



2018

# STAYING AHEAD

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT  
DURABLE TELENET





# SOMMAIRE

---

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU CEO >	04
PROFIL DE L'ENTREPRISE >	06
NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE >	07

---

## NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



**ENGAGEMENT  
EN FAVEUR  
DE NOS CLIENTS >**

**14**



**ENGAGEMENT EN  
FAVEUR DE NOS  
COLLABORATEURS >**

**17**



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

**21**



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

**26**

---

NOS RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN RÉSUMÉ >	34
REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2018 >	36

---

# GARDER UNE LONGUEUR D'AVANCE

## AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU CEO

Cher client,  
Cher partenaire,  
Cher actionnaire,

Les études le démontrent : la qualité de vie des gens s'améliore lorsqu'ils se sentent connectés à leur famille et à leurs amis. Lorsqu'ils sont dans le rythme au travail. Lorsqu'ils s'engagent dans la communauté qui les entoure.

Telenet veut contribuer à l'amélioration de la qualité de vie. **Nous avons pour mission de garder une longueur d'avance dans le monde numérique, en connectant les gens et en créant des expériences pour une meilleure qualité de vie.** C'est ce qui nous définit. C'est ce qui nous guide lorsque nous prenons des décisions.

### Des tendances importantes sont les forces motrices du changement

Notre environnement professionnel évolue à un rythme sans précédent. Il est clair que les recettes du passé ne résoudreont pas les problèmes de demain dans un monde volatil, incertain, complexe et ambigu.



**Des tendances importantes telles que le changement climatique, la mondialisation et le passage au numérique redéfinissent nos comportements, nos besoins et nos attentes.**

### Notre conviction : le numérique améliorera la qualité de nos vies

Chaque industrie, chaque personne, chaque société est touchée et modifiée par le passage au numérique. Parfois, nous ne remarquons même pas ces changements et parfois, ils sont vraiment perturbateurs. Nous croyons fermement que la technologie change la qualité de nos vies, pour le meilleur. Nous nous



engageons à repousser les limites de la technologie numérique et à fournir à notre société des **solutions pour l'avenir, destinées à résoudre les problèmes de demain.** Imaginez un futur de villes intelligentes, de solutions de mobilité plus durables et de services de soins de santé abordables. Pensez aux environnements de travail plus flexibles et aux expériences de divertissement inoubliables à la maison. Le numérique renforcera le moteur de l'innovation et boostera la croissance économique dans les années à venir.

### Un nouveau plan stratégique sur trois ans : prêts à conquérir le marché belge

2018 a marqué la fin de notre précédente stratégie sur trois ans, dans laquelle nous avons tenu nos promesses. Nous entamons maintenant un nouveau cycle d'affaires et nous écrivons un nouveau chapitre, basé sur les précédents. Nous allons continuer à investir afin de fournir à nos clients les meilleures offres de divertissement connecté, les meilleures solutions pour entreprises faciles à utiliser, des services numériques innovants et une expérience à la clientèle de haute qualité. Nous sommes convaincus que nous sommes prêts à conquérir le marché belge **en déployant notre stratégie 2019-2021 qui est basée sur quatre piliers :**

**1 | Continuer à exceller grâce à une connectivité et des plateformes de qualité supérieure :** ayant mis à niveau environ 95 pour cent des nœuds dans son réseau HFC et ayant totalement finalisé la modernisation du réseau mobile acquis, Telenet sera bientôt prête à fournir des vitesses de téléchargement de données d'au moins 1 Gbps, de même qu'un excellent réseau mobile à travers >

toute la Belgique. Sur un fond de croissance continue dans le trafic de données mobiles et fixes, nous sommes persuadés de pouvoir continuer à innover sur le marché belge des télécommunications.

**2 | Accélérer la croissance sur le marché professionnel :** au cours des trois dernières années, Telenet a davantage renforcé sa position de base pour accélérer sa croissance sur le marché professionnel par l'acquisition de l'intégrateur de systèmes informatiques local Nextel. Cette acquisition stimulera la croissance future, en étendant les offres à des services TIC adjacents à valeur ajoutée, et en répondant aux demandes croissantes des clients pour des solutions 'tout-en-un'.

**3 | Exploiter nos marques fortes et notre expérience client exceptionnelle en créant des écosystèmes :** sur le marché résidentiel, Telenet vise à exploiter ses marques fortes et son expérience client remarquable. Nous visons à créer encore plus de valeur pour nos clients en nous appuyant sur notre positionnement unique en matière de solutions convergentes de divertissement connecté. En devenant tout récemment propriétaire à part entière de De Vijver Media, nous avons consolidé notre position en tant qu'acteur multimédia et nous sommes convaincus que cet investissement contribuera à fournir de l'oxygène à l'écosystème des médias locaux. Nous voulons également booster notre présence sur le territoire SFR récemment acquis, tout en exploitant les données et le numérique pour créer des interactions personnalisées avec nos clients.

**4 | Adopter une attitude 'Digital First' (le numérique d'abord), soutenue par la simplification :** nous souhaitons améliorer continuellement l'expérience client en simplifiant la manière dont les clients interagissent avec nous dans un monde toujours plus numérique. Une simplification radicale de nos systèmes informatiques et de notre modèle opérationnel nous aidera à adopter une attitude 'Digital First'.

#### **Notre programme de développement durable et notre mission sont étroitement liés**

Nous sommes conscients du rôle important endossé par Telenet au sein de la communauté belge. Nous restons engagés à être une entreprise responsable dans l'ère numérique et à renforcer davantage nos relations avec nos parties prenantes par le biais de la consultation et du dialogue. Notre programme de développement durable reflète les intérêts de nos parties prenantes définis par les questions matérielles. Fin 2018, Telenet a revu en détail ces questions matérielles, sur la

base d'une analyse de plusieurs points de référence Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) et d'une étude approfondie des attentes de nos parties prenantes. Le résultat est une **matrice de matérialité** révisée qui reflète les intérêts de nos parties prenantes et qui est totalement conforme à notre réalité tant au niveau institutionnel qu'au niveau commercial. Notre programme de développement durable est étroitement lié à la mission de notre entreprise et repose sur quatre piliers : (I) Amazing Customer Experience, (II) Lieu de travail d'exception, (III) Société numérique, et (IV) Pratiques d'entreprise responsables.

#### **Nos efforts sont récompensés : médaille d'or du RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019**

Notre contribution sociétale est démontrée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index annuel de RobecoSAM**. Il classe les sociétés qui sont les mieux équipées pour reconnaître et réagir aux risques et opportunités naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. En 2018, Telenet est arrivée en tête du classement pour la sixième fois en tant que **leader du développement durable** dans l'industrie mondiale des médias, dépassant les autres acteurs au niveau économique, environnemental et social. En février 2019, RobecoSAM a récompensé Telenet pour sa position de leader avec une Médaille d'or du RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019. Nous avons également reçu le prix de 'Industry Mover 2019' pour la meilleure progression dans notre segment.

Depuis 2011, Telenet soutient également les dix **Principes du Pacte mondial des Nations Unies** et s'efforce activement d'atteindre les **Objectifs de Développement durable des Nations Unies**.

#### **Agir de manière responsable sur le plan social**

Nous visons un développement durable, avec un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. Avec l'aide de nos employés et de nos parties prenantes, nous voulons apporter une contribution positive à l'économie belge et créer une société numérique qui nous propulse et nous permet de toujours garder une longueur d'avance.



**Bert De Graeve**  
Président

**John Porter**  
Administrateur délégué

# PROFIL DE L'ENTREPRISE

Étayé par des réseaux fixe et mobile de grande qualité, Telenet Group s'engage à être l'opérateur convergent de référence en matière de divertissement et de solutions pour entreprises en Belgique. Sous le nom de marque Telenet, nous nous concentrons sur l'offre de télévision numérique, d'internet haut débit et de services de téléphonie fixe et mobile pour des clients résidentiels en Flandre, à Bruxelles et dans certaines parties de la Wallonie. Sous le nom de marque BASE, nous fournissons des solutions de téléphonie mobile dans toute la Belgique. Le département Telenet Business fournit le marché professionnel en Belgique et au Luxembourg en connectivité, solutions de hosting et de sécurité.

Afin de répondre aux attentes de tous les segments de la clientèle, Telenet ouvre son réseau aux Mobile Virtual Network Operators (MVNO). **Un aperçu de ces partenariats stratégiques est disponible sur le Site corporate de Telenet.**

Telenet Group fait partie de Telenet Group Holding SA et est coté sur Euronext Bruxelles.

## NOS VALEURS

- ✓ NOUS FAISONS BOUGER LES CHOSES
- ✓ NOTRE PASSION EST CONTAGIEUSE
- ✓ NOUS ENTRETENONS DES LIENS SOLIDES
- ✓ NOUS CHOISISSONS DE PARLER-VRAI
- ✓ NOUS TRAVAILLONS MIEUX ENSEMBLE

Liberty Global, la plus grande entreprise internationale de télévision et de connectivité à large bande qui investit, innove et responsabilise des gens dans plusieurs pays à travers l'Europe, l'Amérique latine et les Caraïbes afin de tirer le meilleur parti de la révolution numérique, détient directement 56,36 pour cent de Telenet Group Holding SA.

### CONNECTIVITÉ SUPÉRIEURE



#### MISE A NIVEAU

LA MISE À NIVEAU ET LA MODERNISATION DES RÉSEAUX FIXE ET MOBILE SONT PRESQUE ACHEVÉES.



#### RÉSEAU

LE RÉSEAU FIXE ET MOBILE LE PLUS RAPIDE DE BELGIQUE (PERFORMANCE DU RÉSEAU MOBILE : COMMSQUARE BENCHMARK AOÛT 2018 ET IBPT 2018H2 DRIVE TEST)



#### À L'ÉPREUVE DU TEMPS

UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU À L'ÉPREUVE DU TEMPS, SUR LA VOIE DE LA 5G

### DIVERTISSEMENT INSPIRANT



#### PROPRIÉTÉ À PART ENTIÈRE

DE DE VIJVER MEDIA TELLE QU'APPROUVÉE PAR L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE EN MAI 2019



#### 4, 8 MILLIONS D'€

D'INVESTISSEMENTS EN 2018 DANS DES PRODUCTIONS MÉDIAS LOCALES

### SOLUTIONS D'ENTREPRISE SUPÉRIEURES



#### PRODUITS

CONNECTIVITÉ, CLOUD, HOSTING, SÉCURITÉ, ET SOLUTIONS TIC À VALEUR AJOUTÉE



#### NEXTEL

INTÉGRATION DE NEXTEL



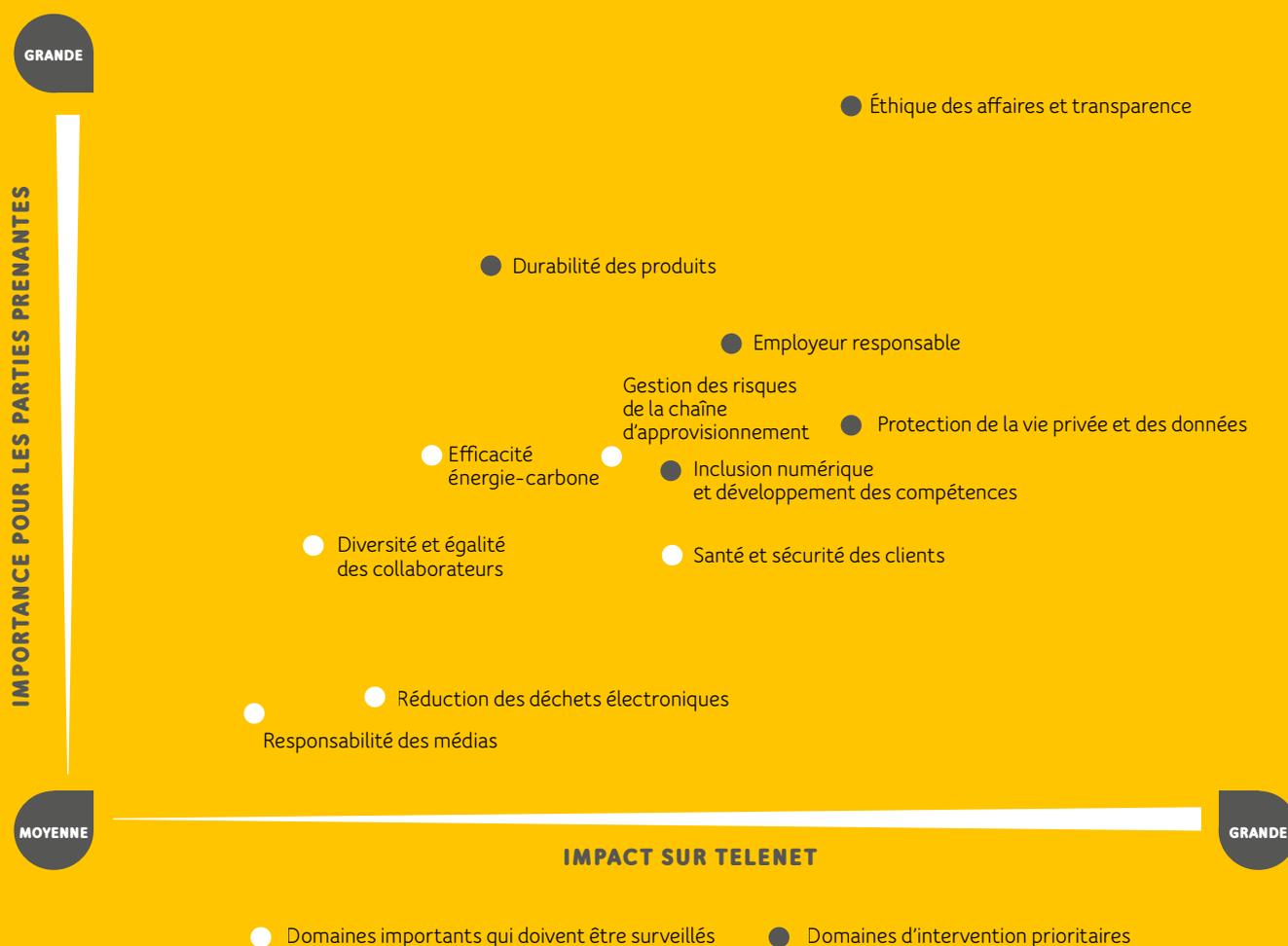
Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter le [Rapport financier annuel 2018](#).

# NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## La matrice de matérialité Telenet

Le développement durable est un concept aux multiples facettes, trop nombreuses pour être abordées simultanément par une entreprise. C'est pourquoi nous avons délibérément choisi de concentrer nos efforts sur les questions les plus pertinentes : **les matérialités**. Nous déterminons l'importance de ces différentes questions matérielles en concertation étroite avec nos parties prenantes. Le résultat est une représentation schématique des priorités en matière de développement durable et de leur importance relative pour les parties prenantes et l'entreprise : la matrice de matérialité.

Fin 2018, nous avons entamé une consultation des parties prenantes afin de mettre à jour **la matrice de matérialité** pour qu'elle reflète mieux l'empreinte plus importante de Telenet dans toutes les régions de Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. L'analyse de matérialité a abouti à onze sujets matériels dont cinq ont été identifiés comme des domaines d'intérêt principaux : (I) Éthique des affaires et transparence ; (II) Employeur responsable ; (III) Durabilité des produits ; (IV) Protection de la vie privée et des données ; (V) Inclusion numérique et développement des compétences.



Nous appliquons un processus structuré pour concevoir la matrice de matérialité. [Pour en savoir plus sur notre méthodologie, veuillez consulter la section développement durable du Site corporate de Telenet.](#)

## LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE TELENET

Chez Telenet, nous visons un développement durable, avec un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités opérationnelles. En 2016 – à la suite de l'acquisition de BASE Company –, nous avons repensé en profondeur notre stratégie de développement durable. Sans changer radicalement de cap, mais pour assurer qu'en termes de développement durable, nous maintenions notre position de leader parmi les entreprises belges. Dans le courant de 2019, nous poursuivons l'intégration des questions matérielles mises à jour dans la stratégie de développement durable de Telenet et nous fixerons de nouvelles priorités et des objectifs correspondants.

### Notre engagement : toujours une longueur d'avance !

Chez Telenet, nous croyons en l'énorme potentiel du numérique et nous nous engageons à aider les individus

et les entreprises à garder une longueur d'avance dans le monde numérique. Nous voulons construire une société dans laquelle chacun apprécie vivre et travailler ensemble, en tirant le meilleur parti des innombrables possibilités du monde numérique. Pour une meilleure qualité de vie. En cette ère numérique, nous voulons faire une réelle différence en nous engageant envers nos clients et nos collaborateurs de manière empathique, tout en étant accessibles à tous. Nous nous engageons à construire une relation ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes, en étant honnêtes et en répondant à leurs attentes relatives à notre impact social, économique et environnemental.

### Nos domaines de prédilection

Le programme de développement durable de Telenet souligne notre engagement envers les parties prenantes clés et reflète leurs intérêts tels que définis par les matérialités :



#### AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Engagement envers nos clients



#### LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Engagement envers nos collaborateurs



#### SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Engagement envers la société et les communautés locales



#### PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

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

Par engagement, nous avons défini un ensemble d'objectifs mesurables, qui devraient être atteints pour 2020.

Visitez la section développement durable du Site corporate de Telenet pour en apprendre davantage sur



[la Stratégie de développement durable de Telenet et les processus décisionnels.](#)

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ TELENET - PLAN D'ACTION 2017-2020

### NOTRE VISION 2020

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

### PRINCIPES DIRECTEURS

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

### NOS PRIORITÉS BUSINESS

- Construire un réseau intégré de référence
- Être leader en divertissement inspirant
- Offrir des solutions pour entreprises qui font la différence
- Créer une expérience-client mémorable

### Toujours une longueur d'avance

Chez Telenet, nous croyons en l'énorme potentiel du numérique et nous nous engageons à aider les particuliers et les entreprises à garder une longueur d'avance dans l'ère numérique. Nous voulons construire une société dans laquelle les gens travaillent et vivent ensemble, et dans laquelle ils embrassent les opportunités numériques avec enthousiasme. Dans cette ère numérique, nous voulons faire une réelle différence, en nous engageant de manière empathique envers nos clients et employés. Nous voulons établir des relations ouvertes et transparentes avec toutes les parties prenantes pour pouvoir répondre à leurs attentes en termes de notre impact social, économique et environnemental.



#### AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE



#### LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION



#### SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE



#### PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

### Notre engagement

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

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

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

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

### Objectifs 2020

- Net Promoter Score (NPS) de -5.
- Score NPS de +15 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à la qualité des produits'.
- Score NPS de +10 pour l'aspect réputation 'Une attention adéquate à l'innovation produit'.

- Zoom Employee Engagement score de +61%, avec l'ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur.
- Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'obtenir un score de +13.

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

- Score NPS de -5 pour l'aspect réputation 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'.
- Score NPS de -10 pour l'aspect réputation 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'.
- Être 5 fois plus efficace au niveau de nos émissions de carbone en 2025 (comparé à 2016) et améliorer l'efficacité de notre consommation en électricité de 15 % annuellement jusqu'en 2025.

### Notre méthode

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

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

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

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

## L'APPROCHE DE GESTION DES CINQ PRINCIPALES QUESTIONS MATÉRIELLES PAR TELENET

Dans le présent rapport, nous fournissons des informations plus détaillées sur notre approche de gestion des cinq principales questions matérielles qui ont le plus grand impact sur notre société et qui sont particulièrement importantes pour nos parties prenantes majeures. Vous trouverez une description



de l'approche de gestion des onze questions matérielles sur [le site corporatif de Telenet](#).

### 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.

\*Remarque : la diversité et l'égalité des collaborateurs est également une question matérielle distincte, ce qui prouve l'importance de cet aspect pour Telenet

## 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, Technology, Engineering and Mathematics) et des compétences du 21<sup>ème</sup> 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.

## NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PARTIES PRENANTES

Chez Telenet, chaque département est responsable du développement de relations structurées avec les parties prenantes. Au niveau institutionnel, Telenet entretient des dialogues avec plusieurs groupes de parties prenantes.

### GROUPES DE PARTIES PRENANTES



Visitez la section Développement durable sur le Site corporate de Telenet pour en apprendre davantage à propos [des six groupes de parties prenantes](#).

### ADHÉSIONS IMPORTANTES











Découvrez [la liste complète de nos adhésions corporate](#) dans la section Développement durable du Site corporate de Telenet.



# NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE **RETOUR SUR 2018**

Le programme de développement durable de Telenet souligne notre engagement à aider les particuliers et les entreprises à garder une longueur d'avance dans le monde numérique, en tirant le meilleur parti des possibilités infinies du monde numérique. Pour une meilleure qualité de vie. Le programme reflète les intérêts et attentes fondamentaux de nos principales parties prenantes et repose sur quatre piliers : **(I) Amazing Customer Experience, (II) Lieu de travail d'exception, (III) Société numérique et (IV) Pratiques d'entreprise responsables**. Nous adoptons une approche structurée en matière de développement durable en investissant et en prenant des initiatives dans chacun de ces domaines d'attention.



## ENGAGEMENT EN FAVEUR DE NOS CLIENTS

# AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

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

Les acquisitions de BASE Company (juin 2016) et de SFR Belgique et Luxembourg (juin 2017) ont permis à Telenet de se hisser au rang de fournisseur national de services de télécommunications, nous permettant de mieux répondre à la demande croissante des clients résidentiels et professionnels souhaitant accéder à des services de télécommunications fixe et mobile.

Notre investissement dans la modernisation du réseau mobile BASE sur l'ensemble du territoire belge (amorcée mi-2016) ainsi que dans l'optimisation de l'infrastructure de câble coaxial de SFR dans la Botte du Hainaut et à Bruxelles (amorcée en 2017) a constitué une première étape importante pour l'intégration des clients de BASE Company et de SFR. Ces investissements s'ajoutent aux efforts que nous réalisons pour optimiser notre infrastructure de réseau fixe en Flandre et à Bruxelles par le biais des projets 'Les Grands Travaux du Réseau' et 'Nexus' (amorcés en 2014).

Grâce à ces investissements, Telenet possède maintenant le réseau fixe à haut débit le plus rapide en Belgique, couvrant plus de 95 pour cent de notre présence, y compris dans les zones rurales. Telenet est également un fournisseur de réseau mobile de premier plan en Belgique, comme en **atteste le Rapport de la campagne de tests sur routes 2018 de l'IBPT**, le régulateur du marché des télécommunications en Belgique.

Les investissements de Telenet permettent aux clients résidentiels et professionnels de bénéficier d'ici la mi-2019 de connexions internet ultrarapides avec une bande passante jusqu'à 1 Gbps et des volumes de données conséquents. Nous boostons également l'expérience client en proposant une excellente connectivité sans fil à l'intérieur des habitations par le lancement de Powerlines, Access Points et Mobile Coverage Extenders (femtocells) dans le réseau.

## Produits et services d'avenir

Les investissements dans les réseaux fixe et mobile constituent la base de la stratégie de Telenet en matière de solutions convergentes de divertissement et de solutions pour entreprises connectées. Notre position de leader dans les réseaux convergents pérennes et de haute qualité nous permet **d'innover** dans nos différents domaines d'activité avec de nouvelles propositions pour les clients qui répondent aux attentes du marché :

- **WIGO** est le premier forfait tout-en-un convergé en Belgique (lancé en 2016), avec forfait de données mobiles pouvant être partagées entre différentes cartes SIM dans la même famille ou entreprise. En décembre 2018, Telenet a doublé, voire même triplé dans certains cas, les limites de données mobiles de tous ses abonnements WIGO.
- Lancé début 2019, **YUGO** réinvente l'écosystème télévisuel, déplaçant notre plateforme de divertissement du décodeur vers une solution mobile sans fil qui permet aux clients de diffuser du contenu directement sur l'écran de leur télévision via des solutions telles que Google Chromecast ou Apple Airplay. En optimisant notre vidéo back end intégré, Telenet dispose maintenant d'une plateforme pour tous les produits vidéos, des décodeurs classiques aux applications pour appareils mobiles (Yelo Play) et une solution entièrement mobile YUGO.





- Approuvée par l'Autorité belge de la concurrence en mai 2018, la reprise de l'**intégrateur de systèmes informatiques belge Nextel** permet à l'équipe Telenet Business d'étendre ses services et solutions B2B.
- Nous avons également lancé **Telenet TINX**, une solution complète pour l'Internet des Objets (IoT) : de l'idée à la mise en œuvre via un réseau haute capacité sécurisé qui utilise le propre réseau à bande étroite IoT de Telenet. Telenet TINX offre aux clients professionnels l'opportunité de développer des solutions IoT ensemble avec Telenet et d'accéder à notre écosystème partenaire.

### Étendre notre empreinte aux parties francophones du pays

– en nous concentrant principalement sur Bruxelles – reste une ambition capitale pour Telenet. Avec la campagne 'On va vous booster la ville' lancée en novembre 2018, nous voulons booster notre pénétration sur le territoire SFR bruxellois avec une offre de connectivité et de contenu compétitive. Début 2019, nous avons conclu la migration des clients SFR vers le réseau Telenet : pas moins de 75 pour cent des clients ont opté pour Telenet. Il y a deux importants défis à relever pour convaincre les clients d'opter pour Telenet : (1) Telenet est considérée comme un opérateur centré sur la Flandre, tandis que (2) SFR a une réputation négative.

## La meilleure expérience dans un monde numérique

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

En 2017, l'équipe Telenet Business a lancé le **projet iCare 'Amazing!'** qui vise à fournir à ses clients un service après-vente davantage sans effort et sans faille. Grâce à l'implémentation d'un système informatique plus performant et à des procédures de service à la clientèle simplifiées, Telenet Business est aujourd'hui parfaitement armée pour remplir sa mission principale qui consiste à offrir aux clients un 'caring one-stop-shop' et à répondre encore mieux et plus rapidement à la demande client pour plus de simplicité et de solutions complètes.

Telenet s'est **toujours efforcée d'offrir à ses clients des services de qualité**. Depuis 2014, nous investissons dans

le programme Amazing Customer Experience (ACE) qui surveille, analyse et synthétise les expériences de nos clients. En 2018, le nombre de plaintes que le Service de Médiation pour les Télécommunications a reçues de clients résidentiels concernant Telenet a augmenté :

- 1 dossier pour 2 212 services en 2016 (nombre consolidé pour Telenet + BASE Company)
- 1 dossier pour 1 992 services en 2017
- 1 dossier pour 1 577 services en 2018

Nous avons pour responsabilité de prendre des initiatives qui réduisent le nombre de plaintes et de tenir notre promesse à fournir une expérience client conviviale et efficace de bout en bout. Pour gagner la confiance de nos clients, nous sommes tenus d'améliorer constamment cette expérience en facilitant leur interaction numérique avec Telenet, en simplifiant radicalement nos systèmes informatiques et en adoptant des modèles opérationnels plus allégés et agiles.

L'acquisition de BASE Company en 2016 a été le point de départ d'un **parcours de transformation** visant à établir d'ici 2020 une **approche intégrée de l'engagement client, une attitude 'Digital First' (le numérique d'abord) et des méthodes de travail plus agiles**.

Lorsqu'il s'agit de renforcer l'engagement client, les domaines suivants méritent une attention particulière :

- **Mieux adapter les processus internes au parcours du client** : les clients attendent de Telenet une expérience sans faille dans toutes les interactions, depuis la demande initiale jusqu'au service après-vente. Nous devons continuer à améliorer l'efficacité de nos processus internes, devenir plus agiles et supprimer les barrières entre fonctions et canaux. Nous devons également identifier de façon proactive l'impact des développements internes sur le parcours du client.





- **Offrir au client une nouvelle expérience numérique :** le passage au numérique entraîne une évolution des attentes du client. Dans l'économie numérique, les contacts avec la clientèle doivent être rapides, faciles, agréables et disponibles 24 h/24. Voilà pourquoi nous devons développer une approche spécifique d'interaction numérique qui complète les canaux non numériques d'engagement envers les clients se distinguant par la chaleur du contact humain.

## Assurer la protection de la vie privée et des données

Pour gagner la confiance des clients, les nombreuses informations que nous gérons à leur propos doivent être traitées dans le respect de la vie privée et de la sécurité des données. La **Telenet Customer Data Policy** décrit les informations que nous traitons, la raison de ce traitement et les droits de nos clients. Elle s'applique à l'ensemble des activités commerciales de Telenet et est disponible publiquement sur le site internet de Telenet.

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

Alors que les communications avec les clients couvertes par la Telenet Customer Data Policy sont entièrement conformes au RGPD, nous continuons à investir afin de garantir une conformité totale à travers la chaîne de valeur client.

Nous travaillons avec l'Autorité belge de Protection des Données pour mettre en œuvre notre politique de protection de la vie privée et pour affiner les dispositions, si nécessaire. En 2018, l'Autorité de Protection des Données nous a envoyé trois demandes d'information

liées au traitement de données (à caractère personnel) de clients. En plus, huit incidents potentiels ont été signalés à l'Autorité de Protection des Données. Aucun incident n'a entraîné une amende.

## Mener une tarification et une facturation transparentes

En juin 2018, Telenet a informé tous ses clients d'un ajustement des prix pour plusieurs de ses produits et services. Ces changements de prix sont la conséquence de la soif croissante de connexions plus rapides, de volumes de données plus importants, que ce soit en fixe ou en mobile, et d'une plus grande capacité. Pour répondre à ces attentes, nous devons investir davantage dans notre réseau, nos produits et nos services. Alors que nous devons continuer à investir dans le futur, ce qui pourrait entraîner de nouvelles adaptations tarifaires, il nous incombe également de réfléchir sur la manière dont nous pouvons offrir en permanence le meilleur rapport qualité-prix à nos clients et ainsi gagner leur confiance à long terme.

Telenet encourage activement des solutions de facturation durables et respectueuses de l'environnement, et invite donc ses clients à opter pour la facturation électronique. En 2018, 71,6 pour cent des clients résidentiels et 52,3 pour cent des clients Telenet Business ont choisi la facturation électronique.

## Conformité avec les réglementations

Telenet n'a pas identifié d'incidents de non-conformité avec les réglementations ni les codes volontaires liés aux impacts sur la santé et la sécurité de ses produits et services.

### L'impact de la réglementation sur les activités opérationnelles

La (sur-)réglementation des gouvernements fédéral et régionaux nuit à l'investissement, ralentit l'innovation et entrave la création de valeur client. Par exemple, les normes excessivement strictes en matière de radiations à Bruxelles compromettent le déploiement de la 5G dans la capitale. Le secteur des télécoms est l'un des principaux moteurs de l'économie belge. Nous croyons fermement que la stabilité de la réglementation dans notre secteur stimulera les investissements et la croissance économique.



## ENGAGEMENT EN FAVEUR DE NOS COLLABORATEURS

# LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Telenet s'engage à être un employeur responsable qui crée un environnement de travail diversifié et inclusif nourrissant le talent et stimulant l'engagement. Notre politique d'emploi encourage l'apprentissage et le développement, la diversité, la santé et le bien-être et génère une culture d'entreprise ouverte et transparente à travers les communications internes et le dialogue social.

L'acquisition de BASE Company, SFR Belgique et Luxembourg et Nextel a fait de nous une entreprise en pleine transformation. En tant que pierre angulaire de ce programme de transformation, le département RH veille au bien-être des collaborateurs dans cette période de changement, en concevant un environnement de travail unifié avec des systèmes informatiques et des processus RH optimisés.

Un élément capital de cette transformation était **l'harmonisation des conditions de travail, de la rémunération et des avantages pour tous les collaborateurs**, en étroite concertation avec les partenaires sociaux. L'harmonisation des modalités applicables a résulté en une convention collective de travail pour tous les collaborateurs de Telenet Group SPRL signée fin 2018.

En avril 2018, nous avons annoncé la création d'une joint-venture avec Solutions 30, le premier fournisseur européen de solutions pour les nouvelles technologies. Nous avons décidé d'unir nos forces et de fusionner nos services techniques et nos opérations sur le terrain pour mieux répondre aux opportunités de croissance numériques. Trois cents employés de Telenet chargés des services aux clients et des services d'installation et de réparation du réseau ont rejoint la nouvelle organisation Unit-T. En novembre 2018, Coditel/SFR a annoncé son intention de procéder à un licenciement collectif de quarante collaborateurs.

Nous nous engageons à mener le processus de transformation de notre entreprise d'une manière transparente, en entamant un **dialogue continu avec les partenaires sociaux**. Le **Conseil d'entreprise** contribue à ce processus. Il présente une composition paritaire et comprend un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs, et participe à l'élaboration de la politique sociale, économique et financière de l'entreprise. Liberty Global, l'actionnaire majoritaire de Telenet, a également établi un comité d'entreprise européen dans lequel Telenet compte deux représentants.

De plus, nous avons lancé un vaste programme visant à aligner nos **processus RH** et à optimiser les **systèmes de back-office et les outils informatiques**. Ces efforts en vue de construire une pratique RH entièrement intégrée se sont concrétisés par un processus intégré de gestion des performances, une approche unifiée du recrutement et un système de paie unifié, et la désignation d'un unique Service externe pour la Prévention et la Protection au Travail pour toutes les entités juridiques (Telenet, Telenet Group et Telenet Retail).

L'une des pierres angulaires de ce cycle de transformation est l'adoption d'une nouvelle manière de travailler plus efficace à travers l'organisation, basée sur une **attitude 'Digital First'**. Nous voulons permettre à nos collaborateurs de travailler de manière plus intelligente grâce à des outils de collaboration et de communication numériques et de nouveaux environnements de travail plus collaboratifs. Telenet est également en train de tester deux projets pilotes qui explorent les avantages d'une méthode de travail agile et son potentiel en vue de favoriser une organisation plus réactive et efficace, et des équipes et personnes plus autonomes, productives et fondées sur l'expertise.



En 2018, Telenet a étendu son portefeuille d'activités avec l'acquisition de l'intégrateur de systèmes informatiques belge NEXTEL, une nouvelle étape importante dans le développement du département Telenet Business. Après l'approbation de l'Autorité belge de la Concurrence en mai 2018, les deux organisations ont progressé doucement vers une intégration professionnelle et organisationnelle, qui s'est terminée en février 2019.

En mars 2018, nous avons également annoncé notre intention de prendre la propriété à part entière de De Vijver Media. Approuvé par l'Autorité belge de la Concurrence en mai 2019, le contrôle à 100 pour cent de De Vijver Media renforcera notre position dans le secteur du divertissement flamand.

Ces acquisitions constituent un autre jalon important dans notre processus de transformation et de croissance, nous obligeant à investir davantage dans la création d'une organisation pérenne et agile avec de nouvelles méthodes de travail, de nouveaux modèles de fonctionnement et une communauté de collaborateurs intégrant pleinement la culture du changement.

## Engagement de nos employés

L'**engagement actif des employés** dans la nouvelle organisation constitue un facteur clé de succès dans ce processus de transformation en cours. Telenet mesure l'engagement des employés tous les deux ans grâce à l'enquête Zoom. Réalisée pour la dernière fois en 2017, l'enquête Zoom sera de nouveau organisée en 2019. Notre sondage en ligne semestriel, le **Net Promoter Score de l'employé (E-NPS)**, nous aide à suivre de près l'engagement des collaborateurs dans l'intervalle. Le premier score E-NPS de +13 (janvier 2018) a été suivi par un score E-NPS de -10 en juin 2018, que l'on peut attribuer à l'annonce relative à Solutions 30 en avril. Un troisième sondage E-NPS en janvier 2019 a révélé une augmentation à l'échelle de l'entreprise pour atteindre un score E-NPS de +12. Les trois principaux moteurs de la satisfaction des employés sont : (1) un environnement de travail stimulant avec des attributions intéressantes ; (2) une culture d'entreprise dynamique 'toujours en mouvement' ; et (3) une atmosphère de travail agréable.

Afin de renforcer l'engagement des employés, nous mettons fortement l'accent sur **les communications internes** et les initiatives de **culture d'entreprise**. Depuis 2016, nous intensifions les communications internes pour assurer que tous les employés soient pleinement informés de notre parcours de transformation. Les principales initiatives comprennent : des newsletters régulières, une réunion annuelle de tous les employés, et un intranet dynamique 'Tellit' qui partage les actualités relatives à l'entreprise, aux activités opérationnelles et aux employés de toute l'organisation.

En 2018, nous avons lancé **notre nouveau narratif d'entreprise 'Staying Ahead' (Garder une longueur d'avance)**. Entièrement aligné avec les valeurs des employés et l'objectif de notre marque, ce puissant narratif motive nos employés à devenir de véritables ambassadeurs Telenet. Nous avons présenté notre nouvelle mission d'entreprise mi-2018 et introduit nos nouvelles valeurs fondamentales durant une campagne de valeurs engageante. En décembre 2018, nous avons complété notre narratif d'entreprise par un nouveau plan stratégique sur trois ans, dévoilé au public lors d'un Capital Markets Day à Londres. En 2019, nous poursuivons notre parcours 'Staying Ahead' en instillant les valeurs fondamentales de l'entreprise au niveau individuel et au niveau des équipes à travers un Dialogue sur les Valeurs à l'échelle de l'organisation.

## Cultiver le bien-être des employés

En période de transformation, **un personnel résilient et pérenne**, capable de faire face à l'incertitude, aux changements imprévus et au stress peut faire la différence. Déjà en 2015, nous avons initié un programme de développement spécial pour les cadres et les employés, avec des sessions de formation, un programme d'aide aux employés, un coaching personnel et un soutien sur le lieu de travail. Une attention particulière est accordée au traitement et à la prévention de l'absentéisme (à long terme) par la formation et le coaching personnel.

Telenet a effectué sa sixième enquête sur le bien-être des collaborateurs à l'automne 2018, la première à être organisée à travers l'entreprise entièrement intégrée.



L'enquête a été une réussite, avec un taux de réponse de 81 pour cent et d'excellents scores, nettement supérieurs à la moyenne de l'industrie au niveau de 'l'engagement des collaborateurs' (80 pour cent) et du 'plaisir au travail' (82 pour cent). Un point d'attention est que 40 pour cent des personnes interrogées ont indiqué avoir besoin de temps pour récupérer. En 2019, nous assurerons le suivi de ces résultats avec un plan d'action complet et un point d'information numérique centralisé en matière de santé et de sécurité sur notre portail de communication interne. Les principales initiatives en matière de bien-être comprennent un Programme d'aide aux employés (Employee Assistance Program - EAP) dédié, un programme spécial Care for You pour les collaborateurs souffrant d'une longue maladie et la mise en place d'un portail de bien-être et de séances d'information avec des astuces et conseils utiles pour les collaborateurs sur la manière d'améliorer leur bien-être personnel au travail.

Le **Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT)** est un organe de consultation composé de représentants de l'employeur et des employés, qui représente tous les collaborateurs. Il fournit des conseils sur les politiques en matière de bien-être et réfléchit aux questions relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Le CPPT se focalise sur le plan global de prévention et le plan d'action annuel dans les domaines tels que la sécurité au travail et la surveillance de la santé, l'ergonomie, l'hygiène au travail, l'embellissement des lieux de travail et les risques psychosociaux au travail, y compris la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel, ainsi que les aspects liés à l'environnement.



Les performances de l'entreprise en matière de bien-être font l'objet d'un rapport annuel aux CPPT et à la Direction Générale Contrôle du Bien-être au Travail, une entité du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale. En 2018, il y a eu 74 accidents du travail, y compris les accidents du travail et les accidents sur le chemin du travail, ayant entraîné une incapacité de travail temporaire totale de 303 jours civils. Il n'y a eu aucun accident du travail mortel ou ayant entraîné une incapacité permanente confirmée. Dans l'ensemble, la fréquence et la gravité des accidents du travail demeurent sous les niveaux de l'industrie dans toutes les divisions.

## Attirer les meilleurs talents et les garder

Comme bon nombre d'autres entreprises, Telenet ressent les effets du **passage au numérique croissant et de son impact sur les nouvelles pratiques et la guerre des talents**. Il devient de plus en plus difficile de trouver des experts techniques tels que les spécialistes des données et les experts de la sécurité de l'information. À court terme, nous assurons l'accès à des personnes talentueuses en investissant davantage **dans des initiatives d'image de marque employeur** et des programmes de rétention des talents. Nous entretenons aussi des **programmes de coopération structurelle avec des écoles d'enseignement supérieur**, avec un accent particulier mis sur les étudiants qui sortent de formations professionnelles et techniques et d'ingénierie. Notre programme Young Graduate, un programme de formation de deux ans pour les étudiants de master récemment diplômés, donne l'occasion aux jeunes talents de développer une première expérience de travail. En 2018, 27 jeunes diplômés ont décroché leur contrat professionnel de deux ans.

Afin de développer la main-d'œuvre de demain, Telenet stimule l'éducation et le développement des compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (Science, Technology, Engineering and Mathematics - STEM), comme expliqué plus en détail dans le chapitre sur notre engagement envers la société et les communautés locales.



## Stimuler la diversité et l'inclusion

Telenet s'engage à être un employeur responsable qui crée un **environnement de travail diversifié et inclusif** nourrissant le talent et stimulant l'engagement. La diversité est un terme qui recouvre de nombreuses facettes chez Telenet : engager des personnes ayant un handicap et des travailleurs qui réintègrent le marché du travail après une longue maladie, accueillir des personnes d'origines, d'âges, de cultures et de religions différents. Appliquer une politique d'emploi inclusive nécessite un état d'esprit ouvert, mais aussi un signal clair : ce ne sont pas les origines ou les antécédents d'une personne qui comptent, mais ses compétences, son expérience et son attitude personnelle et professionnelle.

Telenet dispose d'un **personnel hétérogène et diversifié** avec un équilibre sain entre hommes et femmes, entre jeunes et moins jeunes, ainsi que des expériences professionnelles extrêmement variées et un formidable brassage multiculturel. Fin 2018, 36 pour cent des collaborateurs et 37 pour cent des leaders étaient des femmes. Le Leadership Team de Telenet comprend 42 pour cent de femmes, et trois femmes siègent au Conseil d'administration.

Par principe et conformément à la législation belge, Telenet applique **l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes**. Les chiffres les plus récents de l'OCDE démontrent que la Belgique pointe à la quatrième place mondiale en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. Cependant, de petites différences peuvent être trouvées entre les salaires des femmes et des hommes. Cela s'explique par le fait que les femmes dans chaque catégorie d'employés sont en moyenne quelques années plus jeunes que leurs homologues masculins. Cette différence d'âge se reflète dans leurs années d'expérience et a donc un impact sur la rémunération. Les ratios de **salaire féminin moyen et de salaire masculin moyen chez Telenet** sont les suivants :

- Employés, hors niveau management : 0,84
- Leadership : 0,86
- Senior Management : 0,84

Être diversifié et inclusif exige un investissement continu dans la gestion des talents - du recrutement à la planification de carrière en passant par la formation et l'éducation. Le département des Ressources humaines investit (1) dans la constitution d'une équipe de recrutement plus diversifiée, (2) dans la diversification des canaux de recrutement et (3) dans l'établissement de partenariats structurels avec des agences de recrutement qui offrent des opportunités d'emploi aux milléniaux ayant des origines multiculturelles ou issus d'environnements sociaux vulnérables. Telenet poursuit également son engagement auprès de **YouthStart**, une organisation internationale qui renforce les compétences entrepreneuriales des jeunes chômeurs, et de **BeCode**, un programme de formation en développement web destiné aux jeunes et aux jeunes adultes issus de milieux défavorisés. Dans le cadre de sa politique de diversité, Telenet a créé des opportunités de stages et d'emploi pour les diplômés YouthStart et BeCode et a embauché trois anciens étudiants de ces programmes.

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





## ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SOCIÉTÉ ET DES COMMUNAUTÉS LOCALES

# LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

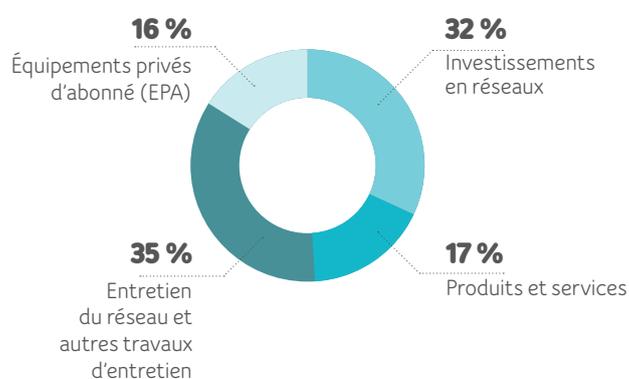
### Investir dans l'innovation numérique ainsi que dans des infrastructures réseau aux performances optimales

L'innovation numérique est capitale pour la prospérité de notre région : elle garantit une amélioration de la qualité de vie, une croissance durable et la création de nouveaux emplois. Les investissements dans des réseaux à très haut débit génèrent un avantage économique important pour la société. Les réseaux ultrarapides offrent aux consommateurs des services de communication et de divertissement de pointe, alors que les solutions de connectivité haut débit fiables stimulent le partage d'informations, l'éducation et la productivité des entreprises.

En 2018, nos investissements s'élevaient au total à 687,7 millions d'euros – soit 27 pour cent des revenus de l'entreprise. La majorité de ces investissements a été consacrée à la modernisation de notre infrastructure de réseau. Notre ambition est d'être le leader en termes de connectivité convergente supérieure. Notre infrastructure de réseau est entièrement bidirectionnelle et conforme à EuroDocsis 3.0, avec une capacité de bande spectrale de 600 MHz. En août 2014, nous avons lancé un programme d'investissement de 500 millions d'euros sur cinq ans pour augmenter la capacité de notre réseau fixe à 1 GHz et permettre de futures vitesses de téléchargement d'au moins 1 Gbps. Fin 2018, environ 95 pour cent des nœuds de notre réseau fixe avaient été modernisés. Nous avons également investi dans la modernisation de notre réseau mobile : fin 2018, nous avons mis à niveau l'ensemble de nos 2 800 macro-sites et déployé 413 nouveaux sites.

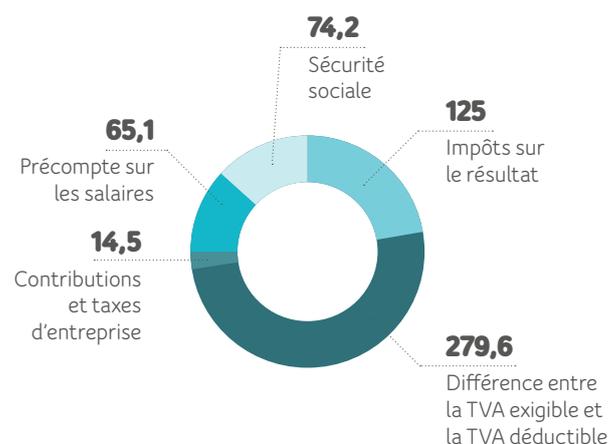
En 2018, notre contribution totale au trésor public belge s'élevait à 559,5 millions d'euros. La contribution totale a diminué de quatre pour cent par rapport à 2017.

### Aperçu des investissements 2018



### Contribution au trésor public belge - 2018

En millions d'euros





## Adopter une approche collaborative de l'innovation numérique

Dans un monde de développements technologiques en évolution rapide, un investissement continu dans l'innovation est indispensable pour notre entreprise. Depuis 2017, le Centre d'Innovation Telenet dirige le développement de nouvelles technologies de connectivité, de divertissement, de services à valeur ajoutée et d'expériences client. Il vise à être une **plateforme d'innovation collaborative** où les équipes Telenet peuvent s'associer avec des partenaires industriels, des institutions académiques et des start-up pour tester de nouveaux produits, services et applications.

Le Centre d'Innovation de Telenet se concentre actuellement sur la **5G et l'Internet des Objets (IoT)**, servant de centre de connaissances pour l'ensemble du groupe Liberty Global. En 2018, le Centre d'Innovation de Telenet a investi dans le développement de plusieurs prototypes de technologie intelligente : une solution Smart Traffic pour les voitures autonomes et des feux de signalisation intelligents ; une solution Smart Building pour une surveillance centralisée des bâtiments ; et une solution de maintenance de réseau intégrée Smart Network avec contrôle d'accès, alarme incendie et contrôle de la consommation d'énergie. Une étape capitale a été l'annonce d'un partenariat stratégique de cinq ans avec Brussels South Charleroi Airport pour transformer l'aéroport en un hub numérique à l'aide de solutions IoT.

Le Centre d'Innovation de Telenet veut également stimuler l'innovation et l'esprit d'entreprise dans la communauté des employés de Telenet. En collaboration avec Liberty Global, l'équipe Innovation a lancé **Matchbox**, un programme à l'échelle de l'entreprise qui encourage les collaborateurs à transformer leurs idées innovantes en prototypes par le biais d'une formation, d'un mentorat et d'un coaching personnel.

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

Le paysage médiatique belge évolue rapidement. Le comportement de visionnage du consommateur

change et les canaux médiatiques locaux doivent rivaliser avec les fournisseurs de contenu mondiaux (FAANG) qui investissent massivement dans de nouvelles séries et de nouveaux films et dans les plateformes technologiques pour rendre ce contenu disponible dans le monde entier. Les fournisseurs de contenu Over-the-Top (OTT) ont placé la barre très haut pour la production et la fourniture de contenu international et national. Cela a un impact important sur le modèle d'affaires des fournisseurs de télévision locale traditionnels. Notre ambition est de renforcer l'écosystème des médias flamands, en soutenant les sociétés de production locales et les entrepreneurs créatifs et en offrant aux téléspectateurs des contenus locaux et des innovations en matière de divertissement de première qualité.

En 2018, nous avons continué à promouvoir des séries télévisées et des films locaux en investissant 4,8 millions d'euros dans des coproductions avec les maisons de production et les chaînes de médias telles que Mediaalaan, SBS et VRT.

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

En mai 2019, Telenet a reçu le feu vert de l'Autorité belge de la Concurrence pour prendre la propriété à part entière de De Vijver Media, qui couvre les chaînes de télévision commerciales VIER, VIJF et ZES et la maison de production Woestijnvis. Cela nous permettra d'explorer davantage les opportunités offertes par la convergence de la télévision et d'internet et de répondre encore plus rapidement aux innovations dans le domaine du divertissement et du visionnement des consommateurs.



## Le pouvoir du numérique : opportunités et défis

L'innovation numérique crée de nouvelles opportunités dans nos vies privées et professionnelles, et la création ainsi que l'utilisation des technologies numériques sont devenues essentielles dans la société d'aujourd'hui et de demain. Cependant, en tant que leader des télécommunications et du divertissement en Belgique, nous sommes également conscients des défis potentiels liés au numérique.

Nous concentrons nos efforts sur quatre domaines clés :

### 1 | Libérer le potentiel numérique pour tous

Les **compétences numériques** sont indispensables pour réussir dans l'économie de la connaissance actuelle. Mais 39 pour cent des Belges ne possèdent pas les compétences numériques de base, et ces **lacunes dans le domaine du numérique** touchent principalement les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées. Selon le Digital Economy and Society Index (DESI) 2018 de la Commission européenne, la Belgique n'est classée qu'à la 12<sup>ème</sup> place en termes de capital humain et d'acquisition des compétences numériques.

En septembre 2018, Telenet a entamé un partenariat structurel avec l'ONG Deelbaar Mechelen en vue de fournir à trente familles défavorisées des ordinateurs portables, une connexion internet, un support technique et un coaching personnel. Le programme aide les enfants de ces familles à rester connectés avec leurs écoles, leurs enseignants et leurs amis.

Dans une **société numérique inclusive, les innovations technologiques doivent être accessibles à tous**. C'est la raison pour laquelle Telenet va plus loin que ce qu'impose la loi belge et applique un **tarif social à tous ses produits et services télécoms**. Avec **SchoolNet+**, le département Telenet Business propose également – en collaboration avec les pouvoirs publics flamands – internet et des packs de sécurité aux écoles et aux bibliothèques à un prix très avantageux. L'objectif consiste à fournir aux organisations éducatives une connexion internet rapide avec une protection contre les influences volatiles. Tous les services et systèmes sont gérés et sécurisés par Telenet. Nous débarrassons également les coordinateurs informatiques des écoles de leurs responsabilités

opérationnelles afin qu'ils puissent se concentrer sur leur tâche la plus importante, à savoir permettre aux enseignants d'utiliser les outils informatiques en classe.

En même temps, nous devrions faire prendre conscience aux consommateurs des **risques associés au numérique**, particulièrement en ce qui concerne la protection de la vie privée et des données et la lutte contre la fraude de données. Il relève de notre responsabilité de prendre les mesures adéquates et de protéger les plus vulnérables – comme les enfants – face aux dangers. En 2016, Telenet a rejoint le **Consortium belge pour un meilleur internet (B-BICO)** dont la mission est de promouvoir l'éducation aux médias ainsi qu'un internet plus sûr pour les enfants. Via notre actionnaire principal, Liberty Global, nous sommes également un **Gold Partner de la Journée annuelle pour un internet plus sûr**, une campagne de sensibilisation. 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.

### 2 | Habilitier les générations futures

Le tracker européen DESI 2018 indique que la Belgique pointe à la 23<sup>ème</sup> place en Europe pour sa faible proportion de diplômés STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics). Le Rapport DESI 2018 pour la Belgique prévient en outre que cette pénurie de diplômés STEM pourrait entraver la croissance et l'innovation à l'avenir, et souligne qu'il y a déjà une pénurie persistante de spécialistes TIC dans toutes les régions du pays. Le faible nombre de diplômés de la filière technique et scientifique devrait entraîner environ 30 000 postes non pourvus à l'horizon 2020.

C'est la raison pour laquelle le gouvernement flamand a décidé d'encourager les carrières dans le domaine des mathématiques, des sciences et de la technique par le biais de son plan d'action STEM. Telenet a signé la charte STEM en 2015 et nous sommes devenus un membre actif de l'Académie STEM, qui organise principalement des activités STEM extrascolaires.

Dans ce cadre, nous collaborons avec **CoderDojo Belgium**, qui apprend à des jeunes âgés de 7 à 18 ans à programmer, créer des sites web et développer des jeux et des applis. Actuellement, CoderDojo Belgium est active sur plus de 100 sites en Belgique. Déjà bien déployé



en Flandre et à Bruxelles, le réseau Coderdojo Belgium s'est étendu récemment à la Wallonie, avec le soutien du gouvernement wallon et du programme Digital Wallonia.

Nous avons conclu un partenariat avec **We Go STEM** pour la seconde fois en octobre 2018 dans le cadre de la Semaine de la programmation de l'UE. Organisée par ShegoesICT et Dwengo, cette initiative enseigne aux enfants âgés de 10 à 12 ans comment construire et programmer un robot de dessin. Soutenue par 3 000 bénévoles, We Go STEM a visité 88 écoles primaires, soit plus de 5 000 élèves à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie.

Le **chômage des jeunes** reste un problème majeur et persistant dans l'économie numérique. En mars 2019, le taux de chômage des jeunes atteignait 18,4 pour cent en Flandre, 27,5 pour cent en Wallonie et 24,3 pour cent à Bruxelles. La formation et l'activation des jeunes non scolarisés, sans formation ou sans emploi (Not in Education, Employment or Training - NEET), en particulier dans l'univers numérique, est une énorme opportunité. C'est pourquoi Telenet collabore avec YouthStart pour libérer le potentiel des jeunes chômeurs en Belgique. Notre partenariat se concentre en particulier sur le déploiement de YouthStart à Bruxelles et en Wallonie, avec 50 séances de formation organisées

et 450 jeunes NEET atteints dans ces régions durant l'année scolaire 2017-2018.

Telenet est également un partenaire fondateur de **BeCode**, un programme de formation en développement web destiné aux jeunes sans emploi et peu qualifiés issus de communautés défavorisées. Depuis son lancement en 2017, ce projet s'est étendu à six villes en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. En 2018, 182 étudiants ont été diplômés dans le cadre du programme BeCode. Jusqu'à 80 pour cent des diplômés ont trouvé un emploi permanent ou se sont inscrits à une formation complémentaire après leur stage BeCode. En janvier 2019, BeCode a accueilli jusqu'à 270 étudiants et le programme devrait atteindre les 500 étudiants par an dans les années à venir.

### 3 | Accélérer l'entrepreneuriat numérique

Début 2017, le département Telenet Business a lancé un ambitieux programme visant à accélérer l'adoption des technologies numériques par les PME. Des études récentes ont révélé que 25 pour cent des PME flamandes n'utilisent pas le potentiel du numérique pour développer leurs activités et pour renforcer leur position concurrentielle : par exemple, 43 pour cent n'ont pas de site internet, alors que plus de 80 pour cent ne sont pas actives dans l'espace e-commerce. **Le programme 'Accélération Digitale'** met ces entrepreneurs à jour en leur fournissant des conseils d'experts gratuits sur le marketing numérique, les médias sociaux et la sécurité en ligne. Depuis le lancement du programme, dix-neuf experts numériques ont déjà accéléré numériquement plus de 2 500 PME en Flandre et à Bruxelles.

### 4 | Trouver le juste équilibre numérique

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





## Un membre engagé de la communauté locale

Telenet investit dans divers projets sociaux. En 2018, notre contribution financière aux initiatives caritatives et sociétales s'est élevée à 728 045 euros.

Notre engagement envers la communauté locale s'applique à 100 pour cent de l'organisation.

Cependant, nous allons au-delà du simple soutien financier : nous encourageons et soutenons l'engagement actif de nos employés, qui sont fortement ancrés dans la communauté locale. Ils recueillent des fonds pour

des bonnes causes et ils investissent eux-mêmes du temps en tant que mentors ou coaches dans des projets sociaux soutenus par Telenet.

Depuis 2015, chaque collaborateur de Telenet peut prendre un jour de congé payé par année civile pour participer à l'un des projets soutenus par Telenet. En 2018, les collaborateurs de Telenet ont consacré 2 014 heures au bénévolat. Début 2019, le programme de bénévolat des employés a été étendu aux anciens employés de BASE Company, dans le cadre de l'harmonisation des conditions de travail, de la rémunération et des avantages à l'échelle de l'entreprise.

Investissements dans la communauté	2017	2018
	Montant total en €	Montant total en €
Contributions financières	1 771 486	614 890
Temps - Bénévolat pendant les heures de travail	53 567	48 336
Donations : produits, services, projets, partenariats ou similaires	62 029	64 819
Frais généraux de gestion	0	0

**-65 %**  
Contributions financières par rapport à l'année 2017

Heures de bénévolat par les collaborateurs	En heures	En heures
	2 232	2 014

**-9,8 %**  
Heures de bénévolat pendant les heures de travail par rapport à l'année 2017



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

# PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

En tant qu'acteur belge majeur dans le domaine des télécommunications, des médias et du divertissement, nous entendons préserver et renforcer la confiance que nous accordent nos parties prenantes. Nous nous engageons à exercer nos activités d'une manière honnête, responsable et transparente.

À cette fin, nous respectons les normes les plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise et nous nous engageons activement, vis-à-vis de nos parties prenantes, à répondre à leurs attentes quant à notre impact social, économique et environnemental.

## 1 | Limiter notre empreinte écologique

Nous avons pour ambition de développer notre entreprise tout en réduisant notre impact sur l'environnement. Telenet a identifié les risques environnementaux les plus importants dans son évaluation de la matérialité, et nous avons trois priorités en matière d'environnement :

### 1. Améliorer notre efficacité énergétique :

Telenet s'engage à réduire la consommation d'énergie dans ses propres opérations et chez ses clients.

### 2. Réduire nos émissions de gaz à effet de serre :

Telenet perçoit le changement climatique comme une menace potentielle et le gère donc comme un risque commercial. L'entreprise passe le plus possible aux sources d'énergie renouvelable et aux émissions de compensation en investissant dans des programmes de compensation carbone.

### 3. Limiter l'utilisation des ressources et la production de déchets :

l'approche de Telenet en matière de déchets est axée sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements des clients, ainsi que sur l'élimination et le traitement des déchets. Nous contribuons à l'économie circulaire en développant des chaînes d'approvisionnement circulaires, en recyclant les matériaux, en prolongeant le cycle de vie des produits grâce à la rénovation des équipements des clients et en proposant des produits en tant que service.



Publiée en mars 2018, notre [Déclaration de politique de gestion environnementale](#) décrit notre approche en mettant l'accent sur les trois priorités environnementales stratégiques susmentionnées. La déclaration souligne notre engagement en faveur d'opérations commerciales respectueuses de l'environnement qui sont alignées sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et sur les principes énoncés dans l'Accord de Paris sur l'action pour le climat. La Déclaration de politique de gestion environnementale guide les actions de la direction, des employés et des fournisseurs de Telenet dans la réalisation de nos objectifs environnementaux. Les acquisitions qui font de Telenet un acteur convergent actif en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg ont eu un impact sur ses processus de gestion environnementale et sur ses résultats en la matière. Les processus de collecte de données environnementales ont été consolidés pour intégrer tous les systèmes et procédures. Nous avons redéfini nos objectifs et notre engagement envers l'efficacité énergétique et la réduction des émissions de carbone en 2018 pour tenir compte de l'élargissement de l'infrastructure de réseau fixe et mobile, de l'accroissement de la clientèle et de la complexité croissante de nos opérations, systèmes et processus de chaîne d'approvisionnement.

Nous avons pour objectif d'améliorer l'efficacité de notre consommation en électricité de 15 pour cent par an jusqu'en 2025. Nous avons également pour but d'être cinq fois plus efficaces au niveau des émissions de carbone

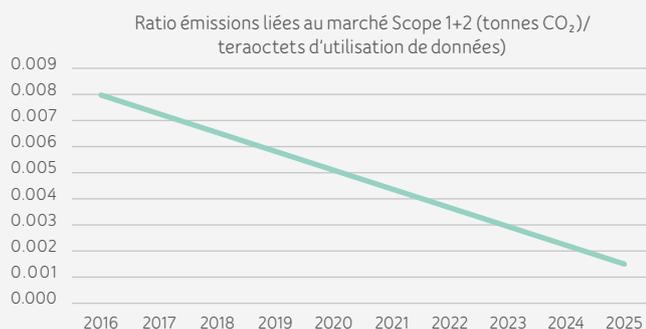


d'ici 2025, en prenant l'année 2016 comme année de référence pour ces deux objectifs. Pour fixer des objectifs significatifs, nous mesurons notre consommation d'énergie et nos émissions GES par téraoctets (TO) de données transportées par nos réseaux.

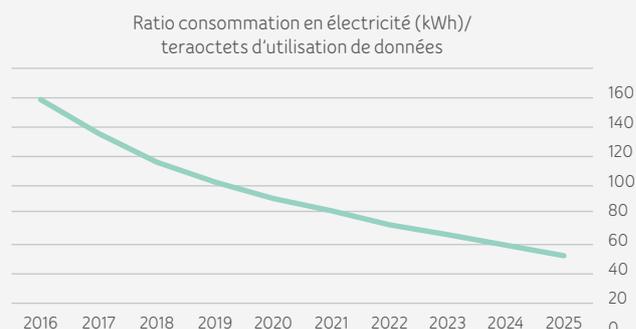
À la suite d'une évaluation détaillée de notre performance environnementale 2018, nous avons récemment décidé d'augmenter notre niveau d'ambition en matière d'efficacité pour le carbone, en fixant un objectif absolu supplémentaire sur la combustion mobile, qui représente actuellement 49 pour cent du total de nos

émissions. Cet objectif sera défini dans le cadre d'un nouveau plan stratégique sur la mobilité des employés qui sera développé par un groupe de travail dédié avant la fin de 2019 en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes internes. Nous incluons l'objectif absolu sur la combustion mobile dans la déclaration non financière de Telenet 2019 à publier en avril 2020. Hormis la définition de nouveaux objectifs plus ambitieux, le nouveau plan stratégique sur la mobilité des employés mettra également l'accent sur la sensibilisation interne et l'implémentation de processus de gestion de la transformation.

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



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



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

## Initiatives pour améliorer notre performance écologique

Dans le cadre de notre engagement envers le développement durable environnemental, nous révisons et optimisons constamment nos processus et programmes de gestion environnementale :

- **Processus de collecte de données environnementales :** nous communiquons nos données environnementales à notre actionnaire majoritaire, Liberty Global plc, en utilisant son système Credit360. Liberty Global examine chaque année les données environnementales de Telenet. Au niveau du groupe, Liberty Global

engage KPMG pour fournir une assurance limitée des données sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre présentées dans le rapport annuel et les comptes de Liberty Global. Pour le rapport à Liberty Global plc, KPMG utilise les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410.

- **Nous achetons de l'électricité provenant de sources renouvelables** répondant aux normes régionales et fédérales belges et aux normes européennes en la matière. Telenet utilise 100 pour cent d'énergie verte dans ses propres bâtiments, y compris les installations de Hostbasket, Belcompany et Interkabel. Nous optons pour les sources d'énergie



renouvelable, comme les panneaux solaires.

Nos bâtiments loués – y compris les bureaux de l'ancienne entreprise BASE Company à Woluwe – ne consomment pas tous de l'électricité verte. En 2018, la part d'électricité grise était de huit pour cent.

Dans les années à venir, nous nous efforcerons de convertir autant que possible cette électricité grise en énergie verte, en concertation avec les propriétaires des bâtiments loués.

- Nous poursuivons nos **investissements dans la mise à niveau de nos réseaux fixe et mobile**, ce qui se traduit par une plus grande efficacité énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre. Par conséquent, nous remplaçons l'ancien matériel par des appareils plus efficaces. L'efficacité énergétique – Power Usage Efficiency (PUE) – des 94 stations techniques du réseau fixe de Telenet et des centres de données de Telenet et BASE est constamment mesurée pour permettre un ajustement et une optimisation rapides des systèmes et des processus. Telenet respecte également le Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données et nous investissons dans la technologie LED, la pulsion en alternance pour les armoires climatisées et des turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement, afin d'améliorer les valeurs PUE de nos centres de données. Nous augmentons également l'utilisation du parc de serveurs. La mise en œuvre d'une solution de refroidissement libre dans les sites techniques en 2018 a permis une augmentation des températures maximales, réduisant ainsi le besoin de refroidissement et donc améliorant l'efficacité énergétique.
- Nous continuons à investir dans le **développement de produits et solutions innovants, plus respectueux de l'environnement**. Nous avons par exemple développé une nouvelle génération de décodeurs qui consomment moins d'énergie. Ces modèles sont déployés sur le marché depuis mai 2019.
- Nous encourageons l'utilisation de solutions de mobilité responsables afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre.
  - **Véhicules propres**. Les émissions de CO<sub>2</sub> moyennes de toutes les voitures particulières en 2018 s'élevaient à 115 g/km tout comme les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures particulières nouvellement mises

en service (115 g/km). L'augmentation des émissions de CO<sub>2</sub> en 2018 est due (1) au transfert de voitures à moteur diesel vers des voitures à essence et (2) à l'extension de notre parc automobile suite à l'acquisition de Nextel. En 2017, nous avons introduit des véhicules au gaz naturel comprimé dans la flotte de l'entreprise, avec des émissions de NOx inférieures à celles des carburants traditionnels. Dans le cadre de son nouveau plan stratégique sur la mobilité des employés qui sera développé d'ici fin 2019, Telenet accélérera l'introduction de véhicules électriques.

- **Alternatives aux voitures de société**. Les collaborateurs Telenet peuvent combiner leur voiture de société avec un abonnement de train ou opter pour une voiture de leasing plus petite qui émet moins de CO<sub>2</sub> avec une compensation pour le budget non utilisé. Ils peuvent également renoncer à leur voiture de société en échange d'une compensation. **Un programme de mobilité pour les employés récemment mis en place à l'échelle de l'entreprise** offre également davantage de flexibilité avec des solutions de mobilité personnalisées. Comme indiqué ci-dessus, nous développerons un plan stratégique sur la mobilité des employés plus ambitieux d'ici la fin de 2019, en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes internes.
- Nous prenons diverses mesures pour **réduire l'utili-sation des ressources et la production de déchets** :
  - **Recyclage et réutilisation des décodeurs et modems**. Chaque année, Telenet recycle plus de 220 000 décodeurs et modems que les clients résidentiels ramènent dans les Telenet Centers ou que les techniciens Telenet remplacent. À travers une solution de logistique inverse développée en collaboration avec l'organisation à but non lucratif flamande Vlotter (IMSIR sprl), Telenet a évité 375 tonnes de déchets en 2018. Cette coopération logistique inversée a également entraîné la création d'opportunités d'emploi pour 60 personnes ayant un accès limité au marché du travail.
  - **Réutilisation et recyclage des ordinateurs, téléphones portables et de l'équipement informatique**. Les anciens PC et équipements informatiques de Telenet se voient offrir une nouvelle vie grâce à une coopération avec l'organisation à but non lucratif Pro Used Computers (PUC). En 2018, 2 pour cent des clients Telenet et 3,5 pour cent



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

- **Traitement correct des déchets.** Nous encourageons l'usage raisonné du papier et nous avons adopté des solutions d'emballage intelligentes et écologiques. Nous optons en outre pour des solutions d'administration numériques. Ainsi, 71,6 pour cent des clients Telenet et 52,3 pour cent des clients BASE ont opté pour la facture électronique en 2018.

Lorsque les déchets sont inévitables, nous mettons tout en œuvre pour les traiter correctement. En principe, les déchets que nous produisons sont recyclés ou éliminés via un processus de récupération d'énergie (par exemple l'incinération). En 2018, il n'y a eu aucun incident impliquant un déversement important.

Telenet investit activement dans le recyclage et la récupération des déchets électroniques. En 2018, le résultat consolidé du recyclage et de la récupération des déchets de Telenet était de 55 pour cent de remises à neuf d'équipements utilisateur collectés et 100 pour cent de recyclage de déchets dangereux, soit une légère augmentation par rapport à la base de référence de 2017.

Une contribution est versée à Recupel et Bebat à chaque achat d'un produit Telenet ou BASE. 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 Oud Papier.

Nous continuons à investir dans une **initiative de compensation carbone** pour réduire notre empreinte environnementale. Depuis 2011, Telenet est engagée dans un partenariat structurel avec Bos+. En collaboration avec des ONG locales, Bos+ travaille sur un projet de reboisement durable en Équateur. Depuis le début du projet en 2011, 403 923 arbres indigènes ont été plantés, ce qui représente un reboisement de 408 hectares ainsi qu'une capture et un stockage du carbone accumulé estimés à 8 627 tonnes en 2018. Cette initiative a également fait renaître la faune et la flore locales et a créé des dizaines d'emplois locaux.

Les efforts réalisés par Telenet pour respecter ses priorités environnementales sont compliqués par les exigences en matière de rapports environnementaux plus élaborés fixées par les réglementations locales. En outre, les différences régionales sur les normes de rayonnement compliquent l'amélioration et l'extension de la couverture de nos services d'infrastructure de réseau.

Le plan d'action climatique de Telenet est régulièrement évalué par des agences indépendantes d'évaluation du développement durable pour des analystes et des investisseurs tels que les indices Dow Jones Sustainability, ISS Corporate Solutions et Sustanalytics. Telenet est généralement reconnue pour mener une action coordonnée sur les questions de changement climatique et pour ses bonnes performances en matière de gouvernance et de gestion des émissions.

Les principaux domaines d'amélioration comprennent une approche plus proactive de la gestion des risques ainsi qu'une vérification par une tierce partie des données sur les émissions de portée 1-2-3. Le plan d'action climatique de Telenet a également été examiné par le Carbon Disclosure Project (CDP) et a obtenu un score C en 2018.

## 2 | Assurer une gestion responsable de notre chaîne d'approvisionnement

Les produits et services que nous achetons à nos fournisseurs ont un impact éthique, écologique et social identique à celui de nos propres produits et services. Nous récompensons les fournisseurs qui

s'efforcent d'entreprendre de manière durable et nous encourageons les autres à améliorer leurs performances.



### LA POLITIQUE DES FOURNISSEURS DE TELENET

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



### MAINTIEN DE LA POLITIQUE : TELENET ...

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

Nous demandons à nos fournisseurs de respecter le **Code de conduite des Fournisseurs de Telenet**, qui couvre les thèmes suivants :

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

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

Les fournisseurs peuvent consulter le Code de conduite des Fournisseurs de Telenet ainsi que les Principes de gestion responsable des achats de Liberty Global sur  [la page web pour les fournisseurs de Telenet](#).

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

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

Ces critères ont une pondération relativement élevée, en marge du prix et de la qualité des biens ou services à fournir.

Les contrats des fournisseurs stipulent très précisément les spécifications environnementales et de sécurité ainsi que les directives relatives à l'équipement et aux matières premières, la consommation énergétique, l'emballage, les déchets et le recyclage. En outre, tous les fournisseurs s'engagent à respecter notre Code de Conduite et notre Politique de lutte contre la corruption. Ce Code confirme également 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. Nous encourageons constamment nos fournisseurs à accroître leur performance en durabilité à travers des informations et des formations.



Depuis 2013, Telenet applique – conjointement avec son actionnaire principal Liberty Global – une scorecard dynamique pour évaluer et comparer les performances de ses fournisseurs. La **scorecard dynamique EcoVadis** évalue la performance ESG des entreprises sur la base de 21 indicateurs, couvrant les risques environnementaux, sociaux, éthiques et liés au fournisseur. Nous contrôlons nos fournisseurs régulièrement et en cas de suspicion d’abus, nous procédons à un audit formel. Si les principes de responsabilité sociétale (RSE) ne sont pas respectés, nous aidons le fournisseur à prendre des mesures correctives. Or, si nous ne parvenons pas à un accord acceptable quant au plan de redressement, nous pouvons mettre un terme à la relation.

En 2018, une analyse des risques a été menée pour 127 fournisseurs, dont 68 fournissent directement à Telenet. Des plans d’actions correctives ont été mis en œuvre pour les fournisseurs identifiés comme ‘à haut risque’. En 2018, 9 fournisseurs Telenet évalués ont été invités à prendre des mesures correctives. En 2019, Liberty Global a comme objectif d’évaluer 100 fournisseurs.

Telenet est elle-même un important fournisseur pour de grandes entreprises. En juin 2018, EcoVadis a évalué les performances de développement durable de Telenet suivant une demande de SPIE. Telenet a conservé son rating Gold EcoVadis CSR et a légèrement amélioré son score global, passant de 64 points en 2016 à 65 points en 2018. Telenet a obtenu un score de 80/100 pour les Pratiques commerciales équitables, se hissant dans le top deux du classement par percentiles des fournisseurs évalués par EcoVadis dans le secteur des Télécommunications. Telenet a également obtenu de bonnes notes dans le domaine des Pratiques de travail et des Achats durables (70/100 à chaque fois), mais accuse un retard en matière d’Environnement (50/100). Les principaux risques identifiés étaient l’absence de certification (ISO 14001 & OHSAS 18001), de documents justificatifs et une faible couverture (présumée) de certaines politiques et mesures à travers l’organisation.

De plus amples informations sur l’approche de Telenet concernant la Gestion de la chaîne d’approvisionnement sont disponibles sur [le site corporatif de Telenet](#).



### 3 | Assurer une bonne gestion d’entreprise en toute transparence

Chez Telenet, nous nous engageons à exercer nos activités d’une manière honnête, intègre et respectueuse.

#### **Nous souscrivons à une série de codes de conduite internes et de chartes, initiatives et principes externes en matière socioéconomique et environnementale.**

Nous veillons au respect des droits de l’homme tout au long de notre chaîne de valeur en fixant les normes les plus élevées pour nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs.

Le **Pacte mondial des Nations Unies** oriente notre stratégie et notre culture d’entreprise et garantit la durabilité de nos activités quotidiennes. En 2011, nous avons officialisé notre engagement envers ces dix principes en matière de droits de l’homme, d’environnement et de lutte contre la corruption. Nous publions annuellement les progrès enregistrés sur ces principes, comme le montre le tableau à la page 48 du présent rapport.

En 2015, nous avons aussi adopté les **Objectifs de Développement Durable des Nations Unies**. Le mode d’engagement de Telenet par rapport à ces objectifs est décrit à la page 47 du présent rapport.

Il est essentiel de satisfaire aux normes les plus élevées en matière de gouvernance d’entreprise pour garantir l’intégrité de nos activités. C’est pourquoi nous régissons tous les aspects de nos activités avec plusieurs **Codes de conduite internes**.

Révisé et mis à jour par l’équipe Risk and Compliance à l’automne 2018, le Code de conduite de Telenet a été signé par le Comité de direction, les cadres supérieurs et l’ensemble des collaborateurs assumant une fonction de confiance. Le Code de conduite révisé a été lancé officiellement début 2019. Il intègre les Principes directeurs de l’OCDE à l’intention des entreprises multinationales, fixant les règles de base et les comportements nécessaires pour mener des activités



avec honnêteté et intégrité conformément à des normes éthiques et légales élevées. S'étendant à tous les aspects de l'emploi, du recrutement à la résiliation, le Code de conduite s'applique à tous les collaborateurs et couvre les droits de l'homme tels que l'égalité des chances, la protection de la vie privée, la santé et la sécurité. Il interdit toute forme de discrimination et de harcèlement.

En outre, il y a des **codes de conduite particuliers au niveau de l'entreprise concernant la lutte contre la corruption et les questions relatives à la concurrence et à la vie privée. En 2018, aucune atteinte à la concurrence loyale et aux pratiques monopolistiques n'a été constatée.**

Les collaborateurs de Telenet sont régulièrement informés à propos de ces codes de conduite par le biais de formations et de séances d'information. Les problèmes de conformité et les infractions peuvent être signalés par le biais de la procédure de dénonciation ou via la boîte mail de l'équipe Risk and Compliance. Les plaintes sont traitées par le Compliance Officer de l'entreprise et le président du comité d'audit. Pour la onzième année consécutive, aucune infraction n'a été rapportée en 2018.



La **Charte de gouvernance d'entreprise** synthétise les règles et les principes qui régissent la gouvernance d'entreprise. La charte est disponible sur [le site des Relations Investisseurs de Telenet](#).

Conformément à la législation en vigueur, la Customer Data Policy de Telenet stipule la manière dont les données des clients sont collectées, utilisées, stockées et protégées. Elle décrit également la manière dont les clients peuvent contrôler l'utilisation de leurs données personnelles, la manière dont Telenet est autorisée à contacter les clients, et détaille les règles relatives à la transmission de données personnelles à des tiers. Des directives internes sur la conformité pratique à la politique et une formation en ligne pour les employés ont été élaborées. Fin 2018, 32 pour cent des collaborateurs avaient suivi la formation obligatoire.

Telenet s'engage auprès de l'Autorité belge de Protection des Données pour sa mise en œuvre pratique et l'éventuelle amélioration des clauses si nécessaire.

Le Règlement général de l'UE sur la Protection des données (RGPD) 2016/679 est entré en vigueur en mai 2018. Telenet a pris plusieurs mesures pour assurer sa conformité au RGPD et :

- a nommé un Responsable de la Protection des Données (Data Protection Officer) ;
- a mis en place plusieurs groupes de travail internes en charge de l'implémentation du RGPD dans toutes les unités opérationnelles ;
- a mis à jour des procédures internes et des systèmes informatiques.

Alors que Telenet est totalement conforme aux règles du RGPD concernant la communication avec le client sur la Telenet Customer Data Policy, nous continuons nos investissements afin d'assurer une conformité totale à travers la chaîne de valeur client.

La **politique de lutte contre la corruption** de Telenet est conforme à la réglementation internationale, à la législation belge et à la politique de Liberty Global. Elle identifie trois catégories de risques de corruption :

- **Corruption publique active** : présenter à un agent public (ou une personne se présentant comme telle), directement ou via un intermédiaire, une offre,



une promesse ou un avantage de quelque nature que ce soit en faveur de ce même agent public ou de toute autre personne, en vue d'adopter une ligne de conduite particulière susceptible de générer un avantage commercial.

- **Corruption privée active** : présenter à toute autre personne (partenaire commercial, fournisseur), directement ou via un intermédiaire, une offre, une promesse ou un avantage de quelque nature que ce soit en faveur de cette personne ou de toute autre personne, en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir une action particulière dans le cadre de sa fonction au sein de son entreprise, à l'insu et sans l'autorisation de la société de cette personne.
- **Corruption privée passive** : demander ou accepter, directement ou via un intermédiaire, une offre, une promesse ou un avantage quelconque de la part d'une autre personne, à l'insu et sans l'autorisation de la société, en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir une action particulière dans le cadre de sa position dans l'entreprise.

Telenet a identifié les départements Finance, Corporate, Public & Regulatory Affairs, Procurement et Telenet Business comme étant les départements qui présentent un risque plus élevé de corruption de ce type.

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

La politique de lutte contre la corruption interdit de donner et d'accepter des pots-de-vin et elle limite l'offre et la réception de cadeaux. Elle incite également à respecter la législation et la réglementation et elle oblige à la transparence en matière de dons politiques. Telenet n'a versé aucune somme à des mouvements politiques en 2018. L'entreprise a investi 93 337 euros dans des activités de lobbying, y compris les salaires de consultants, les frais administratifs et les contributions en matière de sponsoring. Elle a également investi 682 686 euros dans les contributions aux associations et organisations sectorielles. Les contributions les plus élevées ont été versées à Agoria, VOKA et RISS.

Nous nous engageons pleinement à être une entreprise responsable qui prend en compte l'impact de ses activités et de ses décisions sur la société dans laquelle elle opère.

Telenet entretient des relations étroites avec toutes ses parties prenantes, y compris les autorités publiques.

 Nous avons établi une [Charte sur l'Engagement avec les Parties Prenantes](#) qui contient un certain nombre de principes et qui nous permet de développer, d'une manière ouverte et transparente, des relations de confiance durables avec nos parties prenantes.

En 2018, Telenet a organisé deux tables rondes d'experts (Telenet Talks), deux tables rondes des parties prenantes (CEO Executive Circle) et un grand événement de réseautage (Mix & Mingle). La participation à ces événements n'était pas rémunérée et aucuns frais n'ont été payés aux participants.

Les **normes éthiques** élevées observées par Telenet s'appliquent aussi à ses **annonces et campagnes publicitaires**. Telenet agit dans le respect des règles du Jury d'Éthique Publicitaire (JEP), l'organe d'autorégulation du secteur publicitaire en Belgique, qui veille à l'exactitude et à l'intégrité des messages publicitaires. Les avis du JEP sont publiés sur son site internet. Telenet suit ces recommandations dans la mesure du possible. En 2018, une infraction présumée aux pratiques publicitaires éthiques a été signalée pour SFR, mais elle n'a pas été reconnue comme telle par le JEP. Aucune infraction n'a été reçue par le JEP concernant les pratiques publicitaires de Telenet et de BASE.

En sa qualité de fournisseur de services internet de premier plan, Telenet est investie d'une responsabilité sociétale en matière de **liberté d'expression**. Notre principe général est que nous ne la limitons en aucune manière, sauf si une autorité compétente nous en fait la demande. Conjointement avec d'autres opérateurs internet belges, Telenet a signé un protocole avec la Commission des jeux de hasard de Belgique, dans le cadre duquel nous prenons des mesures, en collaboration avec la Federal and Regional Computer Crime Unit, contre les sites internet de jeux de hasard illégaux.

La justice peut également obliger Telenet à bloquer des sites internet qui violent les droits d'auteur ou diffusent un contenu pornographique illégal. Enfin, Telenet adhère au Code de Conduite de l'Association belge des fournisseurs de services internet (ISPA) – dont elle est également membre – afin de prévenir et de lutter contre la maltraitance des enfants via des applications de discussion et des sites internet.

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

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



### AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

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



### LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Objectifs 2020	Engagement des collaborateurs Zoom Employee Engagement score de 61 %, avec une ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur.	60 %	58 %	Pas d'enquête Zoom
	Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'obtenir un score de +13 (mesure de référence janvier 2018).	-	-	+13
KPI	# nouveaux employés	336	354	409
	Programme de parrainage 'Refer a friend': # Nombre de nouveaux employés recommandés par des employés existants	18	24	32
	Programme Telenet Young Graduate (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	15	20	27
	Rotation volontaire du personnel	5,0 %	9,5 %	8,0 %
	# employés qui ont suivi une formation	2 400	2 510	3 015
	Heures de formation par ETP	24,4	12,1	17,3
	Pourcentage de femmes parmi les employés	35,4 %	35 %	36 %
	Pourcentage de femmes dans l'équipe de la direction (Senior Leadership Team)	50 %	50 %	42 %
	# Nombre de femmes au conseil d'administration	3	3	3
Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours)	7,00 %	7,17 %	7,15 %	

## OBJECTIF

RÉSULTAT  
2016RÉSULTAT  
2017RÉSULTAT  
2018

## SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

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



## PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

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



# 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 extrafinanciers de toutes les parties de l'entreprise Telenet pour l'année civile 2018 (du 01/01/2018 au 31/12/2018). Il fait suite au rapport financier annuel 2018 de Telenet, publié en mars 2019.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités de responsabilité sociétale (RSE) dans un rapport de développement durable. Ce rapport complète les informations non financières telles qu'inclues dans le Rapport financier annuel de Telenet 2018. 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 SA, y compris ses filiales, et ce, dans le contexte de son engagement sur le marché belge. Les données et les informations relatives aux performances et aux pratiques extrafinanciers du Telenet Group Holding SA pour l'année 2018 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- Le Rapport financier annuel 2018
- Le Rapport de Développement durable 2018

### Engagement

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

Telenet met tout en œuvre pour respecter les principes généraux d'inclusion, de matérialité et de réactivité dans le cadre de sa gestion de développement 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 2018. Nous accordons autant d'importance aux informations extrafinanciers 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 Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

### Note relative aux chiffres clés

Les principaux chiffres économiques et sociaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, sauf si indiqué autrement. Telenet a pour politique d'inclure toutes les nouvelles filiales acquises au cours des six premiers mois de la période de reporting. Par conséquent, nous incluons la récente acquisition de Nextel, achevée en juin 2018.

## GLOBAL REPORTING INITIATIVE STANDARDS – CORE

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Business ethics and transparency	Economic	Anti-corruption Anti-competitive behavior Public policy Marketing and labeling	205, 206, 415 & 417	Telenet Group Holding SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment Occupational health and safety Training and education	401, 403 & 404	Telenet Group Holding SA	-
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding SA	Customers
Product sustainability	Economic	Materials Energy	301 & 302	Telenet Group Holding SA	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local communities	413	Telenet Group Holding SA	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier social assessment Supplier environmental assessment	308 & 414	Telenet Group Holding SA	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer health and safety	416	Telenet Group Holding SA	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding SA	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and equal opportunity	405	Telenet Group Holding SA	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding SA	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic compliance	419	Telenet Group Holding SA	Customers, Society



### 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 qui lui sont fournis par ses parties prenantes.

### Modifications et retraitements majeurs

Telenet fait partie de Liberty Global Plc. En vue d'une harmonisation au niveau du reporting du groupe, le reporting relatif à Telenet a été complètement aligné sur celui de l'actionnaire majoritaire, Liberty Global, et ceci depuis 2014. Plusieurs données sociales et environnementales ont été retraitées pour les 3 années précédentes (2015, 2016 et 2017) afin d'assurer la cohérence et de permettre la comparaison des données.

## Contact

Informations financières

Rob Goyens

+32 15 333 054

rob.goyens@telenetgroup.be

Informations sur la Responsabilité Sociétale

Ineke Rampart

+32 15 366 262

ineke.rampart@telenetgroup.be

# SUMMARY OF THE PERFORMANCE

Scope: Telenet Group Holding SA

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2015	2016	2017	2018
<b>Energy consumption</b>					
<b>Non-renewable fuel</b>					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	0	38	11,849	11,849
Diesel	kWh	26,205,014	27,587,034	24,706,510	28,913,500
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,853,431	1,765,965	1,506,804	1,506,804
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,428,953	4,099,468	4,679,344	1,789,249
Petrol	kWh	86,496	120,043	477,064	1,582,024
Total	kWh	32,573,895	33,572,548	31,381,570	33,803,426
<b>Electricity, heating and cooling</b>					
Electricity	kWh	190,693,438	188,276,412	189,441,397	184,342,545
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	190,693,438	188,276,412	189,441,397	184,342,545
<b>Electricity sold</b>	<b>kWh</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,326</b>
Total energy consumption <sup>(1)</sup>	kWh	223,267,332	221,848,961	220,822,968	218,144,645
<b>Energy intensity</b>					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	185.9	135.0	98.4	81.4
Electricity generated from onsite renewables	kWh	32,662	31,474	30,613	136,674
<b>GHG Emissions<sup>(2)</sup></b>					
Scope 1 emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	7,701	7,933	7,607	8,155
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	42,309	3,243	5,235	2,069
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	43,364	32,591	32,792	31,910
Scope 3 emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	5,941	6,098	5,598	3,666
<b>Total location-based GHG emissions</b>	<b>Metric tons CO<sub>2</sub>e</b>	<b>57,005</b>	<b>46,613</b>	<b>45,997</b>	<b>43,731</b>
<b>Total market-based GHG emissions</b>	<b>Metric tons CO<sub>2</sub>e</b>	<b>55,950</b>	<b>17,265</b>	<b>18,440</b>	<b>13,890</b>
Carbon credits	Metric tons CO <sub>2</sub> e	(12,306)	(8,627)	(8,473)	(8,627)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO <sub>2</sub> e / terabyte of data usage	0.049	0.008	0.007	0.005
Emissions from business travel	Metric tons CO <sub>2</sub> e	1,263	951	920	634
<b>Waste by type and disposal method</b>					
Reuse	Metric tons	190	127	167	0
Recycling	Metric tons	1,919	1,961	2,662	1,648
Incineration	Metric tons	655	649	708	622
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	16	9	14	21
<b>Total waste generated</b>	<b>Metric tons</b>	<b>2,779</b>	<b>2,746</b>	<b>3,551</b>	<b>2,290</b>
Recycling rate	%	69	71	75	72
<b>Water withdrawal by source</b>					
Municipal water supplies	m <sup>3</sup>	24,254	21,976	21,785	25,483
Other	m <sup>3</sup>	1,076	1,453	1,062	278
<b>Total</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>25,330</b>	<b>23,429</b>	<b>22,847</b>	<b>25,761</b>
<b>Initiatives</b>					
Emissions reductions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	126	173	346	58
Energy saved through efficiencies	kWh	555,000	1,000,000	2,000,002	64,000
Costs savings from environmental initiatives	€	81,552	107,771	197,947	41,020
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	0	27,801

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

(2) Refer to page 42 for definitions of our greenhouse gas emissions

# SUMMARY OF THE PERFORMANCE

Scope: Telenet Group Holding SA

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2015	2016	2017	2018				
Total community investment	€	1,351,559	1,225,618	1,887,085	728,045				
<b>Total workforce and breakdown by employee category</b>									
Employees	Headcount, year end	2,415	3,290	3,364	3,310				
Outsourced employees	Headcount, year end	1,938	2,444	3,151	3,226				
<b>Employees by contract type</b>									
Permanent contracts	Headcount, year end	2,415	3,261	3,313	3,245				
Temporary contracts	Headcount, year end	0	29	51	65				
<b>Employees by contract type</b>									
Full time	Headcount, year end	2,014	2,714	2,775	3,084				
Part time	Headcount, year end	401	576	589	226				
<b>Average age*</b>									
Total	In years	38	38	39	38				
Men	In years	40	39	41	39				
Women	In years	36	36	36	36				
<b>Employees by age group</b>									
Under 30 years old	Headcount, year end	537	619	696	682				
30-50 years old	Headcount, year end	1,613	2,239	2,220	2,189				
over 50 years old	Headcount, year end	265	360	448	439				
<b>Women in management</b>									
Women in management positions	% of total management workforce	25	29	30	32				
<b>New employee hires and employee turnover</b>									
<b>New employee hires by age group and gender</b>									
Under 30 years old	Headcount	126	233	205	227				
30-50 years old	Headcount	120	91	141	166				
over 50 years old	Headcount	4	12	8	16				
Total	Headcount	250	336	354	409				
New hires - male	Headcount	141	192	129	262				
New hires - female	Headcount	109	144	225	147				
Rate of new hires	Rate (%)	10	10	11	12				
<b>Employee turnover by age group</b>									
Under 30 years old	Number of leavers	93	97	173	115				
30-50 years old	Number of leavers	95	131	187	232				
over 50 years old	Number of leavers	27	37	28	28				
<b>Total</b>	<b>Headcount</b>	<b>215</b>	<b>265</b>	<b>388</b>	<b>375</b>				
<b>Employee training</b>									
Average training hours	Hours per FTE	35.5	24.4	12.08	17,27				
Average training investment	€ per FTE	530	384	334	305				
<b>Freedom of Association</b>									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	100	96				
<b>Occupational health and safety</b>									
Absentee rate	% of total days scheduled	7,12	7,00	7,17	7,15				
Recordable workplace injuries	#	74	74	84	74				
Occupational accidents with temporary incapacity	#	19	15	16	20				
Occupational accidents without absence from work	#	32	21	25	17				
Accidents to and from work	#	23	37	43	37				
Lost days due to occupational work accidents	#	149	488	434	303				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
<b>Employee performance reviews</b>									
Employees reviewed	%	95	93	98	100				
<b>Employee performance reviews - Breakdown by gender and employee category</b>									
		Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior Management	%	100	100	100	100	100	100	100	100
Managers/ Supervisors	%	97	106	82	84	99	100	100	100
Non-management	%	91	95	98	92	98	99	100	100

\*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<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre – sauf mention contraire. À des fins de comparaison et pour créer de nouvelles valeurs de base, nous avons ajusté nos résultats sociaux et environnementaux pour 2015 à 2017 en incluant des valeurs représentatives avant acquisition pour BASE Company en Belgique (février 2016) et SFR Belgique et Luxembourg (juin 2017).

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

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

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

Les compensations de carbone et leurs économies d'équivalent CO<sub>2</sub> ont été rapportées séparément et ne font pas partie de nos émissions totales de GES, conformément à la norme 'GHG Protocol Corporate Standard'.

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

collectées via les cartes carburant d'entreprise, les dépenses de voyage d'affaires, les factures des tiers et la visite de sites des tiers.

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

### Émissions liées à la localisation et au marché

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

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

## TELENET GRI CONTENT INDEX 2018

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

d'autre part, sur les informations nécessaires obtenues en analysant les onze enjeux matériels de Telenet, en rendant compte d'au moins un des indicateurs par enjeu. Lorsque des informations étaient disponibles, de multiples indicateurs ont été inclus dans le rapport.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
<b>GRI 101: FOUNDATION 2018 GENERAL DISCLOSURES</b>			
GRI 102: General Disclosures 2018	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 156 of Telenet Financial Report 2018	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Pages 32, 63 and 159 of Telenet Financial Report 2018	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 41	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
	102-9 Supply chain	Pages 29-31 and <a href="#">Telenet Supplier Policy</a>	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 39	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 31-33	
	102-12 External initiatives	Pages 31-33	
	102-13 Membership of associations	Page 12 and <a href="#">Corporate Memberships overview</a>	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6 and 31-33	
	102-18 Governance structure	Pages 43-46 of Telenet Financial Report 2018 and <a href="#">Governance approach</a>	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	
	102-41 Collective bargaining agreements	Pages 17 and 41	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	
	102-44 Key topics and concerns raised	Page 7	
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 156-157 of Telenet Financial Report 2018	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 37	
	102-47 List of material topics	Page 7 and <a href="#">Materiality Matrix</a>	
	102-48 Restatements of information	Page 39	
	102-49 Changes in reporting	Page 39	
	102-50 Reporting period	Page 37	
	102-51 Date of most recent report	Page 39	
	102-52 Reporting cycle	Page 39	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 39	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 43	
	102-55 GRI content index	Pages 43-46	
	102-56 External assurance	Page 27	
<b>MATERIAL TOPICS</b>			
<b>Business ethics and transparency</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 31-33 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 31	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 31	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 33	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 33	
<b>Responsible employer</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 17-20 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 41	
GRI 403: Occupational Health and Safety	"403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety"	Page 18	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 34 and 41	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 404: Training and Education	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 41	
<b>Privacy &amp; data security</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Page 11, 16 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 34	
<b>Product sustainability</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 26-28 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Page 28-29	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Page 26-29	
<b>Digital inclusion and skills development</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 23-25 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Page 25	
<b>Supply chain risk management</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 29-31, <a href="#">Telenet Supplier Policy</a> , and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 31	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 31	
<b>Customer health and safety</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Page 16 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 16	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 16	
<b>Carbon and energy efficiency</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 26-29 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 35	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 40	
	302-3 Energy intensity	Page 40	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 40	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 40	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 40	
<b>Employee diversity and equality</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Page 20 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 20 and 41	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Page 20	
<b>Electronic waste reduction</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 26-29 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Page 29	
<b>Responsibility of media</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 22-24 and <a href="#">Management Approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 22-24	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 31-33	

# LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES



**4** **SDG 4** – Telenet aide les enfants, les jeunes et les adultes à développer des compétences numériques qui les préparent à l'emploi et à l'entrepreneuriat.

**8** **SDG 8** – Telenet est un acteur important de l'économie belge. Nous stimulons la croissance en fournissant des produits et services concurrentiels et novateurs à nos clients et en investissant dans un réseau intégré de pointe. Nous créons de bons emplois dans notre propre entreprise et aidons les entrepreneurs à prospérer. Bien entendu, nous assurons également des conditions de travail décentes dans notre chaîne d'approvisionnement.

**9** **SDG 9** – Telenet contribue à la réalisation de solutions informatiques connectées et innovantes pour ses clients et est donc également responsable de la protection de la vie privée et de la sécurité des données de ses clients.

**12** **SDG 12** – Telenet encourage la gestion durable et l'utilisation efficace des ressources naturelles. Nous réduisons activement la quantité de déchets générés dans nos processus opérationnels par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

## LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Area	Indicator	Description	Page
<b>Human rights</b>	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	31
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	31
<b>Labour</b>	GRI 102-8	Information on employees and other workers	41
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	41
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	34, 41
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	41
<b>Environment</b>	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	40
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	40
	GRI 302-3	Energy intensity	40
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	40
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	26-29, 40
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	40
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	40
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	40
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	40
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	40
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	40
	GRI 306-3	Significant spills	29
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	31
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	31
<b>Anti-Corruption</b>	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	31-33



**Corporate Communications**  
T. 015. 33. 30.00 - [www.telenet.be](http://www.telenet.be)  
**Éditeur Responsable**  
Telenet, Rob Goyens  
Rue Neerveld 107, 1200 Bruxelles

