Residual Mixes (2016) sont disponibles pour toutes les opérations.

Les compensations de carbone et leurs économies d'équivalent CO₂ ont été rapportées séparément et ne font pas partie de nos émissions totales de GES, conformément à la norme GHG Protocol Corporate Standard.

- **Scope 1 (émissions directes)** : émissions provenant des sites détenus ou contrôlés par l'entreprise, y compris les émissions liées à la combustion stationnaire (p. ex. le carburant des générateurs pour le chauffage et l'approvisionnement en électricité), à la combustion mobile (p.ex. le carburant des véhicules appartenant à l'entreprise ou en leasing), ainsi qu'aux dispositifs de refroidissement et de flottaison

(p. ex. les systèmes de climatisation et d'extinction). Ces informations sont collectées via les cartes carburant d'entreprise, les dépenses de voyage d'affaires, les factures des tiers et la visite de sites des tiers.

- **Scope 2 (émissions indirectes)** : émissions résultant de la production achetée d'électricité, de chaleur et de vapeur. Ces informations sont collectées dans les factures de consommation d'électricité, les factures de services de co-localisation (c'est-à-dire lorsque l'électricité est estimée par les opérations du marché), les compteurs sur site ou les onduleurs.
- **Scope 3 (émissions indirectes)** : émissions liées aux voyages d'affaires en avion et par voie terrestre (p.ex. les vols effectués par les employés et les trajets effectués avec des véhicules privés, les taxis et les transports en commun), à l'eau et aux déchets (p. ex. les émissions dues à la consommation d'eau engendrés par les activités de recyclage des appareils des clients), et aux déplacements effectués par les véhicules d'installation et de service de tierces parties. Depuis 2014, les émissions provenant des déplacements effectués par nos véhicules de service et d'installation tiers ont été incluses dans nos émissions du Scope 3. Ces informations sont collectées via des factures de service et des rapports de tiers (p. ex. agence de voyages d'affaires), des frais de voyages d'affaires et des estimations par les opérations de marché.

Émissions liées à la localisation et au marché

Conformément aux bonnes pratiques, nous publions les émissions de gaz liées à la localisation et au marché. Elles illustrent clairement l'impact de nos achats et de notre production d'énergies alternatives. **Les émissions liées à la localisation** sont calculées à l'aide des facteurs de conversion moyens du réseau électrique national pour l'ensemble de la consommation électrique. Elles ne tiennent pas compte des activités qui réduisent les émissions telles que l'achat de compensations carbone ou l'utilisation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable. **Les émissions liées au marché** sont calculées sur la base d'un facteur de conversion zéro pour l'intégralité de l'électricité qui provient d'énergies renouvelables produites sur place ou qui s'inscrit dans le cadre de contrats d'énergie verte agréés.

Pour de plus amples informations, surfez sur www.libertyglobal.com/responsibility/reporting-and-performance/ et consultez l'ensemble de nos critères de reporting sur l'environnement.

TELENET GRI CONTENT INDEX 2017

Les indicateurs et les paramètres extra-financiers présentés dans ce document sont organisés selon les directives du Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport est conforme aux directives GRI Standards Core. Par conséquent, le rapport se concentre, d'une part, sur

les éléments généraux d'information et, d'autre part, sur les informations nécessaires obtenues en analysant les dix enjeux matériels de Telenet, en rendant compte d'au moins un des indicateurs par enjeu. Si des informations étaient disponibles, le reporting a inclus plusieurs indicateurs.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2017 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2017	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Pages 6 and 25	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6 and Page 37 of Telenet Financial Report 2017	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Page 6 and Pages 9 and 31 of Telenet Financial Report 2017	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 64	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
	102-9 Supply chain	Pages 49-50	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Pages 49-50, 60 and 62	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 23 and Pages 51-54	
	102-12 External initiatives	Pages 51-54	
	102-13 Membership of associations	Page 15	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6 and Pages 51-54	
	102-18 Governance structure	Page 13 and Pages 40-46 of Telenet Financial Report 2017	
	102-40 List of stakeholder groups	Pages 14-15	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 64	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Pages 14-15	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Pages 14-15	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 9 and Pages 14-15	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 150-151 of Telenet Financial Report 2017	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Pages 60-61	
	102-47 List of material topics	Page 9	
	102-48 Restatements of information	Page 62	
	102-49 Changes in reporting	Page 60	
	102-50 Reporting period	Page 60	
	102-51 Date of most recent report	Page 60	
	102-52 Reporting cycle	Page 60	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 62	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 66	
	102-55 GRI content index	Pages 66-69	
	102-56 External assurance	Page 60	
MATERIAL TOPICS			
Privacy & data security			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 20, 22 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Page 20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 22	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 12 and 22	
Fair, responsible and transparent business conduct			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 43, 51-54, 56-57 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Pages 43 and Pages 51-54	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 56-57	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Pages 51-54	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 51-54	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
Best-in-class quality products and services			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 19, 21-22 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Page 19	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 21-22	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 17-20	
Pricing and billing transparency			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 20, 22-23 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Page 20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 22	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Pages 20 and 22	
Customer experience			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 17-21 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Pages 17-21	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 21	
GRI 102: General Disclosures 2017	102-44 Key topics and concerns raised	Page 12	
Being an innovative and leading company			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 34-35, 40 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Pages 34-35	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 40	
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1 Infrastructure investments and services supported	Page 34, overview of investments 2017	
Offering customer-centric products			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 17-21 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Pages 17-20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 21	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 21	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
Open internet			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 54, 56-57 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Page 54	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 56-57	
Telecommunication Sector Supplement - Management of Access to Content	PA7: Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services	Page 54	
Attracting, retaining and developing talent			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 24-30 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 28-30	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Pages 12 and 64	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 12, 29 and 64	
GRI 404: Training and Education	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Pages 29-31	
GRI 404: Training and Education	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 64	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 24-30 and 61	
	103-2 The management approach and its components	Page 24-27	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 28-30	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-1 Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	Pages 31 and 64	

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES



1 Telenet applique un tarif social à tous ses produits et services télécom en assurant une société numérique inclusive accessible à tous.

4 Telenet aide les enfants et les jeunes à développer des compétences numériques qui les préparent à trouver un travail ou à devenir entrepreneur.

5 10 Telenet promeut une culture d'inclusion et de diversité. Tout le monde doit recevoir une chance égale quels que soient son origine, son sexe, sa religion, son orientation sexuelle, son handicap ou son âge.

7 13 Telenet limite son empreinte écologique et se concentre surtout sur l'amélioration de son économie de carbone. Nos services aident également les autres à réduire leurs émissions de carbone. Nous investissons activement dans des solutions d'énergie renouvelable.

8 9 Telenet est un acteur important dans l'économie belge. Nous stimulons la croissance en offrant à nos clients des produits et services innovants et compétitifs, et en investissant dans un réseau intégré performant. Nous créons des jobs au sein de notre propre entreprise et nous stimulons les entrepreneurs. Nous accordons bien évidemment beaucoup d'importance aux bonnes conditions de travail à travers toute la chaîne logistique.

11 Telenet et ses partenaires aident à construire des villes et des communes durables via des solutions TIC intelligentes et innovantes.

12 Telenet favorise une gestion durable et une utilisation efficace des ressources naturelles. Nous réduisons la quantité de déchets générés au cours de nos processus d'entreprise grâce à la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

17 Nous ne pouvons effectuer tout cela seul. C'est pour cette raison que Telenet tente d'apporter un changement positif à travers la chaîne de valeur en collaborant avec divers partenaires.

PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	50
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	50
Labour	GRI 102-8	Information on employees and other workers	64
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	64
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	64
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	64
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	63
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	63
	GRI 302-3	Energy intensity	63
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	63
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	45, 63
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	63
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	63
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	63
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	63
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	63
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	63
	GRI 306-3	Significant spills	47
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	50
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	50
	Anti-Corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors

Corporate Communications
T. 015. 33. 30.00 - www.telenet.be
Editeur responsable
Telenet, Rob Goyens
Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles

