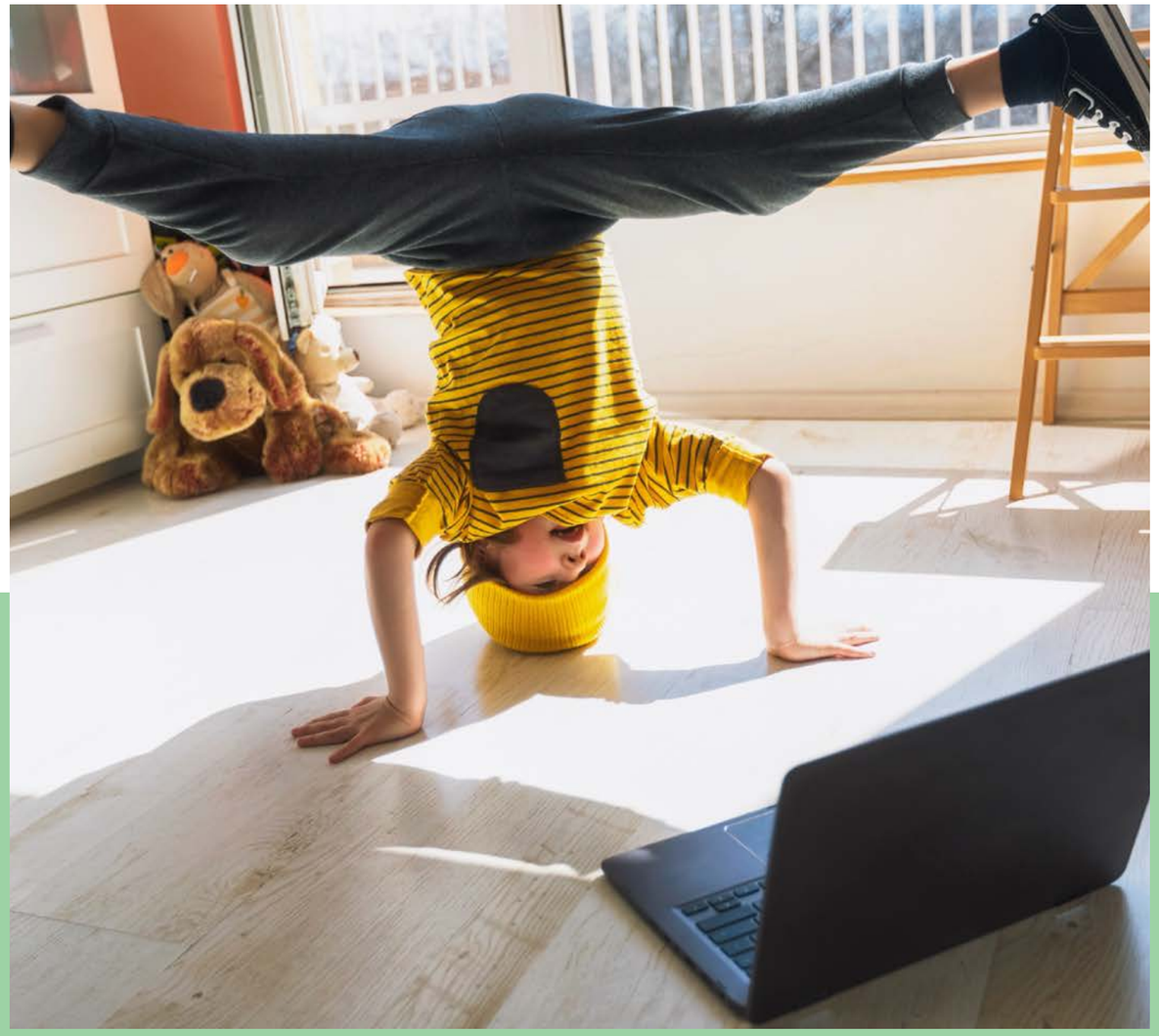
Partners in Life.
For Life.

Rapport de développement durable
Telenet 2021



SOMMAIRE

Avant-propos du Président et du CEO	4
Profil de l'entreprise	6
Notre stratégie de développement durable 2021-2025	8
Retour sur 2021 : nos principaux programmes de développement durable	26

PROGRÈS 28

ÉMANCIPATION ET HABILITATION 40

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE 50

PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES 62

Résumé des réalisations de Telenet en matière de développement durable	72
Reporting en matière de développement durable 2021	76

Partners in Life.
For Life.

Avant-propos du Président et du CEO

Cher client,
Cher partenaire,
Cher actionnaire,

Nous avons pour objectif d'aider les particuliers et les entreprises **à garder une longueur d'avance dans l'ère numérique, en connectant les gens et en créant des expériences. Pour une meilleure qualité de vie.** C'est ce qui nous définit. Ce qui est au cœur de nos prises de décisions. Notre mission d'entreprise est guidée par des valeurs et des compétences fortes qui façonnent nos actions et nos comportements collectifs.

À plus forte raison aujourd'hui, à l'heure où nous faisons face à une crise mondiale provoquée par le coronavirus et la guerre en Ukraine. Plus que jamais, les solutions de connectivité se sont révélées vitales pour l'économie et la société. En tant qu'entreprise, notre responsabilité est de veiller à ce que les gens, les familles et les entreprises restent connectés en cette période d'incertitude et d'instabilité.

Cet engagement repose sur la ferme conviction que **la technologie est le moteur du progrès sociétal**. Les technologies numériques alimentent le moteur de l'innovation, stimulent la croissance économique et renforcent l'inclusion et la cohésion sociales. En tant qu'entreprise technologique, nous nous engageons à repousser les limites de la technologie numérique et à fournir à nos clients et à la société des solutions d'avenir qui répondent aux enjeux de demain.

Notre nouvelle vision stratégique : Partners in Life. For Life.

Le rythme du changement dicté par l'évolution rapide des attentes des clients, le caractère extrêmement dynamique et concurrentiel du monde des affaires et la complexité croissante d'un paysage technologique caractérisé par son ampleur poussent les organisations à adopter des modèles de partenariat plus collaboratifs.

Telenet s'engage à faire preuve d'une véritable ouverture d'esprit et à devenir un membre actif et engagé de plusieurs écosystèmes (télécommunications, services numériques, médias et divertissements) pour le bien de toutes les parties impliquées. Nous sommes prêts à conclure des partenariats permettant de proposer à nos clients une technologie d'avenir, à stimuler l'engagement de nos employés et à construire une société numérique accessible à tous.

En 2021, nous avons clôturé notre plan stratégique de trois ans. Grâce à des programmes d'investissement massifs dans notre infrastructure mobile et fixe, nous sommes parvenus à maintenir notre position de leader dans le haut débit (57 pour cent) et la télévision (65 pour cent), ce qui nous a permis de proposer à nos utilisateurs finaux un service d'une qualité inégalée et d'offrir une vitesse de 1 GHz pour le fixe et près de 100 Mbps pour la mobile 4G+. En nous appuyant sur la solidité de nos marques résidentielles et sur notre expérience client exceptionnelle, nous avons permis à nos clients résidentiels d'accéder à des solutions innovantes comme ONE, qui brouille les frontières entre la technologie d'accès fixe et mobile tout en assurant des vitesses plus élevées et une grande flexibilité de choix.

Avec le lancement de son offre groupée KLIK, ses solutions de services TIC à guichet unique et son service client sur mesure, Telenet est devenu un challenger solide dans le segment de marché B2B.

Nous avons également poursuivi notre développement dans le monde des médias, en acquérant nos propres sociétés de diffusion et de production et en co-lançant le service de streaming local Streamz. Nous y sommes parvenus en adoptant un modèle opérationnel plus efficace et plus agile, ainsi qu'en tirant parti de l'engagement et du dynamisme de nos employés hautement qualifiés et engagés.

Aujourd'hui, nous sommes prêts à poursuivre notre transformation en une entreprise technologique, grâce à une infrastructure de réseau d'avenir et en tablant sur notre intimité avec le client comme facteur clef de différenciation.

Les partenariats et les alliances seront au cœur de notre futur projet pour accélérer notre vitesse de commercialisation et maximiser notre potentiel de croissance.

Notre programme de développement durable s'inscrit dans notre mission d'entreprise et notre vision stratégique

Nous restons déterminés à être une entreprise responsable à l'ère numérique, tout en continuant à renforcer nos relations avec nos parties prenantes par la consultation et le dialogue. Notre programme de développement durable reflète les intérêts de toutes nos parties prenantes, tels que définis par les questions matérielles. En juin 2021, nous avons exposé notre nouvelle stratégie de développement durable sur cinq ans, qui fait converger nos priorités commerciales et notre mission d'entreprise. Nous avons identifié trois grands domaines d'action et les objectifs à long terme correspondants : (i) favoriser le **progrès** en faisant passer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030 ; (ii) stimuler **l'émancipation et l'habilitation** en étant reconnue, aux niveaux interne et externe, comme une entreprise inclusive et guidée par sa mission; et (iii) assumer notre **responsabilité environnementale** en adoptant des objectifs environnementaux plus ambitieux et en améliorant notre performance climatique d'ici 2030. Ces domaines d'action reposent sur notre engagement permanent en faveur de **pratiques d'entreprise éthiques et transparentes**, ainsi que sur nos efforts pour garantir **la protection de la vie privée et la sécurité des données**.

Depuis 2011, Telenet souscrit aux dix **Principes du Pacte mondial des Nations Unies** et s'efforce d'atteindre les **Objectifs de développement durable des Nations Unies**.

Nos efforts en matière de développement durable sont reconnus

Notre contribution à la société est attestée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index (S&P Global)** annuel. Cet indice classe les entreprises les mieux équipées pour identifier et répondre aux opportunités et risques naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. Avec un score total de 77 pour cent, nous avons une fois de plus atteint en 2021 des scores élevés pour nos performances sociales, économiques et environne-mentales, ce qui nous a permis de rester pour la onzième année consécutive dans l'indice S&P Global Dow Jones Sustainability Index, catégorie secteur mondial des médias. Telenet a également obtenu pour la première fois la **note Platine dans EcoVadis**, un classement utilisé par les grandes entreprises clientes qui souhaitent évaluer les performances d'une entreprise en matière de développement durable, avec un score total de 73 pour cent.

Agir de manière responsable sur le plan social

Nous visons une croissance durable qui assure un équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. Car, avec nos employés et nos parties prenantes, nous voulons contribuer à une société numérique qui nous propulse vers l'avant et nous aide à garder une longueur d'avance.

Jo Van Biesbroeck
Président

John Porter
CEO

PROFIL DE L'ENTREPRISE

En tant qu'opérateur de référence en matière de divertissement et de services de télécommunications en Belgique, Telenet Group est constamment à la recherche de l'excellence pour ses clients. Sous la 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 la marque BASE, nous fournissons des solutions de téléphonie mobile dans toute la Belgique. Le département Telenet Business propose quant à lui des solutions de connectivité, d'hébergement et de sécurité aux marchés professionnels belge et luxembourgeois.

Afin de répondre aux attentes de tous les segments de la clientèle, Telenet ouvre également son réseau à des Mobile Virtual Network Operators (MVNO).

Telenet Group fait partie de Telenet Group Holding SA et est coté sur Euronext Bruxelles. Liberty Global, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des services convergents de vidéo, haut débit et communication, qui innove et donne aux gens de six pays à travers l'Europe les moyens de tirer le meilleur parti de la révolution numérique, détient directement 58,84 pour cent de Telenet Group Holding SA.

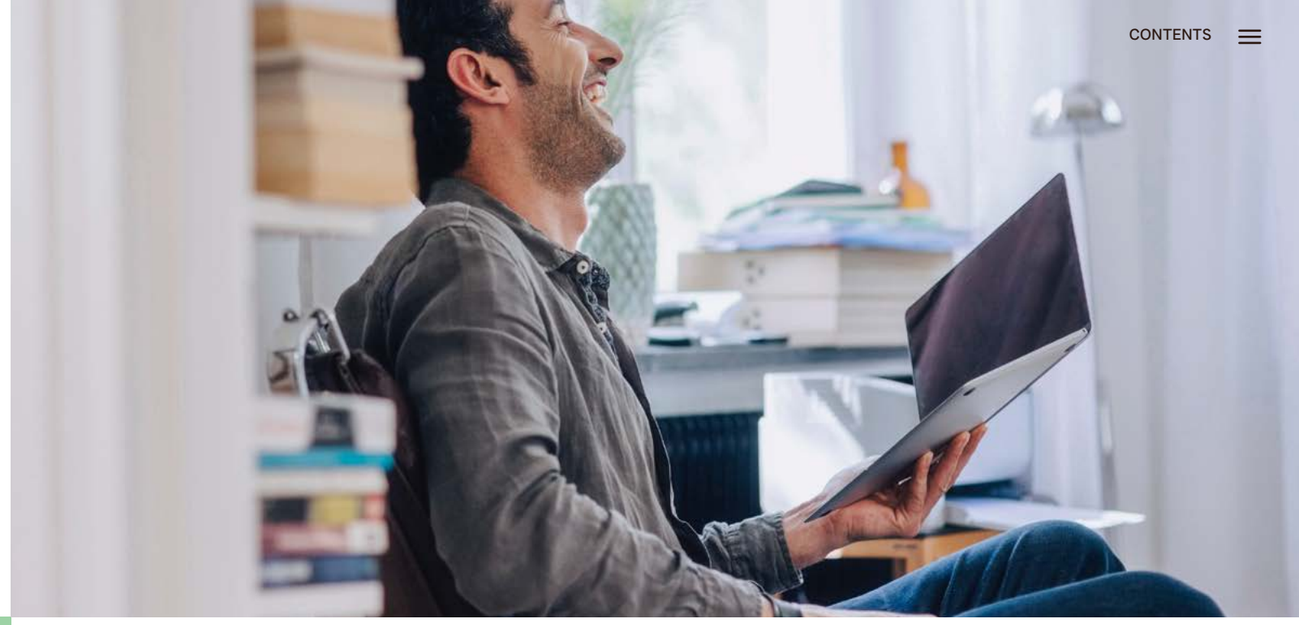
Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter le Rapport financier annuel 2021.

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

Nos principales compétences

- L'agilité d'apprentissage
- La résilience
- Être servant



CONTENTS

CONNECTIVITÉ SUPÉRIEURE

Connectivité giga

- Réseau câblé hybride fibre-coaxial (HFC) évolutif en place, offrant 1 Gbps à tous les foyers flamands et à environ deux tiers des foyers bruxellois.
- Discussions de partenariat en cours avec Fluvius pour investir dans le réseau du futur en Flandre, en mettant l'accent sur la fibre hybride et la fibre optique.

Investissements dans le réseau 5G

Partenariat avec Ericsson, Nokia et Google Cloud pour le déploiement du réseau 5G. Premiers projets de validation de concept pour proposer des expériences client d'avenir dans la ville de Louvain, l'aéroport de Charleroi-Bruxelles-Sud, le secteur du transport et de la logistique ou encore le secteur de la santé.

Tours

Signature d'un accord contraignant avec DigitalBridge Investments concernant la vente à 100% de notre activité de tours de télécommunications mobiles, conformément à notre stratégie visant à développer davantage nos actifs d'infrastructure tout en cristallisant la valeur actionnariale.

DIVERTISSEMENT INSPIRANT

Investissements dans l'écosystème de divertissement local

- Élargissement de notre soutien au secteur des médias locaux en prenant une participation de 50% dans Streamz, un service de streaming à part entière proposant du contenu local et international, en partenariat avec DPG Media (depuis septembre 2020), en testant de nouveaux concepts publicitaires via ADS & DATA en partenariat avec SBS, Mediahuis, Proximus/Skynet et Pebble Media (décembre 2020) et une participation de 49% dans la société de production primée CAVIAR Group (mars 2021).
- Poursuite de l'expansion et de la croissance de « The Park », un espace de jeu virtuel immersif qui compte treize implantations en Belgique, aux Pays-Bas et en Suisse.

€4,3 millions

d'investissements dans des productions médiatiques locales en 2021, y compris un investissement de €2,6 millions dans le Fonds Médias de Flandre (Vlaams Mediafonds).

SOLUTIONS PROFESSIONNELLES SUPÉRIEURES

Challenger solide dans le segment B2B

Consolidation de notre position de challenger sur le marché B2B grâce au lancement des offres groupées KLIK FMC, à des investissements dans les services intégrés TIC et à la différenciation par le service à la clientèle.

Produits

Connectivité, cloud, hébergement, sécurité et services informatiques à valeur ajoutée.

NOTRE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2025

CONTENTS

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE TELENET 2021

NOTRE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2025

Telenet vise une croissance durable marquée par un bon équilibre entre excellence opérationnelle et responsabilité sociétale, et tenant compte de l'impact social, économique et environnemental de nos activités commerciales. En juin 2021, nous avons annoncé notre nouvelle stratégie de développement durable sur cinq ans. Celle-ci reflète étroitement notre mission d'entreprise et notre engagement à offrir aux consommateurs, aux entreprises et à la société une technologie au service du progrès humain.

La matrice de matérialité de 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 des différentes questions environnementales, sociales et de gouvernance en consultant et en dialoguant étroitement avec nos parties prenantes. Le résultat est une représentation schématique de nos priorités en matière de développement durable, de leur importance relative pour les parties prenantes et de leur impact sur l'entreprise : **la matrice de matérialité**.

Mise en place en 2019, notre matrice de matérialité englobe onze questions. Nous révisons et mettons à jour notre matrice de matérialité tous les trois à quatre ans pour tenir compte des évolutions de notre champ d'activité et du paysage des parties prenantes, ainsi que des nouvelles normes (de reporting). Une nouvelle évaluation de la matérialité est actuellement prévue pour début 2023.

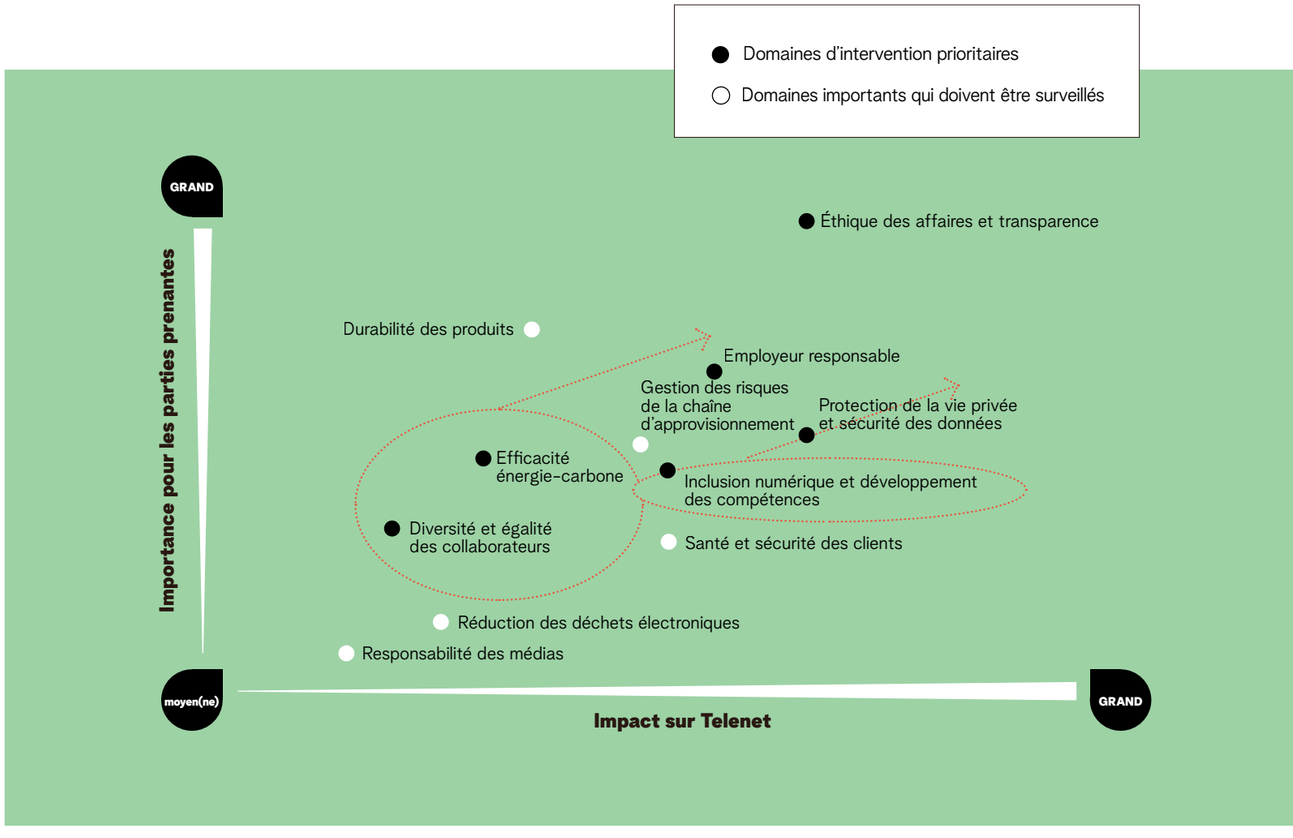
Les tendances qui guident notre engagement

La pandémie de COVID-19 a eu un impact sans précédent sur la société. La crise sanitaire a accentué la fracture numérique, incité les fournisseurs de télécommunications à rendre les solutions de connectivité accessibles à tous, et poussé les entreprises technologiques à accroître leurs investissements dans l'inclusion numérique et le développement des compétences. Le plan de relance européen et le Green Deal de la Commission européenne fournissent un cadre aux décideurs politiques et aux entreprises pour reconstruire la société et l'économie, tout en mettant davantage l'accent sur l'efficacité carbonique et énergétique. Enfin, le mouvement mondial Black Lives Matter a braqué les projecteurs sur la question du racisme et de la discrimination, et Telenet se fait fort de renforcer son engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Nous avons actualisé notre approche de gestion et la hiérarchisation de nos questions matérielles en 2021 afin de refléter ces tendances sociétales et les évolutions du marché. Si nous avons conservé les onze questions matérielles originales reprises dans la matrice de matérialité, nous avons mis à jour les matérialités centrales afin de mieux refléter les récents événements mondiaux, qui ont eu un impact sans précédent sur la société. Dans le cadre de cette évaluation, six sujets ont été identifiés comme domaines d'action centraux : **(I) Éthique des affaires et transparence ; (ii) Employeur responsable ; (iii) Inclusion numérique et développement des compétences ; (iv) Efficacité énergie-carbone ; (v) Diversité et égalité des collaborateurs ; et (vi) Protection de la vie privée et sécurité des données.**

Notre processus pour définir la matrice de matérialité

1	2	3	4
Sélectionner les 20 sujets les plus pertinents pour le secteur des télécommunications et des médias.	S'entretenir avec les parties prenantes pour capter leur intérêt pour les 20 questions les plus pertinentess.	Déterminer l'impact (potentiel) des 20 questions les plus pertinentes sur le succès opérationnel de Telenet.	Nouvelle matrice de matérialité.



Les tendances les plus importantes en 2022

Vivre et travailler à l'ère numérique

Plus que jamais, la **société** dépend des nouvelles plate-formes technologiques et solutions numériques – une tendance qui s'est accélérée avec la pandémie de la COVID-19. L'innovation technologique ouvre la voie à l'adoption **d'une approche « digital first » dans la vie professionnelle et privée des gens**, ainsi qu'à de nouvelles méthodes de travail, de nouveaux modèles de gestion et de nouvelles expériences de divertissement. Si les avancées technologiques créent des opportunités, elles présentent également des défis, tels que **la protection de la vie privée, la sécurité des données et le bien-être numérique**.
La pandémie a également mis en évidence la connectivité en tant que produit de base, tout en mettant en lumière la fracture numérique existante. Cela a incité les fournisseurs de télécommunications à rendre les solutions de connectivité accessibles à tous et a poussé les entreprises technologiques à accroître leurs investissements dans **l'inclusion numérique et le développement des compétences**.

Diversité, équité et inclusion

La crise mondiale due à la pandémie n'a pas découragé les efforts visant à construire une société plus inclusive et équitable, que ce soit dans le domaine de l'égalité des sexes ou des droits des minorités. Les employeurs responsables devraient répondre à cet appel de la société à renforcer leur engagement en faveur de **la diversité, de l'équité et de l'inclusion**, formaliser leurs politiques et instaurer une culture d'inclusion et d'appartenance au sein de leur organisation.

Tensions géopolitiques

Le déclenchement de la guerre entre l'Ukraine et la Russie en février 2022 et les tensions géopolitiques qui en résultent ont exercé **d'importantes pressions socio-économiques** dans toute l'Europe, entraînant une **hausse des prix de l'énergie** et une **augmentation du coût de la vie** qui ont un impact négatif sur les entreprises et les citoyens.
Ces défis sont aggravés par l'impact persistant de la crise de la COVID-19 sur les chaînes d'approvisionnement mondiales, qui provoque diverses perturbations, notamment des pénuries de composants, comme les puces électroniques, ainsi que des retards de fabrication et d'expédition dans tous les secteurs.
Pour garantir la résilience et la durabilité de ses opérations, Telenet doit impérativement observer des **pratiques commerciales responsables** et **gérer sa chaîne d'approvisionnement de manière responsable**.

CONTENTS

Notre approche de gestion pour les questions matérielles essentielles

Dans le présent rapport, nous abordons plus en détail notre approche de gestion par rapport aux six questions matérielles essentielles. Ces questions ont un impact sans pareil sur notre entreprise et sont de la plus haute importance pour nos principales parties prenantes. Vous trouverez une description de notre approche de gestion de l'ensemble des onze questions matérielles sur le site Web institutionnel de Telenet.

1 Éthique des affaires et transparence

Question matérielle

Promouvoir des pratiques commerciales responsables grâce à des engagements solides en matière de lutte contre la corruption, de bonne gouvernance d'entreprise, de communication ouverte avec les parties prenantes et de transparence des prix et de la facturation.

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de l'éthique des affaires et de la transparence est un facteur clef pour la réputation de l'entreprise. Elle concerne tous les aspects de nos opérations commerciales et requiert par conséquent une attention appropriée de la part de toutes les équipes et unités commerciales. La promotion de pratiques commerciales responsables nous permet de conserver et de 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 clef par rapport aux pairs et aux concurrents du secteur.

Approche de gestion

- Surveiller tous les aspects de nos activités grâce à plusieurs codes de conduite internes.
- Appliquer une politique spécifique de lutte contre la corruption et une déclaration en matière de droits de l'homme conformes aux réglementations internationales et à la législation belge.
- Veiller à faire preuve de transparence dans nos communications des prix sur nos sites Web commerciaux et dans nos communications avec les parties prenantes, ainsi que nos promotions commerciales et nos publicités.
- Engager 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 les talents.

Risques et opportunités pour l'entreprise

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

Approche de gestion

- Créer des opportunités de carrière et de croissance en investissant continuellement dans l'apprentissage et le développement.
- Veiller à la santé et au bien-être des collaborateurs en leur offrant un environnement de travail flexible et sûr en période d'incertitude et de volatilité.
- Mettre en place une culture d'entreprise ouverte et transparente par la communication interne et le dialogue social. La diligence raisonnable est garantie par un dialogue et une consultation continus à travers des plate-formes telles que le conseil d'entreprise.
- Attirer et retenir les meilleurs talents (i) en investissant dans des initiatives axées sur l'image de marque de l'employeur et des programmes de recrutement et de rétention des talents ; et (ii) en établissant des programmes de coopération structurelle avec des écoles supérieures et des universités, ainsi que des ONG qui forment des talents inexploités.

3 Inclusion numérique et développement des compétences

Question matérielle

Fournir un accès à la connectivité pour tous et soutenir les programmes éducatifs qui favorisent le développement des compétences STEM et des compétences numériques et entrepreneuriales du XXIe siècle.

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de l'inclusion numérique et du développement des compétences est capitale pour la réussite de notre stratégie d'entreprise.
Nous devons répondre à l'appel des gouvernements, des organisations sociales et du monde académique en vue de garantir l'accès à la connectivité pour tous à un prix abordable.
Le fait d'être actif sur un marché qui se numérise rapidement signifie aussi que nous devons disposer de collaborateurs qui maîtrisent le numérique. Il est donc dans notre intérêt de contribuer au développement du vivier de talents et d'investir dans des initiatives pour le recrutement de nouveaux talents (inexploités).

Approche de gestion

- Investir dans des solutions de connectivité accessibles à tous.
- Aider les enfants, les adolescents et les jeunes adultes à acquérir les compétences nécessaires pour participer à la société numérique.
- Investir dans des initiatives d'apprentissage et de développement continus destinées à rendre le personnel expert en numérique.
- Soutenir et parrainer des programmes tiers de formation aux compétences numériques pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, en établissant des partenariats structurels avec des fournisseurs de contenu et des experts de l'enseignement.

4 Efficacité énergie-carbone

Question matérielle

Atténuer les risques liés au climat, réduire les émissions de CO_2 et accroître l'efficacité énergétique en passant à des sources d'énergie renouvelables et en mettant en œuvre des initiatives d'efficacité énergétique dans nos bâtiments, nos infrastructures de réseau, nos centres de données et nos solutions de mobilité.

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de l'efficacité énergie-carbone est devenue un sujet très important pour nous. Si la non-conformité aux réglementations climatiques est associée à un risque, Telenet considère que l'efficacité carbonique et énergétique constitue une opportunité majeure (i) de réduire son empreinte écologique, (ii) d'accroître l'engagement du personnel, de (iii) renforcer l'attraction de clients et (iv) de contrôler les coûts.

Approche de gestion

- Définir notre approche en matière de gestion environnementale et nos priorités stratégiques dans la Déclaration de politique de gestion environnementale de Telenet.
- Acheter de l'électricité provenant de sources certifiées renouvelables selon les normes belges – régionales et fédérales – et européennes en vigueur.
- Développer et déployer des programmes de réduction des émissions dans l'ensemble de nos activités afin d'améliorer notre efficacité carbonique et énergétique et d'atteindre l'objectif zéro net (zéro émissions nettes) dans nos propres opérations d'ici 2030.

5 Diversité et égalité des collaborateurs

Question matérielle

Créer un environnement de travail diversifié et inclusif, offrir des chances égales à tous les collaborateurs et interdire toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Risques et opportunités pour l'entreprise

En tant qu'employeur responsable, Telenet doit investir activement dans la question matérielle de la diversité et de l'équité afin d'attirer et de retenir les meilleurs talents.
Si elle est correctement gérée, cette question matérielle peut constituer un facteur clef de différenciation par rapport aux autres acteurs du marché et contribuer à améliorer la réputation de l'entreprise, l'engagement de ses collaborateurs et sa capacité d'innovation.

Approche de gestion

- Établir une politique formelle de diversité, d'équité et d'inclusion qui favorise une culture inclusive, intègre la diversité dans le parcours de l'employé et promeut une communication inclusive.
  L'accent sera mis en priorité sur l'égalité des genres et la diversité culturelle.
- Faire preuve d'ouverture et accueillir les personnes sans distinction d'origine, d'âge, de genre, de religion ou de culture.
- Donner des opportunités aux personnes qui sont désavantagées sur le marché du travail ou qui réintègrent le marché de l'emploi après une maladie de longue durée.

6 Protection de la vie privée et sécurité 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 Web, mais aussi pour protéger les informations personnelles et les données de nos clients.

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de la protection de la vie privée et de la sécurité des données est capitale pour nos activités et revêt une importance cruciale dans une société numérique.
Une violation de la législation applicable et une gestion inadéquate de cette question - le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE en particulier - pourraient avoir d'importantes répercussions financières et nuire gravement à la réputation de Telenet.

Approche de gestion

- Établir une politique claire en ce qui concerne les données des clients : la Politique relative aux données des clients de Telenet décrit les informations que nous traitons, les raisons de ce traitement et les droits de nos clients. Cette politique est entièrement conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.
- Accroître la transparence et la clarté des politiques internes en matière de protection des données et de vie privée des clients, en concertation avec les autorités locales chargées de la protection des données.
- Aborder toutes les priorités et questions relatives à la protection de la vie privée au sein du Conseil de la vie privée, qui comprend des représentants des différents départements opérationnels.
- Garantir la sécurité des données : à travers le Conseil de sécurité, nous formulons 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.

La stratégie de développement durable 2021-2025 de Telenet

La nouvelle stratégie de développement durable de Telenet a été introduite au printemps 2021 et couvre trois grands domaines d'action et les objectifs à long terme correspondants :

- favoriser le **progrès** en faisant passer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030,
- stimuler **l'émancipation et l'habilitation** en étant reconnue, aux niveaux interne et externe, comme une entreprise inclusive et guidée par sa mission, qui peut compter sur une main-d'œuvre pérenne,
- assumer sa **responsabilité environnementale** en adoptant un objectif zéro net et des pratiques d'économie circulaire plus avancées d'ici 2030.

Ces domaines d'action reposent sur notre engagement permanent en faveur de **l'éthique des affaires et la transparence**, ainsi que sur nos efforts pour garantir **la protection de la vie privée et la sécurité des données**.

Afin d'obtenir un impact significatif sur les trois domaines d'action de notre stratégie de développement durable, nous avons identifié **six programmes d'impact**.

Notre mission : Staying Ahead - Garder une longueur d'avance

PROGRÈS

Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030

Telenet Essential Internet

Notre ambition

Nous sommes un partenaire de confiance pour des initiatives d'inclusion numérique qui contribuent à réduire la fracture numérique en offrant des solutions de connectivité pour tous, avec du matériel, du support technique et une formation aux compétences numériques de base.

Accélération digitale

Notre ambition

Nous sommes un partenaire de confiance pour des initiatives d'alphabétisation numérique visant à accélérer des entrepreneurs locaux dans l'ère numérique par le biais de conseils gratuits et d'un coaching personnel.

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

Être reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission

Diversité, équité et inclusion

Notre ambition

Nous sommes reconnus comme un employeur responsable qui respecte la diversité de chacun et qui cultive, favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance. Pour plus d'informations, consultez les pages 44-45 du présent rapport.

Un personnel paré pour l'avenir

Notre ambition

Nous sommes reconnus comme un employeur responsable qui met en place un environnement de travail agile qui motive les employés à faire preuve d'esprit d'entreprise et de créativité et qui encourage la croissance et le développement personnels, afin de garantir l'employabilité à vie dans l'économie numérique.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Améliorer nos performances climatiques en devenant zéro net dans nos propres opérations d'ici 2030

Zéro net

Notre ambition

Nous nous engageons à minimaliser notre impact environnemental en réduisant considérablement nos émissions de CO_2. Pour plus d'informations, consultez les pages 50-59 du présent rapport.

Économie circulaire

Notre ambition

Nous nous engageons à développer des chaînes d'approvisionnement circulaires ; à récupérer, recycler et réutiliser les matériaux ; à prolonger le cycle de vie des produits par le reconditionnement des équipements privés d'abonnés (EPA) et à proposer des produits en tant que service.

CONTENTS

Notre stratégie de développement durable 2021-2025 est parfaitement alignée sur nos priorités opérationnelles et nos questions matérielles, soutient les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et répond activement à plusieurs des Objectifs de développement durable des Nations Unies.

Notre mission : Staying Ahead - Garder une longueur d'avance

Notre conviction: La technologie au profit du progrès humain

PROGRÈS

Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030

Stratégie de Telenet

- étendre nos relations clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques
- accélérer la croissance dans le secteur des entreprises en nous démarquant par notre touche humaine
- continuer à exceller grâce à des réseaux de haute qualité et des plate-formes flexibles adaptées aux besoins de nos clients

Questions matérielles

Inclusion numérique
et développement
des compétences

ODD de l'ONU

ODD 4 : éducation de qualité
ODD 8 : travail décent
et croissance économique
ODD 9: industrie, Innovation
et Infrastructures
ODD 17 : partenariats pour
la réalisation des Objectifs

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

Être reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission

Stratégie de Telenet

- habiliter nos employés à se développer et à créer de la valeur grâce à la collaboration entre les équipes

Questions matérielles

Employeur responsable
Diversité et égalité
des collaborateurs

ODD de l'ONU

ODD 5 : égalité entre les sexes
ODD 8 : travail décent
et croissance économique
ODD 17 : partenariats pour
la réalisation des Objectifs

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Améliorer nos performances climatiques en devenant zéro net dans nos propres opérations d'ici 2030

Stratégie de Telenet

- étendre nos relations clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques
- continuer à exceller grâce à des réseaux de haute qualité et des plate-formes flexibles adaptées aux besoins de nos clients

Questions matérielles

Efficacité énergie-carbone
Durabilité des produits
Gestion des risques de la chaîne
d'approvisionnement

ODD de l'ONU

ODD 12 : consommation
et production responsables
ODD 13 : mesures relatives à la lutte
contre les changements climatiques
ODD 17 : partenariats pour
la réalisation des Objectifs

Les **pratiques d'entreprise éthiques et transparentes** et la **protection de la vie privée et la sécurité des données** sont des questions matérielles primordiales et sous-jacentes aux priorités stratégiques

Visitez la section développement durable du site Web institutionnel de Telenet pour en savoir plus sur la stratégie de développement durable, les domaines d'action et les processus de prise de décision de Telenet.

Le développement durable chez Telenet – Plan d'action 2021-2025

Notre mission : Staying Ahead – Garder une longueur d'avance

Garder une longueur d'avance dans l'ère du numérique. En connectant les gens et en créant des expériences. Pour une meilleure qualité de vie

Notre conviction : La technologie au service du progrès humain

La technologie est la force motrice du progrès de la société. Elle alimente le moteur de l'innovation, stimule la croissance économique et renforce l'inclusion et la cohésion sociales. En tant qu'entreprise technologique, nous nous engageons à repousser les limites de la technologie numérique en fournissant à nos clients et à la société des solutions qui répondent aux défis de demain. Nous permettons à nos parties prenantes de tirer le meilleur parti de la technologie, afin qu'elles puissent progresser dans l'ère numérique.

PROGRÈS | **ÉMANCIPATION ET HABILITATION** | **RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE**

Notre engagement à long terme

Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030

Être reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission

Améliorer nos performances climatiques en devenant "zéro net" dans nos propres opérations d'ici 2030

Nos objectifs 2025

- Atteindre un Brand Tracker score pour "Rend l'amélioration des produits et services tangibles aux clients": 37%.
- Atteindre un Brand Tracker score pour "S'engage à rendre le numérique accessible à tous": 44%.
- Atteindre annuellement 25 000 enfants et adolescents via des programmes d'inclusion numérique.
- Atteindre 25 000 enfants et adolescents via des programmes d'inclusion numérique.
- Intégrer 50 000 clients dans le programme Telenet Essential Internet.
- Activer 30% des entrepreneurs SOHO via le programme Accélération Digitale.
- Atteindre un score d'engagement des employés de 80%.
- Atteindre 2 500 heures de bénévolat des employés par an.
- Avoir 33% de femmes au conseil d'administration et 35% parmi les cadres supérieurs.
- Aucun incident de harcèlement sexuel et de discrimination.
- Atteindre 18 heures de formation par ETP par an.
- Améliorer annuellement l'efficacité de la consommation d'électricité jusqu'en 2030.
- Réduire de 60% les émissions de CO_2 dues à la combustion mobile d'ici 2030, en prenant 2019 comme année de référence.
- Atteindre un taux d'électricité verte de 100% en 2030.
- Objectifs fondés sur la science (science-based targets) soumis et approuvés d'ici 2023.
- Reconditionner chaque année 55% des EPA collectés.

Nos programmes et initiatives

- **Établir des réseaux, des plates-formes et des solutions innovants, de nouvelle génération**, qui dynamisent la société et l'économie belges dans l'ère post-COVID.
- **Élaborer des plates-formes et des solutions de divertissement** qui dynamisent l'écosystème médiatique local et stimulent les gens dans leurs études, leur vie professionnelle et leur épanouissement personnel.
- **Favoriser l'accès grâce à des solutions de connectivité et d'inclusion numérique pour tous**.
- **Développer les compétences** à travers de programmes d'alphabétisation numérique et de formations aux compétences du XXIe siècle pour particuliers et entreprises.
- **Transformer Telenet en une organisation agile et à l'épreuve du temps**, en adoptant le nouveau mode de travail NWOW (New Ways of Working) et une culture de l'agilité d'apprentissage, de la résilience et du leadership aux service des autres.
- **Adopter une culture d'entreprise fondée sur notre mission**, en donnant à nos employés les moyens de faire ce qui compte vraiment pour les clients et la société, afin de stimuler la motivation et l'engagement intrinsèques.
- **Créer un lieu de travail inclusif** où chacun se sent inclus, indépendamment du genre, de la race, de l'âge ou du parcours de la personne.
- **Réduire les émissions** liées à l'exploitation du réseau, à la flotte et au transport par des tiers en passant à une énergie 100% renouvelable, en adoptant des solutions innovantes en matière de réseau et de mobilité et en compensant les émissions inévitables.
- **Développer des produits de conception durable** et prolonger leur durée de vie en adoptant des solutions d'économie circulaire.
- **Accroître la responsabilité environnementale tout au long de la chaîne de valeur**.

Notre engagement s'appuie sur

Pratiques d'entreprise éthiques et transparentes
- Conserver le rating Gold EcoVadis sur toute la période 2021-2025
- Atteindre un taux de réalisation annuel de 97% pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise
- S'assurer que 100% des fournisseurs signent le Code de Conduite des Fournisseurs

Protection de la vie privée et sécurité des données
- Aucune plainte ni infraction à la protection de la vie privée
- Aucune infraction à la protection des données

Gouvernance en matière de développement durable

Dans le cadre de notre nouvelle stratégie, nous avons revu et affiné nos principes de gouvernance du développement durable existants afin de mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes et de satisfaire à des cadres et des normes réglementaires plus stricts en matière de développement durable. Nous appliquons quatre principes de gouvernance fondamentaux :

1 Principe 1 - Gérer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) comme un risque

Notre approche de gestion de nos questions matérielles décrit les risques et les opportunités de l'entreprise liés aux questions matérielles les plus importantes.

Depuis 2021, la gestion des risques ESG est intégrée à notre actuel cadre de gestion des risques d'entreprise. Pour plus d'informations sur ce cadre, veuillez vous référer à la Section 8.4 « Systèmes de contrôle interne et de gestion des risques » du Rapport financier de Telenet 2021.

Notre mise à jour de 2021 sur la gestion des risques d'entreprise a identifié l'ESG comme l'un des principaux facteurs de risque pouvant entraîner des pertes financières ou une atteinte à la réputation. Notre carte thermique générale des risques d'entreprise – y compris les risques ESG généraux – a été validée par l'équipe de direction en août 2021, avant d'être présentée au Comité d'audit et des risques et remise au Conseil d'administration à titre informatif en octobre 2021.

Au quatrième trimestre 2021, notre équipe Risques et Conformité a procédé à une évaluation détaillée des risques liés aux critères ESG, en prenant comme point de départ les principaux enjeux matériels et en tenant compte de la réglementation applicable et des normes de reporting en matière de développement durable, telles que les recommandations de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). Une première liste exhaustive des risques ESG a été rédigée en coordination avec les parties prenantes internes de l'ensemble de l'organisation. Après de nouvelles délibérations, nous avons identifié un ensemble de risques prioritaires, que nous avons regroupés en quatre catégories :

- risques ESG généraux relatifs à toutes les dimensions de l'agenda de développement durable,
- risques environnementaux,
- risques sociaux,
- risques de gouvernance.

Catégorie de risque: Risques ESG généraux

Risques identifiés

- **Attention insuffisante accordée aux questions ESG par le Conseil d'administration et la direction, avec pour conséquences l'absence d'une stratégie ESG claire et un soutien inadéquat aux initiatives ESG dans l'ensemble de l'entreprise :** notre stratégie de développement durable 2021-2025 a été discutée et approuvée par l'équipe de direction et le Conseil d'administration en 2021. Les initiatives de développement durable bénéficient d'un soutien solide et de haut niveau, comme en témoigne l'incorporation des objectifs ESG dans nos objectifs d'entreprise et dans les plans de rémunération des cadres supérieurs.
- **La stratégie ESG n'est pas dûment traduite en initiatives spécifiques et hiérarchisées et ne fait l'objet d'aucun contrôle, ce qui entrave la mise en œuvre de notre vision ESG :** notre nouvelle stratégie de développement durable a été traduite en six programmes prioritaires à travers les différents piliers de la stratégie (progrès, émancipation et habilitation, responsabilité evironnementale). Nous intégrons davantage ces programmes dans nos priorités commerciales afin de nous assurer qu'ils sont correctement traduits en initiatives spécifiques à mettre en œuvre dans l'ensemble de nos activités commerciales.
- **Des ressources insuffisantes (y compris le budget) sont allouées aux initiatives ESG prioritaires, ce qui entraîne une mise en œuvre inadéquate ou tardive :** des processus ont été mis en place pour garantir une prise en compte correcte des initiatives (ESG) prioritaires dans le processus de planification financière et de budgétisation. Pour ce qui est de notre plan cible « zéro net, une première analyse des dépenses d'investissement de capital/d'exploitation requises a été présentée à l'équipe de direction et au Conseil d'administration en 2021. Cette évaluation des coûts sera détaillée dans le cadre de notre plan d'objectifs fondés sur la science (Science-based Targets). Compte tenu des évolutions rapides en matière de développement durable, nous nous assurons en permanence que l'impact financier de celles-ci est correctement calculé et budgétisé si nécessaire (par exemple, l'impact du cadre SBTI zéro net). Vous trouverez plus d'informations sur les pages 56-57 du présent rapport.

- **Rapportage ESG incomplet ou inexact (interne et externe), empêchant un suivi adéquat du progrès réalisé au niveau des objectifs ESG et entraînant un manque de transparence et une impression inexacte de nos initiatives ESG et de leur impact sur l'entreprise auprès des parties prenantes (internes et externes) :** nous préparons plusieurs rapports ESG, aux niveaux interne et externe, et fournissons des informations périodiques pour plusieurs références et indicateurs ESG. Les processus internes de collecte de données mis en place pour saisir les informations requises seront encore affinés.
- **Non-respect des exigences ESG légales et réglementaires, entraînant des amendes et ayant un impact négatif sur notre réputation et nos opérations :** des processus ont été mis en place pour surveiller les développements juridiques et réglementaires dans le domaine ESG et pour s'assurer que les exigences connexes sont dûment identifiées, évaluées et appliquées au sein de notre organisation.

Catégorie de risque: Risques environnementaux

Risques identifiés

- **Gestion inadéquate de l'approvisionnement en électricité.**
- **Incapacité à réduire significativement les émissions indirectes de CO_2.**
- **Incapacité à réduire significativement les émissions directes de CO_2 (distinction entre émissions de Scope 1 et de Scope 2).**
- **Les fournisseurs sont vulnérables aux phénomènes météorologiques extrêmes et à la hausse des températures.**
- **Notre infrastructure est vulnérable aux phénomènes météorologiques extrêmes et à la hausse des températures.**
- **Non-prise en compte et non-réduction de l'impact environnemental lors de la conception et du développement de nouveaux produits.**
- **Gestion inadéquate des déchets dangereux en fin de vie (équipements privés d'abonnés, équipements informatiques, équipements réseaux et autres appareils vendus).**
- **Utilisation et élimination inefficaces de l'eau.**
- **Gestion inadéquate des déchets non dangereux.**

Vous trouverez un aperçu plus détaillé de nos risques envronnementaux au chapitre « Responsabilité environnementale » aux pages 51-53 du présent rapport.

Catégorie de risque: Risques de gouvernance

Risques identifiés

- **Incapacité à identifier et traiter les nouvelles menaces à la sécurité des données en temps opportun.**
- **Non-respect des droits de l'homme, des politiques ESG et de la réglementation par les fournisseurs (potentiels) :** afin de garantir la durabilité de notre chaîne d'approvisionnement et d'en minimiser l'impact humain et environnemental, nous nous engageons à collaborer uniquement avec des fournisseurs qui adhèrent aux normes ESG en incluant ces normes dans notre processus d'intégration des fournisseurs. Les fournisseurs sont tenus de se conformer au Code de conduite des fournisseurs Telenet, qui établit des normes élevées basées sur les législations et réglementations locales et internationales pertinentes en matière d'environnement, de santé et de sécurité et d'emploi. Depuis la fin 2019, nous avons mis en place un processus de sélection basé sur les risques liés aux fournisseurs pour garantir que les principaux risques liés aux nouveaux achats de biens ou de services soient évalués en temps opportun et que les mesures correspondantes prises par les fournisseurs soient dûment incluses dans les négociations et les accords avec les nouveaux fournisseurs. Nous souhaitons étendre cette évaluation des risques liés aux fournisseurs à nos principaux fournisseurs existants à partir de 2022.
- **Non-respect du Règlement mondial sur la protection des données (RGPD) et des réglementations pertinentes en matière de confidentialité :** la nature et la portée de nos activités commerciales nous donnent accès à une grande quantité d'informations, y compris des informations privées sensibles concernant nos clients, nos collaborateurs et d'autres parties. Une équipe dédiée à la protection des données et à la confidentialité, dirigée par un délégué à la protection des données (Data Protection Officer - DPO), veille à ce que les risques de confidentialité au sein de notre organisation soient évalués en temps opportun et à ce que les équipes concernées prennent les mesures appropriées pour garantir la conformité au RGPD et aux autres exigences. Tous les six mois, le DPO informe le Comité d'audit et des risques de l'état de la protection de la confidentialité.
- **D'autres risques de gouvernance prioritaires ont été inclus et documentés dans notre registre des risques :** gestion inadéquate du maintien des activités, non-respect des codes de conduite, des principes de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, incapacité à garantir la confiance et la sécurité dans les solutions numériques, manque de transparence en matière de tarification et de facturation, et pratiques commerciales contraires à l'éthique dans les médias et le divertissement.

Catégorie de risque: Risques sociaux

Risques identifiés

- **Incapacité à attirer, retenir et développer les talents, en particulier dans les rôles Data & Digital.**
- **Baisse du bien-être mental.**
- **Inégalité des chances dans le parcours des collaborateurs (recrutement, promotion, rémunération).**
- **Incapacité à répondre aux attentes gouvernementales et aux besoins de la société en matière d'inclusion numérique et de développement des compétences pour tous.**
- **Lieu de travail (à domicile) non adapté, notamment en matière d'ergonomie et d'accessibilité.**
- **Incapacité à limiter le nombre de cas de discrimination, de harcèlement et d'intimidation.**
- **Conception de technologies dangereuses sans faire preuve de transparence sur leurs risques potentiels pour la santé des collaborateurs/citoyens :** en tant qu'entreprise innovante, nous sommes souvent à la pointe du développement et du déploiement de nouvelles technologies. C'est pourquoi notre équipe Sécurité, Santé et Environnement aide à évaluer les risques pour la santé afin d'éviter d'éventuels problèmes de santé pour les collaborateurs, les clients et les autres citoyens. Le déploiement de la 5G, en particulier, a suscité des inquiétudes en matière de santé au sein d'un certain nombre d'organisations, et Telenet a mis en place des protocoles rigoureux pour garantir que les normes de radiation soient pleinement respectées à tout moment.

Tous les risques ESG prioritaires ont été intégrés dans notre cadre de gestion des risques d'entreprise et documentés dans un registre des risques qui fournit une description détaillée des risques, un score d'évaluation des risques basé sur leur impact sur l'entreprise et leur probabilité, ainsi qu'un aperçu des mesures d'atténuation existantes et des futurs plans d'atténuation. Chaque risque est attribué à un propriétaire de risque, tant au niveau de l'équipe de direction qu'au niveau des équipes opérationnelles.

Afin d'assurer la cohérence du registre des risques, l'évaluation des risques ESG est effectuée selon la même méthodologie que les risques non ESG. En d'autres termes, l'évaluation des risques à un niveau résiduel est soumise aux mêmes critères d'impact et de probabilité. En ce qui concerne l'évaluation de l'impact des risques, l'impact financier des risques ESG prend en compte (i) les opportunités de réduction des coûts par la prise d'initiatives proactives, ainsi que (ii) les éventuelles amendes dues au non-respect de la réglementation applicable. Les critères d'impact des risques supplémentaires incluent (i) l'impact sur la continuité des services et des activités (par exemple, l'impact des pannes dues à des conditions météorologiques extrêmes) ; (ii) l'impact juridique et réglementaire des exigences légales existantes et futures, dans la mesure du possible ; et (iii) l'impact sur la stratégie et la réputation. Les coûts associés à l'atténuation des risques ESG ne sont pas repris dans l'impact financier mais, lorsque cela est possible, ils sont documentés séparément dans le registre des risques.

Nous soutenons les recommandations de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) dans notre cheminement vers une évaluation et une gestion plus approfondies des risques et opportunités liés au climat. C'est pourquoi nous avons élargi notre registre des risques standard pour capturer de manière structurelle toutes les informations requises par la TCFD, y compris les risques de transition, les risques physiques (aigus et chroniques) et l'horizon temporel du risque (court, moyen et long terme).

Les résultats de notre évaluation détaillée des risques ESG ont été présentés à l'équipe de direction et au Comité d'audit et des risques au premier trimestre 2022. L'importance d'une analyse détaillée des risques ESG a été confirmée et tous les risques ESG identifiés ont été aprouvés. Notre évaluation des risques ESG sera encore élargie avec des mesures de risque à la fois qualitatives et quantitatives. L'équipe de direction et le Comité d'audit et des risques sont tenus informés tous les semestres dans le cadre de notre examen général du cadre de gestion des risques d'entreprise. Celui-ci tient compte à la fois de l'évolution des risques et des progrès réalisés par rapport aux plans d'atténuation des risques pertinents.

2 Principe 2 - Ancrer le développement durable dans nos pratiques opérationnelles et inclure les objectifs ESG dans la rémunération des dirigeants et les plans d'incitation

Nous nous engageons à faire des critères ESG une partie intégrante de nos pratiques opérationnelles. Les critères ESG sont pris en compte lors de l'établissement du programme d'activités et nous informerons régulièrement nos parties prenantes des progrès réalisés dans le cadre de notre plan stratégique.

Une attention accrue sera accordée à notre responsabilité environnementale. Nous nous engageons à améliorer notre approche de développement durable climatique et environnementale et à adopter un objectif zéro net pour nos propres opérations d'ici 2030. En février 2022, nous nous sommes officiellement engagés dans l'initiative Science-based Targets. Dans les prochains mois, nous établirons un plan d'action climatique détaillé axé sur la réduction des émissions provenant de la mobilité, de nos bureaux installations, et du transport par des tiers, et sur l'augmentation de l'efficacité énergétique de nos activités de réseau. Ce plan détaillé sera soumis à l'initiative Science-based Targets pour approbation. Vous trouverez de plus amples informations sur notre engagement environnemental aux pages 50-59 du présent rapport.

Nous avons inclus des objectifs ESG dans la rémunération des cadres et les plans d'incitation. Le nouveau Plan de rémunération du CEO approuvé par le Comité d'administration à l'été 2021 inclut un objectif ESG spécifique basé sur une évaluation qualitative de l'état d'avancement de la Stratégie de développement durable 2021-2025 de Telenet, avec des progrès et des mesures d'impact intermédiaires en 2023, 2024 et 2025. Les objectifs ESG représentent 20 pour cent de la rémunération du CEO.

En juillet 2021, le Comité de rémunération a également approuvé les nouveaux plans d'incitation à long terme pour les cadres supérieurs. Ils récompensent la mise en œuvre réussie de notre nouvelle stratégie de développement durable, en mettant l'accent sur (i) le renforcement de l'engagement des employés et la prévention de l'absentéisme lié au stress ; (ii) le renforcement de notre responsabilité environnementale par la réduction des émissions de gaz à effet de serre ; et (iii) une meilleure protection de la vie privée et des données des clients.

Enfin, un objectif ESG a été intégré dans les objectifs à l'échelle de l'entreprise pour 2021 afin d'accroître la sensibilisation en interne et de favoriser l'adoption des pratiques de durabilité par la communauté élargie des collaborateurs Telenet :

Objectifs à l'échelle de l'entreprise 2021 - Objectif ESG :

- E : réduire le nombre de kilomètres parcourus dans le cadre des déplacements domicile-travail et réduire les émissions de 25% par rapport à 2019,
- S : atteindre 2 500 usagers Telenet Essential Internet,
- G : atteindre un taux de réalisation de 97% pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

Cet objectif ESG complète nos objectifs commerciaux et financiers à l'échelle de l'entreprise et représente 10 pour cent des objectifs à l'échelle de l'entreprise. Une évaluation de nos performances ESG 2021 montre que nous avons réussi à atteindre nos objectifs environnementaux et de gouvernance à l'échelle de l'entreprise, mais que nous n'avons pas atteint notre objectif social.

De nouveaux objectifs ESG à l'échelle de l'entreprise ont été fixés au printemps 2022. Ils représentent 10 pour cent des objectifs de Telenet à l'échelle de l'entreprise :

Objectifs à l'échelle de l'entreprise 2022 - Objectif ESG :

- E : réduire le nombre de kilomètres parcourus dans le cadre des déplacements domicile-travail et réduire les émissions de 25% par rapport à 2019,
- S : atteindre un taux de réalisation de 97% pour la formation aux préjugés inconscients pour le personnel dirigeant et un taux de réalisation de 50% pour le personnel non dirigeant,
- G : atteindre un taux de réalisation de 97% pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

3 Principe 3 - Peaufiner les rôles et les responsabilités des organes de gouvernance du développement durable

Le Conseil d'administration aborde l'agenda de développement durable au moins deux fois par an et est chargé de donner une orientation stratégique sur les sujets liés à l'ESG et d'approuver le rapport annuel non financier. Le Comité d'audit et des risques est chargé de surveiller et d'évaluer les risques liés au développement durable en lien avec les questions matérielles de l'entreprise, y compris le changement climatique.

Nous avons mis en place une équipe Cluster Senior Leadership Team (au niveau de la direction), dirigée par notre Executive Vice-President People, Brand and Corporate Affairs ainsi que par le Chief Technology Officer et le Chief Financial Officer. Cette équipe est chargée de fournir des conseils de gestion et de suivre les progrès réalisés dans le cadre du programme de développement durable. Elle rend compte au CEO et informe régulièrement le Conseil d'administration de la situation sur le plan ESG.

Enfin, une équipe d'experts en développement durable supervise les opérations quotidiennes et la mise en œuvre du programme en étroite collaboration et concordance avec l'équipe chargée des relations avec les investisseurs et toutes les équipes concernées au sein de l'organisation.

4 Principe 4 - Divulguer nos performances en matière de développement durable par le biais de rapports non financiers et de la participation à des évaluations par des tiers

Nous rendons compte annuellement de nos performances en matière de développement durable, en accord avec les nouvelles normes et exigences en matière de reporting de développement durable de la nouvelle directive européenne sur le reporting de développement durable des entreprises, avec l'ambition d'évoluer vers un reporting financier et non financier intégré.

Nous entretenons également un dialogue ouvert et transparent avec les parties prenantes institutionnelles en participant activement aux examens et aux évaluations de tiers, en mettant l'accent sur le Dow Jones Sustainability Index (S&P Global) et celles d'EcoVadis. En 2022, nous avons également l'intention de participer au programme Climate Change du CDP, la principale évaluation de tiers en ce qui concerne la gestion climatique et environnementale. Enfin, nous avons adopté les indices Equileap et Bloomberg pour évaluer nos performances en matière de diversité et d'inclusion, en mettant l'accent sur l'égalité des genres.

En 2021, nos efforts pour respecter les normes ESG les plus strictes ont été reconnus par plusieurs agences de notation et d'analyse comparative indépendantes. Nous avons reconfirmé notre participation aux Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) pour la onzième année consécutive dans la catégorie du secteur mondial des médias, des films et du divertissement grâce à de solides performances sur le plan économique, environnemental et social. Le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) se compose exclusivement d'entreprises de premier plan qui sont les mieux équipées pour identifier et répondre aux opportunités et risques naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. Par ailleurs, nous avons également obtenu pour la première fois en novembre 2021 la note Platine dans l'évaluation annuelle d'EcoVadis, une notation utilisée par les grandes entreprises clientes qui souhaitent évaluer les performances de leurs principaux fournisseurs en matière de développement durable.

Engagement envers les parties prenantes

Chez Telenet, chaque département a pour tâche de développer des relations structurées avec les parties prenantes. Nous entretenons des relations avec plusieurs groupes de parties prenantes à l'échelle de l'entreprise.

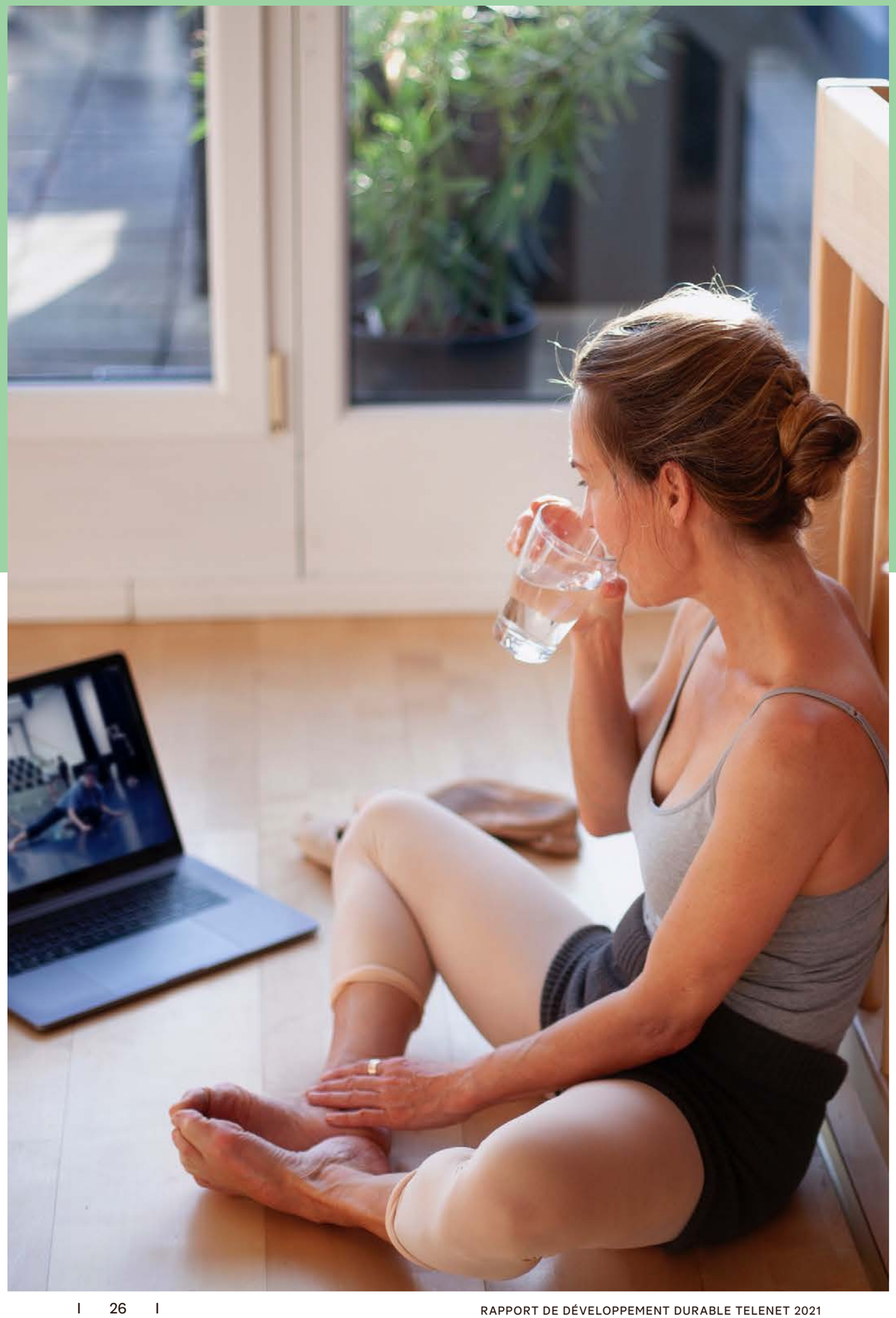
Visitez **la section développement durable sur le site Web institutionnel de Telenet** pour en savoir plus sur les six groupes de parties prenantes.

Parties prenantes

Plus d'informations >

Affiliations importantes

Découvrez la liste complète de nos affiliations dans la section développement durable du **site Web institutionnel de Telenet**.



RETOUR SUR 2021

Aperçu de nos plus importants programmes de développement durable

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE TELENET 2021

PROGRÈS

Principaux développements en 2021

En tant qu'acteur majeur des télécommunications et des médias en Belgique, nous sommes conscients du rôle important qui est le nôtre dans la société belge. Cette responsabilité s'étend à la fois à nos clients et à la société dans son ensemble. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour offrir des produits et des services innovants à nos clients. Ce qui compte pour eux, ce n'est pas la technologie en tant que telle, mais la manière dont elle les aide à se détendre, à interagir avec les autres ou à stimuler leur activité professionnelle. Pour nous, l'innovation numérique est un vecteur d'enrichissement de la qualité de vie, de croissance économique durable et d'accroissement des opportunités d'éducation et d'emploi.

Un réseau GIGA d'avenir

Les investissements continus consentis par Telenet dans la mise à niveau et la modernisation de ses réseaux mobile et fixe lui ont permis de se hisser au rang de premier fournisseur belge de réseaux convergents évolutifs.

De grands projets d'investissement comme Les Grands Travaux du Réseau (De Grote Netwerf, 2014-2019) nous permettent d'offrir à nos clients des vitesses de téléchargement de données pouvant atteindre 1 gigabit par seconde. Ces dernières années, nous avons également introduit un mélange de technologie hybrid fiber-coaxial (HFC) et de fibre dans notre stratégie de réseau. L'infrastructure réseau actuelle continuera à répondre aux attentes des familles et des entreprises dans les prochaines années, mais la demande de réseaux de données supplémentaires et plus rapides continuera à augmenter.

Un ambitieux projet « Fiber To The Home » pourrait être la prochaine étape logique vers un réseau de nouvelle génération, assurant à la Flandre une position de leader en matière d'infrastructure de données dans les décennies à venir.

En juin 2020, Telenet a entamé des discussions stratégiques avec l'administrateur de réseau flamand Fluvius concernant la création d'un réseau de données du futur, accessible tant aux familles qu'aux entreprises dans toutes les zones urbaines et rurales de Flandre et combinant à la fois la technologie HFC et la fibre optique. Pour permettre aux générations futures de profiter également d'une expérience numérique haut de gamme, Telenet et Fluvius ont l'intention d'introduire progressivement plus de fibre dans leurs réseaux existants, en particulier dans le dernier kilomètre menant au domicile des clients.

Le 28 octobre 2021, nous avons signé un accord non contraignant avec Fluvius décrivant les principes directeurs de la stratégie du réseau du futur. Pour déployer ce réseau de données du futur en Flandre, nous avons l'intention de créer ensemble une nouvelle société d'infrastructure indépendante et autofinancée, chacun apportant des actifs HFC et fibre et construisant également de nouveaux actifs fibre à l'avenir. Cette société « NetCo » revêtira la forme d'un partenariat multipartite susceptible de collaborer avec des acteurs stratégiques et financiers. Telenet et Fluvius espèrent obtenir un accord juridique final au début de l'été 2022.

La 5G, catalyseur du développement économique et du progrès social

Nous poursuivons nos investissements dans nos réseaux en mettant l'accent sur l'acquisition de spectre et le déploiement de la 5G dans toute la Belgique. En 2020, nous avons annoncé notre décision d'engager un partenariat avec Ericsson, Nokia et Google Cloud pour le déploiement du réseau 5G.

À l'été 2020, Telenet s'est vu accorder une licence de spectre provisoire par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). En décembre 2021, nous avons annoncé le lancement de nos premières zones de réseau mobile 5G à Louvain, Anvers et sur la côte belge, permettant ainsi à nos clients possédant un smartphone 5G et un forfait ONE, ONEUp, KLIK, KING ou KONG Business de profiter des avantages de cette nouvelle technologie. Nous avons l'intention de proposer la connectivité 5G à tous nos autres clients Telenet, Telenet Business et BASE dans le courant de l'année 2022.

Nous prévoyons de déployer progressivement notre réseau 5G dans les prochaines années, en commençant par les grandes villes et le long des autoroutes. Pour un déploiement complet de la 5G, nous devons d'abord acquérir du spectre lors de la vente aux enchères de licences qui a été lancée le premier juin dernier. Selon nos prévisions, l'ensemble du réseau mobile Telenet et BASE devrait être couvert par la 5G d'ici 2025. Le déploiement de cette technologie se fera en totale conformité avec les normes pertinentes en matière de rayonnement électromagnétique.

Nous sommes à l'aube d'une nouvelle phase de notre évolution technologique. La 5G sera un moteur d'innovation majeur et créera des possibilités d'automatisation et de nouveaux modes de travail. Elle créera progressivement plus de capacité, de stabilité et d'applications innovantes pour les consommateurs, les entreprises et le secteur public. La 5G ouvrira de nouvelles perspectives dans des domaines tels que les soins médicaux, les villes intelligentes et la logistique, stimulera le développement de l'internet des objets (IoT) et accélérera les développements en matière de réalité augmentée et de réalité virtuelle (AR et VR).

Sur le marché des affaires, la 5G servira de catalyseur de nouveaux services. Telenet Business travaille à la réalisation de solutions 5G destinées aux grands clients comme les hôpitaux, les pouvoirs publics, les écoles et les entreprises de logistique. De nouvelles solutions et applications seront développées en étroite collaboration avec nos partenaires technologiques et commerciaux.

En 2021, nous avons lancé un projet de validation de concept en partenariat avec l'Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA). Le robot de réalité virtuelle « Vriendje » permet aux enfants hospitalisés pendant de longues périodes de garder le contact avec leur famille et leurs amis grâce à des lunettes VR et à une connexion 5G rapide.

En parallèle, nous testons les possibilités offertes par la 5G pour l'accès fixe sans fil (accès à l'internet haut débit via les réseaux mobiles) avec des produits tels que TADAAM, et pour les jeux en réalité virtuelle dans l'espace de jeu « The Park ».

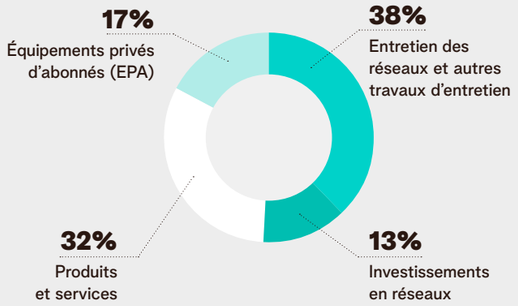
Investir dans l'innovation numérique

Conformément à nos objectifs d'entreprise, nous continuons à créer de la valeur au moyen de solutions technologiques et de propositions clients qui répondent avec succès aux attentes du marché et permettent à nos clients et aux communautés locales que nous desservons de garder une longueur d'avance à l'ère numérique.

En 2021, nos investissements en capital liés aux équipements privés d'abonnés, tels que décodeurs, modems et lignes Wi-Fi, ont totalisé €94,4 millions, soit une augmentation de 1 pour cent en glissement annuel. Les investissements dans la croissance et la mise à niveau du réseau se sont élevés à €69 millions d'euros, soit une diminution de 11 pour cent par rapport à 2020, à cause d'une réduction des investissements dans nos réseaux fixe et mobile et – dans une moindre mesure - de l'impact de la pandémie sur nos activités de terrain.

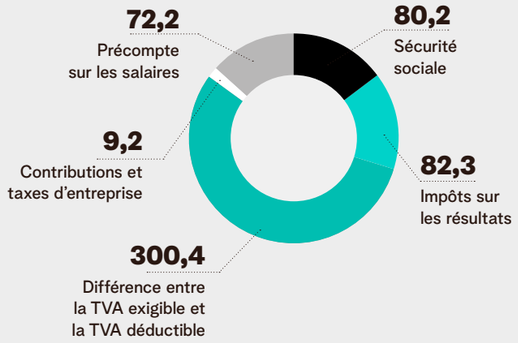
Nous avons investi €173 millions - une augmentation de 13 pour cent en glissement annuel - dans le développement de nouveaux produits et la mise à niveau de nos plate-formes et systèmes informatiques afin d'améliorer la gestion de la relation client.

APERÇU DES INVESTISSEMENTS – 2021



CONTRIBUTIONS AU TRÉSOR PUBLIC BELGE – 2021

En millions d'euros



Telenet collabore avec des acteurs du secteur, des institutions académiques et des startups en vue de promouvoir une culture interne de l'innovation et de développer et tester de nouveaux produits, services et applications. Citons par exemple nos investissements continus dans TADAAM, une spin-off de Telenet qui offre un accès à l'internet mobile et à la télévision via les réseaux 4G, ou encore le partenariat stratégique de cinq ans avec l'aéroport de Charleroi-Bruxelles-Sud, qui a pour but de faire de l'aéroport un hub numérique avec des solutions intelligentes reposant sur l'internet des objets.

Stimuler le secteur des médias en Belgique

Le paysage médiatique belge évolue à un rythme effréné. Les comportements des téléspectateurs changent et les médias locaux subissent une pression concurrentielle croissante de la part des fournisseurs de contenu mondiaux. Notre ambition est de renforcer l'écosystème médiatique local. Depuis que nous avons acquis la pleine propriété de De Vijver Media en mai 2019, nous avons encore consolidé notre position d'acteur médiatique en prenant une participation de 50 pour cent (avec DPG Media) dans la plate-forme de streaming Streamz en 2020, une participation de 44 pour cent dans la nouvelle agence nationale de gestion des médias Ads & Data (avec Mediahuis, Pebble Media et Proximus/Skynet), comme annoncé en décembre 2020, et une participation de 49 pour cent dans l'entreprise internationale de divertissement Caviar Group, comme annoncé au printemps 2021. Nous sommes convaincus que ces investissements fourniront de l'oxygène à l'écosystème médiatique de Flandre.

En 2021, Telenet a investi €4,3 millions dans la produc-tion et la coproduction de contenu local, y compris un investissement de €2,6 millions dans le Fonds Médias de Flandre (Vlaams Mediafonds).

En août 2021, Telenet est devenu le premier opérateur de télécommunications en Belgique à s'engager dans le déploiement d'un nouveau modèle publicitaire devant permettre aux acteurs des médias locaux de concurrencer plus facilement les fournisseurs de contenu internationaux et d'assurer le financement de productions médiatiques locales de qualité.

Ces dix dernières années, le comportement et la tolérance des téléspectateurs à l'égard de la publicité ont beaucoup évolué. Les revenus publicitaires constituent la principale source de revenus des diffuseurs commerciaux, mais le phénomène du zapping publicitaire, de plus en plus fréquent, a poussé les annonceurs à consacrer une plus grande partie de leur budget à des campagnes publicitaires en ligne via des plate-formes internationales, telles que Facebook et Google, entraînant une baisse des revenus des diffuseurs locaux et, partant, une pression importante sur les investissements consentis dans les émissions de télévision locales. C'est pourquoi les diffuseurs belges ont demandé aux opérateurs de télécommunications d'introduire un modèle actualisé et harmonisé de publicité télévisée afin de stimuler les investissements sur le marché local de la télévision. Ce nouveau modèle comprend une publicité « inzappable » d'une minute avant le début d'une émission ou d'un film enregistré, similaire au modèle publicitaire des plate-formes vidéo en ligne. Telenet déploiera progressivement ce nouveau modèle publicitaire pour les chaînes DPG Media et SBS, et d'autres chaînes suivront. Les utilisateurs du service de rattrapage « Terugkijk TV » ne pourront également plus sauter les pauses publicitaires. Les autres opérateurs de télécommunications belges soutiennent la philosophie du nouveau modèle et devraient se joindre à l'initiative.

L'avenir du divertissement

Nous avons également accéléré nos investissements dans des solutions de divertissement innovantes en 2021. L'espace de jeu « The Park » offre aux visiteurs une expérience immersive de réalité virtuelle et leur permet d'explorer de grandes salles de jeux équipés d'un casque de réalité virtuelle et d'un sac à dos muni de capteurs et d'un mini-ordinateur. Lancé d'abord à Anvers en 2018, The Park est aujourd'hui présent sur treize sites en Belgique, aux Pays-Bas et en Suisse. Grâce à la conclusion de partenariats stratégiques avec des studios de contenu de jeu locaux, The Park favorise continuellement l'innovation.

Créer une société numérique accessible à tous

En tant qu'acteur majeur des télécommunications et des médias en Belgique, nous sommes conscients du rôle important que nous jouons dans la société belge. Notre politique d'engagement envers la communauté est en concordance avec nos objectifs d'entreprise et tient compte des attentes de nos parties prenantes. Nous nous engageons en faveur de l'inclusion numérique et du développement des compétences, en mettant l'accent sur trois domaines la de numérisation : (i) libérer le potentiel du numérique pour tous ; (ii) donner aux générations futures les moyens d'entrer dans l'ère numérique et (iii) accélérer l'entrepreneuriat numérique.

i **Réduire la fracture numérique**
La crise sanitaire a plus que jamais mis en lumière la question sociétale de l'inclusion numérique. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2020 (Fondation Roi Baudouin, juin 2020), 10 pour cent des ménages belges n'ont actuellement pas accès à une connexion internet stable à domicile. Cette constatation, mise en évidence par le nombre considérable de demandes de bons Wi-Free durant la pandémie, a incité Telenet à mettre au point une solution de « connectivité pour tous ».

Pour répondre au besoin croissant de solutions de connectivité internet abordables, nous avons lancé le programme **Telenet Essential Internet** en octobre 2020. Celui-ci offre aux citoyens vulnérables l'accès à une solution internet de base pour un modeste forfait de €5 par mois. La solution Telenet Essential Internet Five fonctionne sur notre réseau mobile et permet aux utilisateurs de lire et d'envoyer des e-mails, d'utiliser les réseaux sociaux, d'effectuer des transactions bancaires et de se connecter à des sites d'emploi ou à des plate-formes scolaires en ligne.

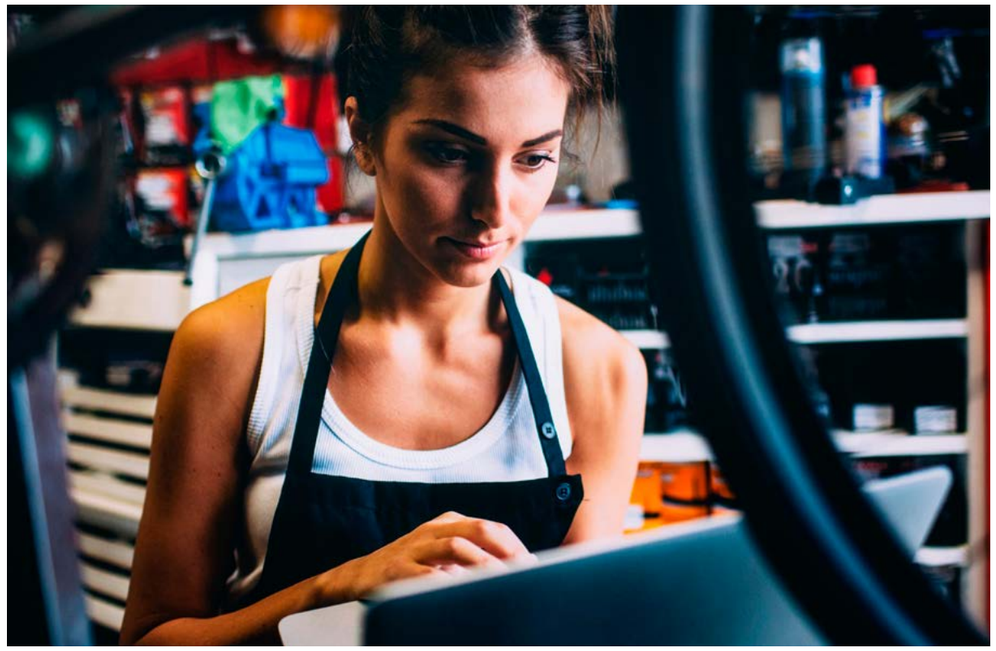
En février 2021, nous avons lancé un projet de validation de concept pour cette solution de connectivité de base dans un certain nombre de villes de Flandre et à Bruxelles, en étroite collaboration avec des organisations sociétales locales. Après une évaluation complète du projet par l'institut de recherche IMEC à l'été 2021, nous avons décidé d'étendre cette offre de connectivité de base avec un produit supplémentaire : Telenet Essential Internet Ten. Ce produit fonctionne sur notre réseau fixe et permet aux utilisateurs de connecter plus d'appareils et de profiter d'une expérience internet plus riche pour un coût mensuel fixe de €10. Ces deux solutions de connectivité sont exclusivement distribuées par le biais d'organisations publiques et d'ASBL actives dans la lutte contre la pauvreté.

Bien que l'adoption de nos produits Internet Telenet Essential reste faible, avec seulement 50 utilisateurs enregistrés fin décembre 2021, nous avons constaté un intérêt croissant de la part des organisations sociétales souhaitant aider à promouvoir et à distribuer nos solutions de connectivité de base auprès des particuliers et des ménages éligibles.

En décembre 2021, Telenet Essential Internet était distribué en Flandre et à Bruxelles par le biais de 100 partenaires. Nous continuerons à investir dans notre offre de « connectivité pour tous » en 2022 et au-delà, avec l'ambition d'atteindre à terme 10 000 foyers vulnérables par an.

Parallèlement à notre propre initiative de connectivité de base, le gouvernement fédéral belge a annoncé son intention de revoir les plans tarifaires sociaux existants en consultation avec les fournisseurs de télécommunications. Nous sommes activement engagés dans des discussions avec la Ministre fédérale compétente afin de développer une approche durable qui soit soutenue par le secteur télécom et qui réponde aux besoins sociétaux en connectivité pour tous. Ne pas répondre activement à ces besoins sociétaux et attentes gouvernementales peut présenter pour Telenet un risque à la fois au niveau de sa réputation et sur le plan financier.

Des études montrent que 20,7 pour cent des ménages à faible revenu n'ont pas accès à un ordinateur ou à un ordinateur portable dans leur maison en raison du coût que cela implique, et que 30 pour cent des ménages à faible revenu ont des difficultés à utiliser le matériel en raison d'un manque de compétences numériques (Université de Gand, 2020). En 2021, les gouvernements fédéral et régionaux belges ont stimulé les investissements dans l'inclusion numérique dans le cadre de leurs plans de relance économique post-COVID-19. En septembre 2021, nous avons reçu une subvention de €500 000 du gouvernement fédéral pour assortir notre offre Internet Telenet Essential d'un programme d'ordinateurs portables remis à neuf et d'un programme de compétences numériques de base. Au cours de l'automne, nous avons collecté 4 000 ordinateurs portables d'occasion, qui ont été remis à neuf et distribués à des ménages vulnérables dans toute la Belgique, une initiative réalisée en partenariat avec l'ASBL Entrepreneurs pour une Belgique solidaire (Ondernemers voor een Warm België). Dans le cadre de ce programme, nous soutenons également le développement d'un programme de formation des formateurs axé sur les compétences numériques de base, en collaboration avec l'ASBL Link in de Kabel.



ii **Promouvoir un mode de vie numérique accessible à tous**
En tant que membre engagé de la communauté locale, Telenet a maintenu son implication de longue date dans des initiatives visant à stimuler l'innovation, la créativité, l'esprit d'entreprise et les compétences numériques. Nous avons conclu des partenariats avec des organisations sociétales, telles que Coderdojo Belgium, BeCode, YouthStart et Bibliothèques sans Frontières pour renforcer les compétences numériques de base et les compétences du XXIe siècle des enfants, des jeunes et des adultes grâce à des programmes de formation et de coaching.

iii **Accélérer les entrepreneurs dans le numérique**
Parallèlement, le département Telenet Business a poursuivi ses investissements dans l'accélération numérique des entrepreneurs de PME en fournissant des services de consultance gratuits sur le commerce électronique, les médias sociaux et la sécurité en ligne. Notre programme « Accélération digitale » met en relation les entrepreneurs de PME avec des experts numériques et des coachs personnels via une plate-forme de mise en relation en ligne. Depuis le lancement de la plate-forme en août 2019, le programme a accéléré plus de 3 960 entrepreneurs en Flandre et à Bruxelles.

En 2021, nous avons également annoncé la conclusion d'un partenariat avec l'ASBL YES en vue de proposer un soutien informatique aux écoles de Flandre. Avec notre programme SchoolNet, Telenet Business a fait ses preuves dans la fourniture d'une connectivité haut débit aux écoles primaires et secondaires en Flandre. Notre partenariat avec YES permettra aux établissements scolaires de bénéficier d'une assistance en matière de cybersécurité et d'informatique 24h/24 et 7j/7. YES Academy offrira également aux coordinateurs TIC des écoles, aux enseignants, aux élèves et aux parents un accès à des cours et des ressources de formation aux compétences numériques et à l'éducation aux médias. Notre partenariat avec YES répond à l'appel du gouvernement flamand à stimuler la numérisation du secteur de l'enseignement flamand.

Investissements communautaires et bénévolat des employés

En 2021, la contribution financière de Telenet et de sa filiale SBS aux associations caritatives et aux initiatives communautaires a atteint €2,3 millions. Ces investissements communautaires ont bénéficié de l'implication forte et active des employés de Telenet. Depuis 2015, chaque employé de Telenet peut prendre deux jours de congés payés par année civile pour faire du bénévolat. En 2021, les employés ont consacré 1 633 heures au bénévolat, la plupart des bénévoles participant à des initiatives d'inclusion numérique. Les missions spéciales ont notamment compris des efforts de secours lors des inondations qui ont touché la Région wallonne durant l'été 2021. De plus, les employés de Telenet ont apporté une contribution financière personnelle de €18 746 à des causes caritatives soutenues par Telenet.

En 2022, nous continuerons d'accélérer nos investissements dans un programme de bénévolat fondé sur les compétences qui offre aux collaborateurs la possibilité de mettre leurs compétences et leur expérience professionnelle au service d'initiatives citoyennes, car cela a un impact positif sur l'engagement des employés.

Dans notre enquête Zoom sur l'engagement de 2021, 88 pour cent des employés ont marqué leur satisfaction par rapport à l'engagement sociétal de Telenet.

Depuis l'éclatement de la guerre en Ukraine en février 2022, nous avons assumé notre responsabilité sociétale d'entreprise en fournissant un accès gratuit à la connectivité mobile aux réfugiés ukrainiens en Belgique, leur permettant de garder le contact avec leur famille et leurs amis restés au pays. Nous avons également soutenu les gouvernements locaux et régionaux belges en fournissant un accès internet dans les centres de réfugiés temporaires. En plus de ces programmes de soutien d'entreprise, nous facilitons les initiatives prises par les employés pour venir en aide aux réfugiés ukrainiens.

Chaque année, nous surveillons et gérons nos investissements communautaires par le biais du cadre Business for Societal Impact. En outre, nous organisons régulièrement des réunions de coordination avec les organisations sans but lucratif et les initiatives sociétales que nous soutenons, afin d'évaluer leur impact et d'ajuster, si nécessaire, notre investissement et notre coopération.

Contributions financières par rapport à l'année 2020
- 34,7%

INVESTISSEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ	2018	2019	2020	2021
TYPE DE CONTRIBUTION (montant total en €)				
Contributions en espèces	614 890	1 226 562	1 639 827	1 070 569*
Temps : bénévolat d'employés pendant les heures de travail rémunérées	48 336	26 640	44 232	40 600
Dons en nature : dons de produits et services, projets, partenariats ou similaires	64 819	780 769	2 903 209	1 319 737*
Frais généraux de gestion	0	0	0	0
BÉNÉVOLAT PAR LES COLLABORATEURS (en heures)				
	2 014 heures	1 170 heures	1 843 heures	1 633 heures

* Telenet BV et sa filiale SBS

- 11,4%
Bénévolat pendant les heures de travail par rapport à l'année 2020

DONNÉES CLEFS
PROGRAMMES ET INITIATIVES STRUCTURELS POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE EN 2021

Libérer le potentiel du numérique pour tous

Telenet Progrès

TELENET ESSENTIAL INTERNET

Telenet propose aux personnes et aux familles financièrement vulnérables une solution internet de base à un tarif fixe. Les utilisateurs ont le choix entre deux solutions internet : Telenet Essential Internet Five (€5/mois) pour une connectivité de base, et Telenet Essential Internet Ten (€10/mois), qui offre des fonctionnalités plus avancées. Ces solutions de connectivité non commerciales sont exclusivement distribuées par l'intermédiaire d'organismes sociaux publics et d'organismes de lutte contre la pauvreté.

100 organisations sociales intégrées
50 clients intégrés (déc. 2021)

Telenet Essential Internet

PROJET HEARTWARE

En partenariat avec l'ASBL Entrepreneurs pour une Belgique Solidaire (Ondernemers voor een Warm België) et grâce au soutien financier du gouvernement fédéral belge, Telenet remet à neuf des ordinateurs portables d'occasion et en fait don à des écoles et organisations sociales dans toute la Belgique.

4 000 ordinateurs portables récupérés et reconditionnés (déc. 2021)

Project Heartware

TARIFS SOCIAUX

Dans une société numérique inclusive, les innovations technologiques doivent être accessibles à tous. C'est pourquoi Telenet va plus loin que ce qu'impose la législation et applique un tarif social à tous ses produits et services de télécommunications.

78 517 clients (déc. 2021)

Tarifs sociaux

SCHOOLNET+

Telenet Business propose aux établissements scolaires et aux bibliothèques – en collaboration avec le gouvernement flamand – une solution commerciale à vocation sociale comprenant une connexion internet rapide et des services de sécurité informatique.

590 contrats SchoolNet+ actifs (déc 2021)

SchoolNet+

DONNÉES CLEFS

PROGRAMMES ET INITIATIVES STRUCTURELS POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE EN 2021

Habiliter les générations futures

CODERDOJO BELGIUM

Dirigé par des volontaires, CoderDojo Belgium inspire les enfants et les jeunes à l'ère numérique, leur apprend à coder, à créer des sites Web et à développer des applications ou des jeux.

114 dojos dans toute la Belgique
723 coachs
5,161 enfants atteints en 2021, soit une baisse par rapport aux années précédentes en raison de la pandémie de la COVID-19

CoderDojo Belgium

YOUTHSTART

YouthStart libère le potentiel des jeunes non scolarisés, sans formation ou sans emploi en renforçant leurs compétences entrepreneuriales. YouthStart a un taux de sortie positif de 75% vers le marché du travail ou l'enseignement.

1 093 jeunes touchés en 2021

YouthStart

BECODE

BeCode propose une formation de développeur Web professionnel aux jeunes et jeunes adultes sans emploi et peu qualifiés issus de communautés défavorisées. BeCode a un taux de sortie positif de 83% vers le marché du travail ou l'enseignement. Cofondé par Telenet en 2017, BeCode a rejoint la Telenet Digital & Data Academy en 2020.

1 985 jeunes formés depuis le début du programme de formation en 2018. 26% sont des femmes

BeCode

LINK IN DE KABEL

Link in de Kabel propose une formation aux compétences numériques et à l'éducation aux médias aux enfants et jeunes des communautés vulnérables de toute la Flandre. Telenet coopère avec l'ONG pour organiser des sessions de formation des formateurs en compétences numériques de base pour les travailleurs sociaux.

13 sessions de formation des formateurs organisées en 2021

Link in de Kabel

Habiliter les générations futures

BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES

Bibliothèques sans Frontières propose des formations aux compétences numériques et à l'éducation aux médias pour les enfants et les jeunes à travers Bruxelles et la Wallonie. Telenet coopère avec l'ONG pour organiser des sessions de formation des formateurs en compétences numériques de base pour les travailleurs sociaux de la ville wallonne de Charleroi.

Le programme est en phase de démarrage. Il n'y a pas eu de sessions de formation des formateurs en 2021

Bibliothèques sans Frontières

Accélérer l'entrepreneuriat numérique

ACCÉLÉRATION DIGITALE

Initié par Telenet Business en 2017, le programme Accélération Digitale aide à accélérer l'adoption des technologies numériques par les entrepreneurs de PME en Flandre et à Bruxelles, en leur fournissant des conseils gratuits en matière de marketing électronique, de médias sociaux et de sécurité en ligne.

658 PME touchées en 2021

Lancée en août 2019, la plate-forme « Accélération Digitale » met en contact virtuel PME et experts numériques.

3 960 entrepreneurs inscrits sur la plate-forme (déc. 2021)

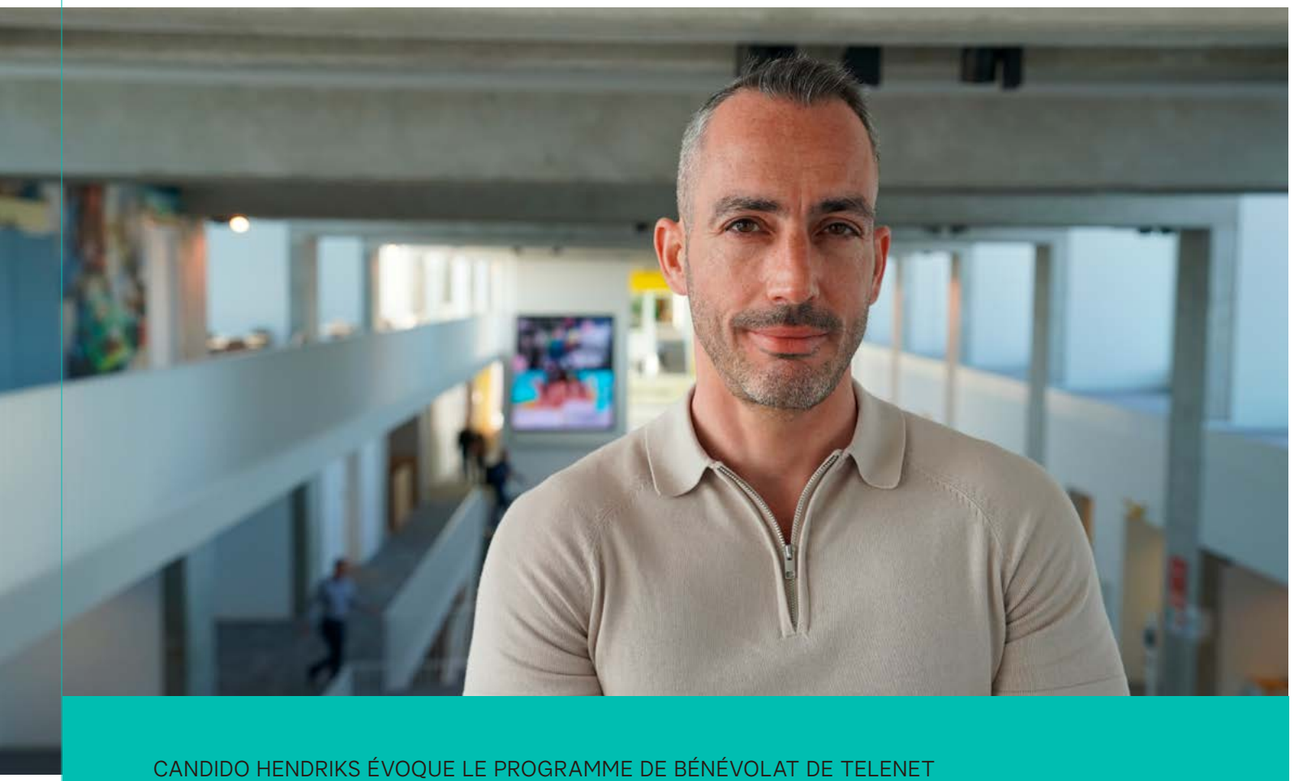
Telenet Business Accélération digitale

Trouver le juste équilibre numérique

B-BICO

En 2016, Telenet a rejoint le Belgian Better Internet Consortium, qui favorise l'éducation aux médias et un usage plus sûr d'internet par les enfants.

B-BICO



CANDIDO HENDRIKS ÉVOQUE LE PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DE TELENET

« Nous pouvons faire une énorme différence »

Candido Hendriks est Fraud Team Leader et a participé à plusieurs reprises au programme de bénévolat de Telenet.

Candido, qu'est-ce qui t'a poussé à participer au programme de bénévolat de Telenet ?

J'aime avoir le sentiment de pouvoir aider les autres. Dans la vie, certaines personnes ont moins de chance que d'autres, et rien n'est plus agréable que de pouvoir donner quelque chose en retour. C'est la principale raison pour laquelle je fais du bénévolat.

Quels sont les avantages du bénévolat via Telenet ?

Il y a plusieurs années, je faisais du bénévolat pendant mon temps libre. Mais faire du bénévolat à titre privé exige de planifier la chose en fonction de son travail, de ses loisirs, etc. Avec l'initiative de bénévolat de Telenet, pas besoin d'essayer de trouver un créneau dans son emploi du temps et pas besoin de se préoccuper des tracas logistiques. En outre, le paysage du bénévolat est très fragmenté, et il peut s'avérer compliqué de trouver une organisation qui convienne. Telenet soutient plusieurs initiatives sociétales et ONG. Les bénévoles peuvent choisir l'organisation ou le projet qu'ils souhaitent soutenir. Cela facilite vraiment la participation. En même temps, on découvre également toutes les initiatives qui existent et qu'on n'aurait pas forcément découvertes autrement.

> **« Avec les compétences qui sont les nôtres, nous pouvons réellement faire une différence pour les organismes de bienfaisance. »**
>
> CANDIDO HENDRIKS

Quelles sont les initiatives auxquelles tu as déjà participé ?

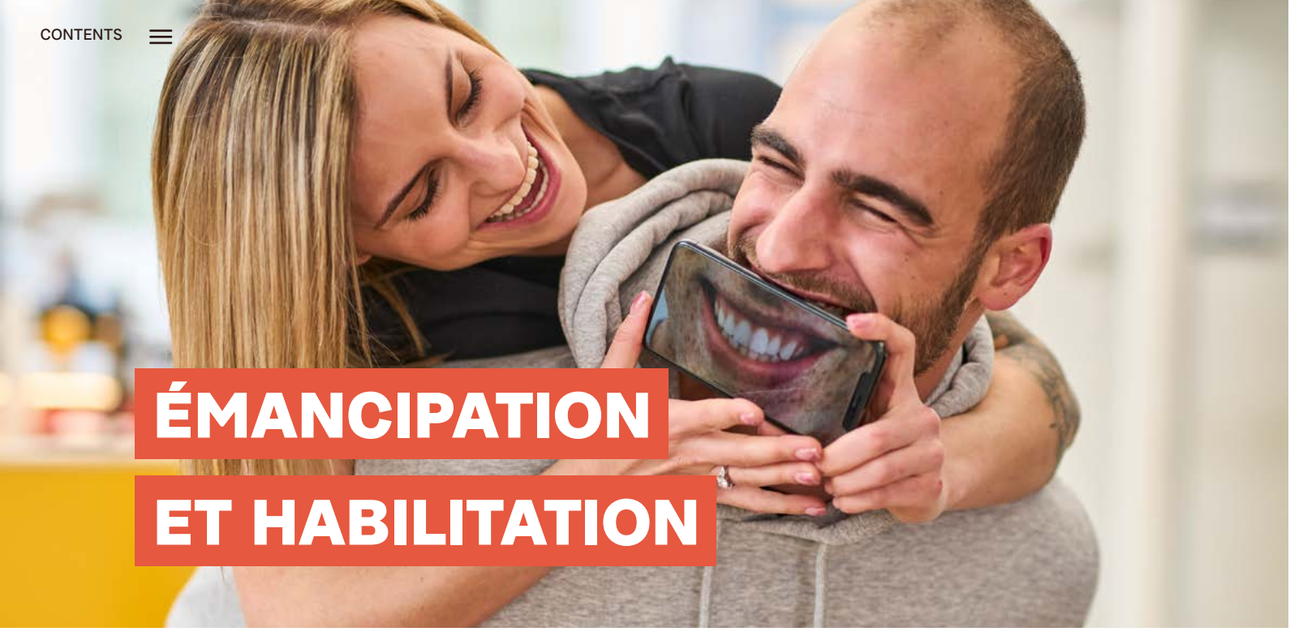
J'ai fait du bénévolat dans une épicerie à Malines où les résidents à faible revenu peuvent acheter des produits alimentaires à prix réduit. Comme il s'agit d'un public que nous n'atteignons pas facilement via nos canaux commerciaux, nous collaborons avec des organisations sociales publiques et des organisations de lutte contre la pauvreté pour faire connaître notre produit Internet Telenet Essential. Mon rôle était de donner des informations sur le produit et d'inscrire les utilisateurs finaux intéressés. Une autre fois, avec un collègue, j'ai donné une leçon sur l'Internet et les compétences numériques à un groupe de 20 enfants à l'occasion d'un camp d'été. J'ai également participé à une collecte de dons organisée par Deelbaar Mechelen pour recueillir des ordinateurs portables pour les enfants issus de milieux défavorisés. Nous avons également aidé l'association à concevoir un dépliant et à réorganiser ses supports marketing et son site Web.

Comment se sont déroulées ces expériences de bénévolat ?

Elles m'ont permis de me rendre compte qu'avec les compétences qui sont les nôtres, nous pouvons réellement faire une différence pour les organismes de bienfaisance. Telenet regorge de talents et le but est avant tout de mettre ce talent au service de bonnes causes. Les compétences que nous utilisons dans notre travail quotidien peuvent faire une énorme différence pour une ONG. Les compétences et les connaissances que possède Telenet peuvent vraiment être d'une grande utilité pour la société. J'ai pu le constater avec Deelbaar Mechelen, l'ASBL que nous avons aidée dans la réorganisation de ses efforts de marketing. Ils étaient incroyablement heureux et fiers du résultat final. Et les initiatives que nous soutenons s'adressent toutes à des groupes défavorisés, des groupes qui n'ont pas choisi d'être dans la situation dans laquelle ils se trouvent. Leur venir en aide et travailler à la réalisation d'un monde meilleur sont les raisons pour lesquelles je fais du bénévolat via Telenet.

Le programme de bénévolat fondé sur les compétences de Telenet

Ce programme de bénévolat permet aux employés de Telenet de mettre les compétences qu'ils utilisent chaque jour dans leur travail au service d'une bonne cause. Chaque employé peut prendre deux jours de congés payés par année civile pour faire du bénévolat auprès d'une série d'ONG et d'associations caritatives sélectionnées par Telenet, axées pour la plupart sur l'inclusion numérique et le développement des compétences. L'initiative de bénévolat d'entreprise de Telenet profite non seulement aux organisations caritatives et aux ONG, mais aussi à Telenet en stimulant l'engagement des employés, ainsi qu'aux employés en favorisant leur développement personnel.



ÉMANCIPATION ET HABILITATION

Principaux développements en 2021

Nous nous engageons à être un employeur responsable. Nos politiques d'emploi donnent la priorité à l'apprentissage et au développement, à la diversité et à l'inclusion, ainsi qu'à la santé et au bien-être. Nous nous appuyons sur la communication interne et le dialogue social pour construire une culture d'entreprise ouverte et transparente.

Notre transformation en une organisation plus agile

En 2021, nous avons poursuivi le processus de transformation en une organisation plus agile. Fondée sur une approche « digital first », cette transition vers une nouvelle méthode de travail vise à créer des équipes et des employés individuels plus autonomes, plus productifs et plus experts. Elle doit nous permettre de continuer à réagir au plus vite à l'évolution rapide du comportement des clients et des parties prenantes d'aujourd'hui.

Notre évolution vers une organisation plus agile est mise en œuvre en étroite collaboration avec les partenaires sociaux et s'effectue de manière ouverte et transparente grâce à une communication interne régulière à l'échelle de l'entreprise, des enquêtes de satisfaction et des discussions étroites entre les membres du personnel et le personnel dirigeant. Des communications régulières sont accompagnées de formations et d'un coaching visant à permettre aux employés de s'adapter rapidement à notre nouvelle méthode de travail agile.

Une première évaluation de notre nouvelle méthode de travail agile a révélé plusieurs points d'amélioration : les projets doivent être mieux hiérarchisés dans l'ensemble de l'organisation, tandis que les rôles et les responsabilités doivent être plus clairement définis au niveau des individus et des équipes. Nous continuerons d'ajuster et d'affiner notre méthode de travail agile en 2022.

Le département People de Telenet joue un rôle de premier plan dans ce programme de transformation et est chargé d'assurer le bien-être des employés en période de changement. Il vise à créer un environnement de travail intégré et unifié avec des processus optimisés et des systèmes informatiques qui soutiennent nos politiques d'emploi. Depuis le début de la transformation, le département People a revu les processus clefs des ressources humaines, tels que les descriptions de rôles, les classifications de fonctions et les procédures de gestion des performances.

Afin d'encourager la mobilité interne et les parcours professionnels dynamiques, nous avons introduit un nouveau système de classification des fonctions au début de l'année 2021. Sept grandes catégories de fonctions et quelque 180 fonctions génériques ont été introduites. La nouvelle classification des fonctions récompense les collaborateurs qui développent de nouvelles compétences et valorise l'expertise que les personnes apportent à notre organisation. En mars 2021, ce nouveau système de classification

a été complété par une mise à jour du système de primes et gratifications, lié aux performances de Telenet par rapport à nos objectifs à l'échelle de l'entreprise.

L'introduction de ces nouveaux systèmes de classification des fonctions et de primes a été menée en étroite collaboration avec nos partenaires sociaux. Nous assurons un dialogue et une consultation continus par le biais de différentes plate-formes telles que le Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) et le Conseil d'entreprise. Ce dernier présente une composition paritaire avec 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. Nous comptons également deux représentants au sein du Comité d'entreprise européen de Liberty Global, notre actionnaire majoritaire.

Gestion des performances collectives

En 2020, nous avons remplacé notre processus d'examen annuel des performances par un programme de performances collectives, étayé par des objectifs clairs à l'échelle de l'entreprise. En 2021, nous avons pour la première fois intégré un objectif ESG dans nos objectifs à l'échelle de l'entreprise, afin d'accroître la sensibilisation interne et l'adoption de pratiques de développement durable au sein de la communauté élargie des employés de Telenet :

- E : réduire le nombre de kilomètres parcourus dans le cadre des déplacements domicile-travail et réduire les émissions de 25% par rapport à 2019,
- S : atteindre 2 500 usagers Telenet Essential Internet,
- G : atteindre un taux de réalisation de 97% pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

Cet objectif ESG complète nos objectifs commerciaux et financiers à l'échelle de l'entreprise et représente 10 pour cent des objectifs à l'échelle de l'entreprise. Une évaluation de nos performances ESG 2021 montre que nous avons réussi à atteindre nos objectifs environnementaux et de gouvernance à l'échelle de l'entreprise, mais que nous n'avons pas atteint notre objectif social.

Nous avons mis à jour notre objectif ESG à l'échelle de l'entreprise au début de l'exercice en cours. Alors que nous avons reconfirmé les objectifs environnementaux et de gouvernance pour 2022, l'objectif social précédent a été remplacé par un nouvel objectif qui reflète notre engagement à l'échelle de l'entreprise en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion :

- E : réduire le nombre de kilomètres parcourus dans le cadre des déplacements domicile-travail et réduire les émissions de 25% par rapport à 2019,
- S : atteindre un taux de réalisation de 97% (personnel dirigeant) et un taux de réalisation de 50 % (personnel non dirigeant) pour la formation sur les préjugés inconscients,
- G : atteindre un taux de réalisation de 97% pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

Le passage à un plan de performances collectives s'est traduit par une nouvelle approche en matière de gestion des performances et de développement personnel des collaborateurs. En apportant continuellement du feedback sur les contributions individuelles des employés, nous voulons stimuler la croissance et le développement personnels de nos collaborateurs. La plate-forme « Let's Talk » invite l'ensemble de nos employés à demander et à donner régulièrement un retour sur leurs performances, ce qui se traduit par une approche à 360 degrés. Dans notre enquête annuelle sur l'engagement des employés, 70 pour cent des employés ont déclaré que la plate-forme « Let's Talk » leur donnait le retour nécessaire à leur croissance professionnelle.

Engagement des collaborateurs

Pour mesurer et suivre l'engagement actif de nos collaborateurs, nous réalisons tous les ans une enquête Zoom sur l'engagement des employés. L'enquête Zoom effectuée en septembre 2021 a bénéficié d'un solide taux de réponse de 76 pour cent et dégagé un score élevé de 81 pour cent pour l'engagement des employés, soit deux points de pourcentage au-dessus de la moyenne belge. 91% pour cent des employés ont indiqué être fiers de travailler pour Telenet. Nous avons également obtenu d'excellents scores en matière de collaboration d'équipe (93 pour cent), d'inclusion (90 pour cent), et de vision stratégique (70 pour cent). Les principaux domaines d'attention comprennent la rétention et le développement des talents (43 pour cent), la compétitivité des salaires et des avantages sociaux (44 pour cent), mais aussi l'efficacité au travail, le déséquilibre de la charge de travail et la culture de réunion (50 pour cent).

Outre ses enquêtes Zoom, Telenet évalue régulièrement l'engagement et le bien-être de ses collaborateurs par le biais de sondages Mood. Effectué par 77 pour cent des employés, notre sondage Mood du quatrième trimestre 2021 a révélé un score d'engagement de 75 pour cent, soit une baisse de 6 points de pourcentage par rapport au score Zoom enregistré en septembre. Si les employés se sont félicités du meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée découlant du travail hybride et loué notre solide culture d'équipe, ils ont également évoqué la lourdeur de la charge de travail et une perte d'énergie en raison de la crise sanitaire persistante de COVID-19.

Bien-être et résilience des employés en période de changement

Garantir le bien-être de nos employés est l'une de nos principales priorités. Notre politique de santé et de bien-être comprend des horaires de travail flexibles, la possibilité de faire du télétravail, des installations et des contributions pour la garde des enfants, ainsi que des congés de maternité et paternité rémunérés. Notre équipe Sécurité, Santé et Environnement assure le suivi quotidien de toutes nos initiatives en matière de bien-être.

Depuis le début de la pandémie au printemps 2020, une équipe de crise multidisciplinaire surveille de près la santé de nos employés et a pris des mesures conformes aux directives gouvernementales sur la COVID-19 pour assurer un environnement de travail sûr dans nos bureaux et nos boutiques. Nous avons également mis du matériel de bureau ergonomique à la disposition des collaborateurs qui travaillent régulièrement à distance. Tout au long de la crise, nous nous sommes efforcés de tenir les employés informés des dernières mesures COVID-19 et nous avons cherché à accroître la motivation, le bien-être et le sentiment d'appartenance à travers des webinaires et des événements virtuels réguliers à l'échelle de l'entreprise.

Grâce au programme « Recharge », nous cherchons à renforcer la santé physique et mentale de nos employés. Le module de coaching « Recharge your team » aide les équipes et les collaborateurs individuels à découvrir ce qui leur donne de l'énergie, tandis que l'initiative « Happy shots » donne aux équipes la possibilité de s'amuser et de tisser des liens solides. Le module « Recharge your mind » aide les employés à renforcer leur résilience et leur bien-être grâce à des discussions inspirantes, un coaching et un soutien personnels, ainsi que des exercices en ligne.

Adopter de nouvelles méthodes de travail dans l'après-COVID

La pandémie a accéléré l'introduction d'une nouvelle politique de travail à distance. Élaborée en étroite collaboration avec les partenaires sociaux et lancée en octobre 2021, notre politique #worksforus expose notre vision sur les futures méthodes de travail durables au-delà des périodes de COVID-19. Notre nouvelle politique de travail à distance s'applique à l'ensemble de l'entreprise et s'articule autour de quatre principes :

(i) Nous faisons confiance à nos équipes et leur donnons les moyens de décider où elles travaillent le plus efficacement. Le télétravail est un choix, pas une obligation,

(ii) La cohésion sociale demeure essentielle. Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils passent au moins 40 pour cent de leur temps de travail au bureau chaque trimestre afin de rester connectés à l'entreprise, à leurs équipes et à leurs différents collègues,

(iii) Nos bureaux facilitent la collaboration et la connexion, avec des investissements accrus dans les salles de réunion et les espaces de collaboration, et l'utilisation d'applications numériques, le cas échéant,

(iv) Nos employés peuvent travailler à distance depuis n'importe quel endroit en Europe, à condition de disposer d'une connexion internet stable et en accord avec leur chef d'équipe et les autres membres de l'équipe.

La mise en œuvre de cette politique de travail à distance dépend de l'évolution de la pandémie. Si nécessaire, nous adopterons des politiques de travail à distance plus strictes, conformes aux mesures COVID-19 imposées par le gouvernement belge.

Vers une politique de mobilité plus durable et plus flexible

Notre politique de travail à distance devrait réduire les déplacements des employés et a été complétée par une nouvelle politique de mobilité à l'échelle de l'entreprise en novembre 2021. Élaborée en concertation avec les employés de Telenet et en étroite collaboration avec les partenaires sociaux, notre nouvelle politique de mobilité vise à fournir aux employés des solutions de mobilité plus durables et plus flexibles. Elle ouvre la voie à une flotte plus verte et plus éco-efficace, dans la droite ligne de notre ambition de réduire de 60 pour cent nos émissions de carbone dues à des sources mobiles de combustion d'ici 2030. Cette politique anticipe également une décision du gouvernement fédéral de limiter les déductions fiscales pour les voitures de société aux véhicules zéro émission à partir de 2026. Les deux tiers de nos commandes de leasing passées en 2021 concernaient déjà des voitures hybrides ou entièrement électriques.

La guerre des talents

Comme l'ensemble des secteurs économiques, Telenet ressent les effets de la numérisation croissante, ainsi que ses conséquences sur les nouvelles méthodes de travail. Dans un marché en pleine mutation et hautement concurrentiel et dans un contexte de guerre acharnée des talents, il est primordial d'attirer et fidéliser les meilleurs d'entre eux. En 2021, nous avons accordé une plus grande attention encore à l'apprentissage tout au long de la carrière et au développement personnel. Notre programme « Grow » aide les employés à maximiser leur potentiel de croissance et leur capacité d'insertion professionnelle à long terme en leur permettant de continuer à apprendre et à façonner leur parcours professionnel. Nous encourageons également les employés à réfléchir à leur carrière avec « Expedition T », un programme de coaching personnel qui stimule les employés à définir leur profil de croissance et à explorer de nouvelles opportunités d'emploi.

Comme bon nombre d'autres entreprises, Telenet a de plus en plus de difficultés à trouver des experts techniques, qu'il s'agisse de spécialistes des données ou d'experts en sécurité de l'information. Afin de former la main-d'œuvre de demain, nous encourageons l'éducation et le développement des compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (STEM - Science, Technology, Engineering and Mathematics). Nous forgeons également des partenariats avec des organisations éducatives et des institutions académiques en vue de renforcer les connaissances numériques et les compétences techniques des employés actuels de Telenet par le biais de la formation initiale, du recyclage et du perfectionnement, tout en attirant de nouveaux talents.

Lancé en novembre 2021, le programme « Switch » permet aux employés de Telenet d'explorer de nouvelles opportunités d'emploi en dehors de leur domaine d'expertise. Switch est un programme de croissance immersif de quatre mois alliant affectations en cours d'emploi, coaching personnel et formation formelle. Si l'expérience fait l'objet d'une évaluation positive à la fois par l'équipe et par l'employé, ce dernier peut effectuer une transition permanente vers son nouveau rôle. L'initiative Switch se limite actuellement aux équipes Digital et Data, mais sera étendue à l'ensemble de l'entreprise en cas de succès.

En 2022, nous continuerons à concrétiser notre vision des talents pour créer une main-d'œuvre pérenne. Nous développons actuellement une carte thermique stratégique de la main-d'œuvre et un plan d'action connexe pour attirer, développer et retenir les meilleurs talents afin de mener à bien notre stratégie d'entreprise. Le lancement de notre Accelerators Community (Communauté des Accélérateurs) durant le premier trimestre 2022 devrait offrir aux meilleurs talents de l'entreprise une voie de développement rapide, leur permettant d'apporter tout leur potentiel.

En avril 2022, nous avons donné le coup d'envoi de #VoorMekaar, une nouvelle campagne de marque d'employeur qui présente vingt duos d'employés Telenet solides qui montrent qu'ils sont toujours là l'un pour l'autre : ensemble, ils obtiennent de meilleurs résultats ; ensemble, ils font avancer les choses ; ensemble, ils s'amusent davantage. La campagne vise à attirer de nouveaux talents en positionnant Telenet comme une entreprise chaleureuse qui combine l'action ciblée avec une forte collaboration d'équipe et le bien-être.

Adopter une culture de diversité, de l'équité et de l'inclusion

Nous considérons la diversité, l'équité et l'inclusion comme des moteurs essentiels de l'innovation et de la croissance durable. Ce sont en effet des facteurs clefs de différenciation qui positionnent Telenet comme une entreprise responsable, soucieuse du bien-être de son personnel, de ses clients et des communautés locales. Notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion est étroitement lié à l'objectif et aux valeurs de notre entreprise.

Nous menons une politique de gestion des talents inclusive qui met en avant la diversité à toutes les étapes du cycle d'emploi.

Telenet s'engage à créer un environnement de travail qui respecte la diversité de chacun et qui favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance. Dans notre enquête Zoom menée en 2021, 90 pour cent des employés ont déclaré qu'ils pouvaient être pleinement eux-mêmes au travail. Nous sommes toutefois conscients qu'afin de récolter pleinement les fruits de la diversité et de l'inclusion, des changements significatifs doivent être mis en œuvre.

En mai 2021, nous avons publié **notre politique actualisée sur la diversité, l'équité et l'inclusion**, qui met l'accent sur l'équité entre les genres et la diversité multiculturelle. La nouvelle politique s'appuie sur des initiatives, des objectifs et des indicateurs clefs de performance clairs, et s'articule autour de trois grands piliers :

(i) **Culture inclusive :** nous entretenons une culture inclusive qui inclut, respecte et valorise toutes les personnes et qui favorise un sentiment d'appartenance. Cette culture est ancrée dans nos valeurs fondamentales « Nous travaillons mieux ensemble » et « Nous entretenons des liens solides ». Elle est soutenue par la direction et est promue dans toute l'organisation. Les actions clefs comprennent :
- mise en œuvre d'une politique anti-discrimination dans le cadre du Code de conduite de Telenet (livré en 2021),
- élaboration d'une charte de la diversité et de l'égalité des genres basée sur les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies (prévue pour 2022),
- révision de toutes les politiques de Telenet sur les principes de diversité et d'inclusion (à partir de 2022),
- communications internes et formations régulières à l'échelle de l'entreprise sur la lutte contre la discrimination et le Code de conduite de Telenet (en continu),
- élaboration et déploiement d'un programme de formation aux préjugés inconscients pour le personnel dirigeant, les recruteurs et l'ensemble des collaborateurs (à partir de 2022),
- constitution d'une communauté de femmes autogérée chez Telenet. Lancé à l'occasion de la Journée internationale de la femme 2020, le programme « Inspiring Ladies » met en relation les collaboratrices par le biais d'événements, de webinaires et d'ateliers interactifs. L'objectif pour 2021 et au-delà est de continuer à développer et faire grandir la communauté aux niveaux interne et externe.

(ii) **Diversité tout au long de la carrière :** nous attachons une grande importance à la diversité de nos employés et nous prenons des mesures concrètes pour favoriser la diversité tout au long de la carrière des employés. Les actions et initiatives clefs en cours comprennent :
- attention accrue accordée à la collecte et l'analyse des données sur la diversité et à l'inclusion à toutes les étapes de la carrière des employés (attraction, rétention, performance, promotion, rémunération),
- incorporation des principes clefs de la diversité et de l'inclusion dans tous les outils et systèmes liés au personnel,
- intégration des principes de diversité et d'inclusion dans les processus de recrutement (création d'offres d'emploi inclusives, partenariats avec des agences de recrutement inclusives, etc.),
- élaboration d'un plan d'action visant à réduire les écarts de rémunération. En collaboration avec notre actionnaire principal Liberty Global, nous allons fixer un objectif clair en vue de réduire l'écart de rémunération entre les genres.

(iii) **Communications inclusives :** nous intégrons les principes de diversité et d'inclusion dans nos communications internes et externes, et continuons à développer notre culture inclusive par le biais de partenariats avec des organisations expertes tierces. Les actions clefs comprennent :
- création d'une **charte de communication inclusive** visant à intégrer nos principes de diversité et d'inclusion dans l'image de marque de l'employeur, les communications avec les clients et les communications d'entreprise. Lancée en interne au printemps 2022, cette charte doit être respectée par nos propres équipes de communication, les agences de communication externes et les agences de recrutement,
- adoption de principes clairs en matière de diversité et d'inclusion, qui guideront notre participation à des événements organisés par des tiers et qui seront utilisés pour évaluer les partenariats structurels avec des fournisseurs ou des consultants.

À l'automne 2021, nous avons participé pour la deuxième fois au **Bloomberg Gender Equality Index**, un indice pondéré en fonction de la capitalisation boursière visant à suivre les performances des entreprises publiques qui s'engagent à faire preuve de transparence dans la communication des données sur le genre. Le score d'excellence des données se décompose en scores individuels attribués à cinq piliers : leadership féminin et vivier de talents (25 pour cent) ; égalité des salaires et parité salariale entre les genres (25 pour cent) ; culture inclusive (30 pour cent) ; politiques en matière de harcèlement sexuel (10 pour cent) ; et marque favorable aux femmes (10 pour cent). Le Gender Equality Index est basé sur les données de l'exercice 2020 et évalue la qualité de la communication des données ainsi que l'excellence des données.

Même si Telenet ne figurera pas dans le Bloomberg Equality Index 2022, les performances de la société se sont légèrement améliorées par rapport à l'année dernière. Telenet a obtenu d'excellents résultats en matière de culture inclusive (60 pour cent) et de politique en matière de harcèlement sexuel (60 pour cent). Les critères de leadership féminin et vivier de talents (30,43 pour cent), d'égalité des salaires et parité salariale entre les genres (11,67 pour cent) et de marque favorable aux femmes (11,11 pour cent). Ces points restent toutefois des domaines d'attention clairs.

Nous avons également participé à **l'évaluation en matière d'égalité des genres organisé par Equileap** à l'été 2021. Ce rapport présente les 100 entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats mondiaux sur des questions allant de l'égalité des salaires et de la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise aux politiques de lutte contre le harcèlement sexuel. Telenet n'a pas été repris dans le Gender Equality Global Report and Ranking de 2022.

DONNÉES **CLEFS**

Engagement des employés

ENQUÊTE ZOOM	2018*	2019	2020	2021
Taux de réponse	**---**	**76%**	**77%**	**76%**
Engagement durable	**---**	**78%**	**83%**	**81%**
Bien-être	**---**	**81%**	**81%**	**80%**

* Pas d'enquête Zoom

SONDAGE MOOD	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4
	72%	**75%**	**Pas de sondage Mood**	**75%**

Bien-être des employés

BIEN-ÊTRE	2018	2019	2020	2021
Nombre d'accidents du travail et d'accidents sur le chemin du travail	**74**	**69**	**30**	**44**
Jours civils d'incapacité temporaire de travail	**303**	**331**	**851**	**243**
Nombre d'accidents du travail mortels ou ayant entraîné une incapacité permanente confirmée	**0**	**0**	**0**	**0**

Attirer et retenir les talents

TALENT	2018	2019	2020	2021
Nombre de nouvelles recrues	**409**	**510**	**458**	**329**
Nombre de jeunes diplômés « Young Graduates »	**27**	**36**	**34**	**25**

Diversité et égalité des genres

DIVERSITÉ	2018	2019	2020	2021
Pourcentage d'employés féminins, effectif total	**36%**	**36%**	**36%**	**37%**
Pourcentage de cadres féminins, cadres supérieurs	**42%**	**36%**	**33%**	**29%**

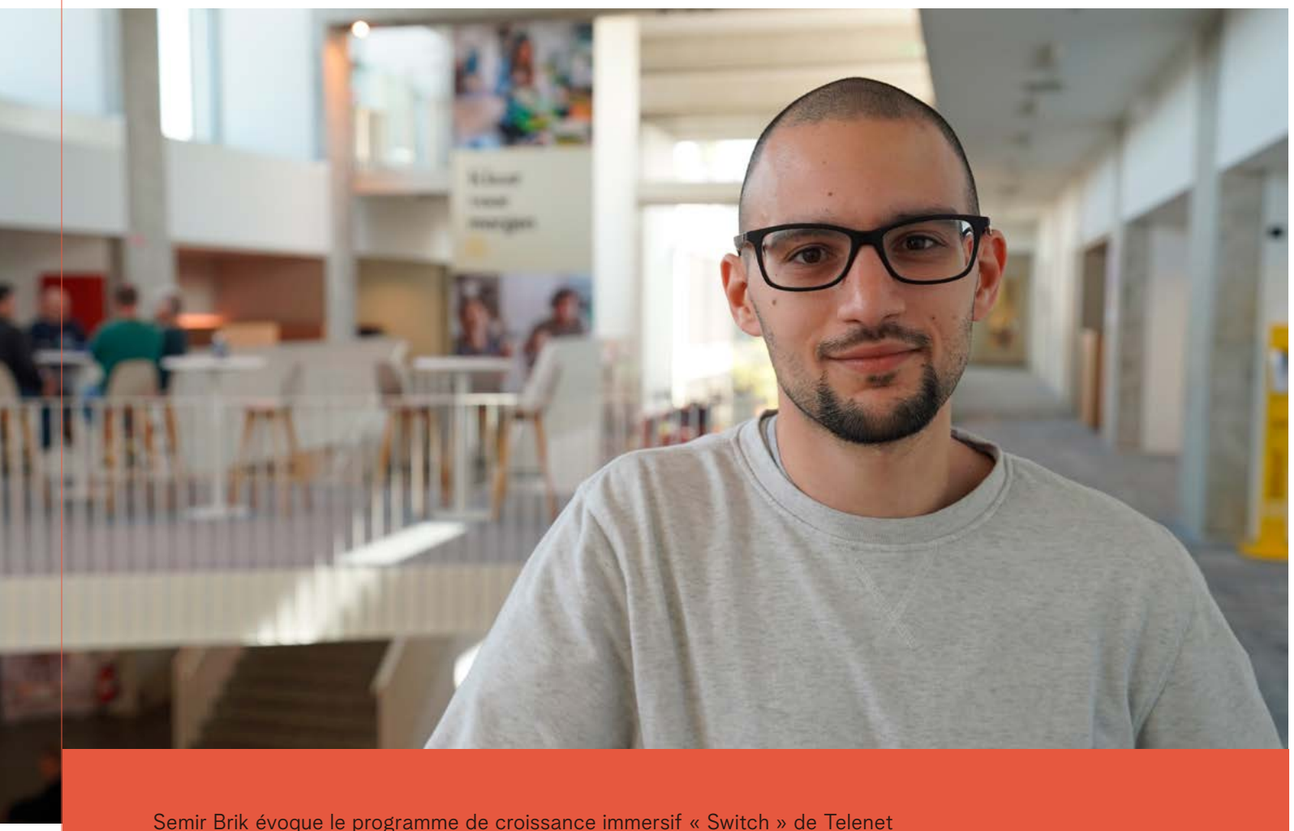
ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES GENRES RAPPORT SALAIRE MOYEN FEMMES/HOMMES*	2018	2019	2020	2021
Hors niveau management	**0,84**	**0,85**	**0,87**	**0,96**
Niveau management**	**0,86**	**0,88**	**0,91**	**0,98**
Niveau exécutif**	**0,84**	**0,83**	**0,72**	**0,90**

* Champ d'application : Telenet BV, non compris : Telenet Retail. Les résultats de l'année fiscale 2021 sont basés sur la nouvelle classification des fonctions, ce qui peut peut expliquer les écarts par rapport aux années précédentes

** Uniquement salaire de base

Telenet Nos employés

Telenet Habilitation et Émancipation



Semir Brik évoque le programme de croissance immersif « Switch » de Telenet

« Me remettre en question m'a fait du bien »

Semir Brik, Incident Management Coordinator, a débuté son parcours « Switch » en janvier 2022 et rejoindra bientôt l'équipe Insights and Reporting de Telenet comme analyste de données.

Qu'est-ce qui t'a poussé à t'inscrire au programme « Switch » ?

Il est arrivé exactement au bon moment pour moi. Je travaillais comme Incident Management Coordinator dans le back office technique de Telenet depuis plusieurs années et je ne me sentais plus stimulé dans ce rôle. Aussi, lorsqu'un collègue m'a parlé du programme « Switch », j'ai décidé de me renseigner et j'ai vu qu'il y avait des opportunités de stage dans l'équipe Data, l'équipe Cybersecurity et l'équipe Digital. J'ai décidé de m'inscrire au stage Data car il me permettrait de rejoindre l'équipe Telenet qui transforme les données en valeur pour nos clients. Je faisais déjà du travail lié à la production de rapports dans mon emploi actuel et il était logique de poursuivre dans la voie de l'analyse de données.

Que s'est-il passé ensuite ?

Pendant deux mois, j'ai suivi un grand nombre de modules en ligne couvrant plusieurs sujets, notamment la solution d'analyse de données Qlik Sense ou encore les techniques de présentation des données. Les modules contenaient de nombreuses informations et pouvaient durer jusqu'à 3,5 heures. Je faisais donc un résumé des principales informations et j'étudiais également ce résumé. C'était assez intense mais j'ai adoré apprendre toutes ces nouvelles choses. J'ai ensuite dû résoudre une série d'épreuves en mettant en pratique tout ce que j'avais appris au cours des semaines précédentes.

Comment s'est passé ce retour sur les bancs de l'école, pour ainsi dire ?

J'avais l'impression d'avoir fait le tour de mon rôle d'Incident Management Coordinator, et c'était exactement ce dont j'avais besoin. Je voulais apprendre de nouvelles choses, je voulais progresser. Me remettre en question m'a fait du bien, m'a permis de grandir.

Tu vas bientôt intégrer l'équipe Insights and Reporting de Telenet comme analyste de données. Que penses-tu de cette transition ?

C'est grisant de rejoindre une toute nouvelle équipe. Même si nous travaillons tous pour la même entreprise, je n'ai pas encore eu l'occasion de rencontrer les membres de ma nouvelle équipe, à l'exception de quelques-uns de mes mentors « Switch ». Ce sera un grand changement en termes de façons de penser et de travailler, mais j'ai vraiment hâte d'y être.

> **« Ce sera un grand changement en termes de façons de penser et de travailler, mais j'ai vraiment hâte d'y être. »**
>
> SEMIR BRIK

N'avais-tu pas peur d'opérer un changement de carrière aussi radical ?

Les données, c'est ma passion. La technologie, le « casse-tête » qu'implique la programmation, l'obligation de trouver des solutions sur-le-champ... tout cela me donne beaucoup d'énergie. C'est ce qui m'a guidé dans mon changement de carrière. Qu'est-ce que j'aime faire ? Qu'est-ce qui me donne de l'énergie ? Pour moi, la réponse à ces questions est simple : les données.

> **« Les conseils et le soutien que j'ai reçus dans le cadre du programme « Switch » ont été fantastiques. Je savais que je voulais travailler dans le domaine des données, mais je ne savais pas très bien quoi et j'avais du mal à faire un choix. »**
>
> SEMIR BRIK

Dans quelle mesure cette possibilité de se recycler en cours d'emploi était-elle importante pour toi ?

Les conseils et le soutien que j'ai reçus dans le cadre du programme « Switch » ont été fantastiques. Je savais que je voulais travailler dans le domaine des données, mais je ne savais pas très bien quoi et j'avais du mal à faire un choix. La programmation, l'infrastructure informatique, le travail d'analyste fonctionnel m'intéressaient également. « Switch » m'a aidé à prendre une décision. Je suis content d'avoir participé au programme parce que j'ai l'impression que tout se met en place pour moi maintenant et que c'était le choix le plus logique. Je suis reconnaissant à Telenet d'avoir lancé « Switch » et de m'avoir donné cette opportunité. Et je suis vraiment heureux d'être où je suis aujourd'hui.

« Switch », le programme de croissance immersif de Telenet

Telenet a lancé son programme de croissance immersif « Switch » pour répondre à la guerre des talents, une préoccupation de plus en plus pressante dans le monde numérique d'aujourd'hui. Le programme permet aux employés de Telenet d'effectuer, après plusieurs semaines de formation intensive en ligne, un stage au sein de l'équipe Data, Digital ou Cybersecurity de Telenet. Outre qu'elle répond à une forte demande en profils numériques, l'initiative permet également aux employés à la recherche d'un nouveau défi de se reconvertir en cours d'emploi. Le programme est actuellement axé sur les rôles Digital et Data, mais pourrait être étendu par la suite à l'ensemble de l'entreprise.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Principaux développements en 2021

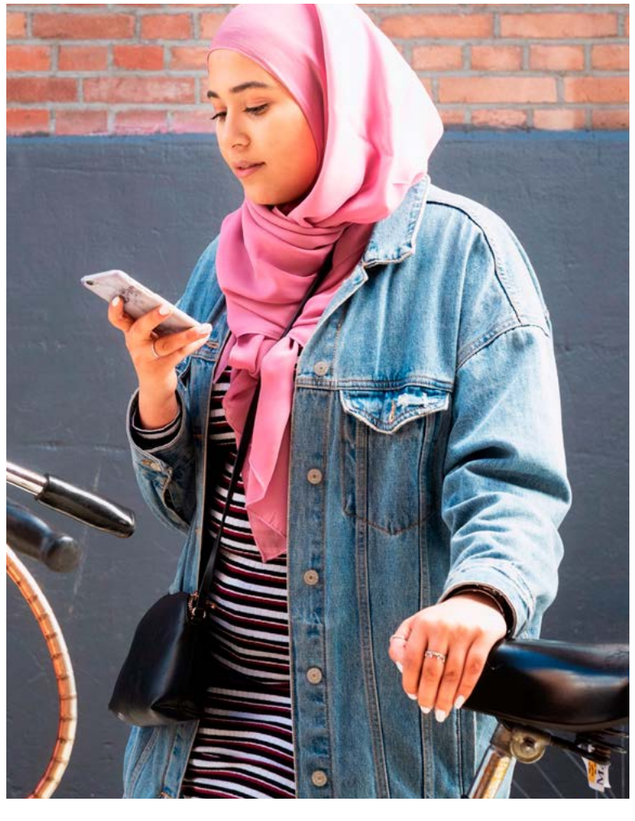
Nous soutenons les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) dans notre évaluation et notre gestion des risques et opportunités liés au climat. Le présent chapitre se concentre sur notre responsabilité environnementale et suit les directives de la TCFD. Il est structuré en quatre sections : Gouvernance, Gestion des risques, Stratégie et Indicateurs et objectifs. Ce chapitre continuera d'évoluer à mesure que nous progresserons dans notre parcours vers une plus grande durabilité.

Notre approche en matière de gouvernance

La gouvernance de Telenet en matière d'ESG, y com-pris les préoccupations et les opportunités liées au climat, est expliquée dans le chapitre « Stratégie de développement durable 2021-2025 » aux pages 16-23 du présent rapport.

Gestion des risques environnementaux

Nous nous engageons à identifier les principaux risques et opportunités liés au climat susceptibles d'influencer nos activités commerciales à court (1-3 ans), moyen (4-10 ans) et long (plus de 10 ans) terme. Les risques ci-dessous sont classés en deux groupes, suivant les recommandations de la TCFD : (i) les risques liés à la transition vers une économie à faible émission de carbone suite aux changements de politique carbone, et (ii) les risques physiques liés à l'impact physique du changement climatique.



Aperçu des principaux risques liés au climat pour Telenet

RISQUES DE TRANSITION

Risques liés au climat	Description du risque	Horizon temporel	Impact potentiel
Politique et juridique	Nous sommes concernés par les évolutions réglementaires liées aux enjeux du changement climatique et à la gestion des ressources au niveau local, national et européen. Nous suivons particulièrement la législation sur les équipements électroniques en fin de vie (collecte, réutilisation, élimination), y compris les EPA et autres appareils vendus, ou encore l'équipement de réseau.	Court terme	L'impact potentiel des déchets non dangereux est considéré comme négligeable dans la mesure où Telenet respecte les réglementations en vigueur. En ce qui concerne le traitement des équipements de réseau en fin de vie, l'impact potentiel est jugé modéré, notamment en raison du remplacement d'un grand nombre d'équipements de réseau mobile lors du déploiement de la 5G.
Technologie	L'incapacité à réduire significative-ment nos émissions de CO_2 de Scope 1 (mobile, combustion statique, émissions fugitives), de Scope 2 (énergie achetée) et de Scope 3 (émissions indirectes en amont et en aval) constitue un risque technologique clef pour Telenet. Ce risque découle du durcissement de la réglementation destinée à réduire les émissions de CO_2. Même si nous n'avons que peu ou pas d'influence directe sur les émissions de Scope 3 produites par nos fournisseurs, partenaires et clients, le fait de ne pas nous engager avec eux sapera notre crédibilité en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable.	Moyen terme	En ce qui concerne les émissions de Scope 1 et Scope 2, nous nous engageons à nous conformer aux exigences réglementaires plus sévères qui devraient découler de l'adoption du Green Deal de l'UE et de sa transposition ultérieure dans les plans climatiques fédéraux et/ou régionaux. La probabilité d'une gestion inadé-quate des émissions de Scope 3 et des conséquences néfastes que cela pourrait avoir augmentera potentiellement à moyen terme, car nous nous engageons à adopter des objectifs basés sur la science (Science-based Targets initiative - SBTi) et à nous conformer aux exigences strictes en matière de SBTi. Les conséquences d'un manque de suivi et de gestion sont par contre estimées plus sévères.

RISQUES DE TRANSITION

Risques liés au climat	Description du risque	Horizon temporel	Impact potentiel
Marché	Le passage de l'énergie nucléaire à des sources d'énergie renouvelables (éolien et solaire) et à des sources fossiles (gaz) moins fiables prévu par le gouvernement belge, ainsi que la volatilité des prix de l'énergie (fossile) pourraient provoquer une hausse inacceptable des prix de l'énergie, voire des pénuries d'électricité susceptibles d'entraîner une indisponibilité temporaire des télécommunications et services de divertissement. C'est pourquoi il nous faut porter une attention accrue à une gestion adéquate de l'approvisionnement en électricité de nos bâtiments, de nos infrastructures de réseau et de nos centres de données.	Court terme	Compte tenu de la hausse persistante des coûts de l'énergie et de notre aperçu limité de la consommation d'énergie sur les sites loués (approvisionnement en énergie grise), nous considérons que ce risque de marché a une probabilité élevée. Dans la mesure où nous cherchons de manière proactive à réduire notre consommation d'énergie et à augmenter notre approvisionnement en électricité à partir d'énergies renouvelables, nous considérons que ce risque présente un impact modéré.
Réputation	Dans un contexte de sensibilisation croissante au changement climatique, les parties prenantes attendent de plus en plus que nos produits et services soient respectueux de l'environnement. Il importe de minimiser les pressions environnementales et climatiques liées à nos activités en tenant compte de tous les aspects du cycle de vie du produit (émissions, déchets et pollution, circularité).	Court à moyen terme	Bien que ces risques de réputation présenteraient un impact potentiel grave s'ils n'étaient pas correctement gérés, nous ne constatons actuellement aucune préoccupation critique. Nos opérations respectent la législation sur la gestion des déchets et nous investissons activement dans le développement de produits et de solutions innovants en utilisant des plastiques recyclés ainsi que des appareils moins énergivores. Nous continuerons d'analyser les étapes potentielles pour réduire notre impact et effectuerons des évaluations pour visualiser l'ensemble de notre flux de produits et de notre empreinte écologique.

RISQUES PHYSIQUES

Risques liés au climat	Description du risque	Horizon temporel	Impact potentiel
Risques physiques aigus et chroniques	Nos activités et les activités de notre chaîne de valeur sont influencées par la gravité et la fréquence croissantes des événements météorologiques extrêmes, tels que les inondations, les changements dans les régimes de précipitations et l'extrême variabilité des régimes météorologiques. Dans la mesure où notre infrastructure (centres de données, têtes de ligne et équipements de voirie) est vulnérable à la hausse des températures moyennes, la hausse des températures moyennes et du niveau de la mer pourrait également avoir un impact supplémentaire sur nos opérations.	Long terme	Notre carte thermique des risques environnementaux a identifié plusieurs impacts potentiels présentés par des risques physiques aigus et chroniques. Notre infrastructure est vulnérable aux phénomènes météorologiques extrêmes comme les pluies extrêmes, les tempêtes et les vagues de chaleur. À l'été 2021, de fortes pluies et des inondations ont touché plusieurs stations de base mobiles en Wallonie, provoquant des interruptions de service et des dommages aux installations résidentielles et techniques. Même si de tels phénomènes météorologiques extrêmes sont rares, leur occurrence et leur gravité devraient augmenter sous l'effet du changement climatique, entraînant une perte de revenus, une hausse des coûts d'exploitation et d'investissement pour les réparations, un besoin d'investissements supplémentaires dans les équipements de refroidissement, ainsi que des risques pour la santé et la sécurité des employés et sous-traitants de Telenet. Il est peu probable que l'augmentation de la température moyenne, causée par le réchauffement climatique, soit source d'inquiétude pour nos infrastructures, la résistance à la chaleur des technologies étant plus rapide que l'augmentation des températures. Nos fournisseurs sont également soumis aux risques ci-dessus. La baisse de la capacité de production due à l'interruption de la chaîne d'approvisionnement, aux difficultés de transport et à la fermeture d'installations est susceptible d'entraîner une diminution des revenus.

Aperçu des principales opportunités liées au climat pour Telenet

EFFICACITÉ DES RESSOURCES

Description de l'opportunité	Horizon temporel	Impact potentiel
L'utilisation de modes de transport plus efficaces et durables pour nos propres opérations et le transport de tiers présente des opportunités. Nous tenons compte des solutions d'emballage et des méthodes de transport dans le choix de nos fournisseurs. Nous demandons à nos fournisseurs de réduire les matériaux d'emballage en utilisant des boîtes parfaitement ajustées et en limitant l'utilisation de plastique (de remplissage). Nous encourageons l'utilisation de matériaux recyclés dès le début de la phase de conception de nos appareils électroniques. Nos tout nouveaux décodeurs, par exemple, sont fabriqués à partir de plastique entièrement recyclé.	Court à moyen terme	La réduction de notre consommation d'énergie fossile et l'augmentation de l'efficacité des ressources pourraient avoir un impact positif sur nos coûts d'exploitation et limiter notre vulnérabilité à l'augmentation du prix de l'energie.

SOURCE D'ÉNERGIE

Description de l'opportunité	Horizon temporel	Impact potentiel
Il existe quelques possibilités d'accroître la production exclusive d'électricité renouvelable. Amener le personnel à privilégier des solutions de mobilité alternative et écologique et des véhicules électriques pour se déplacer offre des opportunités de réduction des coûts et des émissions, avec un impact positif potentiel sur notre réputation.	Court à moyen terme	L'augmentation de notre propre production d'électricité renouvelable réduirait notre dépendance au marché et notre vulnérabilité face à la hausse des prix. Le passage d'une flotte alimentée principalement par des combustibles fossiles à des solutions de mobilité entièrement électriques et le fait de stimuler la mobilité alternative auront un impact positif sur nos émissions de Scope 1 et nous permettront de continuer à bénéficier des régimes fédéraux d'allègement fiscal. Nous pourrions également bénéficier de résultats positifs en matière de réputation, ce qui entraînerait une augmentation de notre part de marché.

RÉSILIENCE

Description de l'opportunité	Horizon temporel	Impact potentiel
Investir dans des technologies innovantes (par ex. des installations de refroidissement sans GES) et des solutions de chauffage non fossiles dans notre réseau et nos sites et installations peut nous aider à réduire nos émissions et celles de notre chaîne de valeur. Cela améliore également la résilience de nos activités face aux facteurs externes.	Long terme	Améliorer notre résilience en planifiant la résilience (par ex. des infrastructures, bâtiments) stimulerait une valorisation positive du marché. La mise en œuvre d'une planification similaire de la résilience avec nos fournisseurs est également cruciale pour accroître la fiabilité de notre chaîne d'approvisionnement et sa capacité à fonctionner avec succès dans diverses conditions, ainsi que pour atténuer les coûts climatiques (par ex. les phénomènes météorologiques extrêmes).

Nos priorités stratégiques

Pour accompagner la transition vers une économie sobre en carbone, nous nous engageons à réduire davantage nos émissions de gaz à effet de serre. Sur la base des risques et opportunités environnementaux identifiés, nous avons défini les priorités stratégiques suivantes :

- **Améliorer notre efficacité énergétique :** nous investissons dans diverses initiatives visant à réduire continuellement la consommation d'énergie résultant de nos activités et liée à nos produits dans les maisons et les bureaux des clients. Nous visons également à réduire l'approvisionnement en électricité à partir de sources non renouvelables. C'est pourquoi nous achetons de l'électricité à partir de ressources renouvelables certifiées selon les normes régionales, fédérales et européennes en vigueur. Nous rendons fréquemment compte des flux de déchets les plus importants.

- **Réduire nos émissions de gaz à effet de serre :** nous considérons le changement climatique comme une menace et nous le gérons dès lors comme un risque d'exploitation. Nous optons le plus possible pour des sources d'énergie renouvelables et compensons les émissions en investissant dans des programmes de compensation des émissions de carbone. Dans le cadre de nos efforts pour atténuer les effets du changement climatique, nous avons déjà réalisé une analyse qualitative de scénarios liés au climat pour les risques de transition associés à un scénario de 1,5 °C. Conformément à cette analyse, nous avons mis en œuvre des mesures d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone dans l'ensemble de nos activités. Nous nous baserons sur des scénarios climatiques supplémentaires pour améliorer à l'avenir la gestion des risques physiques liés au climat.

  - **Émissions de Scope 1 :** par le biais de notre programme « Move », nous investissons dans une flotte plus écologique et plus économe en carbone, et nous nous engageons à réduire le nombre total de kilomètres parcourus chaque année de 5 pour cent à partir de 2021. Nous nous engageons à **nous déplacer moins** en encourageant le travail à distance et en réexaminant notre stratégie en matière de bureaux ; **nous déplacer autrement** en favorisant les solutions de micro-mobilité, les transports en commun et le covoiturage ; et **nous déplacer mieux** en investissant dans l'électrification de notre flotte. Les déplacements domicile-travail des employés ont diminué en raison de l'obligation de travail à domicile imposée pendant la crise du COVID-19 et de la mise en place par Telenet d'une politique de travail à distance, qui a eu un impact positif sur les émissions des sources mobiles de combustion de Scope 1, avec une réduction de 25 pour cent par rapport à 2019. Telenet utilise 2019 comme année de référence pour les sources mobiles de combustion, étant donné le fort impact de la pandémie sur les déplacements du personnel en 2020.

- **Émissions de Scope 2 :** pour l'année de reporting 2021, nous sommes en mesure de faire valoir une diminution de 50 pour cent de nos émissions de Scope 2 par rapport à 2020. En ce qui concerne le reporting de la consommation d'électricité verte, 10 GWh d'électricité supplémentaires ont été certifiés renouvelables par rapport à l'année de reporting précédente.
- **Émissions de Scope 3 :** en ce qui concerne les voyages d'affaires, nous nous attachons à modifier les comportements par l'adoption de nouvelles politiques et la promotion d'une approche « digital first ». Nous réduisons les émissions liées, de manière générale, au transport par des tiers et, en particulier, au dernier tronçon de la chaîne de livraison des marchandises en milieu urbain. En 2021, nous avons renouvelé notre engagement envers le Green Deal on Sustainable City Logistics, une initiative du gouvernement flamand, à travers plusieurs projets de validation de concept pour la livraison de marchandises à vélo et en véhicule électrique aux magasins Telenet et BASE dans les villes de Malines, Gand et Hasselt. Annoncé en juin 2021, le consortium Collaborative Urban Logistics and Transport (CULT) cherche à tester un concept innovant pour le groupage, le transport et la livraison intelligents de marchandises dans le centre-ville d'Anvers en utilisant des solutions de transport écologiques et durables. Un projet de validation de concept a été lancé en mars 2022.

- **Réduire l'utilisation des ressources et la production de déchets :** notre approche en matière de déchets est axée sur une diminution de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements privés de l'abonné (**« EPA »**), et l'élimination et le traitement appropriés des déchets. Nous contribuons à l'économie circulaire en développant des chaînes d'approvisionnement circulaires, en récupérant et en recyclant les matériaux, en prolongeant le cycle de vie des produits par le reconditionnement des EPA et en offrant des produits en tant que service. En ce qui concerne la diminution de l'utilisation des ressources et de la production de déchets, nous avons poursuivi notre collaboration de longue date avec l'ASBL Vlotter (IMSIR cbva) pour le recyclage et la rénovation des décodeurs et des modems. Cette collaboration nous a permis d'éviter 570 tonnes de déchets électroniques en 2021. Outre ses avantages environnementaux, ce projet a également un impact social positif puisque Vlotter offre des opportunités d'emploi à des personnes ayant un accès limité au marché du travail.

Une intégration réussie et une gestion efficace de la durabilité, et plus particulièrement du changement climatique, nécessitent un leadership engagé, avec une direction et des processus décisionnels clairs. La Déclaration de politique environnementale de Telenet expose les grandes lignes de notre approche de la gestion environnementale. Elle souligne notre engagement en faveur d'opérations commerciales respectueuses de l'environnement et s'aligne sur les objectifs de développement durable des Nations Unies, ainsi que sur les principes énoncés dans l'Accord de Paris sur le climat.

Indicateurs et objectifs

Nous avons défini des objectifs et des engagements spécifiques en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone. Ces objectifs tiennent compte de l'extension de notre infrastructure réseau mobile et fixe, de l'accroissement de notre clientèle, ainsi que de la complexité croissante de nos systèmes opérationnels et processus de chaîne d'approvisionnement suite à une série de fusions et d'acquisitions depuis 2016.

Nous sommes conscients que nous devons être plus ambitieux en matière d'efficacité carbone. C'est pourquoi nous avons, dans le cadre de notre nouvelle stratégie de développement durable 2021-2025, renforcé notre engagement en matière de responsabilité environnementale en adoptant un objectif « zéro net ». Cet objectif suivra les recommandations de l'initiative Science-Based Target publiée en octobre 2021.

Nous avons envoyé notre lettre d'engagement à l'initiative Science-Based Target en février 2022. Dans le cadre de cet engagement, nous continuerons à développer notre plan d'action climatique dans le but d'obtenir l'approbation des objectifs scientifiques « zéro net » d'ici 2023. Ces objectifs seront axés sur la poursuite de la réduction de nos émissions de Scope 1, 2 et 3 et seront alignés sur le scénario de réduction de 1,5 °C spécifié dans l'Accord de Paris. Les émissions inévitables seront compensées par de nouveaux investissements dans des initiatives de compensation carbone.

Bien que des calculs plus détaillés et une planification des scénarios soient nécessaires, nous entendons atteindre les objectifs d'émissions à court terme suivants d'ici 2030, par rapport à l'année de référence 2020 et à l'année de référence 2019 pour la combustion mobile :

- **Scope 1 court terme :**
  réduction des émissions de 48% d'ici 2030.
- **Scope 1 zéro net :**
  réduction des émissions de 90% d'ici 2050.
- **Scope 2 court terme et zéro net:**
  utilisation de 100% d'énergie renouvelable d'ici 2030.
- **Scope 3 court terme:**
  réduction des émissions de 25% d'ici 2030.
- **Scope 3 zéro net :**
  réduction des émissions de 90% d'ici 2050.

INITIATIVES CLEFS
VISANT À AMÉLIORER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Améliorer l'efficacité énergétique

Nous achetons de l'électricité provenant de sources renouvelables.	**94%** d'énergie verte dans nos propres bâtiments et dans ceux que nous louons.
Nous investissons dans la mise à niveau et la modernisation de nos réseaux fixe et mobile. Nous mesurons en permanence l'efficacité énergétique (Power Usage Efficiency - PUE) de nos 94 stations techniques et des centres de données Telenet et BASE. Telenet souscrit au Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données.	Adoption de la technologie LED, des pulsations alternées pour les armoires climatisées et de turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement. Mise en place d'une solution de refroidissement libre (free cooling) dans nos zones techniques depuis 2018. Soixante pour cent du projet ont été réalisés avec succès, ce qui a permis d'atteindre des économies d'énergie de 2,5 GWh. Le projet devrait être entièrement achevé d'ici 2024. L'implémentation de solutions innovantes et d'équipements modernes nous permettent d'augmenter la température de 22 °C à 26 °C dans les stations techniques, en tirant le meilleur parti des bénéfices offerts par le refroidissement libre.
Nous investissons dans le développement de produits et solutions innovants, plus respectueux de l'environnement.	Lancement en mai 2019 d'une nouvelle génération de décodeurs moins énergivores. Suppression progressive de la plus ancienne génération de décodeurs et introduction d'un boîtier plus écologique dans **109 000** foyers depuis le début du projet en 2020.

Telenet Responsabilité environnementale

Déclaration de politique environnementale de Telenet

INITIATIVES CLEFS
VISANT À AMÉLIORER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Nous encourageons l'utilisation de solutions de mobilité responsables.	**13%** de toutes les émissions (basées sur la localisation) en 2021 sont dues à la mobilité, avec des émissions moyennes de CO_2 de tous les véhicules de passagers : **103 g/km** ; et des émissions moyennes de CO_2 des véhicules de passagers nouvellement déployés : **81 g/km** Actions correctives : (i) transition vers des véhicules électriques et au gaz naturel comprimé, (ii) promotion de solutions alternatives (transports en commun, vélos) en remplacement des véhicules de société, (iii) mise en œuvre du programme « Telenet Move » au printemps 2020, pour une réduction plus structurelle des émissions des sources mobiles de combustion d'ici 2030.
Nous réduisons les émissions liées, de manière générale, au transport par des tiers et, en particulier, au dernier tronçon de la chaîne de livraison des marchandises en milieu urbain.	Signature au printemps 2019 du Green Deal on Sustainable City Logistics, une initiative du gouvernement flamand en partenariat avec des institutions académiques, des pouvoirs locaux et des partenaires industriels. Mise en œuvre du premier projet de validation de concept pour la livraison de marchandises à vélo et en véhicule électrique aux magasins Telenet et BASE à Malines. Extension du projet de validation de concept aux villes de Gand et Hasselt. Annonce en juin 2021 du consortium CULT (Collaborative Urban Logistics and Transport), dirigé par le consultant en chaîne d'approvisionnement et logistique Tri-vizor et 7 grandes entreprises (Danone, Delhaize, Jacobs Douwe Egberts, Pro Duo, Proximus, Telenet et Torfs). Officiellement lancé en mars 2022, le premier projet de validation de concept CULT testera un concept innovant pour le groupage, le transport et la livraison intelligents de marchandises dans le centre-ville d'Anvers en utilisant des solutions de transport écologiques et durables.
Nous investissons dans une initiative de compensation carbone afin de réduire notre empreinte environnementale.	Investissement dans un programme de reboisement durable en Équateur, en partenariat avec l'organisation environnementale Bos+ : **429 000 arbres** indigènes plantés depuis le lancement du projet en 2011, soit un reboisement de **400 hectares** et un stockage cumulé de carbone estimé à **8 473 tonnes** en 2021.

Green Deal on Sustainable City Logistics

CULT

Réduire l'utilisation des ressources et la production de déchets

Nous recyclons et réutilisons les décodeurs et modems.	Recyclage annuel de plus de 200 000 décodeurs et modems grâce à une solution de logistique inverse en collaboration avec l'asbl Vlotter (IMSIR cvba) : **570 tonnes** de déchets évités en 2020.
Nous investissons dans le recyclage et la réutilisation des ordinateurs, des téléphones portables et de l'équipement informatique.	Partenariat structurel avec Pro Used Computers en vue de recycler et de réutiliser l'équipement informatique de Telenet. Retraitement des anciens téléphones portables ramenés par les clients dans les points de vente lors de l'achat d'un nouvel appareil mobile : **0,35%** des clients Telenet et **1,06%** des clients BASE concernés.
Nous investissons dans des emballages intelligents et respectueux de l'environnement.	Projet pilote avec Vlotter (IMSIR cvba) dans le cadre de notre programme de logistique inverse : - réduction de l'utilisation de couvercles en plastique pour les modems, décodeurs et points d'accès recyclés, ce qui a permis d'éviter **9 628 kg** de plastique, - réutilisation de **55 tonnes** de boîtes d'expédition en carton, - approvisionnement en emballages en carton plus près de l'usine de logistique inverse, ce qui a permis d'éviter l'émission de **21 tonnes** de CO_2.
Lorsque nous ne pouvons éviter les déchets, nous mettons tout en œuvre pour les traiter correctement.	Reconditionnement de **77%** des équipements collectés chez le client. Recyclage de **100%** de déchets dangereux. Pas d'incident environnemental ou de déversement important en 2021.

Ilse Van De Weerd évoque l'approche logistique durable de Telenet

« Pour moi, cela ne fait aucun doute : l'entreprise en est capable »

Au printemps 2019, Telenet a ratifié le Green Deal on Sustainable City Logistics du gouvernement flamand, s'engageant à réduire autant que possible les émissions provenant des livraisons aux points de vente dans les grandes villes de la région. En tant que Supply Chain Logistics Manager, Ilse Van De Weerd a joué un rôle clef dans les projets de logistique durable de Telenet.

Ilse, que s'est-il passé après la signature du Green Deal par Telenet en 2019 ?

Nous avons développé une approche stratégique en matière de logistique durable en commençant par un travail de cadrage complet. Nous avons ainsi compilé un aperçu des kilomètres parcourus par les camions de livraison Telenet, des gains rapides potentiels, ainsi que des possibilités de collaboration avec des organismes publics, des fournisseurs et d'autres entreprises. Trois ans plus tard, nous avons déployé quatre projets de validation de concept à Malines, Gand, Hasselt et Anvers afin de tester différentes approches pour une logistique plus durable. Ces quatre projets mettent chacun l'accent sur des aspects différents : diminution des tournées de livraison et livraisons en périphérie des villes ; livraisons par véhicule électrique et roulant au biocarburant HVO ; ou encore livraisons groupées avec d'autres entreprises.

Qu'est-ce que cela fait d'œuvrer pour un monde plus durable ?

C'est un fort bel aspect de mon travail et j'en retire énormément de satisfaction. On travaille à quelque chose qui aide notre planète. J'ai le droit de remettre en question certaines choses que nous faisons depuis des années. J'ai le droit de sortir des sentiers battus, de m'affranchir des habitudes traditionnelles et de voir les choses complètement différemment. Combien de kilomètres nos chauffeurs parcourent-ils chaque année ? Combien de CO_2 est-ce que cela représente ? En tant que responsable logistique, j'aime prendre de la hauteur, considérer les choses du point de vue stratégique.
La question de la durabilité revêt une grande importance. Quelle joie d'avoir pu apporter ma contribution aux efforts consentis par Telenet en matière de développement durable, d'avoir été du voyage dès le début.

Quelle est la principale leçon que tu retiens en matière de logistique durable ?

En regardant les choses différemment, on apprend à les considérer dans un contexte plus large. Nous avons par exemple calculé que les camions qui approvisionnent nos magasins faisaient une fois par mois le tour de la terre, soit environ 30 000 kilomètres. Il ne faut donc pas sous-estimer la différence que nous pouvons faire en tant qu'entreprise. En organisant nos livraisons de manière à émettre moins de carbone, nous contribuons de manière substantielle à une planète plus saine.

Te sens-tu parfois intimidée par l'ampleur du défi ?

Je ne vois pas du tout cela comme un défi. J'adore travailler sur la logistique durable et pour moi, cela ne fait aucun doute : l'entreprise en est capable. Je pense que c'est fantastique, et même amusant, de pouvoir travailler là-dessus. Il règne également une excellente ambiance au sein de notre équipe et notre travail nous procure une grande joie. Chaque fois que nous découvrons un nouveau moyen de réduire notre empreinte carbone, c'est la fête, pour ainsi dire.

> **« Chaque fois que nous découvrons un nouveau moyen de réduire notre empreinte carbone, c'est la fête, pour ainsi dire. »**
>
> ILSE VAN DE WEERD

Que signifie la durabilité pour toi ?

On ne peut pas, selon moi, nier la réalité, se couper de ce qui se passe tout autour de nous. Que ce soit en tant que citoyen ou en tant qu'employé travaillant pour une entreprise, nous devons saisir à pleines mains toutes les opportunités de contribuer au changement. Afin que notre planète reste vivable pour les générations à venir. Chez moi aussi, j'essaie de faire des choses pour l'environnement, mais cela concerne une seule famille. L'entreprise, elle, a les moyens d'opérer de grands changements structurels. Et c'est formidable de travailler pour une entreprise qui a parfaitement compris cela.

> **« L'entreprise, elle, a les moyens d'opérer de grands changements structurels. Et c'est formidable de travailler pour une entreprise qui a parfaitement compris cela. »**
>
> ILSE VAN DE WEERD

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 aux côtés de nos parties prenantes en vue de répondre à leurs attentes quant à notre impact social, économique et environnemental.

1 | Mériter la confiance de nos clients

Notre clientèle est exclusivement située en Belgique et est couverte par une législation et une réglementation locales strictes, notamment en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel. Nous devons également instaurer la confiance dans les solutions numériques en traitant les menaces de sécurité des données en temps opportun et en appliquant une gestion quotidienne stricte de la sécurité. Enfin, nous devons faire preuve de toute la transparence nécessaire sur les problèmes de santé potentiels soulevés par les innovations technologiques.

En tant qu'acteur dans le domaine des médias et du divertissement, nous devons nous prémunir contre les pratiques commerciales contraires à l'éthique dans les médias et le divertissement, tout en garantissant la liberté d'expression.

Les expériences client positives constituent la base d'une croissance durable. Grâce à nos différents canaux d'engagement client et à un service personnalisé, de qualité et sans faille, nous guidons nos clients vers la solution qui leur convient le mieux. Pour gagner et conserver la confiance de nos clients, nous devons améliorer constamment cette expérience en facilitant leurs interactions avec Telenet.

En 2021, nous avons poursuivi notre transformation agile, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité de nos processus internes et de réduire les barrières entre fonctions et canaux. Nous avons également investi dans le développement de plate-formes d'engagement client numériques, lesquelles viennent compléter les canaux non numériques, qui se distinguent par la chaleur du contact humain.

Malgré cet engagement à établir des relations de confiance avec les clients, le Service belge de médiation pour les télécommunications a reçu 2 595 plaintes de clients Telenet en 2021, soit une augmentation de 5,49 pour cent par rapport à 2020. Ces plaintes concernaient principalement (i) des dérangements d'Internet, (ii) l'application sans failles de la procédure Easy Switch, (iii) la facturation des abonnements pack et (iv) des problèmes administratifs. Un règlement à l'amiable a été trouvé pour plus de 89,7 pour cent des plaintes enregistrées.

Protection de la sécurité des données et de la vie privée de nos clients

Conformément à la législation en vigueur, nous disposons d'une **politique de données clients** qui guide la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection des données de nos clients. Elle décrit également les paramètres que les clients peuvent régler pour limiter l'utilisation de leurs données personnelles et la manière dont nous sommes autorisés à contacter les clients. Elle détaille en outre les directives pour le transfert de données personnelles à des tiers. En 2021, Telenet a invité un panel de clients pour aider l'entreprise à revoir et mettre à jour sa politique de données client. Les modifications apportées ont rendu la nouvelle politique plus facile à comprendre, plus transparente et plus complète.

Telenet prend des mesures pour assurer la conformité avec le **Règlement général sur la protection des données 2016/679 (« RGPD »)** :

- mise en place d'un office consacré à la protection des données (Data Protection Office) et nomination d'un délégué spécial à la protection des données (Data Protection Officer,
- création d'une équipe spéciale d'intervention de première ligne chargée d'enquêter et d'agir sur les violations de données,
- création d'un service client chargé de répondre aux demandes des droits des personnes concernées ;
- mise en œuvre de principes de confidentialité et de sécurité dès la conception dans notre organisation agile,
- mise à jour constante de nos procédures internes et de nos systèmes informatiques en vue d'améliorer la sécurité (accès, gestion, journalisation et surveillance, cryptage, etc.) ; la conservation (les données sont supprimées ou anonymisées après l'expiration des délais de conservation) ; et la transparence (gouvernance des données, droits des personnes concernées).

Nous sommes en contact régulier avec l'Autorité belge de protection des données, qui offre des conseils sur la mise en œuvre pratique de notre politique et nous aide à en affiner les dispositions, si nécessaire.

En février 2021, nous avons été réprimandés par l'Autorité belge de protection des données pour ne pas avoir fourni une procédure simple de désinscription au marketing direct. Des mesures correctives ont été prises et une solution a été mise en œuvre. L'Autorité de protection des données nous a également recommandé de créer sur notre site Web une **page d'accueil centralisant toutes les informations relatives à la vie privée**.

Nous continuerons à nous concentrer sur la mise en œuvre des directives du RGPD dans toutes nos opérations en 2022. Parmi nos priorités, citons (i) la création d'un nouveau registre de nos activités de traitement de données (ROPA) ; (ii) l'achèvement des évaluations d'impact de transfert pour les transferts de données ; (iii) une révision de la politique de confidentialité publique de BASE ; (iv) une refonte de notre politique interne de vie privée des employés ; (v) l'adoption d'une politique de vie privée dédiée aux clients professionnels ; et, enfin, (vi) la rédaction d'un guide dédié aux partenaires (revendeurs) Telenet.

Chaque année, nous organisons une formation interne sur la protection des données et la vie privée à l'échelle de l'entreprise. Cette formation a été suivie par 98,5 pour cent de nos employés en 2021. Nous avons également organisé une session de formation en ligne sur la cybersécurité à l'automne 2021, qui a été suivie par 98,1 pour cent de nos effectifs totaux.

Pratiques d'entreprise éthiques dans le domaine des médias et du divertissement

En tant que principal fournisseur de services internet, nous avons également **une responsabilité sociale en matière de contenu et de liberté d'expression**. Notre principe général est de ne limiter en aucune façon la liberté d'expression, sauf sur demande d'une autorité compétente. Conjointement avec d'autres opérateurs internet belges, Telenet a signé un protocole avec la Commission des jeux de hasard de Belgique, qui nous oblige à agir contre les sites de jeux de hasard illégaux, en collaboration avec la Federal and Regional Computer Crime Unit. Les autorités judiciaires peuvent également obliger Telenet à bloquer des sites Web qui violent les droits d'auteur ou diffusent du contenu pornographique illégal. Enfin, en tant que membre de l'Association belge des fournisseurs de services internet (ISPA), Telenet adhère au code de conduite de l'association afin de prévenir et combattre la maltraitance des enfants via des applications de discussion et des sites Web.

En matière de publicité et de promotion, Telenet agit dans le respect des règles du **Jury d'Éthique Publicitaire (JEP)**, l'organe d'autorégulation du secteur publicitaire en Belgique, chargé de veiller à l'exactitude et à l'intégrité des messages publicitaires.

Favoriser la transparence de la tarification et de la facturation

En tant qu'entreprise, il nous incombe de réfléchir à la manière dont nous pouvons offrir en permanence le meilleur rapport qualité-prix à nos clients, et ainsi gagner leur confiance à long terme. En août 2021, Telenet a procédé à un ajustement tarifaire de 1 pour cent du prix de ses abonnements mensuels à internet, à la télévision numérique et par câble, ainsi qu'à la téléphonie mobile et fixe, conformément à l'indice santé belge. Cet ajustement tarifaire nous permet de garantir à tous les clients des solutions de connectivité fiables et stables et des services de qualité.

Garantir la conformité aux réglementations

Nous évaluons et gérons les risques liés à la santé et à la sécurité de manière proactive, et nous informons nos clients de ces risques en toute transparence. En 2021, nous n'avons pas détecté d'incidents de non-conformité aux réglementations ou codes volontaires liés à l'impact de nos produits et services sur la santé et la sécurité.

En ce qui concerne les implications pour la santé et la sécurité des technologies innovantes, le déploiement progressif de l'infrastructure du réseau mobile 5G en Belgique a soulevé des inquiétudes de la part des gouvernements régionaux et des organisations locales concernant les effets négatifs potentiels des radiofréquences sur la santé. L'Organisation mondiale de la santé et l'Union européenne suivent les directives de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP), qui visent à protéger les citoyens et l'environnement contre les risques potentiellement nocifs posés par les ondes non ionisantes. Les gouvernements régionaux belges ont adopté des normes bien plus strictes que les directives de l'ICNIRP. En tant que fournisseur de télécommunications, nous adhérons aux normes de rayonnement régionales belges lors de la construction de nos réseaux mobiles, même si elles ralentissent radicalement le déploiement de la 5G dans toute la Belgique. Nous nous engageons de manière proactive avec les parties prenantes gouvernementales compétentes sur cette question et investissons dans des campagnes d'information et de sensibilisation du grand public sur les effets des rayonnements sur la santé, en étroite collaboration avec Agoria, la fédération de l'industrie des télécommunications, et d'autres fournisseurs de télécommunications belges.

Une réglementation trop stricte de la part des gouvernements fédéral et régionaux nuit aux investissements, ralentit l'innovation et entrave la création de valeur pour le client. Le secteur des télécommunications est l'un des principaux moteurs de l'économie belge. Nous sommes convaincus que la stabilité réglementaire dans notre secteur stimulera les investissements et la croissance économique.

DONNÉES
CLEFS

Plaintes de clients résidentiels reçues par le Service de médiation pour les télécommunications

1 dossier pour **1 577** services fournis en 2018
1 dossier pour **1 861** services fournis en 2019
1 dossier pour **2 307** services fournis en 2020
1 dossier pour **2 282** services fournis en 2021

2 I Assurer une gestion responsable de notre chaîne d'approvisionnement

Adopter un modèle clair de segmentation et de classification des fournisseurs

Telenet s'appuie sur un vaste réseau de fournisseurs. Nous travaillons chaque année avec plus de **2 075** fournisseurs directs, dépensant annuellement jusqu'à €1,2 milliards en achats et en chaîne d'approvisionnement. Les 72 principaux fournisseurs représentent 80 pour cent de nos dépenses d'approvisionnement. Plus de 73,71 de nos fournisseurs sont établis en Belgique.

La réussite de notre Programme de relations avec les fournisseurs repose sur un modèle de classification des fournisseurs clair et transparent. Afin d'interagir avec les fournisseurs de manière responsable et efficace, de gérer leurs performances et de guider leur développement, il est important de définir la position et la priorité de chaque fournisseur dans notre portefeuille.

En 2018, l'équipe des achats de Liberty Global a procédé à une refonte en profondeur des définitions de segment et de classification des fournisseurs pour l'ensemble du groupe, y compris Telenet. La base d'approvisionnement de Telenet a été classée en septembre 2019 et la classification a été actualisée à nouveau mi-2021.

Le modèle de classification Liberty Global est basé sur le modèle de Kraljic (1983). Les fournisseurs sont classés en quatre segments : Stratégique, Critique, Préféré et Opérationnel. Liberty Global identifie également une catégorie distincte : Nouveau fournisseur. Les fournisseurs de cette catégorie doivent être affectés à l'une des quatre catégories principales dans un délai d'un an. La classification formelle de l'ensemble de la base de fournisseurs permet la création d'un système de gouvernance structuré qui maximise la valeur de la relation à la fois pour le fournisseur et Liberty Global, y compris ses entités opérationnelles.

Les fournisseurs critiques sont définis comme ceux qui respectent la stratégie de Liberty Global et les objectifs de l'entreprise. Ils fournissent des produits et services essentiels aux opérations de Liberty Global et s'efforcent de s'améliorer continuellement grâce à des solutions innovantes, des pratiques d'entreprise de pointe et le partage des connaissances. Pour Telenet en particulier, les fournisseurs critiques de niveau 1 sont ceux qui sont classés comme stratégiques ou critiques dans le système de classification de Liberty Global.

DONNÉES
CLEFS

Type de fournisseur	Nombre absolu de fournisseurs	Part des dépenses totales (pourcentage)
Total des fournisseurs de niveau 1 *	**2 075**	**100%**
Fournisseurs critiques de niveau 1	**98**	**31%**
Fournisseurs non critiques de niveau 1	**1**	**---**

*Comprend tous les fournisseurs repris dans le cadre de la mission d'approvisionnement, à l'exclusion des types de fournisseurs suivants : Insurance, Inter- and Intracompany, Legal, Merger & Acquisition Finance Services, Programming & Content, Real Estate et Sales Commission.

Les fournisseurs critiques n'appartenant pas au niveau 1 sont ceux qui ont conclu avec Telenet un accord décrivant les engagements d'achat par rapport aux engagements de livraison, principalement sur le marché de la pénurie d'approvisionnement en puces EPA.

Promouvoir des opérations de fournisseurs durables

Une évaluation des implications du Cadre des Nations Unies et des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme sur les activités de Telenet a révélé que notre chaîne d'approvisionnement comporte un risque élevé de non-respect et de violation des droits de l'homme. Parmi les principaux risques pour les droits de l'homme au sein de la chaîne d'approvisionnement, on trouve le travail des enfants, le travail forcé, les heures de travail et les salaires, la discrimination, la liberté d'association, ainsi que la santé et la sécurité. Le non-respect des droits de l'homme, des politiques et réglementations ESG par les fournisseurs (potentiels) représente un risque important pour notre entreprise.

Telenet récompense les fournisseurs qui s'efforcent d'entreprendre de manière durable et encourage les fournisseurs moins performants à améliorer leurs performances. Nous exigeons des fournisseurs qu'ils respectent notre **Politique anticorruption** et notre **Code de conduite des fournisseurs**. Ce code intègre les lois et réglementations locales et internationales en matière d'environnement, de santé et sécurité, ainsi que d'emploi. Il couvre :

- les normes environnementales pour les activités, produits et services du fournisseur,
- les droits fondamentaux de l'homme,
- les conditions de travail,
- la santé et la sécurité au travail,
- l'éthique de l'entreprise.

Le Code de conduite des fournisseurs de Telenet a été mis à jour en 2019 afin d'offrir une meilleure adéquation avec le processus d'intégration des nouveaux fournisseurs. Les fournisseurs sont tenus d'accepter formellement le Code de conduite des fournisseurs.

Nos fournisseurs doivent également s'engager à respecter les **Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement** de notre actionnaire majoritaire Liberty Global.

Ces principes mettent en application des normes de travail internationales, dont les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'homme, la corruption, la santé, la sécurité et l'environnement.

Évaluer la performance ESG des fournisseurs

Conjointement avec Liberty Global, nous appliquons la Scorecard Dynamique EcoVadis en vue d'évaluer la performance ESG des entreprises sur la base de 21 indicateurs, notamment les droits de l'homme (droits civils et politiques, sociaux, culturels et des peuples autochtones, négociation collective, propriété et vie privée) et les risques environnementaux, sociaux, éthiques et liés aux fournisseurs. Nous contrôlons nos fournisseurs à intervalles réguliers et, en cas de suspicion d'infraction, nous procédons à un audit formel. Nous aidons les fournisseurs à prendre des mesures correctives en cas de non-respect de nos principes de responsabilité sociale d'entreprise. Si aucun accord n'est trouvé sur un plan de redressement acceptable, nous pouvons mettre fin à notre relation commerciale avec ce fournisseur. En 2021, 35 fournisseurs de Telenet ont été évalués par EcoVadis. Six fournisseurs n'ont pas respecté les principes commerciaux durables et feront l'objet d'une surveillance étroite dans les mois à venir.

Au printemps 2022, nous avons contacté notre fournisseur de services logistiques PostNL suite à l'action en justice intentée par le procureur belge pour non-respect et non-conformité des réglementations sociales par l'entreprise. Nous suivrons de près l'évolution de cette affaire et prendrons les mesures qui s'imposent si nécessaire.

Suite au déclenchement de la guerre en Ukraine en février 2022, nous avons procédé à une évaluation détaillée de nos fournisseurs ayant des activités en Russie et en Ukraine. Les répercussions sur nos activités opérationnelles sont actuellement limitées, les fournisseurs stratégiques concernés ayant pris des mesures pour protéger leurs employés et pour garantir la sécurité de leurs opérations. À la demande des autorités européennes et belges, Telenet a toutefois cessé de diffuser Russia Today sur ses plateformes TV.

DONNÉES **CLEFS**

Scorecard Dynamique EcoVadis 2021 – Fournisseurs

Nombre de fournisseurs respectant le Code de conduite des fournisseurs de Telenet	Performance 2021 : **99%** des nouveaux fournisseurs ont souscrit le Code par e-mail ou par écrit Objectif : 100 % des nouveaux fournisseurs signent le Code de Conduite
Nombre de fournisseurs évalués via EcoVadis en 2021	Performance 2021 : **131** (dont **35** fournisseurs directs de Telenet) Objectif : 100
Nombre de fournisseurs à haut risque invités à prendre des mesures correctives en 2021	Performance 2020 : **6** Objectif : **100%** des fournisseurs à haut risque reçoivent un plan de redressement
Nombre de fournisseurs que Liberty Global/Telenet ambitionne d'évaluer en 2021	**100**

Telenet Code de conduite des fournisseurs

Telenet est aussi un important fournisseur pour de grandes entreprises. EcoVadis a évalué les performances de développement durable de Telenet à l'été 2021.

Évaluation EcoVadis 2021 – Telenet

Cote EcoVadis CSR	Cote Platine EcoVadis (**73/100** points)
Performance	Pratiques de travail (**70/100** points, aucun changement par rapport à 2020) Éthique (**70/100** points, aucun changement par rapport à 2020) Environnement (**80/100** points, +**10** points par rapport à 2020) Approvisionnement durable (**70/100** points, pas de changement par rapport à 2020)
Points à améliorer	Absence de certification (ISO 14001 et EMAS) Faible couverture des actions environnementales dans l'ensemble des activités de l'entreprise

3 | Faire preuve de bonne gouvernance et de transparence dans nos pratiques commerciales

Chez Telenet, nous nous engageons à exercer nos activités d'une manière juste, honnête et respectueuse. Nous respectons les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise et veillons au respect des droits humains tout au long de notre chaîne de valeur.

Adoption de codes de conduite internes

Afin de garantir l'intégrité de nos activités, nous régissons tous les aspects de nos activités au moyen de plusieurs codes de conduite internes. Nos activités sont entièrement situées en Belgique et couvertes par des législations et réglementations locales strictes. En plus de ces obligations légales, les principaux risques en matière de droits humains pour nos employés sont l'égalité des chances, la vie privée, la santé et la sécurité.

Le Code de conduite de Telenet a été signé par le Conseil d'administration, les cadres supérieurs et l'ensemble des collaborateurs assumant une fonction de confiance. Il intègre les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE, qui fixent les règles de base et les comportements nécessaires pour mener des activités avec honnêteté et intégrité, conformément à des normes éthiques et légales élevées. Le Code de conduite est la principale politique pour les employés et couvre les droits de la personne, 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. Cet engagement s'étend à tous les aspects de l'emploi, du recrutement à la cessation du contrat de travail. Le Code de conduite de Telenet interdit également tout don ou contribution politique ou caritatif susceptible d'être considéré comme un moyen de fraude ou de corruption.

Révisée et approuvée par le Conseil d'administration et le Comité d'audit et des risques en 2019, la Politique anticorruption de Telenet est conforme à la réglementation internationale, à la législation belge et à la politique de notre actionnaire majoritaire 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, afin qu'il adopte une ligne de conduite particulière susceptible de générer un avantage commercial.
- **Corruption privée active :** présenter à toute autre personne (partenaire commercial, fournisseur, etc.), 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 au sein de l'entreprise.

Nous avons identifié certains départements - Finance, Corporate, Public, et Regulatory Affairs, Procurement et Telenet Business - comme présentant un risque de corruption de ce type plus élevé que le reste de l'organisation.

Nore politique de lutte contre la corruption est largement communiquée à tous nos employés, agents, sous-traitants et fournisseurs. La lutte contre la corruption et les pots-de-vin sont également abondamment abordés dans notre Code de conduite de Telenet.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la corruption, Telenet a également adopté en 2019 une **Politique de cadeaux et d'accueil** distincte, qui interdit de donner et d'accepter des pots-de-vin, limite le don et la réception de cadeaux, incite au respect de la législation et de la réglementation, et oblige à la transparence en matière de dons politiques. Ces politiques sont illustrées à l'aide d'exemples spécifiques et de directives pratiques.

En décembre 2020, Telenet a lancé une formation en ligne sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin pour 713 employés de Telenet assumant une fonction dans la vente, le marketing ou la communication. Début février 2021, cette formation avait été suivie par 87 pour cent du personnel ciblé. En 2021, Telenet a également organisé d'autres formations en ligne et en présentiel sur des thèmes liés à la conformité, entre autres une session sur le droit de la concurrence et les « murailles de Chine » (Chinese walls) suivie par 99 pour cent du personnel ciblé.

Publiée en décembre 2020, la Déclaration relative aux droits de l'homme souligne notre engagement à respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. Elle s'applique à toutes nos principales parties prenantes, notamment nos clients, nos employés, nos partenaires, nos fournisseurs, et les communautés locales dans lesquelles nous opérons. La Déclaration des droits de l'homme promeut des pratiques commerciales responsables et garantit le respect des droits de l'homme tout au long de notre chaîne de valeur. Nous veillons à ce que toute personne qui travaille pour et au nom de Telenet comprenne et applique cette politique.

Nous nous engageons pleinement à être une entreprise responsable qui tient compte de l'impact de ses activités et de ses décisions sur la société dans laquelle elle opère. Nous collaborons étroitement avec nos parties prenantes - y compris les autorités publiques - par la consultation et le dialogue. Nous avons établi une Charte sur l'engagement avec les parties prenantes qui reprend un certain nombre de principes et nous permet de développer, d'une manière ouverte et transparente, des relations de confiance durables avec nos parties prenantes.

Outre ces politiques et principes internes, nous appliquons également les normes suivantes :

- La Charte de gouvernance d'entreprise décrit les règles et les principes qui régissent la gouvernance d'entreprise de la société.
- La Politique de protection de la vie privée de Telenet précise 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 et la manière dont Telenet est autorisée à contacter les clients. Elle détaille également les règles relatives à la transmission de données personnelles à des tiers. Vous trouverez de plus amples informations sur notre politique de protection de la vie privée à la page 63 du présent rapport.

Les employés sont régulièrement tenus informés de ces codes de conduite par le biais de formations et de communications internes. Au printemps 2021, Telenet a lancé deux formations en ligne pour accroître la sensibilisation aux principes du **Code de conduite** et leur adoption dans toute l'organisation. La séance a été suivie par 99,3 pour cent de l'ensemble du personnel.

En 2022, nous organiserons une autre série de sessions de formation en ligne et en présentiel sur des thèmes liés à la conformité, notamment nos principes du Code de conduite, la confidentialité et la cybersécurité, la lutte contre la corruption et le droit de la concurrence.

Les employés peuvent signaler les problèmes de conformité et les infractions au moyen de la procédure d'alerte ou via la boîte de messagerie de Compliance. Les plaintes sont traitées par l'équipe Compliance de Telenet. Les allégations relatives au Code de conduite sont signalées tous les trimestres aux cadres supérieurs de Telenet et au Comité d'audit et des risques. En 2021, 262 incidents liés au Code de conduite ont été signalés, dont 27 cas ont été qualifiés d'infractions et ont donné lieu à une action disciplinaire.

Nous effectuons une évaluation interne annuelle dans le cadre du **Plan Global de Prévention** (« PGP »). L'objectif de ce PGP, d'une durée de cinq ans, est de gérer de manière systématique et thématique les risques liés à la sécurité au travail, à la santé, à l'ergonomie, à l'hygiène et au bien-être psychosocial. Les risques peuvent être identifiés par des audits, des analyses de risques, des analyses d'accidents et d'incidents, des rondes de sécurité, des plaintes, des notifications, des réglementations nouvelles ou révisées et des examens médicaux. Le PGP est mis à jour chaque année pour refléter les risques identifiés au cours de l'année civile en cours, ainsi que les réglementations nouvelles ou les mises à jour, ce qui se traduit par un nouveau plan d'action chaque année. Nos plans globaux de prévention et les plans d'action annuels s'appliquent à l'ensemble de l'organisation.

Conformité aux règles, chartes et principes externes

Le Pacte mondial des Nations Unies guide notre stratégie et notre culture d'entreprise. Notre engagement continu envers les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et les progrès réalisés sont présentés dans le tableau à la page 92 du présent rapport. Nous avons officiellement renouvelé notre participation au Pacte mondial des Nations Unies à l'automne 2021. Nous souscrivons également aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, comme indiqué aux pages 90-91 du présent rapport.

DONNÉES **CLEFS**

Faire preuve de bonne gouvernance et de transparence 2021

Nombre d'incidents signalés liés à un comportement anticoncurrentiel, à des pratiques antitrust et de monopole	**0**
Nombre d'incidents de corruption confirmés	**0**
Nombre d'infractions à notre Code de conduite	**27**
Nombre d'infractions aux pratiques de publicité éthique signalées au JEP	**0**

Contributions politiques 2021

Nous n'avons pas engagé de dépenses pour contributions politiques en 2021.

Investissements dans les activités de lobbying, y compris les salaires des consultants, les frais administratifs et les contributions de parrainage	**€0**
Total des cotisations versées aux associations professionnelles	**€561 703**
Cotisations les plus élevées versées à des associations professionnelles	Agoria: **€252 909** VOKA: **€60 713** GSMA: **€30 696**

Implication des parties prenantes 2021

En raison de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pas organisé d'événements pour les parties prenantes en 2021.

Nombre de tables rondes d'experts (Telenet Talk)	**0**
Nombre de CEO Executive Circles	**0**
Nombre de tables rondes académiques	**0**
Nombre d'événements de réseautage Mix & Mingle	**0**

Politique anticorruption de Telenet

Aperçu des affiliations de Telenet 2021

Charte de gouvernance d'entreprise

Code de conduite de Telenet

Charte de Telenet sur l'engagement avec les parties prenantes

EN RÉSUMÉ

Aperçu de nos réalisations les plus importantes en matière de développement durable 2018-2021

Le progrès réalisé dans nos programmes de durabilité les plus importants

Progrès

MISSION		RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020	RÉSULTAT 2021
Matérialités	Inclusion numérique & développement des compétences				
Objectifs 2025	Atteindre un Brand Tracker score pour "Rend l'amélioration des produits et services tangibles aux clients": 37%		Nouvel objectif		2021Q4: 37%
	Atteindre un Brand Tracker score pour "S'engage à rendre le numérique accessible à tous": 44%		Nouvel objectif		2021Q4: 46%
	Accélérer 25 000 jeunes dans le numérique	Nouvel objectif	22,206 jeunes atteints	15,986 jeunes atteints	8,239 jeunes atteints
	Intégrer 50 000 clients dans le programme Telenet Essential Internet		Nouvel objectif		50
	Nombre d'entrepreneurs activés via le programme Accélération Digitale	1 100	3 372	3 125	3 960
KPI	Investissements dans le réseau	€220,2 millions	€109,1 millions	€77,6 millions	€69 millions
	Investissements en médias & divertissements	€4,8 millions	€6,4 millions	€9,9 millions	€4,3 milions
	Nombre d'enfants, jeunes et jeunes adultes atteints via des formations qui renforcent les compétences numériques et du XXIe siecle les	22 700 (Coderdojo Belgium), 750 (Youthstart), 270 (BeCode) 5.470 (autres initiatives)	20 000 (Coderdojo Belgium), 806 (Youthstart), 400 (BeCode), 1 500 (autres initiatives)	7 570 (Coderdojo Belgium), 7 000 (Youthstart), 1 416 (BeCode)	5 161 (Coderdojo Belgium), 1 039 (YouthStart), 1 985 (BeCode)

Émancipation & Habilitation

MISSION		RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020	RÉSULTAT 2021
Matérialités	Employeur responsable Diversité et égalité des collaborateurs				
Objectifs 2025	Atteindre un score d'engagement des employés de 80% dans l'enquête Zoom annuelle	Pas d'enquête Zoom	78%	83%	81%
	Atteindre 2 500 heures de bénévolat des employés par an	2 014	1 170	1 843	1 633
	33% de femmes au sein du Conseil d'Administration	33%	33%	33%	33%
	35% de femmes parmi les cadres supérieurs	32%	32%	30%	29%
	Pas d'incidents d'intimidation sexuelle et de discrimination	Nouvel objectif		1	4
	18 heures de formation par ETP par an	17,3	17,6	6,69	6,63
KPI	Programme de parrainage 'Refer a friend' : Nombre de nouveaux employés recommandés par des collaborateurs existants	32	52	47	43
	Programme Telenet 'Young Graduate' (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	27	36	34	25
	Rotation volontaire du personnel	7,7%	7,4%	6,3%	7,0%
	Rapport salaire moyen femmes/hommes pour employés hors niveau management*	0,84	0,85	0,87	0,96
	Rapport salaire moyen femmes/hommes pour employés niveau management (salaire de base)*	0.86	0.88	0.91	0,98
	Rapport salaire moyen femmes/hommes pour employés niveau exécutif (salaire de base)*	0.84	0.83	0.72	0,90
	Nombre d'employés ayant suivi une formation	3 015	2 483	1 353	3 374

* Telenet BV, non compris: Telenet Retail

Responsabilité environnementale

MISSION		RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020	RÉSULTAT 2021
Matérialités	Efficacité énergie-carbone Durabilité des produits Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement				
Objectifs 2025	Améliorer annuellement l'efficacité énergétique avec 15% (par téraoctet de données consommées)	81,4	59,1	41,7	43,5
	Réduire de 60% les émissions de CO_2 dues à la combustion mobile d'ici 2030, en prenant 2019 comme année de référence	8 036	7 036	4 469	5 295
	Atteindre un taux d'énergie verte de 100% d'ici 2030	92%	90%	89%	94%
	Objectifs fondés sur la Science (SBTi) soumis et approuvés d'ici 2030		Nouvel objectif		Lettre d'engagement soumise en février 2022
	Reconditionner annuellement 55% des EPA collectés	55%	46%	55%	77%
KPI	Ratio d'efficacité carbone : Total Scope 1 + 2 émissions CO_2, y compris la compensation par téraoctet de données consommées	5 062	4 867	2 453	2 029
	Pourcentage du recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics : Pourcentage de la réévaluation de décodeurs et modems collectés	375 tonnes	378 tonnes	394 tonnes	570 tonnes
	Pourcentage de déchets recyclés	71%	58%	58%	46%

Pratiques d'entreprise responsables

MISSION		RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020	RÉSULTAT 2021
Matérialités	Éthique des affaires et transparance Protection de la vie privée et des données Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement				
Objectifs 2025	Score Telenet EcoVadis en points (Gold EcoVadis CSR Rating)	65 Gold	69 Gold	70 Gold	73 Platinum
	Pourcentage d'employés ayant clôturé une formation obligatoire	Nouvel objectif		95% du groupe cible	99% du groupe cible
	Nombre de fournisseurs ayant signé le Code de Conduite des Fournisseurs	85	85	99	99
	Nombre de plaintes et infractions à la protection de la vie privée	8 incidents rapportés à l'Autorité de Protection des Données. Aucune amende	23 incidents rapportés à l'Autorité de Protection des Données. Aucune amende	15 incidents rapportés à l'Autorité de Protection des Données. 115 infractions à la protection de la vie privée. Aucune amende	25 incidents rapportés à l'Autorité de la Protection des Données. 151 infractions à la protection de la vie privée. Aucune amende
KPI	Nombre de fournisseurs évalués par EcoVadis	68	57	57	35
	Nombre de questons reçues relatives au RGPD	1 737	1 133	179	592
	Score de fidélité des clients pour Telenet & BASE	Telenet: -13.4, BASE: 1	Telenet: -11.5, BASE: 9.7	Telenet: -11 BASE: 6.6	Telenet Group en moyenne: -11.3
	Taux de roulement de la clientèle	12,1%	10,5%	8,4%	8,7%

REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre méthode de reporting : Principes généraux

Champ d'application

Le présent rapport de développement durable est une annexe explicative aux indicateurs et aux paramètres extra-financiers de toutes les parties de l'entreprise Telenet pour l'année civile 2021 (du 01/01/2021 au 31/12/2021). Il fait suite au Rapport financier annuel 2021 de Telenet, publié en mars 2022.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités des responsabilité sociétale dans un rapport de développement durable. Ce rapport complète les informations non financières telles qu'incluses dans le Rapport financier annuel 2021 de Telenet.

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 extra-financières du Telenet Group Holding SA pour l'année 2021 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- le Rapport financier annuel 2021,
- le Rapport de développement durable 2021.

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.

Comme tous les départements impliqués respectent les résultats de cette évaluation, nous pouvons progresser par rapport aux résultats obtenus en 2021. Nous accordons autant d'importance aux informations extra-financières qu'aux données financières. Telenet effectue les démarches nécessaires afin de faire contrôler davantage d'aspects environnementaux et de données sociales en externe. Ce rapport a été relu par le Conseil d'Administration et le Senior Leadership de Telenet. Il a été approuvé par Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

Note relative aux chiffres clefs

Les principaux chiffres économiques et sociaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, y compris les entités dans lesquelles nous détenons une participation majoritaire, 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.

Sustainability Award
Silver Class 2022
S&P Global

PLATINUM Top 1% 2021 ecovadis Sustainability Rating

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. Certaines données environnementales et sociales on été retraitées pour les trois années précédentes (2018, 2019 et 2020).

Assurance

Nous communiquons nos données environnementales et sociales 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. En 2021, un indicateur complémentaire au niveau des performances sociales – notamment les investissements dans les communautés locales – a été audité par KPMG. Pour sons rapport à Liberty Global plc, KPMG utilise les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410.

Telenet opte pour une assurance limitée de ces résultats de développement durable et choisit de focaliser ses efforts et moyens sur l'implémentation d'actions et d'initiatives qui peuvent structurellement contribuer à une meilleure performance.

Contact

Informations financières
Rob Goyens
rob.goyens@telenetgroup.be

Informations sur la responsabilité sociétale
Ineke Rampart
ineke.rampart@telenetgroup.be

Méthode de reporting de Telenet

Toutes les données sociales et environnementales concernent la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre – sauf mention contraire.

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 de 'Scope 1' et de 'Scope 3' sont calculées sur la base des facteurs d'émission du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2021). Nos émissions liées à la localisation de 'Scope 2' sont calculées à l'aide des facteurs d'émissions de l'Agence Internationale de l'Energie (AIE).

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 (2020) sont disponibles pour toutes les opérations.

Les compensations de carbone et leurs économies d'équivalent CO_2 ont été rapportées séparément et ne font pas partie de nos émissions totales de GES, conformément à la norme 'GHG Protocol Corporate Standard'.

- **Scope 1 (émissions directes) :** émissions provenant des sites détenus ou contrôlés par l'entreprise, y compris les émissions liées à la combustion stationnaire (p. ex. le carburant des générateurs pour le chauffage et l'approvisionnement en électricité), à la combustion mobile (p.ex. le carburant des véhicules appartenant à l'entreprise ou en leasing), ainsi qu'aux dispositifs de refroidissement et de flottaison (p. ex. les systèmes de climatisation et d'extinction). Ces informations sont collectées via les cartes carburant d'entreprise, les dépenses de voyage d'affaires, les factures des tiers et la visite de sites des tiers.
- **Scope 2 (émissions indirectes) :** émissions résultant de la production achetée d'électricité, de chaleur et de vapeur. Ces informations sont collectées dans les factures de consommation d'électricité, les factures de services de co-localisation (c'est-à-dire lorsque l'électricité est estimée par les opérations du marché), les compteurs sur site ou les onduleurs.
- **Scope 3 (émissions indirectes) :** émissions liées aux voyages d'affaires en avion et par voie terrestre (p.ex. les vols effectués par les employés et les trajets effectués avec des véhicules loués, 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.

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 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/impact et consultez l'ensemble de nos critères de reporting sur l'environnement.

Résumé des performances

Champ d'application : Telenet Group Holding SA, y compris les filiales avec participation de contrôle

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2018	2019	2020	2021
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	11,849	5,339	71	0
Diesel	kWh	28,913,500	23,348,749	13,865,543	15,518,755
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,506,804	943,543	2,880,305	2,186,061
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	1,789,249	2,452,736	4,654,304	5,586,738
Petrol	kWh	1,582,024	3,428,803	3,274,893	4,4432,256
Total	kWh	33,803,426	30,179,170	24,675,116	27,723,810
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	184,342,545	168,517,670	175,505,975	175,873,937
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	184,342,545	168,517,670	175,505,975	175,873,937
Electricity sold	**kWh**	**1,326**	**2,602**	**1,789**	**3,868**
Total energy consumption*	kWh	218,144,645	198,694,238	200,179,302	203,593,879
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	81.4	59.1	41.7	43.5
Electricity generated from onsite renewables	kWh	170,077	163,122	157,740	132,315
GHG Emissions**					
Scope 1 emissions	Metric tons CO_2e	9,390	10,567	6,700	7,507
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO_2e	2,069	3,301	3,630	1,998
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO_2e	31,910	28,951	35,294	29,213
Scope 3 emissions	Metric tons CO_2e	3,666	3,405	3,163	3,223
Total location-based GHG emissions	**Metric tons CO_2e**	**44,966**	**42,923**	**45,167**	**39,943**
Total market-based GHG emissions	**Metric tons CO_2e**	**15,124**	**17,273**	**13,493**	**12,728**
Carbon credits	Metric tons CO_2e	(8,627)	(8,627)	(8,473)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO2e / terabyte of data usage	0.005	0.005	0.002	0.002
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	Kgs CO_2e / terabyte of data usage	5.062	4.867	2.453	2.029
Emissions from business travel	Metric tons CO_2e	634	385	163	208
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	16	328	156	412
Recycling	Metric tons	1,648	1,219	634	600
Incineration	Metric tons	622	541	290	281
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	21	21	7	5
Total waste generated	Metric tons	2,307	2,109	1,087	1,298
Recycling rate	%	71	58	58	46
Reuse rate	%	1	16	14	32
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m^3	25,483	26,140	18,261	11,970
Other	m^3	278	583	400	47
Total	m^3	25,761	26,723	18,661	12,017
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO_2e	58	372	402	202
Energy saved through efficiencies	kWh	64,000	2,165,002	2,000,002	1,217,393
Costs savings from environmental initiatives	€	41,020	216,823	2,653,694	288,086
Revenue generated from environmental initiatives	€	27,801	57,390	0	0

* Sum of total energy consumption from non-renewable fuel and electricity, heating and cooling, minus electricity sold
** See page 81 for definitions of our greenhouse gas emissions

Résumé des performances

Champ d'application : Telenet BV, y compris les filiales avec participation de contrôle

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2018	2019	2020	2021
Total community investment	€	728,045	2,033,971	4,678,404	2,390,304
Total workforce and breakdown by employee category					
Employees	Headcount, year end	3,310	3,611	3,431	3,390
Outsourced employees	Headcount, year end	3,226	3,053	2,874	2,927
Employees by contract type					
Permanent contracts	Headcount, year end	3,245	3,555	3,380	3,355
Temporary contracts	Headcount, year end	65	56	51	39
Employees by contract type					
Full time	Headcount, year end	3,084	3,343	3,221	2,880
Part time	Headcount, year end	226	268	210	510
Average age*					
Total	In years	38	38	38	40
Men	In years	39	39	39	41
Women	In years	36	36	36	39
Employees by age group					
Under 30 years old	Headcount, year end	682	725	507	577
30-50 years old	Headcount, year end	2,189	2,363	2,300	2,174
over 50 years old	Headcount, year end	439	523	624	639
Women in management					
Female share of total workforce	% of total workforce	36	36	36	37
Females on the board of directors	% of total board of directors	33	33	33	33
Females in junior management position	% of total junior management positions	31	32	30	30
Females in all management positions	% of total management workforce	32	32	30	29
Females in management in revenue-generating functions	% of total management in revenue-generating functions	39	36	34	36
Females working in STEM-related position	% of total Technology & Information Operations (TIO) team	N/A	N/A	18	19
Equal remuneration**					
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.84	0.85	0.87	0.96
Leadership (base salary and other cash incentives)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.85	0.88	0.91	0.90
Leadership (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.86	0.88	0.91	0.90
Senior Management (base salary and other cash incentives)	Ratio of the average female salary and average male salary	N/A	N/A	0.80	0.90
Senior Management (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.84	0.83	0.72	0.96
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	21	23	21.64	21,50
New employee hires and employee turnover					
New employee hires by age group and gender					
Under 30 years old	Headcount	227	295	169	152
30-50 years old	Headcount	166	192	251	160
over 50 years old	Headcount	16	23	38	17
Total	Headcount	409	510	458	329
New hires – male	Headcount	262	304	283	201
New hires – female	Headcount	147	206	175	128
Rate of new hires	Rate (%)	12	14	13	10
Open positions filled by internal candidates	Rate (%)	50	37	43	41
Employee turnover by age group					
Under 30 years old	Number of leavers	115	134	64	134
30-50 years old	Number of leavers	232	198	145	220
over 50 years old	Number of leavers	28	27	25	38
Total	**Headcount**	**375**	**359**	**234**	**392**
Employee training					
Average training hours	Hours per FTE	17.27	17.60	6.69	6,51
Average training investment	€ per FTE	305	328	714	989
Freedom of Association					
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	96	98	100	100
Occupational health and safety					
Absentee rate	% of total days scheduled	7.15	7.79	7.72	7.90
Recordable workplace injuries	#	74	69	30	44
Occupational accidents with temporary incapacity***	#	20	22	11	9
Occupational accidents without absence from work***	#	17	34	9	12
Accidents to and from work***	#	37	68	11	12
Lost days due to occupational work accidents	#	303	331	851	243
Work-related fatalities	#	0	0	0	0

*Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet BV
**Equal remuneration FY2021 is based on new Telenet job classification which might explain discrepencies with previous years of reporting. Scope: Telenet BV, excluding Telenet Retail
***Figures exclude De Vijver Media

Taxonomie de l'Union Européenne pour des Activités Durables

A la demande de l'Autorité belge des Services et Marchés Financiers (FSMA), nous avons effectué une première analyse des activités économiques de Telenet Group Holding SA qui sont éligibles à la Taxonomie de l'Union Européenne pour des Activités Durables. Cette analyse comprend toutes les entités dans lesquelles Telenet Group Holding SA détient une participation majoritaire et qui sont reprises dans le Rapport de Développement Durable 2021 de Telenet. Dans les mois à venir, cette permière analyse sera affinée et actualisée en vue de futures activités de reporting.

Les activités suivantes telles que reprises dans la Taxonomie de l'UE ont été identifiées comme étant d'application à Telenet Group Holding SA :

ENVIRONMENTAL OBJECTIVE	EU TAXONOMY REFERENCE	CORRESPONDING NACE REFERENCE
Climate Change Mitigation	8.1 Data processing, hosting and related activities	J63.1.1 Data processing, hosting and related activities
Climate Change Adaptation	8.1 Data processing, hosting and related activities	J63.1.1 Data processing, hosting and related activities
	8.2 Computer programming, consultancy and related activities	J62 Computer programming, consultancy and related activities
	8.3 Programming and broadcasting activities	J60 Programming and broadcasting activities
	13.3 Motion Picture, video and television program production, sound recording and music publishing activities	J59 Motion picture, video and television program production, sound recording and music publishing activities

Les entités suivantes de Telenet Group Holding SA ont été identifiées comme des activités économiques pertinentes dans le cadre de la Taxonomie de l'UE :

	CLIMATE CHANGE MITIGATION	CLIMATE CHANGE ADAPTATION			
	8.1 (J63)	8.1 (J63)	8.2 (J62)	8.3 (J60)	13.3 (J59)
Telenet BV	X	X		X	X
SBS Belgium NV				X	
Native Nation BV	X	X	X		
Woestijnvis NV					X
Loft International NV				X	X
The New Flemish Primitives NV					X
Connectify NV			X		
Ucast BV			X		

Les activités d'entreprise suivantes ont été identifiées comme étant d'application à la Taxonomie de l'UE pour des Activités Durables :

	Total (in million €)	Business activity in FY 2021 that are eligible the EU Taxonomy economic activities (%)	Business activity in FY 2021 that are not eligible the EU Taxonomy economic activities (%)
Turnover	2,596	10%	90%
Capital Expenditures (CapEx)	636	44%	56%
Operating Expenses (OpEx)	1,228	7%	93%

Global Reporting Initiative (GRI) - 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 NV/SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment Training and education	401, 404	Telenet Group Holding NV/SA	-
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Product sustainability	Economic	Materials Energy	301 & 302	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local communities	413	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier social assessment Supplier environmental assessment	308 & 414	Telenet Group Holding NV/SA	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer health and safety	416	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and equal opportunity	405	Telenet Group Holding NV/SA	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic compliance	419	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society

Telenet GRI Content Index 2021

Les indicateurs et les paramètres extra-financiers présentés dans ce document sont organisés selon les directives du Global Reporting Initiative (GRI) 2017. 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 questions matérielles de Telenet, en rendant compte d'au moins un des indicateurs par question matérielle. Lorsque des informations étaient disponibles, de multiples indicateurs ont été inclus dans le rapport. Telenet s'engage à suivre les développements du standard GRI et suivra désormais le GRI Universal Standards 2021, dès la prochaine année de reporting.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2021	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 199 of Telenet Financial Annual Report 2021	
	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 47, 107, 205 of Telenet Financial Annual Report 2021	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 83	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 65-67 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 79	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Page 68	
	102-12 External initiatives	Page 69	
	102-13 Membership of associations	Page 24 and Corporate Memberships overview	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6, 68-70	
	102-18 Governance structure	Page 62 of Telenet Financial Annual Report 2021 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 83	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 10-15	
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 199-200 in Telenet Financial Annual Report 2021	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 79	
	102-47 List of material topics	Pages 10-15 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 80	
	102-49 Changes in reporting	Page 80	
	102-50 Reporting period	Page 79	
	102-51 Date of most recent report	Page 79	
	102-52 Reporting cycle	Page 80	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 80	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 86	
	102-55 GRI content index	Page 86-89	
	102-56 External assurance	Page 80	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 13 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 13, 68-70 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 75	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 70	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 70	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 70	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 70	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 13 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 13, 40-47 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 46-47	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 83	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 41-42	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 74, 83	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 41	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 15 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 15, 63 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 63, 75	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 63, 75	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 56-59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 57-59, 75	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 59, 75	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Pages 57-58	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 14 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 14, 31-33 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 35-37	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization.	
Supply chain risk management			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 65-67, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 65-67	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 66	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 66	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 62-64 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 64, 74	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Pages 62-63	

CONTENTS

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 14 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 14, 50-59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 14, 57-59, 82	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 82	
	302-3 Energy intensity	Page 82	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 82	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 82	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 82	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 15 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 15, 44-45 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 47	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 47, 83	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 47, 83	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 59	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 59, 75	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 63 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 63, 70	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 70	

Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Telenet s'engage à contribuer activement à la réalisation des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Nous avons identifié 7 objectifs qui sont étroitement alignés à notre stratégie d'entreprise et à nos prioritiés en matière de développement durable.

4 Objectif 4
Éducation de qualité
Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

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

Objectif à long terme – Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030.

5 Objectif 5
Égalité entre les sexes
Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.

Contribution de Telenet – Telenet développe un lieu de travail qui promeut la diversité, qui stimule l'inclusion et cultive le sentiment d'appartenance, avec une attention particulière pour l'égalité des sexes et la diversité multi-culturelle.

Objectif à long terme – Être reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission.

8 Objectif 8
Travail décent et croissance économique
Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif en un travail décent pour tous.

Contribution de Telenet – 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 en investissant dans des programmes de formation et de développement. Nous assurons également des conditions de travail décentes dans notre chaîne d'approvisionnement, à travers un dialogue ouvert avec nos partenaires et par la divulgation à large echelle de notre Code de Conduite des Fournisseurs.

Objectif à long terme – Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030. Être reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission.

9 Objectif 9
Industrie, Innovation et Infrastructures
Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.

Contribution de Telenet – Telenet investit constamment dans le développement de réseaux fixe et mobile évolutifs et de solutions numériques innovantes qui stimulent le développement économique et le progrès social.

Objectif à long terme – Accélérer 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030.

12 Objectif 12
Consommation et production durables
Établir des modes de consommation et de production durables.

13 Objectif 13
Lutte contre les changements climatiques
Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

Contribution de Telenet – Telenet s'efforce à utiliser les ressources primaires de manière efficace et responsable. Nous réduisons le taux de déchets dans nos opérations en promouvant la prévention, le recyclage et la réutilisation de produits. Nous nous engageons à adopter des objectifs fondés sur la science (Science-based Targets) et une stratégie zéro net afin de réduire notre empreinte carbone.

Objectif à long terme – Améliorer nos performances climatiques en devenant zéro net dans nos propres opérations d'ici 2030.

17 Objectif 17
Partenariats pour la réalisation des Objectifs
Renforcer les moyens de mettre en oeuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser.

Contribution de Telenet – Telenet a une attitude ouverte et s'engage à devenir un membre actif dans divers écosystèmes dans les secteurs des télécommunications, des services numériques et des médias & divertissements. Nous recherchons un win-win pour tous les partis impliqués. Fidèle à notre vision stratégique 'Partners in Life. For Life.', nous nous efforçons à établir un partenariat structurel et de longue durée avec nos collaborateurs, nos partenaires, nos fournisseurs, les pouvoirs publics et les parties prenantes dans la société.

Objectif à long terme – La vision stratégique de Telenet : 'Partners in Life. For Life.'

Le Pacte Mondial des Nations Unies

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	PAGE
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	67
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	66
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	83
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	83
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	83
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	41
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	82
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	82
	GRI 302-3	Energy intensity	82
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	82
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	57-58, 82
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	82
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	82
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	82
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	82
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	82
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	82
	GRI 306-3	Significant spills	59
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	67
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	66
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	6, 68-69

CONTENTS

Corporate Communications
T.+32 (0)15.33.30.00 – www.telenet.be
Éditeur responsable
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, B2800 Malines