

# LA STRATÉGIE DE DURABILITÉ TELENET : PLAN D'ACTION 2017-2020

## Notre Vision 2020

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

## Principes directeurs

- Innovant – numérique – proche – animé – amical – honnête, équitable et transparent – accessible – le plaisir

## Nos priorités business

- Construire un réseau intégré de référence
- Être en avance en termes de divertissement inspirant
- Offrir des solutions d'entreprise qui font la différence
- Créer une expérience-client remarquable

## Avec plaisir

Nous vivons dans une époque passionnante. À l'ère numérique, la façon dont nous vivons ensemble, travaillons ensemble et nous divertissons ensemble a changé. Nous avons maintenant des outils à disposition afin de rendre chaque instant inoubliable. Chez Telenet, nous souhaitons que tout un chacun accueille avec plaisir le numérique susceptible de changer sa vie. Nous voulons construire une société dans laquelle les gens travaillent et vivent ensemble, et dans laquelle ils embrassent les opportunités numériques avec enthousiasme. Dans cette ère numérique, nous voulons faire une réelle différence en nous engageant de manière empathique envers nos clients et nos employés tout en étant accessible à tous. Nous voulons des relations ouvertes et transparentes avec toutes les parties prenantes pour pouvoir répondre à leurs attentes en ce qui concerne notre impact social, économique et environnemental.

### Société numérique

### Amazing Customer Experience

### Lieu de travail d'exception

### Pratiques d'entreprises responsables

#### Notre engagement

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

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

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

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

#### Objectif 2020

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

Net Promoter Score de -5.

Zoom engagement score de 61%, avec l'ambition claire d'atteindre le quartile supérieur.

RepTrak score sur Governance & Citizenship +3 % (par rapport aux valeurs initiales du RepTrak 2016Q4 Flandre & Bruxelles).

#### Notre méthode

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

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

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

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