

L'APPROCHE DE GESTION DES PRINCIPALES QUESTIONS MATÉRIELLES PAR TELENET



DATE : 31/05/2019

1 Éthique des affaires et transparence

Question matérielle

Promouvoir des pratiques d'entreprise responsables à travers des engagements stricts concernant la lutte contre la corruption, la bonne gouvernance d'entreprise, la communication ouverte avec les parties prenantes ainsi que la transparence des prix et factures.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de l'éthique des affaires et de la transparence est un facteur clé de la réputation de Telenet. Elle concerne tous les aspects de nos activités opérationnelles, nécessitant ainsi l'attention de toutes les équipes et unités opérationnelles. Promouvoir des pratiques d'entreprise responsables nous permet de conserver et renforcer notre légitimité. Si elle est correctement gérée, la question de l'éthique

des affaires et de la transparence peut devenir un élément de différenciation important par rapport aux pairs de l'industrie et aux concurrents.

Approche de gestion

- Surveillance de tous les aspects de nos activités avec plusieurs Codes de conduite internes.
- Application d'une politique de lutte contre la corruption conforme aux règles internationales et à la législation belge.
- Veiller à une communication transparente des prix sur nos sites internet commerciaux et dans nos communications avec la presse, promotions commerciales et publicités.
- Entamer un dialogue ouvert et constructif avec l'ensemble de nos parties prenantes.

2 Employeur responsable

Question matérielle

Améliorer continuellement le bien-être et l'engagement des collaborateurs, stimuler la diversité et l'égalité des chances ainsi qu'attirer et développer des talents.

Risques et opportunités commerciaux

Être un employeur responsable est à la fois un risque important au vu de la pénurie de talents sur le marché belge et une opportunité de croissance pour Telenet. Si elle est gérée avec succès, cette question matérielle peut être un facteur clé de différenciation par rapport aux autres acteurs sur le marché, en particulier dans le contexte actuel de la guerre des talents.

Approche de gestion

- Investir en continu dans la formation et le développement, la diversité et l'égalité, la santé et le bien-être.
- Générer une culture d'entreprise ouverte et transparente par la communication interne et le dialogue social. La due diligence est garantie par le dialogue continu et la consultation à travers de plateformes telles que le Conseil d'entreprise.
- Attirer et conserver les meilleurs talents (1) en investissant dans des initiatives d'image de marque d'employeur et des programmes de recrutement et de rétention des talents et (2) en établissant une coopération structurelle avec des écoles d'enseignement supérieur et des universités, ainsi que des ONG qui forment les talents inexploités.
- Stimuler la diversité et l'inclusion en créant un environnement de travail qui nourrit le talent et stimule l'engagement des collaborateurs.

3

Inclusion numérique et développement des compétences

Question matérielle

Proposer des programmes d'enseignement et de formation afin de promouvoir le développement des compétences STEM (Science, Technologie, Engineering and Mathematics) et des compétences du 21^{ème} siècle.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de l'inclusion numérique et du développement des compétences est capitale pour une réalisation réussie de la stratégie d'entreprise de Telenet. Dans un marché au passage au numérique croissant, nous devons accéder à une main-d'œuvre maîtrisant la technologie numérique, et nous avons donc tout intérêt à contribuer au développement du pool de talents et à investir dans des initiatives de création d'emploi.

Approche de gestion

- Investir dans des initiatives de développement et de formation continues créant une main-d'œuvre qui maîtrise la technologie numérique.
- Soutenir et parrainer des programmes de formation aux compétences numériques dirigés par des organisations externes et destinés aux enfants, aux jeunes et aux jeunes adultes, en établissant des partenariats structurels avec des partenaires fournissant du contenu et avec des experts de l'enseignement.

4

Protection de la vie privée et des données

Question matérielle

Mettre en place des mesures strictes en matière de sécurité et de protection de la vie privée pour empêcher l'accès non autorisé aux ordinateurs, bases de données et sites internet ainsi que pour protéger les informations personnelles et les données de nos clients.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de la protection de la vie privée et des données est capitale pour les activités professionnelles de Telenet. Une gestion inappropriée de la question ou une violation de la législation applicable pourrait avoir d'importantes implications financières et pourrait nuire à la réputation de Telenet.

Approche de gestion

- Établir une politique claire en matière de données des clients : la Telenet Customer Data Policy décrit les informations que nous traitons, la raison de ce traitement et les droits de nos clients. La politique est totalement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE.
- Aborder toutes les priorités et questions relatives à la protection de la vie privée au sein du Privacy Council, qui comprend des représentants des différents départements opérationnels.
- Garantir la sécurité des données : à travers le Security Council, Telenet formule des recommandations stratégiques relatives aux risques et menaces provenant d'une utilisation malveillante ou erronée des données.
- Informer et sensibiliser correctement les collaborateurs en matière de protection de la vie privée et de sécurité à travers des formations et un partage régulier d'informations.

5

Durabilité des produits

Question matérielle

Créer des produits qui sont innovants, ont un faible impact sur l'environnement, la santé et la sécurité et ont une longue durée de vie.

Risques et opportunités commerciaux

Cette question matérielle reflète les attentes de nos parties prenantes souhaitant accéder à des produits qui sont innovants, ont un faible impact sur l'environnement, la santé et la sécurité et une longue durée de vie. La durabilité des produits offre clairement des opportunités à Telenet pour se démarquer de ses pairs.

Approche de gestion

- Développer des produits, services et propositions aux clients innovants : le Telenet Innovation Center offre à nos experts en technologie une plateforme pour collaborer avec des partenaires industriels externes, des établissements d'enseignement et des start-up pour développer et tester de nouveaux produits, services, applications et prototypes.
- Participer à des initiatives menées par l'industrie qui commercialisent et développent de nouveaux produits et services.
- Investir dans la mise à niveau et l'optimisation de l'équipement et des réseaux de nos clients, ce qui se traduit par une plus grande efficacité énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

6

Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement

Question matérielle

Évaluer les fournisseurs et collaborer avec eux pour garantir le respect des normes environnementales, sociales et de gouvernance de Telenet.

Risques et opportunités commerciaux

Telenet s'engage à gérer l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement de manière responsable. La réputation de Telenet dépend également du respect et de la conformité de ses fournisseurs et sous-traitants aux normes internationales environnementales, sociales et de gouvernance.

Approche de gestion

- Garantir la conformité des fournisseurs avec le Code de conduite des Fournisseurs de Telenet et les Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement de Liberty Global.
- Évaluer et suivre les risques ESG de chaque fournisseur grâce à la Scorecard dynamique d'EcoVadis.
- Fournir un soutien et des conseils aux fournisseurs non conformes par l'élaboration et la mise en œuvre de plans de mesures correctives.

7

Efficacité Energie-Carbone

Question matérielle

Réduire les émissions de CO2 et accroître l'efficacité énergétique en passant aux sources d'énergie renouvelables et en menant des initiatives d'efficacité énergétique pour les bâtiments, l'infrastructure réseau, les centres de données et les solutions de mobilité de Telenet.

Risques et opportunités commerciaux

Avec la menace croissante du réchauffement climatique, la question matérielle de l'efficacité énergie-carbone est devenue un thème majeur pour Telenet. Bien qu'il existe des risques associés au non-respect des réglementations climatiques, l'efficacité énergie-carbone est considérée comme une opportunité pour Telenet de (1) réduire

son empreinte environnementale (2) augmenter l'engagement des employés et (3) contrôler les coûts.

Approche de gestion

- Décrire l'approche de Telenet en matière de gestion environnementale et ses priorités stratégiques dans la Déclaration de politique de gestion environnementale de Telenet.
- Achat d'électricité à partir de ressources renouvelables, certifiées selon les normes régionales et fédérales belges et européennes en vigueur.
- Développer et déployer des actions opérationnelles de réduction pour améliorer notre efficacité énergétique et carbone, conformément à nos objectifs 2025.

8

Santé et sécurité des clients

Question matérielle

Créer des technologies sûres pour les clients et faire preuve de transparence quant aux potentielles questions de santé et de sécurité comme les champs électromagnétiques.

Risques et opportunités commerciaux

L'impact des produits et services sur la santé et la sécurité est une question matérielle pour toute l'industrie. Celle-ci est particulièrement importante pour nos clients et pour les régulateurs. La gestion proactive des

risques liés à la santé et à la sécurité est une opportunité pour Telenet de se différencier de ses pairs. Toutefois, un manque de transparence et le non-respect des lois pourraient entraîner une perte de confiance des clients et une perte de licence d'exploitation.

Approche de gestion

- Créer des technologies sûres pour les clients.
- Faire preuve de transparence quant aux potentielles questions de santé et de sécurité comme pour les champs électromagnétiques.

9

Diversité et égalité des collaborateurs

Question matérielle

Construire un environnement de travail diversifié et inclusif, offrant des chances égales à tous les employés et interdisant toute forme de discrimination.

Risques et opportunités commerciaux

En tant qu'employeur responsable, Telenet doit investir activement dans la question matérielle de la diversité et de l'égalité afin d'attirer et de garder les meilleurs talents. Bien gérée, cette question matérielle peut être un facteur clé de différenciation par rapport aux autres acteurs du marché et peut contribuer à l'amélioration de la réputation globale de l'entreprise.

Approche de gestion

- Promouvoir et défendre la diversité des genres dans l'ensemble de l'organisation et au niveau de la direction.
- Être ouvert à chaque personne sans distinction d'origine, d'âge, de religion ou de culture.
- Donner des opportunités aux personnes défavorisées sur le marché du travail ou à celles qui reviennent après une longue maladie.
- Investir en permanence dans la gestion des talents : recrutement, formation et éducation, ainsi que la planification des carrières.

Question matérielle

Minimiser les déchets électroniques en réduisant l'utilisation des ressources, en augmentant le recyclage et la remise à neuf et en assurant une élimination précise des déchets.

Risques et opportunités commerciaux

Avec la raréfaction de certaines ressources naturelles, la question matérielle de la réduction des déchets électroniques offre à Telenet l'opportunité de (1) réduire les coûts et (2) développer davantage l'innovation et la qualité des produits. Adéquatement gérée, cette question matérielle pourrait avoir un impact positif sur la réputation de Telenet en tant qu'entreprise assumant sa responsabilité environnementale.

Approche de gestion

- Mettre l'accent sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements clients, ainsi que l'élimination et le traitement précis des déchets.
- Travailler avec des partenaires commerciaux et des organisations à but social sur la réduction des déchets électroniques et la logistique inverse.

Question matérielle

Créer un large éventail de contenus pour différents publics et garantir la liberté d'expression des créateurs de contenus.

Risques et opportunités commerciaux

En tant que fournisseur leader de services Internet et important fournisseur de médias et de divertissement, Telenet a la responsabilité de se conformer aux réglementations et de rendre le contenu facilement accessible à tous. Une promotion proactive de la question matérielle de la responsabilité des médias peut permettre à Telenet d'accéder à de nouveaux marchés et de développer de nouvelles sources de revenus.

Approche de gestion

- Aider les sociétés de production locales et les entrepreneurs créatifs à s'épanouir et fournir aux téléspectateurs locaux un contenu local fort et des innovations en matière de divertissement.
- Agir contre les sites Web proposant des jeux illégaux et se conformer au Protocole de la Commission belge des jeux de hasard.
- Être un membre engagé de l'Association belge des fournisseurs de services Internet (ISPA) pour prévenir et combattre les abus envers les enfants via les applications de chat et les sites Web.
- Ne pas limiter la liberté d'expression de quelque façon que ce soit en bloquant l'accès, sauf à la demande d'une autorité compétente.