



Façonner votre avenir

Sommaire



Avant-propos du président et du CEO



Profil de l'entreprise



Une société en pleine mutation



Notre politique de durabilité



Nos principaux programmes de durabilité

Engagement en
faveur de nos clients

Engagement en
faveur de nos collaborateurs

Engagement en
faveur de la société et des collectivités locales

Engagement en
faveur de l'environnement

Engagement en
**faveur de pratiques d'entreprise ouvertes,
honnêtes et transparentes**



Reporting en matière de développement durable

Méthodologie

Matrice de matérialité : index des KPI

Tableau GRI G4

Tableau UN Global Compact COP

Focus

Résultats marquants en matière de durabilité **en 2015**



Engagement en faveur de
nos clients

150.000 clients

ont bénéficié d'un check-up technique gratuit grâce au Tip Top Tour.



Engagement en faveur de
nos collaborateurs

55%

des collaborateurs sont (très) fiers de travailler pour Telenet, ce qui représente 6 points de pourcentage en plus que la moyenne belge.



Engagement en faveur de **la société et des collectivités locales**

1.915 heures

de bénévolat effectuées par les collaborateurs Telenet.



Engagement en faveur de
l'environnement

Neutralité carbone

grâce à des efforts considérables pour réduire les émissions de CO₂ et à des investissements actifs dans la compensation carbone.



Engagement en faveur des **pratiques d'entreprise ouvertes, honnêtes et transparentes**

145 fournisseurs

sur les 147 fournisseurs audités ont obtenu un résultat moyen à bon dans le cadre de l'analyse des risques éthiques, écologiques et sociaux réalisée sur la base de la scorecard dynamique d'EcoVadis.



Engagement en faveur de
l'environnement

445 tonnes

de déchets évitées grâce à la transformation et à la réutilisation de décodeurs et de modems.



Avant-propos du président et du CEO

Cher client,
Cher partenaire,
Cher actionnaire,

Le rapport annuel de développement durable est l'occasion idéale de se pencher sur les réalisations de notre entreprise ainsi que sur son avenir. Ce rapport ne se limite pas à nos produits, nos services et notre bilan. Il s'intéresse aussi au monde qui nous entoure et au rôle d'acteur responsable que nous voulons y jouer.

Nous adaptons notre politique aux principales évolutions du marché et aux tendances socio-économiques clés. Et force est de constater que le numérique a le vent en poupe, comme en témoignent les constats suivants :

- l'usage d'internet double tous les dix-huit mois, l'usage de données mobiles double même tous les douze mois ;
- plus de la moitié des ménages flamands possèdent au moins quatre appareils connectés à internet ;
- la consommation de données mobiles a été multipliée par quinze en quatre ans.

Un pionnier à l'ère du numérique

La manière dont les gens travaillent et se détendent évolue donc à un rythme effréné, ce qui place notre entreprise face à de nouveaux défis. Nous les relevons en adressant trois promesses à nos clients :

1. Des connexions haut débit ultrarapides

L'explosion de la consommation de données fixes et mobiles requiert un accroissement constant de la capacité du réseau. C'est pourquoi nous investissons en permanence

dans notre réseau hybride (fibre de verre et câble coaxial). Nous sommes, en outre, le premier opérateur d'Europe à transformer le réseau câblé en un réseau Giga. De quoi offrir à nos clients des connexions réseau plus rapides et des volumes de données accrues – partout et à tout moment.

2. Des technologies intelligentes

Nous fournissons à nos clients des produits et des services innovants qui leur permettent d'entreprendre dans les meilleures conditions et de se détendre pleinement. Notre priorité consiste à offrir un accès rapide et sans faille à des technologies intelligentes. Pour ce faire, nous misons sur la simplicité : des plans tarifaires limpides, des appareils conviviaux et des applis intuitives permettent à tout un chacun de rester à la page à l'ère du numérique, à la maison ou au bureau.

3. Des expériences mémorables

Pour nos utilisateurs, ce n'est pas tant la technologie qui importe, mais bien la manière dont elle les aide à acquérir de nouvelles connaissances, à se détendre en toute sérénité et à collaborer librement. Tout simplement, des expériences mémorables auxquelles Telenet contribue activement en offrant des services de contenus audiovisuels de première qualité aux clients résidentiels ainsi que des services professionnels de communication de haut niveau aux clients professionnels.



L'équilibre en vue d'une croissance durable

En tant qu'entreprise belge de télécommunications et de contenus audiovisuels, Telenet vise une croissance durable. Il s'agit d'instaurer un bon équilibre entre les résultats financiers et la responsabilité sociétale.

En 2015, nous avons une fois de plus enregistré d'excellents résultats opérationnels et financiers – hausse de 6 % du chiffre d'affaires total – et nous avons jeté les bases d'une croissance saine et favorable pour toutes les parties prenantes.

Nous avons conscience du rôle social majeur joué par Telenet à l'échelon local. Nous apportons une contribution positive à la société, à l'économie et à l'environnement : produits et services de qualité, création d'emplois, engagement social et exploitation raisonnée des ressources.

Telenet s'emploie invariablement à agir comme une entreprise responsable et durable, qui resserre les liens avec ses parties prenantes par la concertation et le dialogue. Les principales parties prenantes sont nos collaborateurs, nos clients, nos actionnaires, les groupes sociaux, les pouvoirs publics, les instances de contrôle, les syndicats et les fournisseurs.

Le Dow Jones Sustainability Index annuel reflète le concours que nous apportons réellement à la société. Il récompense les entreprises les plus performantes de chaque secteur selon des critères économiques, écologiques et sociaux. En 2015, Telenet a confirmé sa position de Worldwide Industry Group Leader. Nous avons été désignés « best in class » pour la quatrième année consécutive dans le secteur des médias

à l'échelle mondiale. Nous suivons les dix principes du UN Global Compact depuis 2011 et nous avons récemment adopté les objectifs de développement durable que les Nations Unies ont fixés en septembre 2015.

Un avenir prometteur

En 2016, nous entendons poursuivre sur la voie de la croissance durable. Nous avons pour ambition d'être un fournisseur majeur convergent pour des solutions 'connected entertainment' et business en Belgique. Une connectivité de qualité, des applications intelligentes pour les entreprises, des solutions de contenus audiovisuels inspirantes et des expériences client riches sont essentielles à cet égard.

Le récent rachat de BASE Company annonce lui aussi une année de changement et de nouvelles opportunités de croissance. Nous disposons à présent de notre propre réseau mobile, ce qui offre de nouvelles perspectives technologiques et commerciales. Ce rachat propulsera également Telenet au rang d'acteur national, investi d'une responsabilité sociale vis-à-vis de toutes les parties prenantes dans les deux régions du pays.

C'est pourquoi l'année 2016 sera aussi marquée par la refonte de notre stratégie de développement durable. Il ne s'agit pas de changer radicalement de cap, mais de nous assurer de conserver notre position de leader parmi les entreprises belges dans le domaine de la durabilité.

Bert De Graeve

Président

John Porter

Administrateur délégué



Profil de l'entreprise

Telenet est un fournisseur de services médias et de télécommunications qui fait figure de référence dans le secteur. L'entreprise se concentre sur la fourniture de la télédistribution, de l'internet haut débit et de la téléphonie fixe et mobile à des clients majoritairement résidentiels en Flandre et à Bruxelles, via un réseau hybride fibre-coaxial (Hybrid Fiber Coaxial). Telenet exploite ce réseau performant pour offrir des services de contenus audiovisuels de première qualité à ses clients résidentiels de Flandre et de Bruxelles ainsi que des services professionnels de communication à des entreprises en Belgique et au Luxembourg.

Le récent rachat de BASE Company – approuvé début février 2016 par la Commission européenne – a fait de Telenet une entreprise de télécommunications et de contenus audiovisuels intégrée dont les activités opérationnelles s'étendent en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie. Nous avons pour ambition de devenir, à l'horizon 2020, un fournisseur majeur convergent pour des solutions 'connected entertainment' et business en Belgique.

En tant qu'acteur de premier plan dans le domaine des médias et des télécommunications, Telenet accorde énormément d'importance à l'innovation et au développement. Nous améliorons les applications, étoffons les possibilités technologiques et élargissons l'offre de contenu en permanence. Une approche marketing convaincante, un ensemble créatif de produits et un service client efficace permettent à Telenet de s'adresser constamment à de nouveaux groupes cibles.

En août 2014, Telenet a annoncé le 'Grote Netwerf' (les Grands Travaux du Réseau), un projet d'investissement de 500 millions d'euros répartis sur une période de 5 ans afin de transformer le réseau câblé de Flandre en un réseau Giga. L'objectif est d'atteindre, à terme, des vitesses large bande d'au moins 1 gigabit par seconde et une vitesse de téléchargement d'au moins 1 Gbps.

L'entreprise apporte, en outre, une bouffée d'oxygène au secteur audiovisuel flamand en investissant dans l'entreprise de médias De Vijver Media et en injectant des moyens financiers dans le fonds STAP.

Telenet est une entreprise en plein essor, consciente de sa responsabilité sociétale croissante. L'entreprise mène une politique de durabilité active, axée sur les aspects écologiques, sociaux et économiques. Grâce à d'importants investissements en matière de réduction des émissions de CO₂ et de compensation carbone, Telenet a pu se proclamer neutre en carbone fin 2015.

Fin décembre 2015, Telenet employait 2.415 collaborateurs et réalisait un chiffre d'affaires total de 1,8 milliard d'euros – soit une croissance d'environ 6 %. Fin 2015, Telenet totalisait 2.177.500 clients.

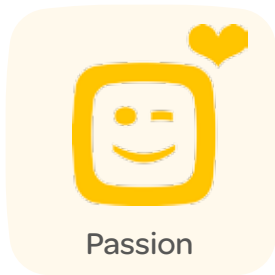
Telenet - dont les quartiers généraux se situent à Malines - fait partie de l'indice BEL 20 et est cotée sur Euronext Brussels.

L'actionnaire principal de Telenet est Liberty Global, qui possède 56,6 % des parts.

[Pour de plus amples informations sur Telenet et les résultats annuels, consultez le rapport financier 2015.](#)



Nos valeurs



Passion



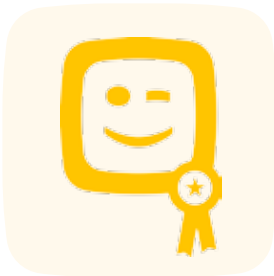
Coopération



Leadership



Orientation client



Responsabilité





Une société en pleine mutation

En sa qualité d'entreprise responsable, Telenet souhaite apporter une réponse aux défis socio-économiques et aux évolutions technologiques qui définissent aujourd'hui notre manière de vivre et de travailler et qui continueront de la définir demain. Les grandes tendances sociales ci-après requièrent d'ores et déjà une attention particulière de notre part.

Changements climatiques

Le réchauffement climatique ne fait plus aucun doute. La présence de plus en plus forte de gaz tels que le méthane et le dioxyde de carbone dans l'atmosphère engendre un effet de serre lourd de conséquences pour l'homme et l'environnement. En 2015, la communauté internationale a fait un grand pas en avant : lors de la Conférence de Paris sur le climat, qui s'est tenue fin décembre, presque tous les États ont promis de réduire progressivement les émissions de combustibles fossiles d'ici à 2030 afin de maintenir le réchauffement sous la barre des 2 °C par rapport au niveau pré-industriel. L'accord sur le climat reconnaît le rôle crucial des entreprises. Il les appelle, d'une part, à limiter les émissions nocives et, d'autre part, à prendre l'initiative dans la recherche de nouvelles technologies écologiquement responsables.

Changements démographiques

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 chercher refuge sur le 'Vieux Continent' pour des motifs humanitaires, économiques et géopolitiques. Le flux migratoire, qui s'est accéléré en 2015, a révélé une tendance notable : la nouvelle génération de migrants a recours aux télécommunications mobiles pour planifier ses itinéraires et rester en contact avec les autres migrants et son pays d'origine.

Malgré la mondialisation, de plus en plus de gens se remettent à apprécier leur environnement direct. Les services et les produits locaux ont la cote, notamment en raison de leur impact plus faible sur l'environnement.

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 jusqu'à 80 % au cours des prochaines décennies. Cette urbanisation pose de nouveaux défis en matière de qualité de vie, d'approvisionnement énergétique et de mobilité. Les TIC ont un rôle crucial à jouer à cet égard.

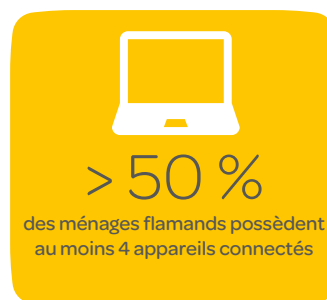
Les innovations numériques peuvent donner naissance à des villes intelligentes qui offrent une meilleure qualité de vie. En Belgique aussi, les pouvoirs publics, les entreprises et les instituts de recherche unissent leurs forces pour façonner les 'smart cities' et les 'smart regions' de demain. Ce genre de ville intelligente repose sur une connexion constante entre les individus, les appareils et les objets. D'où la nécessité d'un réseau dense, accessible et performant.

Enfin, le vieillissement de la population constitue également un changement démographique majeur. Notre société vieillit de deux manières : 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 ; ils requièrent une approche plus innovante et plus proactive. Les applications numériques peuvent, là aussi, apporter une solution durable, à titre tant préventif que curatif.

Croissance économique et emploi

D'après des experts, l'économie de l'internet a assuré 21 % de la croissance du PIB des pays du G8 entre 2005 et 2010. Les nouvelles technologies et la forte numérisation engendrent une nouvelle dynamique économique, caractérisée par de nouveaux modèles de croissance comme l'économie collaborative.

Consommation numérique massive : quelques chiffres éloquentes



L'économie numérique nécessite d'autres compétences – appelées '21st century skills' - dans le chef des travailleurs d'aujourd'hui et de demain, avec une place centrale accordée aux compétences STEM (science, technology, engineering, mathematics), à la collaboration, à la créativité et à l'entrepreneuriat. 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.

La vision du travail doit elle aussi évoluer. Dans la mesure où la numérisation 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.

Consommation numérique massive

À l'ère du numérique, l'utilisateur en demande beaucoup plus en termes de vitesse et de données. Ce sont principalement les enfants du numérique – les générations qui ont grandi avec internet et la téléphonie mobile – qui nourrissent des attentes plus élevées.

Une étude révèle que la consommation de data double tous les 18 mois.

Ce chiffre s'explique, d'une part, par la multiplication des appareils connectés à internet (en moyenne quatre par famille) et, d'autre part, par l'utilisation accrue des applications. Deux tiers des Belges regardent des films, des vidéos ou la télévision sur internet. Ils sont, en

outre, un peu plus de 60 % à écouter de la musique en streaming tous les jours. L'essor de l'e-commerce dope lui aussi la consommation : 5 produits sont commandés en ligne chaque seconde. Enfin, la consommation de données mobiles augmente de façon exponentielle : elle a été multipliée par 15 en 4 ans.

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.



Notre politique de durabilité

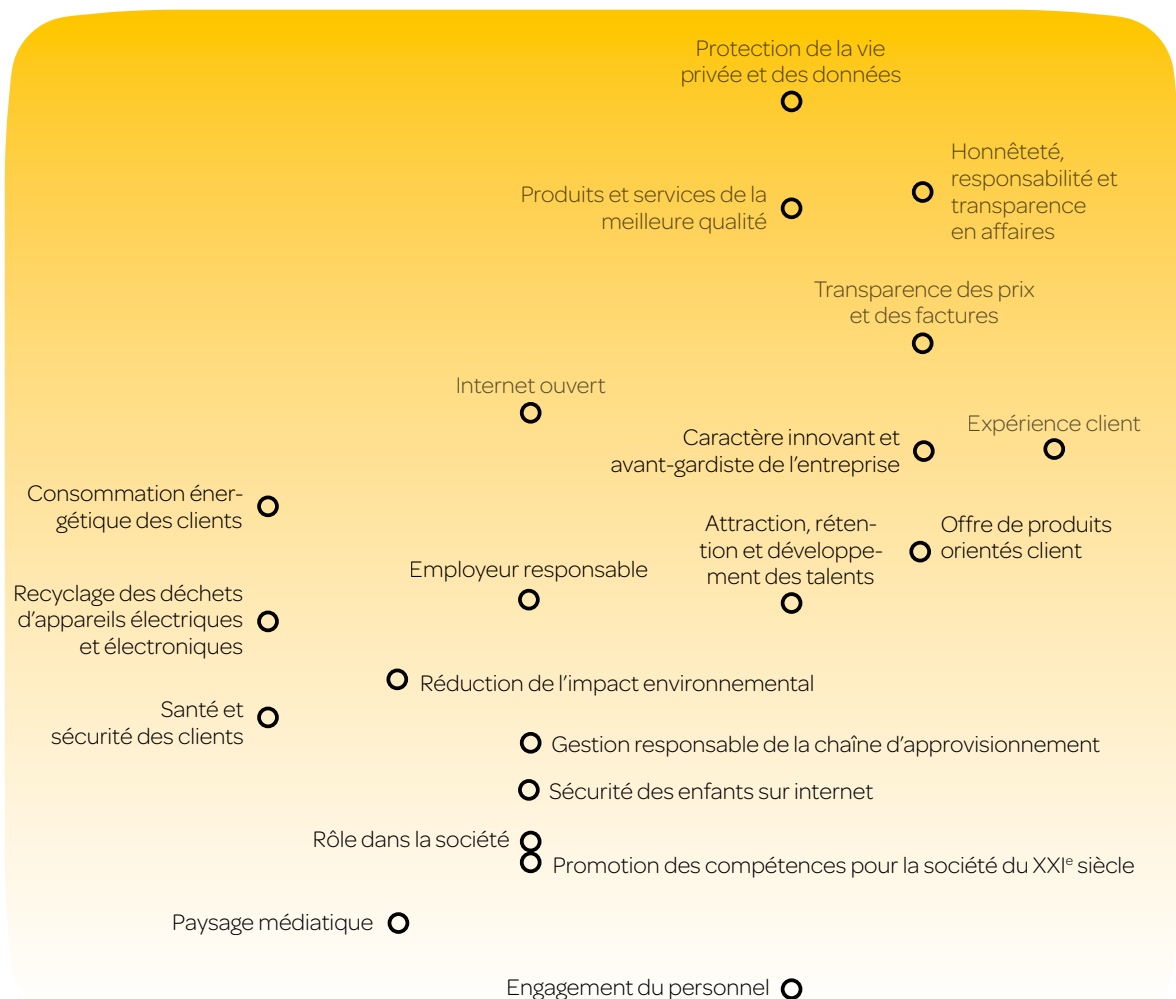
La matrice de matérialité

La durabilité 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 durabilité et de leur importance relative : la matrice de matérialité. La nouvelle matrice de matérialité a été développée et présentée en avril 2015.

GRANDE

Importance pour les parties prenantes

MOYENNE



MOYENNE

Influence sur le succès commercial

GRANDE

Comment est élaborée la matrice de matérialité ?

Telenet a développé sa première matrice de matérialité en 2012. Nous l'avons actualisée au printemps 2015 afin de garantir une adéquation entre la politique de durabilité de Telenet et les intérêts les plus actuels de nos parties prenantes.

L'élaboration d'une matrice de matérialité respecte une procédure structurée :

- une analyse approfondie des points d'attention pertinents sur le plan économique, social et écologique dans le secteur des médias et des télécommunications permet d'établir une liste de 100 enjeux ;
- cette liste est affinée et ramenée à une liste de 20 enjeux ;
- les principaux groupes intéressés (clients particuliers et professionnels, travailleurs, investisseurs et actionnaires, fournisseurs, responsables politiques/régulateurs, organisations de consommateurs,

organisations médiatiques et sectorielles) sont consultés : on leur demande à quel point ils jugent chacun des 20 enjeux importants pour Telenet. Lors du récent exercice réalisé en 2015, 1.405 parties prenantes ont été interrogées ;

- le senior management détermine l'impact (potentiel) de chaque enjeu sur le succès commercial de Telenet.

La matrice de matérialité constitue un outil de travail essentiel dans le cadre de la politique de durabilité de Telenet. Un objectif clair et mesurable est fixé pour chaque matérialité, comme l'indique le tableau KPI par matérialité (pages 59-61).



La stratégie de durabilité : LEAP

Avec le programme LEAP (Linking Environment And Profit), la durabilité fait partie intégrante de la vision d'entreprise globale et de la stratégie à long terme de Telenet. Ce programme repose sur trois piliers :



1. Connect :

création d'opportunités numériques

Depuis sa création en 1996, Telenet est à l'avant-garde du désenclavement numérique de la Flandre et de la Belgique. Le réseau physique garantit des connexions rapides et flexibles et permet à nos clients d'accéder à l'innovation technologique. Nous promovons l'enseignement et les formations qui apportent aux gens les compétences nécessaires pour tirer le maximum des TIC. Nous investissons, par ailleurs, dans la créativité, l'innovation et l'entrepreneuriat.

2. Care :

responsabilité vis-à-vis de nos parties prenantes

Telenet ambitionne de jouer un rôle responsable au sein de la communauté dont elle fait partie. Nous impliquons activement nos parties prenantes dans notre politique et nous adaptons notre approche en fonction des thèmes qui ont de l'importance à leurs yeux. Notre matrice de matérialité en est le plus bel exemple.

3. Cascade :

intégration de l'aspect durabilité dans la vie quotidienne

Notre responsabilité sociétale ne s'arrête pas aux murs de notre entreprise. La durabilité doit aussi occuper une place centrale dans le quotidien de nos parties prenantes. Nous nous employons, par exemple, constamment à améliorer l'efficacité énergétique de notre entreprise.

Processus décisionnel

Conseil d'administration

10 administrateurs, dont 3 indépendants

Point constamment à l'ordre du jour : conception, implémentation et contrôle du programme de durabilité

Réunion au moins tous les trimestres

Senior Leadership Team (SLT)

12 cadres

Point constamment à l'ordre du jour : progrès en matière de durabilité

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 à la durabilité

Réunion tous les deux mois

Corporate Affairs Director

Gestion des activités quotidiennes et reporting

Vers une nouvelle stratégie de durabilité

Le récent rachat de BASE Company a annoncé une année de changement. Telenet est désormais un acteur national, investi d'une responsabilité sociale vis-à-vis de toutes les parties prenantes dans les deux régions du pays. C'est pourquoi l'année 2016 sera

aussi marquée par la refonte de notre stratégie de développement durable. Il ne s'agit pas de changer radicalement de cap, mais de nous assurer de conserver notre position de leader parmi les entreprises belges dans le domaine de la durabilité.

Engagement en faveur des parties prenantes

Chez Telenet, chaque département est chargé de nouer des relations structurelles avec les parties prenantes. À l'échelle de l'entreprise, Telenet instaure un dialogue avec différents groupes d'intérêt :



Clients

- Telenet évalue la satisfaction de ses clients grâce au Net Promotor 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.



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.



Collaborateurs

- Telenet évalue la satisfaction de ses collaborateurs grâce à l'enquête Zoom annuelle.
- 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 Grads.
- Les employés de Telenet sont entourés d'une organisation qui évolue constamment pour stimuler leur développement, notamment grâce aux nouvelles pratiques professionnelles ('Het Nieuwe Werken').



Fournisseurs

- Telenet fait signer à chaque fournisseur un code de conduite en matière de durabilité.
- Telenet évalue et surveille les risques que présente chaque fournisseur en matière de durabilité grâce à la plateforme EcoVadis.
- Telenet met en place des partenariats stratégiques avec des fournisseurs à forte dimension sociale, notamment l'atelier protégé IMSIR.



Communauté locale

- Telenet consulte les collectivités locales et les comités de quartier en cas de travaux importants, comme les Grands Travaux du Réseau dans les villes et communes flamandes.
- Telenet sponsorise des initiatives locales telles que 'Alle Gezinnen Online' à Malines et à Gand.



Responsables politiques

- Telenet ne fait pas appel à des lobbyistes externes et ne soutient aucun parti politique.
- Telenet est membre d'organisations professionnelles telles que l'ISPA (Belgian Internet Service Providers Association), Cable Belgium, Cable Europe et la Platform Telecom Operators and Service Providers.



Adhésions importantes



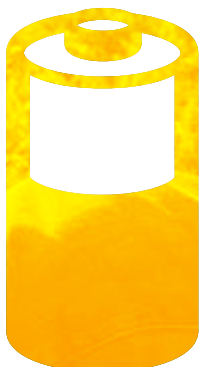
Global Compact Network
Belgium



PLATFORM
TELECOM OPERATORS • SERVICE PROVIDERS



Nos principaux programmes de durabilité



Telenet s'emploie invariablement à agir comme une entreprise responsable et durable, qui tient chaque jour compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de son fonctionnement. La durabilité revêt néanmoins de 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. L'entreprise les détermine en concertation étroite avec ses parties prenantes. Ces matérialités servent également de base aux différents programmes de durabilité pour lesquels Telenet se mobilise activement.



Engagement en faveur de
nos clients



Engagement en faveur de
nos collaborateurs



Engagement en faveur de
la société et des collectivités locales



Engagement en faveur de
l'environnement



Engagement en faveur de
**pratiques d'entreprise ouvertes,
honnêtes et transparentes**



Engagement en faveur de **nos clients**

Le meilleur service
pour nos clients

Une politique client
tournée vers l'avenir



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 et en tentant d'offrir des **expériences mémorables** afin d'accroître la satisfaction des clients. Dans ce cadre, nous accordons une attention particulière au **bien-être de nos clients**.



Le meilleur service pour nos clients

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 acquérir de nouvelles connaissances, à se détendre en toute sérénité et à collaborer librement. Autant d'expériences auxquelles Telenet contribue directement en offrant un accès à des connexions réseau rapides avec des volumes de données conséquents, du contenu audiovisuel de qualité pour les consommateurs et des solutions professionnelles performantes.

Les expériences client positives constituent la base d'une croissance durable.

C'est pourquoi Telenet investit depuis 2014 dans l'Amazing Customer Experience Program (ACE), qui consiste à suivre en permanence les expériences de nos clients, à les analyser et à en rendre compte. De quoi identifier rapidement les problèmes et les corriger de manière ciblée. Depuis le début de l'ACE, nous prouvons que la satisfaction de nos clients n'est pas un vain mot pour nous. Le nombre de réclamations que nous transmet le service de médiation pour les télécommunications diminue d'ailleurs constamment :

- 1 dossier pour 1.485 services fournis en 2013;
- 1 dossier pour 1.639 services fournis en 2014;
- 1 dossier pour 2.081 services fournis en 2015.

L'ACE nous amène également à porter un regard critique sur nous-mêmes au travers de nos clients. Nous tentons chaque jour un peu plus de mériter leur confiance grâce à des produits conviviaux, une politique tarifaire transparente et une communication claire.



Case

Helemaal mee Tournee - Tip Top Tour

Depuis septembre 2014, Telenet rend proactivement visite à ses clients pour effectuer un check-up complet et gratuit de leur installation intérieure. Quelque 250 techniciens Telenet veillent à ce que les clients puissent toujours profiter pleinement de leurs produits Telenet et restent en phase avec l'ère numérique :

- ils vérifient la portée du signal Wifi et l'optimisent le cas échéant ;
- ils connectent tous les appareils au réseau Wifi ;
- ils récupèrent les mots de passe oubliés ;
- ils remplacent gratuitement les anciens modems par des modèles plus récents, si nécessaire ;
- ils vérifient le câblage de la Digibox HD/du Digicorder HD ;
- ils présentent au client des applis pratiques comme Yelo Play ;

En 2015, les techniciens Telenet ont rendu visite à 150.000 clients. 150.000 autres clients viendront s'y ajouter en 2016.

Grâce au Helemaal mee Tournee ou Tip Top Tour, Telenet fait la différence en matière de service orienté client, avec un impact positif sur la satisfaction de la clientèle : une augmentation du Net Promotor Score (NPS) par 43 points pour les clients visités ainsi qu'un impact NPS total de +3.1 points.

Des produits conviviaux et de qualité supérieure

Un choix de produits simple

Whop et Whoppa. King et Kong. Play, Play More et Play Sports... Une offre limitée permet au client de comparer facilement les produits et de faire rapidement un choix pondéré.

Des informations claires sur les produits

Chaque produit 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. Telenet mentionne toujours

les informations légales obligatoires quant au traitement des déchets, les données relatives à la consommation énergétique et les valeurs DAS des téléphones mobiles.

Accessibilité

Telenet est proche de ses clients et les accompagne activement sur la voie de l'expérience numérique optimale. Pour ce faire, nous exploitons plusieurs canaux :

- des vidéos diffusées sur la chaîne de télévision 444 et sur la chaîne YouTube de Telenet fournissent des informations supplémentaires sur les produits ;

- les clients peuvent s'abonner à diverses newsletters commerciales sur My Telenet ;
- nous dialoguons avec nos clients sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et LinkedIn ;
- notre plateforme d'histoires SNAP (snap.telenet.be) fournit au client de plus amples informations sur les produits Telenet et sur notre offre de contenus audiovisuels ;
- le Telenet Community Forum permet 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.

Allô Telenet ? Disponibilité du Service Client et du helpdesk technique en 2015

Quelques chiffres remarquables

Par téléphone

- Nous avons répondu à 78 pourcent des appels dans les 120 secondes.
- Nous avons atteint un pourcentage First Time Right (solution optimale offerte au client dès le premier contact) de 71 pourcent.

Par internet, e-mail, courrier

- Le Service Client en ligne a été visité 850.000 fois par mois. Cette plateforme fournit au client des procédures spécifiques et des informations utiles pour résoudre lui-même un problème dans un premier temps.
- My Telenet a été visité plus de 17 millions de fois sur une base annuelle et a touché 1 million de visiteurs uniques, ce qui représente une augmentation de 4 pourcent par rapport à 2014.
- 80 pourcent des e-mails et des courriers des clients ont reçu une réponse dans les deux jours.

Via les médias sociaux

- Nous sommes joignables tous les jours de 8 h à 22 h en semaine et de 8 h 30 à 18 h le week-end et les jours fériés (sauf le 25 décembre et le 1^{er} janvier).
- Nous avons enregistré 324.580 mentions sur les médias sociaux, une baisse de 1,8 pourcent par rapport à 2014.
- Le sujet le plus populaire en 2015 fut Game of Thrones : #choosesides.

Une politique tarifaire transparente

Des prix et des frais sans surprise

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. Notre site web mentionne donc le prix total du produit, frais mensuels inclus – notamment la location du décodeur et l’abonnement à la télédistribution.

Nous communiquons le plus clairement possible les frais uniques facturés pour l’activation, l’installation ou le remplacement de matériel. Le site indique tous les frais uniques potentiels.

Un relevé de compte limpide

Un relevé de compte transparent où figurent clairement tous les détails

souligne la fiabilité de l’entreprise. Nous y accordons donc une attention particulière. Les clients qui optent pour un relevé de compte électronique reçoivent un e-mail automatique lorsqu’une nouvelle facture est disponible sur My Telenet. Ils peuvent consulter ce relevé de compte pendant quatorze mois.

Une communication proactive

Si Telenet apporte une modification importante à ses produits ou services, les clients sont avertis longtemps à l’avance. En cas de changement susceptible d’avoir un impact considérable, les clients sont informés par e-mail ou reçoivent toutes les explications nécessaires avec leur relevé de compte.

Pas de préavis

La loi sur les télécoms limite la durée contractuelle à six mois pour tous les services de télécommunications. Telenet va plus loin : l’entreprise a supprimé le 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 Play Sports, pour lequel la durée contractuelle de six mois est toujours d’application.

Les plans tarifaires les plus récents pour tout le monde

Telenet contacte personnellement les clients qui auraient intérêt à passer à une autre formule mieux adaptée à leur utilisation.

Satisfaction des clients

La satisfaction des clients est le meilleur indicateur de la qualité de nos produits et services. C’est pourquoi Telenet demande chaque mois à quelque 12.000 clients résidentiels et professionnels ce qu’ils pensent des produits Telenet et des services connexes – installation, disponibilité et qualité du Contact Center. Le Net Promotor Score (NPS) mesure objectivement la satisfaction des clients et sert de fil conducteur dans le cadre de l’amélioration et

de l’optimisation de nos produits et services.

Notre NPS s’élevait à -5.36 fin 2015.

Le NPS compte à hauteur de 15 pourcent dans le système de bonus des cadres : preuve de l’importance que Telenet lui accorde.





Une politique client tournée vers l'avenir

Telenet aspire à une amélioration constante de l'expérience client. Dans cette optique, l'entreprise mène une politique d'innovation active dans différents domaines d'activité.

- Optimisation de l'infrastructure réseau : les clients de Telenet bénéficient de connexions internet ultrarapides et de volumes de données conséquents grâce à des investissements dans :
 - le projet 'Grands Travaux du Réseau' – un réseau Giga qui permettra, à terme, d'atteindre des vitesses large bande d'au moins 1 gigabit par seconde.

- Wi-Free – un réseau de hotspots et de homespots auxquels le client ne doit se connecter qu'une seule fois grâce à la technologie EAP.

- Innovation au niveau des produits : les clients de Telenet disposent des produits les plus performants et les plus innovants du marché. Exemples de ces dernières années :

- Play et Play More – des bouquets de chaînes équilibrés qui associent les chaînes locales à des séries et à des films internationaux et qui s'accompagnent de

fonctionnalités TV innovantes telles que Replay TV.

- Yelo Play – une appli qui comprend un guide TV numérique, une fonctionnalité de recherche intelligente, la possibilité de regarder la TV sur plusieurs écrans et l'envoi d'un programme sur le téléviseur.
- Innovation au niveau des services : au travers de son Helemaal mee Tournee ou Tip Top Tour, Telenet s'est fixé une nouvelle norme en matière de service orienté client.

Case

Play Sports, l'union fait la force

En juillet 2015, Telenet a présenté le successeur de Sporting Telenet. Play Sports innove en proposant une offre plus vaste et en garantissant une expérience intégrale plus intense qui rapproche les sportifs et les supporters. Les amateurs de sport seront désormais aux premières loges pour profiter du meilleur du football, du hockey, du volley-ball, des sports automobiles, du motocyclisme, du golf et du cyclocross. Ils suivront leurs héros de plus près grâce à des comptes rendus en direct, de nouveaux magazines sportifs et une appli Play Sports qui ajoutera une dimension à leur expérience – statistiques en direct, résumés supplémentaires, fonction goal alert, etc. Play Sports, c'est du divertissement de haut niveau – à l'écran et ailleurs –, gage d'une expérience sportive intégrale.



Case

Nouveau modem

En novembre 2015, Telenet a entamé l'installation du nouveau modem Eurodocsis 3.0. Il s'agit d'une étape cruciale sur la voie du réseau de demain. Un réseau qui permettra d'atteindre des vitesses internet d'au moins 1 gigabit par seconde. Ce nouveau modem satisfait, en outre, à la norme Wifi la plus récente (802.11 ac), qui garantit déjà une connexion Wifi plus rapide avec les appareils compatibles.



Engagement en faveur de **nos collaborateurs**

Chiffres RH
remarquables

Attirer, développer
et engager les talents

Une politique du
personnel durable

Le bien-être
au travail



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 misons sur une politique du personnel qui développe le talent et maximise l'implication. Nous veillons également à ce que chacun se sente bien au travail.

Chiffres RH remarquables



4

Telenet a été élue « Top Employer »
4 années de suite.



242

postes vacants
remplis avec succès.



60

pourcent des postes vacants sont
pourvus en interne.



35,54

heures de formation par équivalent
temps plein.



55

pourcent des travailleurs sont fiers
de travailler pour Telenet.



2.569

personnes peuvent travailler
à distance.



1.915

heures de services rendus à
la communauté par
les collaborateurs Telenet.



35,4

pourcent des effectifs sont des
femmes ; au niveau du Senior
Management 45 % est femme.



74

accidents du travail.



Attirer, développer et engager les talents

Recrutement

Telenet est une entreprise dynamique de grande envergure. Elle propose donc constamment des offres d'emploi diversifiées.

Nous les publions via des canaux classiques et moins classiques : petites annonces, sites d'offres d'emploi spécialisés, site web de Telenet (jobs.telenet.be) et médias sociaux (Facebook et LinkedIn). Nous organisons régulièrement des one day recruitment events lors desquels les candidats parcourent l'ensemble de la procédure en une journée. Nos collaborateurs peuvent également recommander de nouveaux collègues via le programme Refer a Friend.

Notre objectif est d'attirer des travailleurs de tous horizons – qui disposent de compétences et d'expériences professionnelles différentes. Telenet est persuadée qu'un personnel hétéroclite stimule la créativité, optimise le service et améliore le résultat d'exploitation. Nous sommes convaincus que la diversité dope la croissance, moyennant un bon équilibre entre les hommes et les femmes, les travailleurs jeunes et moins jeunes. Nous croyons également que la rencontre des cultures et des convictions est un moteur de créativité qui enrichit nos idées et nos produits.

Outre le recrutement externe, le système de rotation interne est un excellent moyen de pourvoir les postes vacants. Il représentait 60 pourcent en 2015.

Développement des talents

Nous stimulons l'acquisition de talents par le biais de programmes de développement de talents et

de formations. Des parcours de développement individuels sont mis en place et liés au modèle de compétences.

Nous encourageons les collaborateurs à prendre eux-mêmes leur parcours de développement en main (empowerment) et à ne pas se limiter aux formations traditionnelles. Dans ce cadre, nous appliquons le modèle 70-20-10 :

- 70 % des apprentissages sont effectués grâce à l'expérience et la pratique ;
- 20 % des apprentissages sont le fruit d'un coaching et d'un feedback ;
- 10 % des apprentissages sont réalisés lors de formations et de cours formels.

Ce troisième volet prend la forme d'une vaste sélection de formations internes et de formations externes dispensées par le Cefora et d'autres partenaires. Très diversifiée, l'offre

renferme notamment des séances axées sur la pleine conscience, la gestion des ressources humaines ainsi que l'aptitude à la présentation et à la communication commerciale. Nous misons également sur les formes d'apprentissage alternatives telles que le théâtre en entreprise, les jeux de rôle et le coaching individuel.

Outre les formations générales, Telenet propose aussi des programmes spécifiques de développement des talents.

Les managers nouvellement promus au sein des départements IT et Engineering suivent, par exemple, une formation complémentaire dans le cadre du programme 'Du rôle de collaborateur à celui de dirigeant'. Ils se penchent sur leurs styles comportementaux, leur rôle de manager et leur impact sur l'équipe. Nos conseillers-client bénéficient quant à eux d'un coaching supplémentaire au sein de l'organisation Sales & Customer



Operations. Ils apprennent à resserrer les liens avec le client en prêtant une oreille attentive à ses questions et ses besoins. Bon nombre de ces conseillers-client finissent même par accéder à la fonction de team coach. Ils suivent, pour ce faire, un parcours de six mois (théorie et pratique), ponctué par un assessment.

Évaluation semestrielle et finale

Le développement des talents requiert aussi des moments de réflexion réguliers entre les collaborateurs et les managers. L'occasion d'évaluer les performances quotidiennes et d'élaborer les parcours de développement.

Telenet distingue deux moments clés :

- l'entretien semestriel, axé sur le développement, s'intéresse aux projets personnels d'évolution et au développement.
- l'entretien d'évaluation final se penche sur la réalisation des objectifs individuels au cours de l'année écoulée.

Depuis 2014, le processus de gestion des performances est le même pour

toutes les entités de Liberty Global. La plateforme Pearl permet de fixer des objectifs, d'organiser des entretiens de suivi semestriels et d'arrêter l'évaluation finale. Pearl permet également aux collaborateurs de s'autoévaluer.

L'implication des collaborateurs de Telenet est récompensée de manière juste et conforme au marché.

Le package de base comprend, pour tous les collaborateurs, un salaire brut assorti d'avantages extralégaux comme les chèques repas et les écochèques, une assurance groupe et hospitalisation et des services télécoms subventionnés. Le système de bonus lié à l'évaluation finale et à la rémunération dépend de la réalisation des objectifs personnels, mais aussi des performances collectives de Telenet, notamment le score NPS. Pour les cadres, ce paramètre compte pour au moins 15 pourcent, ce qui souligne l'importance qu'accorde Telenet à la satisfaction de ses clients.

Implication

Telenet encourage ses travailleurs à mener une réflexion active et à s'impliquer afin d'améliorer nos produits et services et, dès lors,

satisfaire nos clients.

Une communication ouverte est essentielle à cet égard : les gens doivent pouvoir s'exprimer sans crainte. Surtout si leur avis va à l'encontre de la tendance générale. Notre mode de collaboration repose sur ce principe. Telenet est une entreprise dotée d'une structure organisationnelle horizontale et informelle, caractérisée par de nombreux groupes de travail interdépartementaux. Et en tant qu'entreprise de haute technologie, nous utilisons les TIC pour favoriser cette communication ouverte.

- Une grande partie de la communication interne passe par l'intranet « Tine ». Nos collaborateurs y reçoivent régulièrement des business updates ou des informations relatives aux programmes de formation et de développement.
- La communication entre collaborateurs s'effectue – en particulier en cas de travail à domicile – via des outils de communication tels que Skype Entreprise. Les collaborateurs ont recours à plusieurs formes de communication : chatbox, audioconférence et vidéoconférence, partage d'écran entre collègues.
- Le 'Gele Draad' ou Fil Jaune est un réseau social interne exceptionnel qui permet aux collaborateurs d'échanger des idées au sein de groupes privés ou publics en ligne.

L'implication de nos collaborateurs se reflète aussi dans la ZOOM-Engagement Survey, qui mesure leur satisfaction. En 2015, nous avons obtenu un score de 55 pourcent en matière d'engagement, soit 6 points de pourcentage au-dessus de la moyenne belge. L'enquête ZOOM pose également des questions sur les capacités de coaching des supérieurs directs. De quoi les aider à développer leurs compétences.

Case

Programme Young Graduate

Le programme Young Graduate est un programme bisannuel conçu spécifiquement pour les étudiants en master fraîchement diplômés.

Ces jeunes professionnels sont répartis de manière proportionnelle dans tous les départements de l'entreprise et y opèrent pendant deux ans en tant que membres à part entière. Au cours de cette période, ils suivent plusieurs formations ciblées ayant trait à l'innovation, au leadership et à l'orientation client, entre autres. A travers des sessions de pitching, les participants au programme Young Graduate ont régulièrement l'opportunité de présenter leurs compétences au Senior Leadership Team.

En janvier 2015, 15 Young Graduates – dont 8 nouveaux employés et 7 employés existants – ont entamé la formation. Les jeunes professionnels ont moins de 28 ans et ont tous une expérience professionnelle chez Telenet de moins de 2 ans.



Une politique du personnel durable

Telenet place la durabilité et le bien-être de tous ses travailleurs au centre de sa politique du personnel. Établie en étroite concertation avec les partenaires sociaux, cette politique se traduit par diverses initiatives concrètes.

- **Le nouveau travail** 'New Way of Working': en septembre 2013, nous avons mis en place le télétravail de manière structurelle. En 2015, 2.569 personnes – y compris des consultants – avaient la possibilité de travailler à distance. Le télétravail offre davantage de flexibilité aux collaborateurs, qui sont libres d'organiser leur travail comme ils le souhaitent. Résultat : un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Telenet octroie un jour de télétravail par semaine afin que les collaborateurs gardent suffisamment de contacts avec leurs collègues et l'entreprise.
- **Année sabbatique** : l'interruption de carrière relève du système légal du crédit-temps. Sa durée s'élevé 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. Le système prévoit qu'un employeur ne peut pas refuser un crédit-temps à un travailleur qui remplit les conditions légales – sauf si le pourcentage de la population bénéficiant d'un crédit-temps à ce moment-là est supérieur à 5 pourcent. À son retour, le travailleur doit endosser la même fonction. 381 personnes ont eu recours à ce système en 2015.
- **Plan pour l'emploi des travailleurs âgés** : les entreprises de plus de 20 collaborateurs doivent mettre ce genre de plan en

place pour accroître la participation des travailleurs de 45 ans et plus.

- **Outplacement** : l'employeur offre au travailleur 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 2015, 16 travailleurs se sont vu proposer un parcours d'outplacement.

Diversité et égalité des chances

Telenet promeut l'égalité des chances et la diversité et condamne toute forme de discrimination.

Nous nous employons activement à accroître la diversité afin que notre organisation reflète parfaitement l'hétérogénéité de notre société et de notre clientèle.

Nous accordons une attention accrue au recrutement et à l'évolution interne des femmes.

En 2015, les femmes représentaient 35,4 pourcent de notre personnel.

Les femmes sont également bien représentées au niveau du management supérieur (45 pourcent de femmes) et du conseil d'administration (2 femmes).

Concertation avec les partenaires sociaux

Telenet organise chaque mois une concertation formelle avec les comités pour la prévention et la protection au

travail (CPPT) et le conseil d'entreprise (CE), un organe de consultation qui représente 100 pourcent des collaborateurs.

- Le **CE** présente une composition paritaire. Il comprend autant de représentants de l'employeur que de représentants des travailleurs. 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.
- Le **CPPT** est un organe de consultation paritaire qui représente tous les collaborateurs. Il se compose de représentants de l'employeur, de représentants des travailleurs, 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, du plan global de prévention et du 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 processus de travail, l'aménagement des postes de travail, les outils de travail, les équipements de protection, les formations, les instructions, les contrôles périodiques, etc.



Le bien-être au travail

La sécurité, le bien-être et l'environnement font partie intégrante de la politique générale de l'entreprise.

Telenet organise tous les trois ans une vaste enquête de bien-être sur la base de la liste S-ISW. Cette enquête évalue des indicateurs de bien-être tels que le stress, la motivation, le harcèlement et l'absentéisme. L'enquête étudie également les facteurs de risque, notamment la pression ressentie par les travailleurs et les risques encourus au niveau de l'équipe et de l'organisation. En 2014, 75 pourcent des travailleurs ont répondu à l'enquête de bien-être. Les résultats étaient très similaires à ceux de 2011.

Le plan global de prévention de Telenet fixe des objectifs à cinq ans en matière de bien-être et d'environnement. Ces objectifs sont identifiés à l'aide de différents outils : audits, analyses des risques, visites de sécurité, traitement des réclamations, notifications et résultats de la surveillance de la santé. Cette procédure est conforme à la loi sur le bien-être au travail.

Nous actualisons et concrétisons chaque année les objectifs du plan d'action annuel.

En 2015, les principales actions étaient axées sur le suivi de l'enquête de bien-être et la mise en œuvre de

projets liés à une politique de santé durable. Nous avons également accordé une attention particulière à l'adaptation des procédures internes relatives aux aspects psychosociaux au travail. Une priorité a été donnée à la sensibilisation des travailleurs aux effets nocifs du stress et du burn-out. Ainsi, Telenet anticipe aux résultats d'une étude récente qui révèle une augmentation des problèmes psychologiques au sein de la population active belge.

Les résultats sont soumis chaque année à la Direction générale Contrôle du Bien-être au Travail, qui fait partie du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, ainsi qu'aux comités pour la prévention et la protection au travail.

Sur les 74 accidents du travail survenus en 2015, 19 ont entraîné une incapacité temporaire, 32 ont nécessité des soins médicaux et 23 se sont produits sur le trajet domicile-lieu de travail. Nous n'avons enregistré aucun accident du travail mortel ou entraînant une incapacité permanente confirmée.

La politique de bien-être fait l'objet d'un suivi minutieux au niveau des départements et à l'échelle de l'entreprise. Le Manager Compensation & Benefits assure la coordination

générale de la politique de bien-être. Il est assisté par le service interne pour la prévention et la protection au travail. Il reçoit également l'aide de coordinateurs environnementaux externes, des conseillers en prévention et des médecins du travail du service externe de prévention. Des 'champions du bien-être' sont, en outre, désignés dans chaque département. Ils sont chargés de la communication et du suivi de l'enquête de bien-être triennale.

Telenet sensibilise et encourage ses collaborateurs dans le domaine du bien-être et des aspects psychosociaux du travail. Nous organisons, par exemple, des formations portant sur la gestion des symptômes du stress, l'assertivité, la gestion des conflits, la pleine conscience, la résolution de problèmes, l'intelligence rationnelle, la prise de parole enthousiaste en public, les cartes heuristiques et la pensée radiant thinking, l'aptitude à traiter et à retenir rapidement l'information... Le cas échéant, nous orientons les collaborateurs vers un encadrement ou un coaching individuel, via un programme d'aide aux employés ou d'autres formes de coaching personnalisé.



Engagement en faveur de **la société et des collectivités locales**

Investir
et innover

Investir dans
l'économie
numérique et
créative

Renforcer les
compétences
numériques et la
sécurité en ligne

Garantir
l'inclusion
numérique

Investir dans la
communauté
locale : l'union
fait la force !



La numérisation offre d'incroyables possibilités de développement à la société. En **investissant dans l'innovation**, notre entreprise contribue à bâtir la société de la connaissance d'aujourd'hui et de demain. Nous veillons à ce que chacun **puisse développer ses compétences numériques et utiliser les outils numériques en toute sécurité**. Nous **encourageons l'entrepreneuriat numérique** et **donnons un coup de pouce au paysage médiatique flamand**. Enfin, nous voulons être une entreprise chaleureuse, **ancrée dans la communauté locale**.



Investir et innover

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 afin de générer une augmentation de 5 pourcent du PIB européen et de créer 3,8 millions d'emplois à l'horizon 2020. Notre pays joue lui aussi la carte de la numérisation par le biais du plan d'action Digital Belgium. Il associe des investissements dans une infrastructure numérique de pointe – avec un internet ultrarapide – au renforcement des compétences numériques et à la réduction de la fracture numérique. La Belgique se classe déjà bien dans le Digital Economy & Society Index (DESI) européen : au deuxième rang pour la connectivité, au troisième rang pour l'utilisation d'internet et au quatrième rang pour l'intégration des technologies numériques dans la société et l'économie.

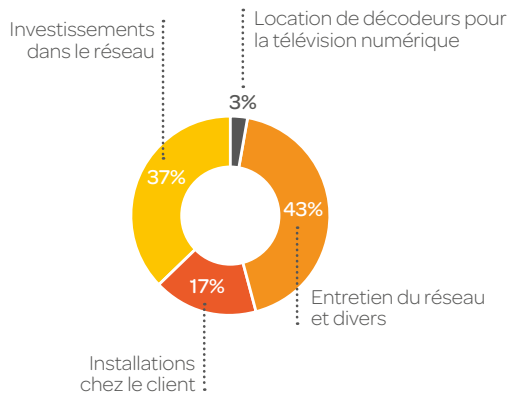
Telenet apporte une contribution active à l'innovation numérique en investissant, d'une part, dans le réseau et, d'autre part, dans des produits et des services de qualité. En 2015, l'investissement total s'élevait à 383,6 millions d'euros – soit 21 pourcent des produits d'exploitation. L'essentiel de ces investissements commerciaux a été consacré à l'extension et à

l'optimisation du réseau. Grâce à la technologie EuroDocsis 3.0, Telenet couvre aujourd'hui la quasi-totalité de sa zone de chalandise, avec des vitesses allant jusqu'à 100 Mbps. 100 pourcent des clients internet de Telenet surfent à des vitesses de 30 Mbps. En 2015, la vitesse internet moyenne s'élevait à 114 Mbps.

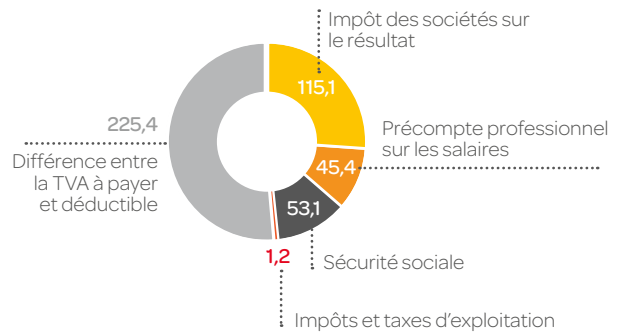
En 2015, notre contribution totale au trésor public s'élevait à 440,1 millions d'euros, soit 81 pourcent du bénéfice d'exploitation – la différence entre le chiffre d'affaires d'une part et le coût des marchandises et des frais de vente d'autre part. La contribution totale a augmenté de 9,2 pourcent par rapport à 2014.



Aperçu des investissements



Contributions au trésor public belge



en millions d'euros

Case Le Grote Netwerf et Nexus

À l'ère du numérique, l'utilisateur exige de plus en plus un internet rapide et un volume de données élevé. L'usage d'internet double d'ailleurs tous les 18 mois. D'où l'importance d'un réseau ultrarapide.

Telenet relève ce défi dans le cadre du projet Grands Travaux du Réseau. Entre 2014 et 2019, nous allons systématiquement étendre la capacité de notre réseau pour passer de 600 MHz à 1 GHz. Les clients tant particuliers que professionnels bénéficieront ainsi de vitesses large bande allant jusqu'à 1 Gbps. La Flandre sera la première région européenne de cette taille à disposer d'un réseau de 1 GHz.

Pour y parvenir :

- nous investissons 500 millions d'euros en 5 ans ;
- nous allons remplacer ou modifier les 150.000 amplificateurs et 1,8 million d'autres composants, notamment les répartiteurs et les dérivateurs ;
- nous créons 250 nouveaux postes de travail en Flandre.

Fin 2015, nous avons touché 53 villes et communes flamandes et un peu plus de 100.000 clients dans le cadre du Grote Netwerf.

Telenet entend, en outre, raccorder des zones de PME et des parcs d'entreprises au réseau ultrarapide via le projet Nexus. Pour ce faire, nous investissons 9,5 millions d'euros supplémentaires sur une période de 5 ans.



Investir dans l'économie numérique et créative

Pour réussir dans l'économie de la connaissance, il faut stimuler la créativité et l'entrepreneuriat. C'est le seul moyen de créer une valeur ajoutée économique et de générer une croissance durable sur un marché mondial concurrentiel. Les start-ups, de plus en plus nombreuses, prouvent qu'il vaut la peine de miser sur l'innovation et la créativité – moyennant une bonne dose d'audace et d'esprit d'entreprise.

Depuis 2014, Telenet stimule l'entrepreneuriat numérique chez les jeunes via le Telenet Kickstart, un programme d'accélération destiné aux start-ups et mis en place en collaboration avec l'incubateur anversoïis Idealabs.

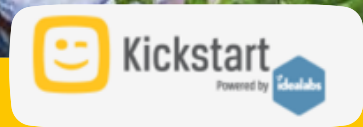
Telenet investit aussi activement dans les entreprises en plein essor telles que Pebble Media, qui innove dans le domaine des médias numériques, et Doccle, qui offre une plateforme destinée à échanger, traiter et archiver de manière uniforme les documents provenant de différents fournisseurs.

En tant qu'acteur local de l'écosystème médiatique flamand, Telenet donne, depuis de nombreuses années, un sérieux coup de pouce au paysage audiovisuel de Flandre.

- Nous soutenons les initiatives de chaînes locales telles que Studio 100, Ment TV, Acht et Njam.
- Nous avons pris une participation de 50 pourcent dans De Vijver

Media et nous travaillons à la convergence de la télévision et de l'internet en collaboration avec les chaînes VIER et VIJF.

- Nous soutenons les productions télévisées et les films flamands via STAP, un programme d'investissement de 30 millions d'euros répartis entre 2013 et 2017. L'une des productions majeures est Chaussée d'amour, une série dramatique flamande produite en collaboration avec la maison de production De Mensen. Les dix épisodes ont été simultanément mis à la disposition des clients Telenet Play et Play More en mai 2016.



Case Telenet Kickstart, powered by Idealabs

Les start-ups sont essentielles à l'écosystème numérique. C'est pourquoi Telenet donne un coup de pouce aux jeunes entrepreneurs. Telenet investit en deux ans, un million d'euros dans l'entrepreneuriat numérique flamand.

Soutenu par l'incubateur professionnel Idealabs, le programme Telenet Kickstart se déroule en deux phases de 4 mois. Durant la phase d'accélération, les équipes des start-ups convertissent leur idée innovante en un prototype viable, ou MVP (minimum viable product). Si elles parviennent à convaincre le jury, elles ont l'opportunité d'affiner leur MVP pour en faire un produit prêt à être lancé sur le marché et susceptible de convaincre les clients et les investisseurs.

Telenet Kickstart accompagne les start-ups tout au long du processus en leur offrant :

- **l'expertise** – un réseau de mentors expérimentés coachent les équipes sur le plan fiscal, juridique, psychologique, technique et marketing.
- **la technologie** – les start-ups ont accès à des plateformes pour les télécoms, le cloud et le divertissement.
- **le co-working** – le hub d'Idealabs, situé au cœur d'Anvers, offre une deuxième maison inspirante aux entrepreneurs.

- **le financement** – les équipes reçoivent 25.000 euros de financement initial lors de la phase d'accélération et bénéficient d'un prêt convertible de 50.000 euros durant la phase de croissance.

En septembre 2015, huit start-ups ont été sélectionnées parmi plus de 400 candidatures.

Elles ont pu développer une solution numérique dans l'un des domaines suivants :

- **connected entertainment** : idées relatives à la musique, à la photo, à la vidéo et aux jeux.
- **connected living** : idées relatives à l'emploi, au vieillissement de la population, aux soins, au bien-être et à l'écologie.
- **connected business** : idées relatives à des solutions numériques professionnelles.

Le second millésime du programme Telenet Kickstart, powered by idealabs, a été clôturé fin juin 2016.

Depuis lors, les start-ups qui ont participé au programme Telenet Kickstart la première année (2014-2015) continuent leur petit bout de chemin. Plusieurs équipes (INTUO et Scriptbook) ont même récemment convaincu de nouveaux investisseurs, avec, à la clé, des investissements allant jusqu'à un million d'euros.

Plus d'infos : www.telenetkickstart.be



Renforcer les compétences numériques et la sécurité en ligne

Les compétences numériques sont indispensables dans l'économie de la connaissance actuelle.

Nous avons avant tout besoin de gens dotés d'un profil STEM : Science, Technology, Engineering, Mathematics. Des gens qui ont le goût des mathématiques, des sciences exactes, des sciences de l'ingénierie, de la technique et de la technologie.

Nous faisons néanmoins face, depuis plusieurs années, à une pénurie de jeunes diplômés issus des filières techniques et scientifiques. Il est donc essentiel que les enfants et les jeunes s'orientent vers les disciplines STEM. En 2012, les pouvoirs publics flamands ont 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. Si l'enseignement joue un rôle majeur à cet égard, les partenaires sociaux, les médias et les entreprises soutiennent également le plan. En novembre 2015, Telenet a signé la charte STEM. Nous sommes également membres de l'académie STEM, qui organise principalement des activités STEM extrascolaires.

Dans ce cadre, Telenet soutient 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. Des réunions « Dojo » gratuites se tiennent chaque semaine dans une quarantaine d'endroits en Flandre et à Bruxelles. L'organisation

touche un peu plus de 1.400 enfants par mois. Le 7 mai 2015, l'événement MegaDojo dédié à la programmation a même rassemblé plus de 1.100 enfants de 10 à 14 ans au Limburghal de Genk.

Les enfants et les jeunes doivent acquérir des compétences numériques, mais aussi apprendre à utiliser les outils numériques en toute sécurité. Via son actionnaire principal, Liberty Global, Telenet est Gold Partner du Safer Internet Day annuel. Il s'agit d'une campagne européenne de sensibilisation aux usages responsables d'internet. 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.



Garantir l'inclusion numérique

Dans une société numérique inclusive, les innovations technologiques doivent être accessibles à tous.

Nous collaborons avec des partenaires stratégiques – notamment les pouvoirs publics, des organisations sociales et d'autres acteurs sectoriels – pour permettre à l'ensemble de la société et aux groupes socialement vulnérables de découvrir des applications TIC innovantes. 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. En 2015, 111.827 clients ont bénéficié du tarif social, soit une augmentation de 8,5 pourcent par rapport à 2014.

Le département Telenet Business propose également – en collaboration avec les autorités flamandes – SchoolNet, une solution commerciale à but social : l'internet à la mesure de toutes les écoles et bibliothèques de Flandre.

Case Alle Gezinnen Online

L'inclusion numérique consiste à étendre l'accès à un PC ou à une connexion internet. Les familles défavorisées ont autant besoin que les autres d'attitudes et de compétences technologiques. Le projet 'Alle Gezinnen Online' part de ce principe. Cinquante familles défavorisées de Gand ont reçu, pendant un an et demi, un ordinateur avec internet, des cours de culture numérique et une assistance technique. Elles ont ainsi pu découvrir la valeur ajoutée des applications numériques et renouer avec la société numérique. Le projet s'est déroulé de 2013 à la mi-2015. Il s'agissait d'une collaboration entre Telenet, la ville de Gand, Digipolis Gent, le CPAS de Gand, Oikonde et le Centrum voor Basiseducatie Leerpunt.



Investir dans la communauté locale : l'union fait la force !

En tant que membre engagé de la communauté locale, Telenet investit dans différents projets sociaux.

En 2015, nous avons apporté une contribution financière de l'ordre de 1,351 millions d'euros à des bonnes causes et à des initiatives communautaires.

Mais nous ne nous limitons pas à un soutien financier. Nous promouvons

et encourageons un entrepreneuriat actif de la part de nos travailleurs.

Depuis 2015, chaque collaborateur de Telenet peut prendre un jour de congé payé par an pour effectuer du bénévolat dans le cadre d'un des projets soutenus par Telenet : Kom op tegen Kanker, CoderDojo, STEM, Vélo Afrique et Big Ride for Africa. En 2015, les collaborateurs de Telenet ont passé 1.915 heures à rendre service

à la communauté. Le programme

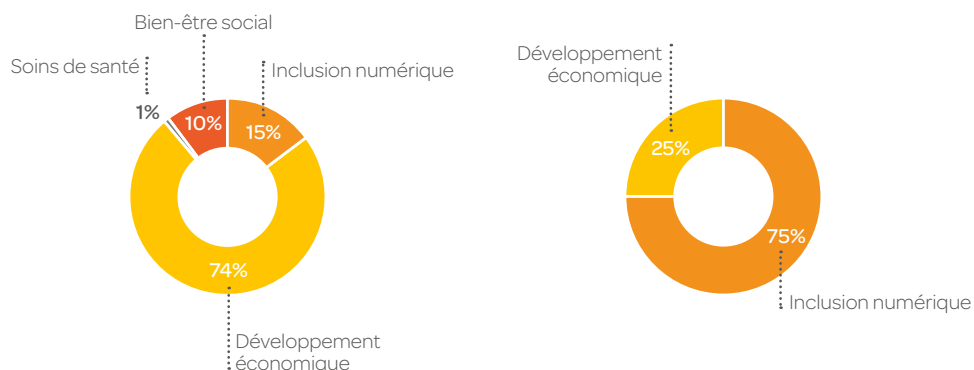
« Give a smile » permet quant à lui aux collaborateurs de Telenet de placer leur activité annuelle de teambuilding sous le signe d'une bonne cause.

Nous collaborons, dans ce cadre, avec l'ASBL Time4Society, qui organise des événements d'équipe à dimension sociale sur mesure.

Investissements dans la communauté



Investissements communautaires par type





Case En selle pour la bonne cause

En 2015, **Kom op tegen Kanker** a organisé ses « 1.000 km » le week-end de l'Ascension. 598 équipes de 8 personnes ont versé les droits d'inscription de 5.000 euros – pour un total de près de 3 millions d'euros. Deux équipes Telenet ont vaillamment pédalé pour cette bonne cause. Telenet a payé la moitié de leur inscription et a fourni un tout nouveau maillot aux cyclistes des deux équipes.

En juin 2015, les Telenetters sont remontés en selle pour le **Big Ride for Africa**, une randonnée cycliste de plusieurs jours organisée au profit de Lessons for Life, une ASBL internationale qui promeut la scolarisation en Afrique. Le Big Ride est une initiative de Liberty Global, l'actionnaire principal de Telenet. En 2015, plus de 500 cyclistes ont parcouru l'un des itinéraires de 200 km en Europe, pour arriver ensemble à Amsterdam. Parmi eux, une trentaine de sportifs issus de Telenet.



Case les Telenetters sont les collègues les plus chaleureux

Chaque année à la période de Noël, la chaîne de radio flamande Studio Brussel se mobilise pour la bonne cause.

Durant la « Warmste Week », les auditeurs choisissent eux-mêmes une bonne cause, pour laquelle ils récoltent des fonds.

Lors de l'édition 2015, plusieurs collaborateurs de Telenet ont vendu des bougies afin de soutenir 6 initiatives dans lesquelles ils sont actifs ou qui leur tiennent à cœur :

- l'ASBL Mama Lufuma construit une maison d'accueil pour les enfants de la rue au Congo.
- Bednet organise un enseignement à distance synchronisé pour les enfants malades de longue durée.
- Vélo Afrique sillonne l'Afrique à vélo et soutient la construction d'écoles locales.
- Sniffing Snouts est une initiative d'accueil pour les chats et les chiens.
- le Centre national de la Sclérose en plaques est un hôpital et un centre de réhabilitation pour les patients atteints de sclérose en plaques.
- Levedale est un centre résidentiel et de services destiné aux adultes souffrant d'un handicap mental.

Les « collaborateurs les plus chaleureux » de Telenet ont récolté 3.000 euros. Telenet a également fait un geste en versant 5.000 euros supplémentaires à chaque initiative.



Engagement en faveur de **l'environnement**

Miser sur la réduction
du CO₂

Compensation
carbone



Nous prenons nos responsabilités afin de **minimiser notre impact environnemental en réduisant les émissions de CO₂ tout au long de la chaîne de valeur**. Nous **recyclons également les appareils électroniques** et prenons des mesures pour que **la consommation énergétique de nos clients diminue considérablement**. Grâce à ces efforts et à des investissements en matière de compensation carbone, notre entreprise a pu se proclamer neutre en carbone en 2015.

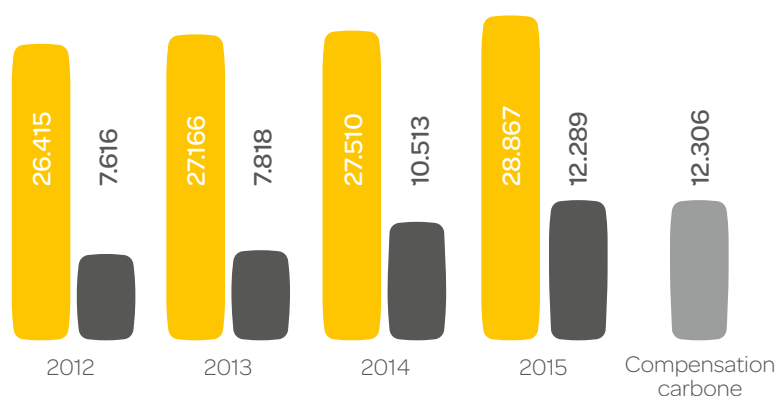
Telenet se proclame neutre en carbone en 2015

Tonnes métriques de CO₂

Total des scopes 1, 2 et 3 méthode basée

méthodologie basée sur la **localisation**

méthodologie basée sur le **marché**





Miser sur la réduction du CO₂

Les changements climatiques dus aux émissions de CO₂ constituent le défi écologique du moment. Afin de limiter les conséquences négatives, nous devons, durant ce siècle, maintenir le réchauffement sous la barre des 2 °C par rapport au niveau pré-industriel. Telenet soutient cet objectif. À l'instar d'ONG et d'autres partenaires sectoriels belges, l'entreprise a signé, en septembre 2015, la charte de soutien à la Conférence de Paris sur le climat.

Nous ambitionnons toujours de développer l'entreprise Telenet tout en réduisant notre impact sur l'environnement. Ce ne sera pas une sinécure : la consommation d'électricité de Telenet augmente, en effet, chaque année vu l'élargissement de l'offre de services numériques et la demande croissante en termes de traitement des données.

En 2015, Telenet a accru son efficacité énergétique de 37,6 pourcent par rapport à l'année de référence 2007. Le détail figure dans les résultats 2015 en matière de durabilité, en page 56 du présent rapport.

Notre entreprise déploie différentes actions pour accroître son efficacité énergétique.

Consommation d'électricité dans nos bâtiments et dans les bâtiments loués

Depuis la mi-2008, Telenet utilise 100 pourcent d'énergie verte dans ses propres bâtiments. Hostbasket fait de même depuis le 1^{er} janvier 2010, Belcompany depuis septembre 2010 et Interkabel depuis 2012. Telenet exploite des sources d'énergie renouvelables, notamment des panneaux solaires. En 2013, Telenet a étendu le périmètre de son reporting carbone aux bâtiments loués qui n'utilisent actuellement pas encore

tous de l'électricité verte. En 2015, la proportion d'électricité grise s'élevait à 7,3 pourcent. Cette électricité grise sera autant que possible convertie en énergie verte dans les années à venir, en concertation avec les propriétaires des bâtiments loués.

Efficacité énergétique du réseau

Nous réalisons d'importantes économies en investissant dans le réseau et en remplaçant l'ancien matériel par des appareils plus efficaces. L'efficacité énergétique – Power Usage Efficiency (PUE) – des 53 stations techniques est constamment mesurée en temps réel, ce qui accélère l'ajustement et l'optimisation des systèmes et des processus.

Efficacité énergétique des centres de données

Telenet respecte le code de conduite européen sur les centres de données, le but étant d'accroître l'efficacité énergétique. Les centres de données sont, en effet, les deuxièmes plus gros consommateurs d'électricité. Afin d'améliorer les valeurs Power Usage Efficiency, nous investissons dans la technologie LED, la pulsion en alternance pour les armoires climatisées et des turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement. Nous remplaçons également les anciens dispositifs de refroidissement et augmentons l'utilisation de la grappe de serveurs.

Mobilité et transport

Nous incitons nos collaborateurs à opter pour des solutions de mobilité responsables.

■ **Voitures économiques** – Les émissions de CO₂ moyennes de toutes les voitures particulières s'élevaient à 107 g/km en 2015, soit une amélioration de 4,5 pourcent par rapport à 2014. Les émissions de CO₂ moyennes des voitures nouvellement mises en service s'élevaient à 111 g/km en 2015, soit une augmentation de 1,8 pourcent par rapport à 2014.

■ **Alternatives aux voitures de société** – Depuis janvier 2013, les collaborateurs peuvent combiner leur voiture de société avec un abonnement de train. Ils peuvent également opter pour une voiture de leasing plus petite qui émet moins de CO₂ et recevoir une compensation pour le budget non utilisé. Enfin, ils peuvent renoncer à leur voiture de société, en échange d'une compensation.

■ **Train-Bike@Work** – Telenet met à la disposition des navetteurs qui prennent le train des vélos de location provenant de l'atelier protégé 't Atelier.

Efficacité énergétique chez les clients

Afin de réduire la consommation énergétique des clients, Telenet investit dans diverses solutions innovantes.

■ **Décodeurs** – De plus en plus de ménages utilisent un décodeur éco-énergétique qui s'éteint automatiquement après une longue période en mode veille et qui présente un mode d'énergie intelligent. Le décodeur consomme, dès lors, moins de 1W en mode veille. Ces décodeurs récents affichent une efficacité énergétique plus de 20 fois supérieure à celle des décodeurs de première génération. Le nombre d'abonnés



Case

Telenet et IMSIR, la logistique inverse sur mesure

Telenet recycle chaque année un peu plus de 220.000 décodeurs et modems que les clients finaux ramènent dans les Telenet Centers ou que les techniciens de Telenet remplacent.

Telenet a donc cherché une solution de logistique inverse durable et rentable à dimension sociale, qui permettrait de réduire considérablement les déchets. Depuis 2007, nous travaillons avec l'atelier protégé IMSIR, à Boom. Il offre des débouchés à des personnes qui n'ont qu'un accès très limité au marché du travail.

Les 50 travailleurs d'IMSIR appliquent une procédure structurée. Les marchandises réceptionnées sont déballées, comptées et triées. Les appareils sont ensuite testés sur des bancs d'essai modernes. L'équipe d'IMSIR nettoie les décodeurs et modems qui sont toujours en état de marche et les dote d'un nouvel emballage. Ils sont alors prêts à être réutilisés. Les appareils qui ne fonctionnent plus correctement sont recyclés.

Ce processus de logistique inverse respecte des procédures et des normes de qualité strictes. IMSIR s'est d'ailleurs vu attribuer le certificat de qualité ISO9001 fin 2011.

Le partenariat durable entre Telenet et IMSIR contribue chaque année à préserver l'environnement. Le recyclage et la revalorisation des décodeurs et modems usagés ont permis d'éviter un peu plus de 445 tonnes de déchets en 2015. La collaboration avec IMSIR fournit également un emploi permanent à plus de 50 personnes qui ont un accès limité au marché du travail. Le projet offre aussi des perspectives à des dizaines de stagiaires issus de l'enseignement spécial ainsi que des possibilités de stage aux demandeurs d'emploi désireux de se réorienter sur le marché du travail.

Cette collaboration axée sur la logistique inverse a reçu le prix du public lors des Supply Chain Awards 2011 et le prix du public 2013 pour le meilleur projet des 10 dernières années.

à la télévision numérique a augmenté de 2 pourcent en 2015. Les décodeurs ont en moyenne consommé 2,8 pourcent d'énergie de moins qu'en 2014.

- **Modems** – La nouvelle génération de modems internet sans fil (HomeGateway 3.0) à fonctionnalité 3-en-1 (internet, téléphonie, Wifi) consomme 24 pourcent d'énergie en moins qu'un modem classique.
- **Compteurs intelligents 'Smart Meters'** – Trois millions de bâtiments flamands seront équipés d'un compteur électrique intelligent entre 2014 et 2018. Le compteur indiquera à tout moment le coût de l'énergie disponible et le rendement des pompes à

chaleur et des panneaux solaires. La consommation pourra être adaptée en fonction. Telenet collabore avec le gestionnaire du réseau Eandis dans le cadre d'un projet pilote à Malines.

- **Smart Grid (réseau électrique intelligent)** – Telenet participe à la plateforme flamande Linear qui teste les possibilités du smart grid. Le programme de recherche est une initiative des pouvoirs publics flamands, du VOKA et de la KU Leuven. Le projet Smart E se concentre sur les flux de données intelligents nécessaires au déploiement du système.

Réduction des déchets

Telenet cherche à réduire la quantité de ses déchets en réutilisant le matériel, en traitant correctement les déchets et en limitant les déchets de papier.

Réutilisation du matériel – Les décodeurs et les modems sont en grande partie recyclés. Telenet travaille, pour ce faire, avec l'atelier protégé IMSIR de Boom.

Les anciens PC de Telenet se voient eux aussi offrir une nouvelle vie grâce à PC Solidarity, la branche belge de l'ONG Close The Gap. Ainsi Telenet offre chaque année des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables, des tablettes et des smartphones usagés mais de qualité, aux bonnes causes.

En 2015, 0,67 pourcent des clients qui ont acheté un nouveau GSM ont ramené leur ancien appareil dans un point de vente Telenet Mobile. Ecowave en traite une partie et revend les autres en seconde main.

Traitement correct des déchets

Nous essayons, dans un premier temps, de minimiser les déchets.

- **Utilisation rationnelle du papier** – Depuis 2010, Telenet est 100 % FSC. Nous prenons diverses mesures pour limiter la consommation de papier. Nous encourageons par exemple nos collaborateurs à imprimer plus souvent en recto verso ou à imprimer moins via le secure printing ou le badge printing.
- **Numérisation de notre administration** – En 2015, notre comptabilité fournisseurs a traité 56.330 factures (86 pourcent du total) par voie numérique, ce qui représente une énorme économie de papier. Telenet est passée aux chèques repas électroniques en 2013. En 2015, 1.869 collaborateurs ont choisi de recevoir leur fiche de paie par voie électronique. Enfin,

47,3 pourcent de nos clients ont opté pour une facture électronique en 2015.

- **Smart Packaging** – Notre Digicorder HD a fait peau neuve en 2013 : il est emballé dans une petite boîte en carton munie d'une poignée. Cet emballage écologique nous permet d'économiser 285 tonnes de papier et 600 tonnes de CO₂ chaque année.

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). Telenet travaille, pour le traitement des déchets, avec SIMS Recycling Solutions et SITA. SIMS Recycling Solutions traite les déchets électriques et électroniques en faisant en sorte que 95 pourcent des matériaux récupérés soient transformés en matières premières réutilisables ou en énergie. Telenet planche également sur un enregistrement plus efficace des flux de déchets.

Aucun déchet n'a été déversé en 2015. Trois incidents du passé ont été réglés ou suivis.

Avec l'accord des instances compétentes, un dossier en cours relatif à l'infiltration d'huile hydraulique a été clôturé en janvier 2015. Le traitement du dossier relatif à une fuite de carburant constatée en 2012 s'est poursuivi. En décembre 2015, lors de travaux de construction, une fuite a été identifiée au niveau de deux cuves souterraines situées sur le parking du siège de Telenet, à Malines. Il s'agit d'une fuite historique qui date de l'époque où les terrains de Telenet étaient encore utilisés à des fins militaires. Les cuves ont été évacuées et une étude a analysé la qualité du sol et de la nappe phréatique. Les résultats de l'étude ont été soumis à l'approbation des instances compétentes en 2016.

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. 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.



Compensation carbone

Telenet consent de nombreux efforts pour réduire son empreinte carbone. Ils ne sont néanmoins pas suffisants pour nous permettre de concrétiser notre ambition de neutralité carbone. C'est pourquoi nous procédons, en guise de compensation, à la plantation de nouvelles forêts.

Les arbres réduisent la quantité de CO₂ dans l'atmosphère et compensent les émissions excédentaires.

Telenet a conclu, en 2011, un partenariat structurel avec l'association de protection de la nature Bos+, qui œuvre en faveur de forêts

plus nombreuses et de meilleure qualité en Flandre et dans le monde.

En 2015, nous avons encore misé davantage sur la compensation carbone en investissant dans le projet Ugastove, qui distribue des fourneaux écologiques en Ouganda.



Case

Bos+, une gestion forestière respectueuse de la nature et à dimension sociale

Telenet travaille avec l'association de protection de la nature Bos+ dans le cadre d'un projet de reboisement en Équateur.

En collaboration avec des ONG locales, Bos+ s'emploie à rétablir la forêt qui a été en grande partie abattue depuis le milieu du siècle dernier. Quelque 533.000 arbres essentiellement indigènes ont été plantés depuis le début du projet en 2011, ce qui représente un reboisement de 500 hectares ainsi qu'un piégeage et un stockage du carbone estimés à 10.006 tonnes en 2015.

Et les avantages ne se limitent pas au 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 garantissent, par ailleurs, l'emploi et la formation de dizaines d'indigènes.

Ce projet satisfait à deux normes internationales en matière de projets climatiques : Verified Carbon Standard et Climate, Community and Biodiversity Alliance. L'impact est mesuré en collaboration avec l'université de Gand.



Engagement en faveur de **pratiques d'affaires ouvertes, honnêtes et transparentes**

Par rapport à nos clients :
souci de la vie privée et de
la sécurité

Par rapport à nos fournisseurs :
normes élevées et transparentes

Par rapport à nos parties
prenantes et à la société



En tant qu'acteur belge majeur dans le domaine des télécommunications, des médias et du divertissement, Telenet entend préserver et renforcer la confiance que lui accordent ses parties prenantes. Nous nous engageons à **exercer nos activités de manière honnête, responsable et transparente**. Nous respectons, à cette fin, les normes les plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise.

Si nous instaurons une relation ouverte et transparente avec nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs, nous surveillons aussi notre fonctionnement opérationnel :

- nous protégeons **la vie privée et les données à caractère personnel** de nos clients ;
 - nous auditons nos fournisseurs sur le plan des **pratiques d'entreprise éthiques** ;
 - nous respectons les **dispositions légales** et mettons en œuvre des **codes de conduite** au sein de notre organisation – une illustration claire de notre engagement.
-



Par rapport à nos clients : souci de la vie privée et de la sécurité

Telenet gère de nombreuses informations communiquées par ses clients et à leur propos. Cette responsabilité nous amène à accorder une attention particulière à la vie privée et à la sécurité. Cette préoccupation est profondément ancrée au sein de divers organes de concertation et dans différents documents :

- la **Customer Data Policy** décrit les données que nous traitons, les raisons pour lesquelles nous le faisons et les droits de nos clients. Ce document s'applique à l'ensemble des activités commerciales de Telenet. La Customer Data Policy est disponible publiquement sur notre site web. En 2016, Telenet prévoit une actualisation de la Privacy Policy conformément aux dispositions légales afférentes.
- depuis 2014, le **Privacy Council** analyse toutes les questions et priorités relatives à la vie privée. Ce Conseil 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** balise les principaux projets de sécurité et fait l'objet d'une révision annuelle sur la base des recommandations du Security Council. Elle s'inscrit dans le cadre de la norme ISO 27001 que nous suivons en vue de développer notre Information Security Management System (ISMS). Nos polices de sécurité, nos exigences et nos normes de gestion sont entièrement modélisées selon la norme internationale ISO 27002.

La vie privée et la sécurité revêtent une importance capitale aux yeux de Telenet. Lors de la journée

d'introduction, tous nos collaborateurs fixes reçoivent des informations soulignant l'importance de la confidentialité des données. Ils sont ensuite régulièrement formés sur les risques les plus actuels via le site intranet Tine. La législation et la réglementation belges et européennes relatives à la collecte et au traitement des données à caractère personnel jouent un rôle clé à cet égard. Nous organisons, par ailleurs, chaque année une séance d'information sur la corruption. Cette réunion est obligatoire pour tous les cadres. En 2015, 142 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'.

À l'entame de chaque projet, nous évaluons les risques inhérents à la vie privée et à la sécurité et ajustons en conséquence les exigences en matière de protection. Si les clients demandent, par exemple, une nouvelle carte SIM, ils reçoivent leur code PIN par courrier distinct. Et s'ils nous posent une question sensible, nous vérifions d'abord soigneusement leur identité par le biais d'une procédure spécifique.

Nous combinons ces opérations et procédures de sensibilisation à une sécurisation sans faille de notre matériel et de nos logiciels. Nos applications et systèmes sont protégés afin d'éviter que des personnes extérieures accèdent aux données confidentielles. Le disque dur de nos ordinateurs portables et des terminaux est, quant à lui, protégé à l'aide d'un logiciel de cryptage qui en verrouille automatiquement le contenu.

Qui plus est, nous actualisons en permanence le matériel et les logiciels de nos produits. Certaines de ces mises à jour sont visibles par le client, mais elles sont souvent automatiques.

En 2015, Telenet a reçu sept plaintes de parties externes en matière de violation de la vie privée. La Commission belge de la protection de la vie privée nous a transmis, l'an passé, trois demandes en vue d'obtenir davantage d'informations sur le traitement des données (personnelles) des clients.

Case Telenet Security Pack

Telenet propose à ses clients les outils nécessaires pour assurer eux-mêmes la confidentialité et la sécurité de leurs données à caractère personnel. Le Telenet Security Pack est un logiciel optionnel convivial qui permet aux clients d'installer un pare-feu avancé et de protéger leur ordinateur des virus et logiciels espions. Il peut, en outre, bloquer l'accès à certains sites par utilisateur et configurer la durée de connexion quotidienne de leurs enfants. En 2015, le Telenet Security Pack a été installé par 77.821 clients résidentiels.



Par rapport à nos fournisseurs : normes élevées et transparentes

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. Ils méritent, par conséquent, autant d'attention. Telenet récompense les partenaires qui s'efforcent d'entreprendre de manière durable et encourage 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 ;
- leur respect de la législation et des règles en matière de travail des enfants ;
- leur engagement en faveur d'un transport efficace ;
- les efforts écologiques consentis par l'entreprise.

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.

Nous invitons, par ailleurs, tous les fournisseurs à signer le **Vendor Disclosure Form**. Ce document comprend notre Code de conduite et notre politique anticorruption. Il stipule 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 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 l'anticorruption).

Les fournisseurs s'engagent aussi à respecter les **principes des Achats Responsables et de la Supply Chain** de notre entreprise mère Liberty Global. Ces principes énoncent des normes de travail internationales, dont les International Labour Organization Core Conventions, la Convention des Nations Unies sur les droits de l'Homme, la corruption, la santé, la sécurité et l'environnement.

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 d'autres normes de travail, dont la santé et la sécurité, les horaires, la rémunération.
- est publique.
- est intégrée dans son 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 que les fournisseurs respectent sa politique.
- réalise des audits auprès de ses fournisseurs dans le cadre du respect de sa politique – Telenet contrôlera régulièrement la chaîne d'approvisionnement et effectuera un audit formel en cas de suspicion de violation.
- établit des procédures en cas de manquement à la politique – Telenet aidera les fournisseurs à prendre des mesures correctrices si la politique n'est pas respectée.

EcoVadis : mesurer, c'est savoir

Pour évaluer les risques éthiques, écologiques et sociaux de ses fournisseurs, Telenet utilise depuis 2013 la scorecard dynamique d'EcoVadis. Elle 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. Chaque entreprise obtient ainsi un score de 1 à 100. Ce système permet à Telenet d'établir un référentiel et de comparer les performances de ses fournisseurs. Il met le doigt sur les (éventuels) manquements de la part du fournisseur et sur la manière d'améliorer ses performances RSE.

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

En 2013, Liberty Global a lancé un audit général des principaux fournisseurs, sur la base des EcoVadis SP Solutions. Les fournisseurs de Telenet ont aussi été interrogés. 77 pourcent d'entre eux ont accepté l'invitation. Coup d'œil sur les conclusions :

- 57 pourcent ont obtenu un score d'engagement Corporate Social Responsibility (CSR) confirmé, ce qui signifie qu'ils appliquent une politique CSR structurée et proactive. Ils appartiennent à la catégorie des 'fournisseurs à bas risque.
- 43 pourcent ont obtenu un score CSR partiel. Autrement dit, leur approche est considérée comme ad hoc et non structurée. Leur risque est moyen et implique de possibles mesures correctrices.

- aucun fournisseur ne s'est classé parmi la catégorie à haut risque.

En 2015, une analyse des risques a été menée sur 147 fournisseurs de Liberty Global. Deux fournisseurs ont obtenu un score CSR à haut risque. Un plan de redressement a été établi.

Les autres fournisseurs contrôlés ont obtenu des scores acceptables. En 2015, le fournisseur Cisco a reçu le "Sustainable Supplier Award" de Liberty Global pour avoir obtenu le meilleur score dans EcoVadis.

Telenet incite constamment les fournisseurs à accroître leur durabilité et multiplie, dans ce cadre, les initiatives :

- rédaction d'un manuel du fournisseur remis à chaque nouveau fournisseur.

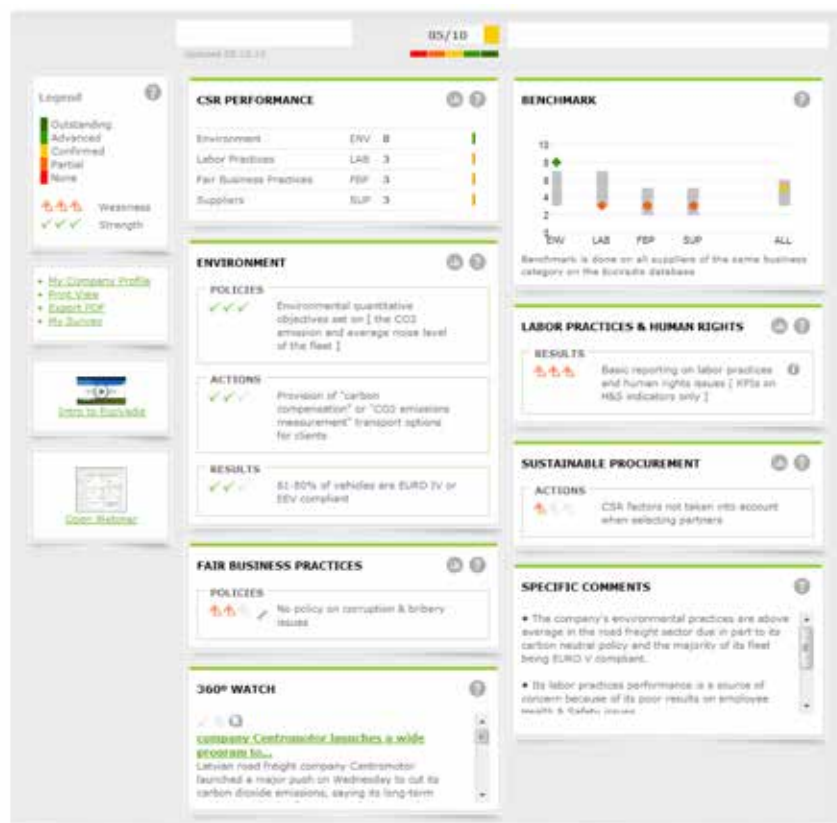
- création d'un manuel de qualité en collaboration avec le partenaire de l'entrepôt.

- 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.

- intégration d'une clause bonus/malus dans le contrat avec les fournisseurs critiques.

Exemple EcoVadis scorecard





Par rapport à nos parties prenantes et à la société

En tant qu'entreprise d'envergure, Telenet est parfaitement consciente du rôle qu'elle joue dans la société. Nous désirons exercer nos activités d'une manière honnête, intègre et respectueuse. Et cela va bien plus loin que ce que nous impose la loi. Pour garantir l'intégrité et la réussite 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 des codes de conduite internes et externes.

Notre **Code of Conduct ou Code de conduite** a été approuvé par le comité de direction, les cadres supérieurs et tous les collaborateurs ayant des fonctions de confiance. Il comprend une série de principes de politique d'entreprise et concerne des thèmes tels que l'égalité des chances, la concurrence loyale et l'anticorruption, 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 qu'un règlement contre les dénonciateurs. En 2015, aucune atteinte à la concurrence loyale et aux pratiques monopolistiques n'a été constatée. Telenet a par contre reçu une amende de 5.000 euros de la VRM (Vlaamse Regulator voor de Media) pour l'enregistrement tardif de Fox.

En 2015 le Code of Conduct a été actualisé et déployé au niveau du Senior Management Team et de certaines fonctions clés au sein de l'organisation.

Dans le même temps, des codes de **conduite particuliers pour l'anticorruption et 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 2015, aucune infraction n'a été rapportée, et ce, pour la 8^e année consécutive.

Toutes les plaintes sont traitées par le Compliance Officer de la société 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 le principal actionnaire Liberty Global et l'auditeur (KMPG).

En 2011, Telenet a également signé **l'United Nations Global Compact**. Il contient dix principes liés aux droits de l'Homme, à l'environnement et à l'anticorruption. Telenet s'engage à appliquer ces principes dans le cadre de sa stratégie, de sa culture d'entreprise et de son fonctionnement au quotidien. Telenet rapporte chaque année les progrès réalisés à cet égard, comme l'indique le tableau en page 67 de ce rapport.

En 2015, nous avons approuvé les **Objectifs de développement durable de l'ONU**, 17 ambitions internationales pour le développement d'une société et d'une économie plus durables.

La **politique anticorruption** de Telenet est en ligne avec les dispositions internationales, la législation belge et la politique de Liberty Global. Elle a été approuvée par le Conseil d'administration et le Comité d'audit et a été largement diffusée auprès des collaborateurs et agents, des entrepreneurs et des fournisseurs.

La politique est illustrée à l'aide d'exemples concrets et de directives pratiques. Elle 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 donations politiques. Telenet n'a versé aucune somme à des mouvements politiques en 2015. L'entreprise a investi

1,19 million d'euros dans des activités de lobbying, y compris les salaires, les frais administratifs et les contributions en sponsoring.

Telenet applique, en outre, des codes de conduite spécifiques en matière d'efficacité énergétique. Telenet partage le **Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données** et l'**Accord volontaire du plan d'action de l'UE relatif à l'efficacité énergétique** en général et la **directive Ecodesign sur la consommation d'électricité des complex set-top boxes (CSTB)** en particulier.

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

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 les suit dans la mesure du possible. En 2015, nous n'avons fait état d'aucune infraction présumée à l'encontre des pratiques éthiques de la publicité. En 2014, nous en avons enregistré 5.

Enfin, Telenet est membre de l'**AAPA – l'alliance audiovisuelle antipiratage (Audiovisual Anti-Piracy Alliance)**, via son actionnaire principal Liberty Global. L'AAPA représente les acteurs européens de premier plan dans le secteur de la télévision et des télécommunications numériques et entretient les relations avec les institutions européennes pour favoriser l'efficacité de la législation.



De son côté, Telenet entreprend les actions suivantes relatives à l'antipiratage :

- nos décodeurs sont conformes aux prescriptions en matière de piratage.
- nos contrats avec le client (conditions générales) prévoient des clauses de prévention du piratage.

Nous respectons strictement les règles en matière de vie privée stipulées dans les contrats pour la diffusion des programmes des studios et chaînes de premier plan et avons un accord de coopération avec l'IFPI Belgium (International Federation of Phonographic Industry) qui vise à retirer le contenu illégal des forums en ligne.

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 : nous ne la limitons d'aucune manière, sauf si une autorité compétente nous en fait la demande.

Nous avons mis au point, conjointement avec d'autres opérateurs internet belges, 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 les sites web qui violent les droits d'auteur ou diffusent un contenu pornographique illégal.

Enfin, nous sommes un membre éminent de l'association des fournisseurs de services internet belges (ISPA) et 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.

Case

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 prescriptions marketing 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 des 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 les bureaux d'études ou les 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.



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 2015 (du 1/01/2015 au 31/12/2015). Il fait suite au rapport financier annuel 2015 de Telenet, publié en mars 2016. Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités RSE dans un rapport de développement durable. Quand, dans ce rapport, il est fait mention de « Telenet », « nous », « l'entreprise », « la société » ou « le groupe », ces termes font référence à « Telenet Group Holding S.A. », 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 groupe Telenet pour l'année 2015 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- le rapport financier annuel 2015.
- le rapport de développement durable 2015.

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'inclusivité, de matérialité et de responsabilité 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 2015. 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, CFO de Telenet.

La politique du programme de durabilité de Telenet a été contrôlée dans le cadre d'un audit interne. Deloitte l'a fait pour la dernière fois en 2013.

Explication des chiffres clés

Les principaux chiffres économiques et sociaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet.

GRI G4 Core

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 G4 au niveau « 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 vingt enjeux matériels au regard des Aspects Matériels du G4 et en rendant compte d'au moins un des indicateurs par Aspect. Si des informations étaient disponibles, le reporting a inclus plusieurs indicateurs.

Relevant topics	Category	Aspect	G4 Indicator	Boundary within organization	Boundary outside organization
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	PR8	Telenet NV	customers
Fair, responsible and transparent business conduct	Economic	Society	SO8	Telenet NV	only relevant within organization
Best-in-class quality products and services	Economic	Compliance	PR9	Telenet NV	customers
Pricing and billing transparency	Economic	Marketing Communications	PR7	Telenet NV	customers
Customer experience	Economic	Product and Service Labeling	PR5	Telenet NV	customers
Being an innovative and leading company	Economic	Indirect Economic Impacts	EC7	Telenet NV	customers, society
Offering customer-centric products	Economic	Compliance	PR9	Telenet NV	customers, suppliers
Open internet	Social	Access to content	PA7 (Telecommunication Sector Supplement)	Telenet NV	customers
Attracting, retaining and developing talent	Social	Labor	LA1, LA9 & LA10	Telenet NV	employees
Responsible employer	Social	Labor	LA5	Telenet NV	employees



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



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 du reporting au niveau du groupe, le reporting relatif à Telenet a été complètement aligné sur celui de l'actionnaire majoritaire, Liberty Global, en 2014. Plusieurs définitions et mesures ont donc été modifiées. Les chiffres de ce rapport qui concernent les résultats sociaux et environnementaux ont été retraités pour les 3 années précédentes (2012, 2013, 2014).

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

Note: In alignment with the Financial Reporting, we follow the US notation style in the figures

Environmental performance	Metric	2012	2013	2014	2015
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
LPG	kWh	0	0	1,978	0
Diesel	kWh	20,507,485	20,156,793	19,410,317	19,780,916
Petrol	kWh	0	60,840	320,977	96,741
Natural gas	kWh	5,730,652	4,268,305	3,774,485	3,906,108
Burning oil	kWh	21,985	0	0	0
Gas oil	kWh	369,349	396,518	167,228	188,806
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	26,629,472	24,882,456	23,674,986	23,972,571
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	86,265,195	90,024,444	92,677,700	100,550,691
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	86,265,195	90,024,444	92,677,700	100,550,691
Electricity sold					
Total energy consumption ¹	kWh	112,894,667	114,906,900	116,352,686	124,523,261
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity per terabyte of data usage	267	206	136.9	96.7
Electricity generated from onsite renewables	Kwh	31,536	31,227	28,882	32,662
GHG Emissions					
Scope 1 emissions ³	Tons CO ₂ e	7,210	6,903	6,385	6,571
Scope 2 emissions ⁴	Tons CO ₂ e	18,803	19,766	18,165	19,045
Scope 3 emissions ⁵	Tons CO ₂ e	402	497	2,960	3,251
Total location-based GHG emissions	Tons CO₂e	26,415	27,166	27,510	28,867
Total market-based GHG emissions	Tons CO₂e	7,616	7,818	10,513	12,289
Emissions intensity (scope 1 and 2)	Tons CO ₂ e per terabyte of data usage	0.08	0.06	0.04	0.02
Emissions from business travel	Tons CO ₂ e	385	467	356	512
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	0	0	0	63
Recycling	Metric tons	387	1,024	1,239	1,040
Incineration	Metric tons	192	178	182	202
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	19	18	13	16
Total waste generated	Metric tons	597	1,219	1,435	1,322
Recycling rate	%	65	84	86	79
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	13,222	13,600	15,293	18,224
Other	m ³	0	929	1,045	1,076
Total	m³	13,222	14,529	16,338	19,300
Initiatives					
Emissions reductions	Tons CO ₂ e	NA	243	109	105
Energy saved through efficiencies	kWh	NA	1,080,627	555,000	555,000
Costs savings from environmental initiatives	€	NA	NA	137,221	74,774
Revenue generated from environmental initiatives	€	NA	NA	0	0

Social performance		Metric	2012	2013	2014	2015		
Total community investment		€	NA	1,740,148	2,112,129	1,351,559		
Total workforce and breakdown by employee category								
Employees	Headcount, year end		2,133	2,189	2,247	2,415		
Outsourced employees	Headcount, year end		NA	1,815	1,766	1,938		
Employees by contract type								
Permanent contracts	Headcount, year end		2,013	2,187	2,245	2,415		
Temporary contracts	Headcount, year end		3	2	2	0		
Employees by contract type								
Full time	Headcount, year end		1,787	1,821	1,868	2,014		
Part time	Headcount, year end		346	368	379	401		
Average age								
General	In years		NA	38	38	38		
Men	In years		NA	39.5	39	40		
Women	In years		NA	35.5	35	36		
Employees by age group								
Under 30 years old	Headcount, year end		NA	499	483	537		
30-50 years old	Headcount, year end		NA	1,449	1,516	1,613		
over 50 years old	Headcount, year end		NA	241	248	265		
Division of employees by department								
Engineering/technical profiles	% of total staff		NA	27	26	27		
Sales & Customer Care	% of total staff		NA	37	36	33		
Marketing & Product Management	% of total staff		NA	5	5	5		
Telenet Business	% of total staff		NA	14	15	16		
IT	% of total staff		NA	8	8	9		
Staff & administration	% of total staff		NA	9	10	10		
Women in management								
Women in management positions	% of total management workforce		29	30	25	25		
New employee hires and employee turnover								
New employee hires by age group and gender								
Under 30 years old	Headcount		NA	177	155	126		
30-50 years old	Headcount		NA	100	122	120		
over 50 years old	Headcount		NA	6	4	4		
Total	Headcount		266	283	281	250		
New hires – male	Headcount		151	162	153	141		
New hires – female	Headcount		115	121	128	109		
Rate of new hires	Rate (%)		12	13	13	10		
Employee turnover by age group								
Under 30 years old	Number of leavers		NA	94	104	93		
30-50 years old	Number of leavers		NA	96	89	95		
over 50 years old	Number of leavers		NA	11	30	27		
Total	Headcount		183	201	223	215		
Employee training								
Average training hours	Hours per FTE		43.2	39.9	31.6	35.5		
Average training investment	€ per FTE		567	554	522	530		
Occupational health and safety								
Work-related fatalities			0	0	0	0		
Employee performance reviews								
Employees reviewed	%		100	93	93	95		
Social performance								
Employee performance reviews - by gender and employee category			Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior Management	%	NA	100	80	100	100	100	100
Managers/ Supervisors	%	NA	93	100	94	100	99	100
Non-management	%	NA	94	90	92	91	91	95

V - 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.

Les données environnementales présentées par Telenet respectent, depuis le 31 décembre 2014, la GHG Protocol Corporate Standard du World Resources Institute et du World Business Council on Sustainable Development. Nous appliquons, dans ce cadre, l'operational control approach.

Nos émissions du « scope 1 » et du « scope 3 » sont calculées sur la base des facteurs d'émission (2014) du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA). Nos émissions du « scope 2 » sont calculées à l'aide des facteurs d'émission (2014) du DEFRA. Notre empreinte a été adaptée pour 2011 et 2012 afin de tenir compte des changements fondamentaux apportés aux facteurs de conversion que le DEFRA a mis à disposition pour les rapports d'entreprise en 2013.

- **Scope 1 (émissions directes) :** émissions provenant des sites détenus ou contrôlés par les entreprises, 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). Gaz concernés : CO₂, N₂O, CH₄, hydrofluorocarbures (HFC) et perfluorocarbures (PFC).

- **Scope 2 (émissions indirectes) :** émissions résultant de la production achetée d'électricité, de chaleur et de vapeur. Gaz concernés : CO₂.
- **Scope 3 (émissions indirectes) :** émissions liées aux voyages d'affaires en avion et par voie terrestre (p. ex. les vols effectués par les travailleurs et les trajets effectués avec des véhicules privés), à l'eau et aux déchets (p. ex. les émissions dues à la consommation d'eau et aux déchets engendrés par les activités), au recyclage des appareils des clients ainsi qu'aux déplacements effectués par les véhicules d'installation et de service de tierces parties. Nous avons ajouté les émissions résultant des déplacements effectués par les véhicules d'installation et de service de tierces parties aux émissions du « scope 3 » pour la première fois en 2014. Gaz concernés : CO₂, N₂O, CH₄ (si d'application). Nos données relatives au « scope 3 » ne tiennent pas compte des émissions engendrées par l'utilisation des décodeurs et des modems chez nos clients.

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 renouvelables. 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 <http://www.libertyglobal.com/cr/cr-report-2015.html> et consultez l'ensemble de nos critères de reporting écologique.

KPI par matérialité

Matérialité	KPI	Résultat (2015)	Commentaire	Objectif
Produits et services de la meilleure qualité	Net Promotor Score (NPS)	-5,36	Scores NPS sur une échelle de -100 à +100. Le score NPS est obtenu en retranchant le pourcentage de 'detractors' du pourcentage de 'promoters'.	-7,6
Protection de la vie privée et des données	Nombre de violations de la sécurité des données	0	Plus d'infos en page 46.	À définir
	Score RepTrak pour 'Protection des données et de la vie privée des clients'	67,5		67,5
Honnêteté, responsabilité et transparence en affaires	Score BrandTracker pour 'Considerate'	63	Le score reflète l'expérience client quant aux efforts déployés par Telenet pour se montrer attentive et respectueuse. Le score a augmenté de 5,0 % par rapport à 2014.	À définir
	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel et violation des règles antitrust et relatives au monopole; et conséquence de ces actions	0		Sans objet
Transparence des prix et des factures	Score d'effort client (Customer Effort Score)	12,9 %	Mesure les efforts que doit déployer le client pour obtenir une réponse ou une solution à la suite d'une réclamation; plus le score est faible, mieux c'est.	10 %
	Nombre d'appels téléphoniques reçus pour 1.000 factures	32,2		31 appels pour 1.000 factures
Caractère innovant et avant-gardiste de l'entreprise	Score RepTrak pour 'Innovation'	69,1		70,2
Expérience client	Nombre de résiliations (Customer Churn Rate)	7,3 %	Il s'agit de la moyenne pondérée des résiliations au niveau des clients pour la vidéo, l'internet et la téléphonie fixe.	À définir
	Nombre de visites dans le cadre du Helemaal mee Tournee/Tip Top Tour	150.000 visites en clientèle en 2015		150.000 visites en clientèle supplémentaires en 2016
Offre de produits orientés client	Score BrandTracker pour 'Les produits sont simples et faciles à utiliser' (Expérience Client)	69,0	Le score pour cet indicateur a grimpé de 5,4 % par rapport à 2014.	À définir

Matérialité	KPI	Résultat (2015)	Commentaire	Objectif
Attraction, rétention et développement des talents	Rotation du personnel	5,0 %	La rotation volontaire du personnel était de 5 % en 2015, soit une baisse par rapport aux 6 % enregistrés en 2014.	À définir
	Heures de formation par ETP	35,5	Le nombre d'heures de formation par ETP a augmenté de 11 % par rapport à 2014.	À définir
Engagement du personnel	Employee engagement score (Zoom)	55 %	L'employee engagement score de 55 % obtenu en 2015 correspond à la somme du nombre de collaborateurs fiers et très fiers, sur une échelle de 6 points. Cette nouvelle méthode de mesure a été lancée en 2015.	À définir
Internet ouvert	Politique de neutralité du réseau et respect des règles en la matière	Cf. page 51		Sans objet
Employeur responsable	% de femmes à des postes managériaux (conseil d'administration et SLT)	2 administratrices ; les femmes représentent 45 % de la Senior Leadership Team (SLT)		L'objectif est de compter au moins 3 administratrices au sein du conseil d'administration d'ici à au début de l'année 2017.
	Nombre de jours perdus (lors desquels des maladies ou des accidents liés au travail ont empêché le travail)	14,62 jours perdus pour 200.000 heures prestées		À définir
	% des travailleurs qui relèvent d'une CCT	100 %		Rester à 100 % en 2016 et après.
Gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement	Nombre de fournisseurs suivis via EcoVadis	147 fournisseurs audités par Liberty Global en 2015		Liberty Global étendra le programme d'audit des fournisseurs à 50 autres fournisseurs en 2016.
Sécurité des enfants sur internet	Investissement dans la communauté, dans la catégorie 'fracture numérique' (€)	€ 202 388		À définir
Rôle dans la société	Nombre de start-ups accompagnées dans le cadre du programme Telenet Kickstart	En 2015, 8 nouvelles start-ups ont rejoint le programme Telenet Kickstart, ce qui porte à 18 le nombre total de start-ups activées depuis le début du programme.		Nous continuerons d'accompagner des start-ups en 2016, via une coopération stratégique avec iMinds et Start it @ kbc, la plus grande communauté de start-ups en Belgique.
	Investissement dans la communauté locale (€)	€ 1 351 559		À définir
	Score RepTrak pour 'Citizenship'	62,5		62,5

Matérialité	KPI	Résultat (2015)	Commentaire	Objectif
Promotion des compétences pour la société du XXI ^e siècle	Nombre d'enfants et d'adolescents formés dans le cadre des ateliers CoderDojo	16 910		À définir
Réduction de l'impact environnemental	Émissions de CO ₂ (en tonnes), compensation comprise		Le total des émissions liées à la localisation et liées au marché (12.289 tonnes équivalent CO ₂) a été compensé à 100 % en 2015. Telenet est donc une entreprise neutre en carbone.	À définir
	Efficacité énergétique (KWh/€ revenus en millions - intensité)	68,9	L'efficacité énergétique a augmenté de 1 % par rapport à 2014. L'efficacité énergétique de Telenet a augmenté de 37,6 % par rapport à l'année de référence 2007.	À définir
Consommation énergétique des clients	Consommation énergétique des CPE (Customer-Premise Equipment) (MWh)		En 2015, la consommation énergétique totale issue des CPE (décodeurs et modems) s'élevait à 359,314 MWh.	À définir
Recyclage des déchets d'appareils électriques et électroniques	Recyclage des déchets dangereux (%)		En 2015, 100 % des déchets dangereux ont été recyclés.	Conserver un taux de recyclage de 100 % en 2016
	Transformation et réutilisation des CPE (%)		35,5 % des décodeurs et modems récemment mis en circulation provenaient du stock constitué par recyclage.	À définir
	CAPEX économisées (€) et déchets (kg) évités grâce à la logistique inverse		En 2015, 24 mio € de CAPEX ont été économisées grâce à la transformation et à la réutilisation des décodeurs et des modems. 445 tonnes de déchets ont été évitées.	À définir
Santé et sécurité des clients	Directives et principes d'utilisation relatifs au débit d'absorption spécifique (DAS) des appareils mobiles		Cf. page 19	Sans objet
Paysage médiatique	Investissements dans le fonds STAP et dans les productions médias locales (€)	6,4 millions €		À définir

GRI G4

General standard disclosures

Indicator	General Standard Disclosure	Telenet Sustainability Report 2015	Telenet Financial Report 2015	External Assurance
G4-1	CEO statement.	Foreword by the chairman and CEO, page 2-3		-
G4-3	Name of the organization.	Company profile, page 4		-
G4-4	Primary brands, products, and services.	Company profile, page 4		-
G4-5	Location of the organization's headquarters.	Company profile, page 4		-
G4-6	Number of countries where the organization operates.	Company profile, page 4		-
G4-7	Nature of ownership and legal form.	Company profile, page 4	Shareholder structure, page 28	-
G4-8	Markets served.	Company profile, page 4		-
G4-9	Scale of the organization, including employees, operations, revenues and quantity of products and services.	Company profile, page 4		-
G4-10	Total number of employees broken down by contract and gender and employment type, and supervised workers.	Social performance, page 57		-
G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	KPI per Materiality, page 60		-
G4-12	Description of the supply chain.	The commitment to our stakeholders: suppliers, page 13 + Towards our suppliers, page 47-48		-
G4-13	Significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-14	How the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-15	External economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes.	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-16	Memberships of associations maintained at the organizational level.	The commitment to our stakeholders, page 13 + Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-17	Entities included the report.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-18	Process for defining the report content and the Aspect Boundaries.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-19	Material Aspects identified in the process for defining report content.	Our sustainability policy: the materiality matrix, page 8-9 + Our approach to reporting: general principles, page 55		-
G4-20	Aspect Boundary within the organization.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-21	Aspect Boundary outside the organization.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-22	Effect of any restatements of information provided in previous reports.	Our approach to reporting: general principles, page 55		-

Indicator	General Standard Disclosure	Telenet Sustainability Report 2015	Telenet Financial Report 2015	External Assurance
G4-23	Significant changes from previous reporting periods.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		
G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-26	Approach to stakeholder engagement.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-27	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement.	Our sustainability policy: the materiality matrix, page 8-9 + Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-28	Reporting period.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-29	Date of most recent previous report.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-30	Reporting cycle.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-31	Contact point for questions.	Contact, page 55		-
G4-32	The 'in accordance' option the organization has chosen.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-33	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-34	Governance structure of the organization.	Decision-making process, page 11	Corporate governance statement, page 25-49	-
G4-56	The organization's values, principles, standards and norms of behavior.	Our values, page 5 + Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-

*GRI Sector Guidance Telecommunication Services – Pilot Version, May 2013.

GRI G4

Specific standard disclosures

Material Aspects (G4-19)	Disclosure on Management Approach (DMA) and Performance Indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External Assurance
Privacy & data security	G4-DMA	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46		-
	G4-PR8 Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46		-
	PR3 (Telecommunication Sector Supplement) - Description of reporting organization's policy, procedures/management systems, and compliance mechanisms for consumer privacy. Identify geographic areas covered by policy.	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46. Geographic scope of our policy is Belgium.		-
Fair, responsible and transparent business conduct	G4-DMA	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
	G4-SO7 Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	KPI per Materiality, Best-in-class and user-friendly products, page 59		-
	G4-SO8 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Best-in-class quality products and services	G4-DMA	Best-in-class and user-friendly products, page 19		-
	G4-PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Pricing and billing transparency	G4-DMA	Transparent pricing policy, page 20		-
	G4-PR7 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes.	Towards our stakeholders and the society: alleged breaches of ethical advertising practices, page 50		-
Customer experience	G4-DMA	The best service delivery for our customers, page 18		-
	G4-PR5 - Results of surveys measuring customer satisfaction.	Customer satisfaction, page 20		-
Being an innovative and leading company	G4-DMA	Investment and innovation, page 30		-
	G4-EC7 - Development and impact of infrastructure investments and services supported.	Investment and innovation + Case De Grote Netwerf & Nexus, page 30-31		-

Material Aspects (G4-19)	Disclosure on Management Approach (DMA) and Performance Indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External Assurance
Offering customer-centric products	G4-DMA	best-in-class and user-friendly products, page 19		-
	G4-PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Open internet	G4-DMA	Freedom of expression: maximum but not absolute, page 51		-
	PA7 (Telecommunication Sector Supplement*) - Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services.	Freedom of expression: maximum but not absolute, page 51		-
Attracting, retaining and developing talent	G4-DMA	Attracting, developing and engaging talent, page 24-25		-
	G4-LA1 Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region.	Social performance, page 57	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate - between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.	
	G4-LA9 - Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	Social performance, page 57		-
	G4-LA10 - Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	A sustainable employment policy, page 26		-
	G4-LA11 - Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category.	Social performance, page 57		-
Responsible employer	G4-DMA	A sustainable employment policy + Welfare at work, page 26-27		
	G4-LA5 - Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	A sustainable employment policy, Consultation with social partners: committees for prevention and protection at work, page 26. Coverage is 100% of Telenet NV and Telenet Mobile.		

*GRI Sector Guidance Telecommunication Services – Pilot Version, May 2013.

GRI G4

Specific standard disclosures

Additional performance indicators*	Disclosure on management approach (dma) and performance indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External assurance
G4-EN3	Energy consumption within the organization.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN4	Energy consumption outside the organization.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN5	Energy intensity ratio.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN6	Reduction of energy consumption.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services.	Energy efficiency in customers' homes + Environmental performance, page 40-41; 56	Resulting emissions of products is not reported. To be reported as soon as possible.	-
G4-EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN16	Energy Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 2	Environmental performance, page 56		-
G4-EN17	Other Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 3	Environmental performance, page 56		-
G4-EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN24	Total number and volume of significant spills.	Investing in CO ₂ reduction, page 42		-
G4-EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria.	Towards our suppliers (EcoVadis results), page 48		-
G4-EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain.	Towards our suppliers, page 47-48		-
G4-HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria.	Towards our suppliers (EcoVadis results), page 48		-
G4-HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken.	Towards our suppliers, page 47-48		-

* These additional performance indicators are not considered the most important materialities for the purpose of this report: which is to comply with the GRI G4 standard 'in accordance' at 'core' level. We nevertheless add them for stakeholders that are looking for additional information.

UN Global Compact COP

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	48
	G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	47-48
Labour	G4 - 10	Total number of employees etc.	57
	G4 - 11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	60
	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	57
	G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	57
Environment	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	56
	G4 - EN4	Energy consumption outside the organization	56
	G4 - EN5	Energy intensity ratio	56
	G4 - EN6	Reduction of energy consumption	56
	G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	56
	G4 - EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	56
	G4 - EN16	Energy Indirect Greenhosue Gas Emissions Scope 2	56
	G4 - EN17	Other Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 3	56
	G4 - EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	56
	G4 - EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	56
	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	56
	G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	42
	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	48
	G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	47-48
Anti corruption	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior	5; 49-51



Corporate Communications
T. 015 33 30 00 - www.telenet.be

Éditeur Responsable
Telenet, Rob Goyens
Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen

