



STAYING AHEAD

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
TELENET 2019



SOMMAIRE

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

NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN RÉSUMÉ



**ENGAGEMENT
EN FAVEUR DE
NOS CLIENTS >**

14



**ENGAGEMENT EN
FAVEUR DE NOS
COLLABORATEURS >**

16



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

19



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

24

NOS RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN RÉSUMÉ >	32
REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2019 >	34

GARDER UNE LONGUEUR D'AVANCE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU CEO

Cher client,
Cher partenaire,
Cher actionnaire,

Nous avons pour mission d'aider les particuliers et les entreprises **à garder une longueur d'avance dans le monde du numérique, en connectant les gens et en créant des expériences. Pour une meilleure qualité de vie.** C'est ce qui nous définit. C'est ce qui nous guide lorsque nous prenons des décisions.

C'est d'autant plus vrai aujourd'hui, alors que nous faisons face à une crise économique et sociale mondiale provoquée par le coronavirus. Plus que jamais, les solutions de connectivité se sont révélées être le moteur de l'économie et de la société. En tant qu'entreprise, notre responsabilité est de veiller à ce que les familles et les entreprises restent connectées en cette période de corona. Ces derniers mois, nous avons dépensé nos efforts sans compter pour aider les entreprises à poursuivre leurs activités, assurer la connexion des consommateurs tout en minimisant leurs préoccupations financières, briser l'isolement social des patients hospitalisés et des personnes âgées en maisons de santé, mais aussi pour garantir la motivation des jeunes, ainsi que leur lien avec le milieu scolaire. **#Fairefaceensemble.**

Notre conviction : le numérique améliorera la qualité de nos vies



Nous vivons dans un monde volatil, incertain, complexe et ambigu. Notre environnement professionnel évolue à un rythme sans précédent. Des **tendances importantes** telles que le changement climatique, la mondialisation et le passage au numérique redéfinissent nos comportements, nos besoins et nos attentes.

La numérisation touche et transforme tous les secteurs, toutes les sociétés. Parfois, nous ne remarquons

même pas ces changements ; parfois, ils se révèlent véritablement perturbateurs. Nous croyons fermement que la technologie fait évoluer notre qualité de vie, pour le meilleur. Les technologies numériques alimentent le moteur de l'innovation, stimulent la croissance économique et renforcent l'inclusion et la cohésion sociales. Nous nous engageons à repousser les limites de la technologie numérique et à fournir à notre société des **solutions d'avenir qui répondent aux problèmes de demain.**

Notre plan stratégique sur trois ans : prêts à conquérir le marché belge

2019 a marqué l'amorce pour Telenet d'un nouveau cycle économique, assorti d'un nouveau plan stratégique sur trois ans. Nous allons continuer à investir en vue d'offrir à nos clients des offres de divertissement connecté de premier ordre, des solutions professionnelles faciles à utiliser, des services numériques innovants, ainsi qu'une expérience client sans pareil. Nous avons la ferme conviction que nous sommes prêts à conquérir le marché belge en déployant notre stratégie 2019-2021, basée sur cinq piliers :

1 | Étendre les relations avec nos clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques. Nous entendons être le principal fournisseur de connectivité en Flandre et à Bruxelles, et cherchons à créer une véritable valeur client en nous appuyant sur notre positionnement unique dans le divertissement connecté convergé. En devenant propriétaire à part entière de De Vijver Media en mai 2019, nous avons consolidé notre position en tant qu'acteur multimédia, et nous sommes convaincus que cet investissement contribuera à fournir de l'oxygène à l'écosystème des médias locaux.

2 | Accélérer la croissance sur le marché des entreprises en nous démarquant par notre touche humaine. Nous avons achevé en 2019 l'intégration de Nextel, et jeté ainsi

les bases solides d'une croissance future grâce à des solutions et services TIC à valeur ajoutée entièrement personnalisés en fonction des besoins de nos clients.

3 | Élaborer une expérience centrée sur le client forte, soutenue par une approche Digital First (« le numérique d'abord ») et une simplification radicale. Nous voulons créer des points de contact hautement personnalisés avec nos clients en tirant parti de la puissance des données et du numérique. Une simplification radicale de notre paysage informatique et de notre modèle d'exploitation nous aidera à concrétiser le passage au numérique d'abord.

4 | Continuer à exceller grâce à des réseaux de qualité adaptés aux besoins de nos clients et des plateformes flexibles. En 2019, nous avons achevé la modernisation des réseaux fixe et mobile. Nous avons augmenté la capacité de notre réseau fixe à 1 GHz, offrant ainsi des vitesses de téléchargement de données pouvant atteindre 1 Gbps et des vitesses de téléversement pouvant atteindre 40 Mbps pour les clients résidentiels et 50 Mbps pour les utilisateurs professionnels. En étendant le réseau fixe à plus de trois millions de foyers et d'entreprises connectables en Belgique, Telenet est en passe de créer la plus grande région Internet GIGA d'Europe. Nous poursuivons nos investissements dans le réseau, en mettant l'accent sur l'acquisition de spectre et le déploiement de la 5G dans notre empreinte.

5 | Des employés créateurs de valeur grâce à la collaboration entre équipes. En 2019, nous avons initié un programme de transformation de notre entreprise en une organisation composée d'équipes plus indépendantes, plus autonomes et basées sur l'expertise. Cette transformation s'appuie sur une culture d'innovation, d'entrepreneuriat, d'agilité d'apprentissage et de résilience. Nous investissons massivement dans la formation et le coaching de nos employés, afin de leur permettre de s'adapter à cette nouvelle méthode de travail agile.

Notre programme de développement durable et notre mission sont étroitement liés

Nous restons déterminés à être une entreprise responsable à l'ère numérique, et à renforcer davantage nos relations avec nos parties prenantes par le biais de la consultation et du dialogue. Notre programme de développement durable reflète les intérêts de nos parties prenantes, définis par les questions matérielles. Nous avons annoncé au printemps 2019 notre **matrice de matérialité** révisée, qui reflète les intérêts de nos parties prenantes et est en totale conformité avec notre réalité,

tant au niveau institutionnel que commercial. Notre programme de développement durable est étroitement lié à la mission de notre entreprise et repose sur quatre piliers : (I) Société numérique, (II) Expérience client sans pareil, (III) Lieu de travail d'exception, et (IV) Pratiques d'entreprise responsables.

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

Nos efforts en matière de développement durable sont récompensés

Notre contribution sociétale est attestée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index** (S&P Global) annuel. Cet indice classe les entreprises les mieux équipées pour reconnaître et réagir aux risques et opportunités naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. En 2019, nous avons reconfirmé notre leadership en matière de développement durable en arrivant en tête du classement pour la septième fois dans l'industrie mondiale des médias, grâce à de bonnes performances sur le plan économique, environnemental et social. Telenet a également conservé son **Gold EcoVadis CSR Rating**, un classement utilisé par les grandes entreprises qui souhaitent évaluer les performances d'une entreprise en termes de développement durable.

Agir de manière responsable sur le plan social

Nous visons un développement durable marqué par un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, et qui tient compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. Nous souhaitons en effet, avec l'aide de nos employés et de nos parties prenantes, contribuer à créer une société numérique qui nous pousse de l'avant et nous permette de toujours garder une longueur d'avance.

Bert De Graeve
Président

John Porter
Directeur Général



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 au sein du monde numérique. Sous le nom de marque Telenet, nous nous concentrons sur l'offre de télévision numérique, d'Internet haut débit et de services de téléphonie fixe et mobile pour des clients résidentiels en Flandre, à Bruxelles et dans certaines parties de la Wallonie. Sous le nom de marque BASE, nous fournissons des solutions de téléphonie mobile dans toute la Belgique. Le département Telenet Business fournit le marché d'affaires en Belgique et au Luxembourg en connectivité, solutions de hosting et de sécurité.

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



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

NOS VALEURS

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

NOS PRINCIPALES COMPÉTENCES

- ✓ L'AGILITÉ D'APPRENTISSAGE
- ✓ LA RÉSILIENCE
- ✓ LE LEADERSHIP ATTENTIF

CONNECTIVITE SUPÉRIEURE



MISE À NIVEAU

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



À L'ÉPREUVE DU TEMPS

UNE LICENCE TEST 5G TEMPORAIRE ACCORDÉE ; PREMIERS TESTS DE LA TECHNOLOGIE 5G LANCÉS EN LABORATOIRE

DIVERTISSEMENT INSPIRANT



PROPRIÉTÉ À PART ENTIÈRE

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



JOINT-VENTURE AVEC DPG MEDIA

ANNONCE EN FÉVRIER 2020 DE L'INTENTION DE CRÉER ENSEMBLE UNE OFFRE DE STREAMING COMPLÈTE AVEC DES CONTENUS LOCAUX ET INTERNATIONAUX



9,7 MILLIONS D'€

D'INVESTISSEMENTS EN 2019 DANS DES PRODUCTIONS MÉDIAS LOCALES

SOLUTIONS D'ENTREPRISE SUPÉRIEURES



PRODUITS

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



NEXTEL

INTÉGRATION DE NEXTEL CLÔTURÉE



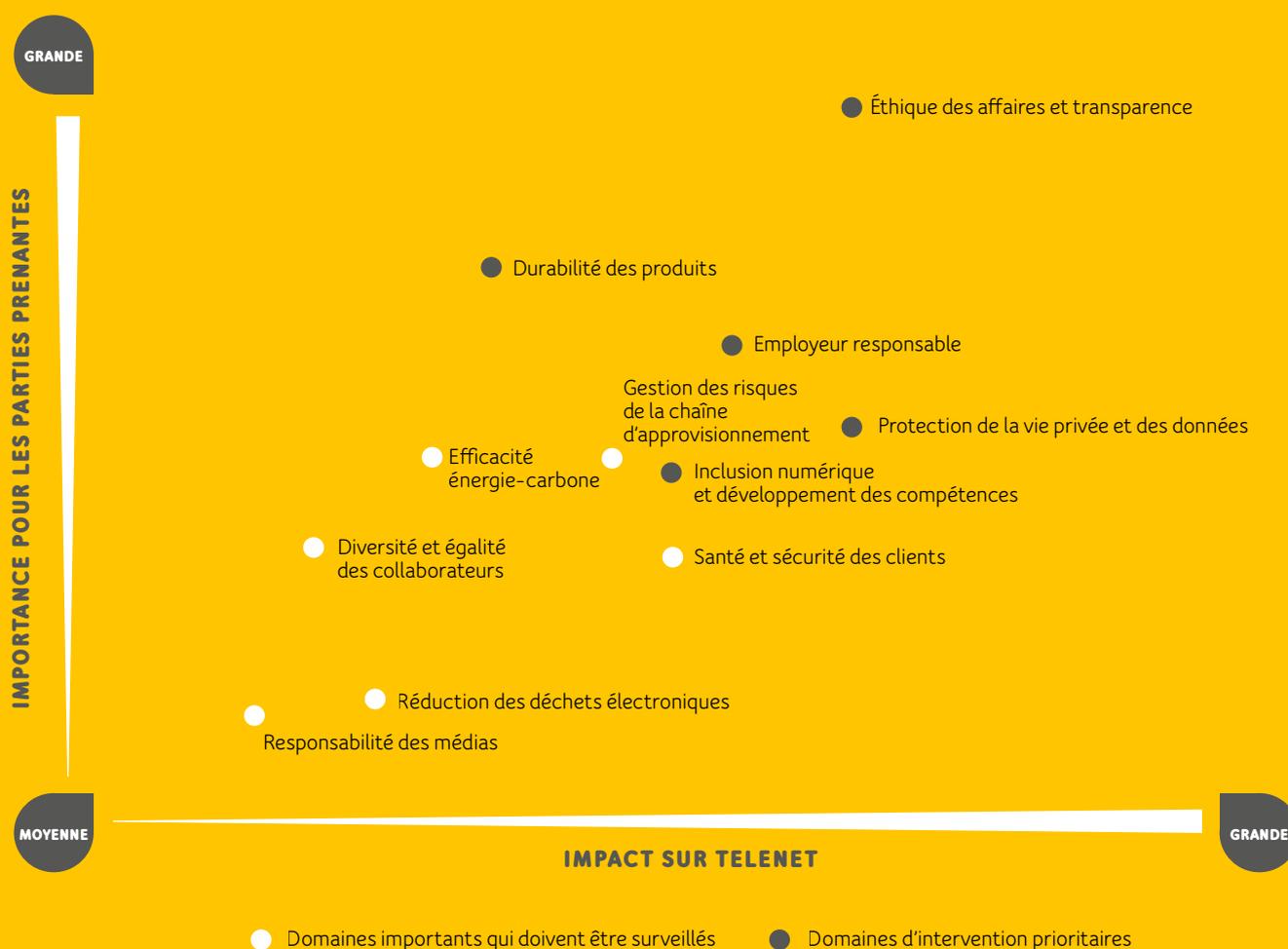
Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter le [Rapport financier annuel 2019](#).

NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ TELENET

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

Au printemps 2019, nous avons revu notre matrice de matérialité pour qu'elle reflète mieux l'empreinte plus importante de Telenet dans toutes les régions de Belgique et au Grand-duché de Luxembourg. La nouvelle matrice comprend onze sujets matériels dont cinq ont été identifiés comme des domaines d'intérêt principaux : (i) Éthique des affaires et transparence ; (ii) Employeur responsable ; (iii) Durabilité des produits ; (iv) Protection de la vie privée et des données ; (v) Inclusion numérique et développement des compétences.



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

LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE TELENET

Chez Telenet, nous visons un développement durable, avec un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale, en tenant compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités opérationnelles. **Notre plan d'action** qui couvre la période opérationnelle 2017-2020, donne un aperçu de nos engagements, de nos objectifs et de nos priorités en matière de développement durable.

En automne 2020, nous allons revoir notre stratégie. Sans changer radicalement de cap, mais pour assurer qu'en termes de développement durable, nous maintenions notre position de leader sur le marché belge. Nous allons définir un **nouveau plan d'action quinquennal qui couvrira la période 2021 à 2025**. Ce plan sera aligné à nos questions matérielles et fixera de nouvelles priorités et des objectifs correspondants.

Notre engagement : toujours une longueur d'avance !

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

Nos domaines de prédilection

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



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Engagement envers nos clients



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Engagement envers nos collaborateurs



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Engagement envers la société et les communautés locales



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

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

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



Visitez la [section développement durable du site corporate de Telenet](#) pour en apprendre davantage sur la stratégie de développement durable de Telenet et les processus décisionnels.

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

NOTRE VISION 2020

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

PRINCIPES DIRECTEURS

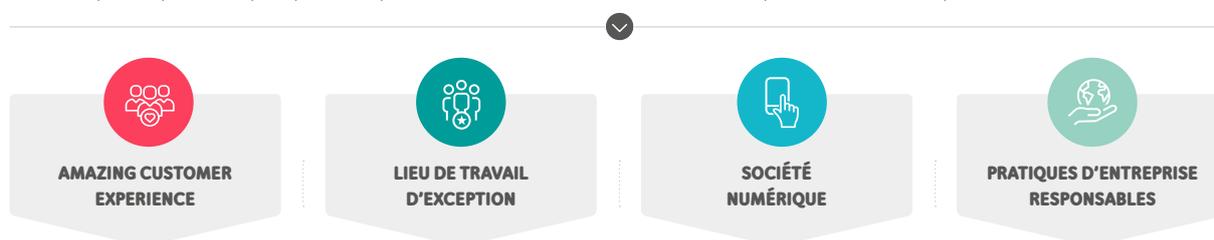
Une longueur d'avance – innovant
– proche – amical – étincelant – passion – enthousiasme – plaisir
– honnête, équitable et transparent
– accessible et inclusif

NOS PRIORITÉS BUSINESS

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

Toujours une longueur d'avance

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



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

Notre engagement

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

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

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

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

Objectifs 2020

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

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

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

- Score NPS de -5 pour l'aspect réputation 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'.
- Score NPS de -10 pour l'aspect réputation 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'.
- Être 5 fois plus efficace au niveau de nos émissions de carbone en 2025 (comparé à 2016) et améliorer l'efficacité de notre consommation en électricité de 15 % annuellement jusqu'en 2025.
- Réduire d'ici 2030 les émissions GES dues à la combustion mobile avec 60% (comparé à 2017)

Notre méthode

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

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

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

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

Méthodologie NPS: voir page 32

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

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



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

1 Éthique des affaires et transparence

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

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

2 Employeur responsable

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

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

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

3

Inclusion numérique et développement des compétences

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

à contribuer au développement du pool de talents et à investir dans des initiatives de création d'emploi.

Approche de gestion

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

4

Protection de la vie privée et des données

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

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

5

Durabilité des produits

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

- Développer des produits, services et propositions aux clients innovants en stimulant l'innovation en interne et en promouvant des collaborations avec des partenaires industriels, des institutions académiques et des startups.
- Participer à des initiatives menées par l'industrie qui commercialisent et développent de nouveaux produits et services.
- Investir dans la mise à niveau et l'optimisation de l'équipement et des réseaux de nos clients, ce qui se traduit par une plus grande efficacité énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PARTIES PRENANTES

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



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

GROUPES DE PARTIES PRENANTES



ADHÉSIONS IMPORTANTES




Découvrez [la liste complète de nos affiliations](#) dans la section Développement durable du site institutionnel de Telenet.

NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

RETOUR SUR 2019

Le programme de développement durable de Telenet souligne notre engagement à aider les particuliers et les entreprises à garder une longueur d'avance dans le monde du numérique en tirant le meilleur parti des possibilités infinies offertes par celui-ci. Pour une meilleure qualité de vie. Ce programme reflète les intérêts et attentes fondamentaux de nos principales parties prenantes et repose sur quatre piliers : (I) **Amazing Customer Experience (Expérience Client d'Exception)**, (II) **Lieu de travail d'exception**, (III) **Société numérique**, et (IV) **Pratiques d'entreprise responsables**.

Le présent chapitre offre un aperçu général des investissements que nous avons consentis, des initiatives que nous avons prises et des performances que nous avons réalisées dans chacun de ces domaines d'attention au cours de l'année de référence 2019. De plus amples informations sur le programme de développement durable de Telenet sont disponibles sur [notre site institutionnel](#).





ENGAGEMENT EN FAVEUR DE NOS CLIENTS

AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS EN 2019

Réseaux, produits et services 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 pérennes. En 2019, l'entreprise achevait « Les Grands Travaux du Réseau », un programme d'investissement quinquennal offrant à plus de trois millions de foyers et d'entreprises connectables en Flandre et à Bruxelles un accès à une connectivité ultra-rapide de 1GHz permettant des vitesses de téléchargement de données jusqu'à 1 Gbps et des vitesses de téléversement pouvant atteindre 40 Mbps pour les utilisateurs résidentiels et 50 Mbps pour les utilisateurs professionnels. La mise à niveau du réseau mobile BASE, achevée en 2018, a entraîné une augmentation des vitesses et de la qualité du réseau mobile. Nous poursuivons nos investissements dans le réseau en mettant l'accent sur **l'acquisition de spectre et le déploiement de la 5G** partout en Belgique. Telenet a ainsi récemment acquis une licence 5G temporaire, et effectuée ses premiers tests de réseau 5G en laboratoire, lesquels montrent des résultats prometteurs, avec des vitesses de plus de 3 Gbit par seconde.

Notre position de leader dans les réseaux convergents pérennes et de haute qualité nous permet d'innover dans nos différents domaines d'activité et d'offrir des solutions technologiques et des propositions aux clients qui répondent aux attentes du marché :

- En 2019, Telenet a déployé son **nouveau modem Docsis 3.1** offrant un accès Internet haut débit via un câble coaxial, et présenté son **nouveau décodeur avec commande vocale, intégration Netflix et YouTube**, gage pour ses clients d'une expérience en divertissement nouvelle et plus riche.
- Lancés à l'automne 2019, les forfaits **Telenet Business KLIK** offrent aux clients professionnels des solutions de connectivité supérieures et un service personnalisé.
- Telenet a annoncé début 2020 **SafeSpot**, la première solution tout-en-un contre les cybermenaces qui protège les clients résidentiels contre le hameçonnage et les logiciels malveillants, et prévient également les éventuelles failles de sécurité causées par les appareils intelligents.

Gagner la confiance de nos clients

Les expériences client positives forment la base d'une croissance durable. Par le biais de nos différents canaux d'engagement envers la clientèle et d'un service personnalisé, de qualité et sans faille, nous guidons nos clients vers la solution qui leur convient le mieux. Il est de notre devoir, pour gagner et garder la confiance de nos clients, d'améliorer constamment cette expérience en facilitant leur interaction avec Telenet. L'année 2019 a été marquée par une transformation agile 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 plateformes



d'engagement client numériques, lesquelles viennent compléter les canaux non numériques, qui se distinguent par la chaleur du contact humain.

Gagner la confiance des clients signifie également que les nombreuses informations que nous gérons à leur propos doivent être traitées dans le respect de la vie privée et protégées en recourant aux normes les plus strictes en matière d'information. Nous appliquons une approche de confidentialité par conception dans le développement de nos produits et services à la clientèle. **La Politique de Protection de la Vie Privée de Telenet** décrit les informations que nous traitons, la raison de ce traitement, ainsi que les droits de nos clients. Elle s'applique à l'ensemble des activités commerciales de Telenet. Alors que les communications avec le client couvertes par la Politique de Protection de la Vie Privée sont entièrement conformes au RGPD, nous continuons à investir afin de garantir une conformité totale à travers la chaîne de valeur client. Nous travaillons avec l'Autorité belge de protection des données pour sa mise en œuvre pratique, ainsi que pour en affiner les dispositions, si nécessaire.

Le Centre d'Expertise de la Sécurité de Telenet définit la politique en matière de la (cyber)sécurité, gère les incidents de sécurité et renforce la sensibilisation interne à travers la communication et la formation des employés.

Mener une tarification et une facturation transparentes

En juin 2019, Telenet a informé tous ses clients de l'ajustement du prix de plusieurs de ses produits et services, un ajustement correspondant à l'inflation. En tant qu'entreprise, il nous incombe également 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.

Garantir la conformité avec les réglementations

Telenet n'a pas identifié d'incidents de non-conformité avec les réglementations ou codes volontaires liés à l'impact de ses produits et services sur la santé et la sécurité. Nous évaluons et gérons les risques liés à la santé et à la sécurité de manière proactive, et informons nos clients de ces risques de manière transparente.

DONNÉES PRINCIPALES

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

1 dossier pour 1 992
services en 2017

1 dossier pour 1 577
services en 2018

1 dossier pour 1 861
services en 2019

Conformité RGPD (depuis mai 2018)

	2018	2019
Nombre de demandes RGPD reçues	1 737	1 133
Nombre de demandes d'informations relatives au traitement des données client (personnelles) envoyées par l'Autorité de protection des données	3	4
Nombre de d'incidents signalés à l'Autorité de protection des données	8	23
Amendes	Aucune	Aucune

Sécurité des données & cybersécurité

	2017	2018	2019
Nombre d'infractions à la sécurité des données et autres incidents de la cybersécurité	0	0	0
Nombre d'infractions à la sécurité des données impliquant des données clients personnelles	0	0	0
Nombre de clients affectés par des infractions à la sécurité des données	0	0	0
Amendes	Aucune	Aucune	Aucune



Telenet Les Clients d'abord Programmes & Initiatives >



Telenet Expérience client sans pareil >



ENGAGEMENT EN FAVEUR
DE NOS COLLABORATEURS

LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS EN 2019

Telenet s'engage à être un employeur responsable, ainsi que le démontre notre politique d'emploi, laquelle encourage l'apprentissage et le développement, la diversité, la santé et le bien-être, et génère une culture d'entreprise ouverte et transparente par le biais des communications internes et du dialogue social.

En 2019, Telenet a étendu son portefeuille d'activités avec l'acquisition de De Vijver Media. Suite à l'approbation de l'Autorité belge de la Concurrence en mai 2019, nous travaillons à l'intégration professionnelle et organisationnelle de De Vijver Media au sein de Telenet.

En 2019, nous avons également initié un programme de transformation visant à faire de Telenet une organisation plus agile, fondée sur une attitude Digital First (« le numérique d'abord ») et menée par des équipes et des individus autonomes basées sur l'expertise. Nous serons ainsi en mesure de continuer à réagir au plus vite et avec précision aux évolutions rapides du comportement de nos clients et parties prenantes. Cette transformation a débuté par deux projets pilotes impliquant les équipes de marketing résidentiel, d'informatique et d'ingénierie, et a été étendue à l'ensemble de l'organisation au printemps 2020.

Cette transformation agile est étayée par une analyse de l'ensemble des processus clés en matière de ressources humaines, tant au niveau des descriptions de rôles, des classifications de fonctions que des procédures de gestion des performances. Nous menons celle-ci

en étroite collaboration avec nos partenaires sociaux. Telenet assure un dialogue et une consultation continus par le biais de différentes plateformes telles que le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et le Conseil d'entreprise, lequel présente une composition paritaire et comprend un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs, et participe à l'élaboration de la politique sociale, économique et financière de l'entreprise. Telenet compte également deux représentants au sein du Comité d'entreprise européen de Liberty Global, son actionnaire majoritaire.

Telenet s'engage par ailleurs à garantir une communication interne ouverte et transparente, ainsi qu'un alignement personnel entre les membres du personnel et les cadres.

En période de transformation, une communication régulière et un investissement accru en termes de formation et de coaching sont essentiels pour permettre aux employés de s'adapter rapidement à la nouvelle méthode de travail agile.

Engagement de nos employés

Telenet dispose de deux enquêtes principales qui lui permettent de mesurer et de suivre l'engagement actif de ses employés. L'enquête Zoom sur l'engagement des employés est réalisée tous les deux ans. Nous mesurons également chaque année le Net Promoter Score de l'employé (E-NPS). L'enquête Zoom réalisée en septembre 2019 a bénéficié d'un taux de réponse de 76 pour cent et a



fait état de bons scores en matière d'engagement durable (78 pour cent) et de bien-être (81 pour cent). Les principaux points d'attention concernaient la capacité à changer et à réagir rapidement aux évolutions du marché (47 pour cent), le recrutement et la rétention des talents (50 pour cent), ou encore la rémunération et les avantages sociaux (57 pour cent). Parallèlement à l'enquête Zoom, le sondage E-NPS réalisé en septembre 2019, et marqué par un score de +3, a révélé une baisse de 9 points à l'échelle de l'entreprise par rapport à celui de janvier 2019. Cette baisse d'engagement peut s'expliquer par le sentiment général d'incertitude qui règne chez les employés à la suite de l'annonce à l'été 2019 de la transformation agile à l'échelon de l'entreprise.

Cultiver le bien-être des employés

En cette période de transformation, veiller au bien-être des employés est essentiel pour Telenet. Notre politique de santé et de bien-être comprend des horaires de travail flexibles, la possibilité de travailler à domicile, des services de garde d'enfants et d'autres contributions en la matière, ainsi que des congés de maternité / paternité rémunérés.

Telenet a effectué sa sixième enquête sur le bien-être des collaborateurs à l'automne 2018. En réponse aux résultats, l'équipe Sécurité, Santé et Environnement (SHE - Safety, Health and Environment) a pris toute une série de mesures visant à renforcer la résilience et l'engagement des employés, ainsi que leur santé physique et mentale. Outre le Programme d'aide aux employés (Employee Assistance Program), deux outils de gestion du bien-être - HiBrain et Happy Care - ont également été développés, et une série de séances d'information sur le bien-être organisées. L'équipe SHE a également mis sur pied un point d'information numérique centralisé en matière de bien-être, de santé, de sécurité, d'environnement et de gestion des risques. Celui-ci est disponible sur le portail de communication interne. Une boîte à outils spéciale a également été conçue pour faire face aux risques psychosociaux sur le lieu de travail. Les employés du département Telenet Retail ont par ailleurs complété une formation sur la manière de faire face au stress émotionnel lié aux interactions avec les clients assertifs.

L'équipe SHE assure le suivi quotidien de toutes les actions de bien-être mentionnées ci-dessus. Enfin, l'entreprise a, dans le cadre de la convention collective et du programme Bien-être au travail, proposé un contrôle médical gratuit à tous les salariés de plus de 50 ans. Ce contrôle médical sera renouvelé tous les trois ans.

Attirer et retenir les meilleurs talents

À l'instar de nombreux autres secteurs économiques, Telenet ressent les effets de la numérisation croissante, ainsi que son impact sur les nouvelles pratiques de travail et la guerre des talents. Tout comme bon nombre d'autres entreprises et organisations, 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 cultiver la main-d'œuvre de demain, Telenet encourage l'éducation et le développement des compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (STEM - Science, Technology, Engineering and Mathematics). En janvier 2020, nous avons annoncé la création, en partenariat avec la KU Leuven, la VUB, l'ULB et l'école de programmation BeCode, d'une Academy for Digital & Data Talent. Ce partenariat vise à renforcer les connaissances numériques et les compétences techniques des employés actuels de Telenet par le biais de la formation initiale, de la requalification et de la mise à niveau, tout en attirant de nouveaux talents numériques. L'Académie repose sur une vision partagée par l'ensemble des partenaires, selon laquelle l'apprentissage continu constitue une condition préalable pour rester agile dans une économie numérique en évolution rapide.

Adopter une culture de diversité et d'inclusion

Telenet mène une politique de gestion des talents inclusive et porte une grande attention à la diversité à toutes les étapes du cycle d'emploi : du recrutement à l'apprentissage et au développement, en passant par la planification de carrière. L'égalité des sexes demeure toutefois un point d'attention clé pour Telenet. Equileap, une organisation indépendante qui promeut l'égalité des sexes sur le lieu de travail, a évalué les performances de Telenet en la matière : alors que nous avons atteint la 34e place en 2018, avec un score de 60 pour cent, nous avons chuté à la 85e place en 2019, avec un score de 58 pour cent. Nous reconnaissons l'importance qu'il y a à renforcer notre approche en matière de diversité et d'égalité des sexes. C'est pourquoi nous allons - dans le courant de l'année 2020 - établir une Charte sur la diversité et l'égalité des sexes reposant sur les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, laquelle sera suivie d'une politique officielle de diversité, d'inclusion et d'égalité des sexes.



DONNÉES PRINCIPALES

Engagement des employés : Sondage Zoom bisannuel

	2017	2019
Taux de réponse	91 %	76 %
Engagement durable	58 %	78 %
Bien-être	--*	81 %

* Pas de comparaison possible suite à un changement de méthodologie

E-NPS*

	Jan. 2018	Juin 2018	Jan. 2019	Sept. 2019
	+13	10	+12	+3

*Méthodologie NPS : voir page 32

Bien-être des employés

	2017	2018	2019
Nombre d'accidents du travail et d'accidents sur le chemin du travail	84	74	69
Jours civils d'incapacité temporaire de travail	688	303	331
Nombre d'accidents du travail mortels ou ayant entraîné une incapacité permanente confirmée	0	0	0

Attirer et retenir les talents

	2017	2018	2019
Nombre de nouvelles recrues	354	409	510
Nombre de jeunes diplômés 'Young Graduates'	20	27	36

Diversité

	2017	2018	2019
Pourcentage d'employés féminins, effectif total	35 %	36 %	36 %
Pourcentage de cadres féminins, cadres supérieurs	50 %	42 %	36 %

Égalité de rémunération, taux de salaire moyen homme / femme

	2017	2018	2019
Hors niveau management	0,93	0,84	0,85
Niveau management*	0,91	0,86	0,88
Niveau exécutif*	0,91	0,84	0,83

* Uniquement salaire de base



Telenet Nos Employés >



Telenet Lieu de Travail d'Exception >



ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SOCIÉTÉ ET DES COMMUNAUTÉS LOCALES

UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS EN 2019

Investir dans l'innovation numérique

L'innovation numérique représente un vecteur d'enrichissement de la qualité de vie, est synonyme de croissance économique durable, et augmente les opportunités d'éducation et d'emploi. En avril 2020, Deloitte a publié une étude sur l'impact socio-économique de Telenet pour la période 2014-2019 : l'impact total en termes de production brute s'élevait à 26,7 milliards d'euros, tandis que l'impact en termes de valeur ajoutée brute montait à 16 milliards d'euros. En 2019, nos investissements ont atteint un total de 587 millions d'euros, soit 23 pour cent des revenus de l'entreprise. Ces investissements ont porté en majorité sur des innovations technologiques et des travaux d'amélioration du réseau. Selon Deloitte, les activités commerciales de Telenet ont entraîné la création en 2019 de 11 086 emplois à temps plein directs, indirects et induits en Belgique.

Dans un monde où la technologie évolue rapidement, les investissements continus en matière d'innovation constituent la raison d'être de notre entreprise. Nous stimulons une culture d'entrepreneuriat au sein de l'ensemble de l'organisation, favorisons un esprit d'innovation et stimulons le développement de nouveaux produits et services synonymes de valeur pour nos clients. En 2019, un groupe d'ingénieurs de Telenet lançait TADAAM, une solution de connectivité visant à « connecter l'Internet et la télévision à domicile via des réseaux mobiles, sans câbles, sans technicien ». Par le biais du programme

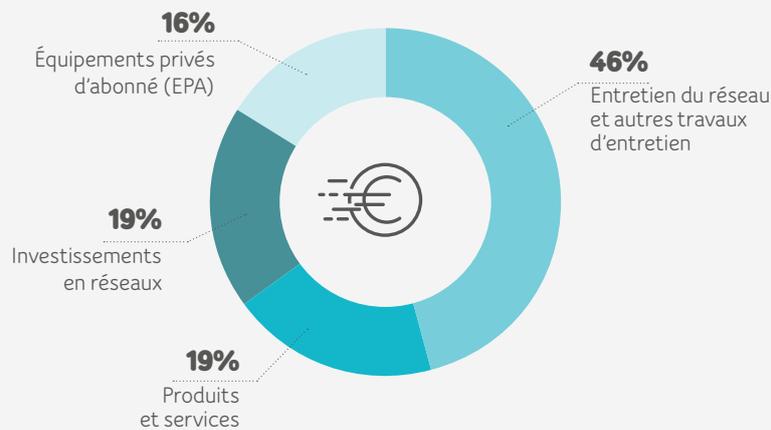
d'entreprise Apollo 8, nous encourageons toute la communauté des employés à transformer des idées innovantes en produits et prototypes minimums viables.

En partenariat avec des acteurs du secteur, des institutions académiques et des startups, Telenet promeut une approche collaborative de l'innovation, visant à développer et à tester de nouveaux produits, services et applications. Citons par exemple le lancement, début 2020, de la Telenet Digital & Data Talent Academy, ou encore le partenariat stratégique de cinq ans avec l'Aéroport de Charleroi-Bruxelles Sud, lequel a pour but de faire de l'aéroport un centre numérique utilisant des solutions intelligentes reposant sur l'Internet des Objets.

Investir dans le secteur des médias

Le paysage médiatique belge évolue à grande vitesse. Les habitudes des téléspectateurs changent, et les canaux médiatiques locaux doivent de plus en plus rivaliser avec les fournisseurs de contenu mondiaux. Notre ambition est de renforcer l'écosystème médiatique local. En devenant propriétaire à part entière de De Vijver Media en mai 2019, nous avons consolidé notre position en tant qu'acteur multimédia. En février 2020, nous avons annoncé notre intention de créer, en partenariat avec DPG Media, un service de streaming à part entière proposant du contenu local et international. Nous sommes convaincus que ces investissements fourniront de l'oxygène à l'écosystème des médias en Flandre.

APERÇU DES INVESTISSEMENTS 2019



IMPACT ÉCONOMIQUE DE TELENET - 2019



IMPACT ÉCONOMIQUE DE TELENET EN MÉDIA ET DIVERTISSEMENT - 2019



Étude de l'impact socio-économique de Telenet par Deloitte >



En 2019, Telenet a investi 9,7 millions d'euros dans la production et la coproduction de contenu local, ainsi que 210 millions d'euros en droits de contenu, frais de distribution et droits d'auteur. Les investissements dans les médias et le divertissement ont représenté 25 pour cent de l'impact économique total de l'entreprise, mesuré en production brute. En ce qui concerne l'emploi, les activités médias et loisirs de Telenet ont entraîné la création en 2019 de 752 emplois à temps plein directs, indirects et induits en Belgique.

Engagement en faveur d'une société numérique accessible à tous

En tant que membre engagé de la communauté locale, nous contribuons aux initiatives de société numérique et investissements communautaires structurels. Ces investissements visent à stimuler l'innovation, la créativité et l'esprit d'entreprise, à nourrir les compétences numériques, à réduire la fracture numérique et à promouvoir un juste équilibre numérique. Au cours de la période 2014-2019, nous avons investi 89 millions d'euros dans des initiatives de société numérique et d'engagement communautaire. En 2019, la contribution financière de Telenet aux associations caritatives et aux initiatives communautaires atteignait 2,02 millions d'euros. Depuis 2015, tout employé de Telenet peut consacrer chaque année un jour de congé payé au bénévolat. En 2019, la contribution de nos employés envers la communauté s'élevait à 1170 heures.

Telenet surveille et gère ses investissements communautaires sur une base annuelle, conformément au cadre du London Benchmark Group. Nous organisons en outre régulièrement des réunions d'alignement avec les ONG et autres initiatives communautaires bénéficiant d'un soutien structurel, afin d'évaluer leur impact, de revoir et, le cas échéant, d'ajuster l'investissement, ou encore d'affiner la coopération.

#Fairefaceensemble

Durant l'épidémie de COVID-19 en 2020, les solutions de connectivité se sont révélées être le moteur de l'économie et de la société. Au printemps, nous avons assumé notre responsabilité en permettant aux familles et aux entreprises de rester connectées. Nous avons dépensé nos efforts sans compter pour aider les entreprises à poursuivre leurs activités, assurer la connexion des consommateurs tout en minimisant leurs préoccupations financières, briser l'isolement social des patients hospitalisés et des personnes âgées en maisons de santé, et garantir la motivation des jeunes, ainsi que leur lien avec le milieu scolaire. Vous trouverez ici un aperçu de nos initiatives envers la société et les communautés locales en réponse au COVID-19.



Contributions financières par rapport à l'année 2018

99,5%

Investissements dans la communauté	2018	2019
Type de contribution	Montant total en €	Montant total en €
Contributions financières	614 890	1 226 562
Temps - Bénévolat pendant les heures de travail	4 336	26 640
Donations : produits, services, projets, partenariats ou similaires	6 819	780 769
Frais généraux de gestion	0	0
Heures de bénévolat par les collaborateurs	En heures	En heures
	2014	1170

-42%

Heures de bénévolat pendant les heures de travail par rapport à l'année 2018



PRINCIPAUX PROGRAMMES ET INITIATIVES POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE EN 2019

Libérer le potentiel numérique pour tous



Tarif social

Dans une société numérique inclusive, les innovations technologiques se doivent d'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 télécoms.

52 000
clients (Sept. 2019)

SchoolNet+

Telenet Business propose – en collaboration avec les pouvoirs publics flamands – une solution commerciale à vocation sociale, notamment une connexion Internet rapide et des services de sécurité, aux établissements scolaires et aux bibliothèques.

2 488
contrats SchoolNet+
(2011-2019)

Habiliter les générations futures

CoderDojo Belgium

Animé 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 applis ou des jeux.

Plus de **140** dojos partout en Belgique ; **1 200** coachs ;
20 000 enfants touchés chaque année



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 77 % vers le marché du travail ou le secteur de l'éducation.

806 jeunes coachés durant
l'année académique 2018-2019



BeCode

BeCode propose un programme de formation en développement web aux jeunes sans emploi et peu qualifiés issus de communautés défavorisées. BeCode a un taux de sortie positif de 83 % vers le marché du travail ou le secteur de l'éducation. Cofondé par Telenet en 2017, BeCode a rejoint depuis peu la Telenet Digital & Data Academy.

400 jeunes diplômés en 2019





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 dirigeants de PME en Flandre et à Bruxelles, en leur fournissant des conseils gratuits en matière de marketing numérique, de médias sociaux et de sécurité en ligne.

672 PME touchées par **plus de 20** coachs numériques en 2019

Lancée en août 2019, la plateforme d'Accélération Digitale met en contact virtuel PME et experts numériques.

Plus de 2 700 entrepreneurs et **560** experts numériques enregistrés sur la plateforme en avril 2020



Telenet Business Accélération Digitale >

Trouver le juste équilibre numérique

#TelenetGo

Lancée à l'automne 2019, l'initiative #TelenetGo informe les consommateurs des possibilités infinies offertes par le numérique au moyen d'ateliers dans les boutiques Telenet et de conférences d'experts en ligne sur le site. L'initiative promeut également un juste équilibre numérique, ainsi que la sûreté et la sécurité des enfants en ligne. Elle sensibilise le grand public aux principaux risques numériques, comme la cyberintimidation et le sexting.

En 2019, **100 000** visites du site, **12 000** téléchargements de l'appli Comdom, **13 000** téléchargements de l'appli Phubbed



#TelenetGo >

B-BICO

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



B-BICO >

Campagne Automodus

Initiée par la Vlaamse Stichting Verkeerskunde à l'été 2019 et soutenue par tous les opérateurs de téléphonie mobile en Flandre, la campagne Automodus a sensibilisé le grand public à l'utilisation du smartphone au volant.



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

PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

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

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

1 | Limiter notre empreinte écologique

Principales évolutions en 2019

L'évaluation et la gestion des risques environnementaux, en particulier de ceux associés au changement climatique, constituent une priorité pour Telenet. Nous sommes conscients de faire face à toute une série de risques liés au changement climatique, tels que (1) les risques politiques et juridiques liés aux obligations de déclaration d'amélioration des émissions et à la réglementation potentielle des produits et services existants ; (2) les risques physiques aux installations dus à la hausse des températures et à la fréquence croissante des épisodes de températures extrêmes ; ou encore (3) les risques de transition liés à l'évolution des comportements des clients, en particulier l'augmentation de la consommation d'électricité, de la production de déchets et des émissions de carbone causées par une demande accrue en produits. Toutefois, les efforts visant à atténuer et à s'adapter au changement

climatique créent également des opportunités, telles que l'utilisation efficace des ressources, le développement de produits et services à faible émission de carbone, l'accès à de nouveaux marchés, ainsi que le renforcement de la résilience tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Telenet a identifié les principaux risques et opportunités environnementaux dans son évaluation de la matérialité. Nous avons, sur base de ces risques et opportunités, défini trois priorités en matière d'environnement :

- 1. Améliorer notre efficacité énergétique :** nous investissons dans diverses initiatives visant à poursuivre la réduction de la consommation d'énergie dans nos propres opérations, ainsi que celle de nos produits dans les maisons et bureaux des clients.
- 2. Réduire nos émissions de gaz à effet de serre :** nous percevons le changement climatique comme une



menace potentielle, et le gérons dès lors comme un risque d'entreprise. Nous passons le plus possible aux sources d'énergie renouvelable et compensons nos émissions en investissant dans des programmes de compensation carbone.

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

notre approche en matière de déchets est axée sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et la remise à neuf des équipements utilisés chez les clients (EPA – Équipements privés d'abonnés), ainsi que sur l'élimination et le traitement des déchets. Nous contribuons à l'économie circulaire en développant des chaînes d'approvisionnement circulaires, en recyclant les matériaux, en prolongeant le cycle de vie des produits grâce à la rénovation des EPA, ou encore en proposant des produits en tant que service.



La **Déclaration de politique de gestion environnementale de Telenet** expose les grandes lignes de notre approche en matière de gestion environnementale. Elle souligne notre engagement

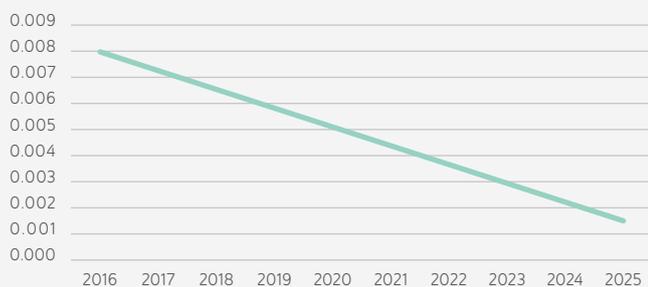
en faveur d'opérations commerciales respectueuses de l'environnement et s'aligne sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies, ainsi que sur les principes énoncés dans l'Accord de Paris.

En 2018, nous avons redéfini nos objectifs et nos engagements en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone pour tenir compte de l'élargissement de notre infrastructure réseau mobile et fixe, de l'accroissement de notre clientèle, ainsi que de la complexité croissante de nos opérations, systèmes et processus de chaîne d'approvisionnement.

Nous avons pour objectif d'améliorer l'efficacité de notre consommation d'électricité de 15 pour cent par an jusqu'en 2025. Nous avons également pour but d'être 5 fois plus efficaces au niveau des émissions de carbone d'ici 2025, en prenant l'année 2016 comme année de référence pour ces deux objectifs. Afin de pouvoir fixer des objectifs significatifs, nous mesurons notre consommation d'énergie et nos émissions GES de Scope 1 et 2 par téraoctet (To) de données transportées par nos réseaux.

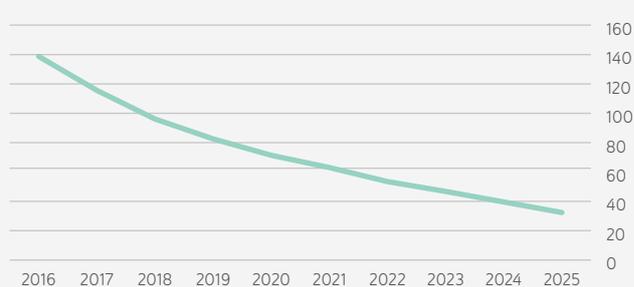
Objectif sur l'efficacité énergétique. Être 5 fois plus efficace au niveau des émissions de carbone en 2025

Ratio émissions liées au marché Scope 1+2 (tonnes CO₂)/
teraoctets d'utilisation de données



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

Ratio consommation en électricité (kWh)/
teraoctets d'utilisation de données



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



En 2019, nous avons pris conscience de la nécessité qu'il y avait à revoir à la hausse nos ambitions en matière d'efficacité carbone, en fixant un objectif absolu supplémentaire visant spécifiquement à réduire les émissions issues de la combustion mobile, laquelle a représenté plus du tiers des émissions totales de Telenet au cours des 2 dernières années.

Nous nous engageons à réduire les émissions de carbone de la combustion mobile de 60 pour cent d'ici 2030, en utilisant 2017 comme année de base, ce qui correspond au scénario de réduction de 1,5 degré contenu dans l'Accord de Paris.

Nous entendons, par le biais du programme Telenet « Move », investir dans une flotte plus écologique (constituée de voitures particulières émettant un maximum de 95 grammes de CO₂ par kilomètre) et réduire chaque année le nombre total de kilomètres parcourus de 5 pour cent à partir de 2021. Nous nous engageons à :

- **Circuler moins**, en stimulant le télétravail / travail à domicile et en révisant la stratégie Telenet en matière de bureaux ;
- **Circuler autrement**, en favorisant les solutions de micro-mobilité, les transports en commun et le covoiturage ;
- **Circuler mieux**, en investissant dans l'électrification de notre flotte.

Dans le cadre de notre engagement en matière de viabilité environnementale, nous révisons et optimisons constamment nos processus de gestion environnementale. À ce stade de nos investissements en matière de viabilité environnementale, nous optons délibérément pour une assurance limitée, consolidée au niveau de notre société mère Liberty Global, et concentrons nos efforts et les ressources disponibles sur le raffinement de notre stratégie et la mise en œuvre d'actions correctives contribuant à améliorer structurellement nos performances.

Le plan d'action climatique de Telenet fait l'objet d'une évaluation régulière par des agences indépendantes de contrôle de durabilité pour analystes et investisseurs, notamment S&P Global et ISS Corporate Solutions. Telenet est généralement reconnue pour son action coordonnée sur les questions de changement climatique et son bilan en matière de gouvernance et de gestion des émissions. Parmi les principaux points à améliorer mis en exergue en 2019, citons une stratégie d'économie circulaire plus complète pour le matériel client usagé, les téléphones mobiles notamment, ainsi que la vérification par des tiers de nos données environnementales.

INITIATIVES VISANT À AMÉLIORER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Améliorer l'efficacité énergétique



Telenet Limiter notre empreinte écologique >

Nous achetons de l'électricité provenant de sources renouvelables.

100 % d'énergie verte dans nos propres bâtiments et les bâtiments que nous louons

Nous investissons dans la mise à niveau de nos réseaux fixe et mobile. Nous mesurons en permanence l'efficacité énergétique (PUE) de nos 94 stations techniques et des centres de données Telenet et BASE. Telenet respecte le Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données.

Adoption de la technologie LED, de la pulsion en alternance pour les armoires climatisées, et de turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement

Mise en œuvre d'une solution de refroidissement libre dans les sites techniques depuis 2018

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



Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Nous encourageons l'utilisation de solutions de mobilité responsables.

39 % de toutes les émissions en 2019 sont dues à la mobilité.

Les émissions moyennes de CO₂ de l'ensemble des véhicules de passagers s'élevaient à **117 g/km**, et celles des véhicules de passagers nouvellement déployés à **128 g/km**

Mesures correctives :

- (1) introduction de véhicules électriques et au gaz naturel comprimé
- (2) promotion de solutions de mobilité en remplacement des véhicules de société, principalement les transports en commun et le vélo
- (3) introduction en 2018 d'un plan de mobilité flexible pour les employés
- (4) lancement du programme Telenet Move au printemps 2020, pour une réduction plus structurelle des émissions de combustion mobile d'ici 2030

Nous réduisons les émissions résultant du transport par des tiers en général, et du dernier tronçon de la chaîne de livraison de marchandises en milieu urbain en particulier.

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 place et mise en œuvre d'une preuve de concept pour la livraison de marchandises par véhicule électrique et vélo dans les magasins Telenet et BASE à Malines



[Green Deal on Sustainable City Logistics >](#)

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+ : **424 419** arbres indigènes plantés depuis le lancement du projet en 2011, soit un reboisement de **375** hectares, et une capture et un stockage du carbone accumulé estimés à **8 627** tonnes en 2019

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 sprl) : **378** tonnes de déchets évités en 2019.

Nous investissons dans la réutilisation et le recyclage 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 : **0,20 %** des clients Telenet et **0,50 %** des clients BASE concernés

Nous investissons dans des emballages intelligents et respectueux de l'environnement.

Réduction de plus de **20 %** des déchets générés par les emballages en 2019

Lorsque nous ne pouvons éviter les déchets, nous mettons tout en œuvre pour les traiter correctement.

Remise à neuf de **46 %** des équipements récoltés chez le client
100 % des déchets dangereux recyclés

Un incident environnemental en 2019 impliquant des déversements importants et lié au remplacement d'un réservoir de stockage souterrain en tête de réseau. Détection de pollution par les huiles minérales dans le sol. Le sol pollué a dès lors été excavé, révélant une contamination résiduelle ne présentant toutefois aucun risque pour la santé humaine ou l'environnement.



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

Principales évolutions en 2019

Telenet récompense les fournisseurs qui s'efforcent d'entreprendre de manière durable, et encourage les autres à améliorer leurs performances. Nous demandons à nos fournisseurs de respecter la **Politique de lutte contre la corruption** et le **Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet**, lequel couvre les thèmes suivants :

- les normes environnementales pour les activités, les produits et les 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.

Nos fournisseurs doivent également s'engager à respecter les **Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement** de notre société mère Liberty Global. Ces principes énoncent 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.

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 nettement plus 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.

Conjointement avec Liberty Global, nous appliquons la Scorecard Dynamique EcoVadis en vue d'évaluer la performance RSE des entreprises sur la base de 21 indicateurs couvrant les risques environnementaux, sociaux, éthiques et liés aux fournisseurs. Nous contrôlons nos fournisseurs à intervalles réguliers et, en cas de suspicion d'abus, nous procédons à un audit formel. En cas de non-respect des principes RSE, nous aidons le fournisseur à prendre des mesures correctives. Si toutefois nous ne parvenons pas à un accord acceptable concernant un plan de redressement, nous pouvons décider de mettre un terme à la relation.

DONNÉES PRINCIPALES

Scorecard Dynamique EcoVadis 2019 – Fournisseurs

Nombre de fournisseurs respectant le Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet	Performance 2019: 13 % Objectif : 100 % des fournisseurs ont signé le Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet
Nombre de fournisseurs évalués via EcoVadis en 2019	Performance 2019: 143 (dont 57 fournisseurs directs de Telenet) Objectif : 100
Nombre de fournisseurs à haut risque invités à prendre des mesures correctives en 2019	Performance 2019: 4 Objectif : 100 % des fournisseurs à haut risque ont un plan de redressement
Nombre de fournisseurs que Liberty Global/Telenet ambitionne d'évaluer en 2020	100



Approche Telenet en matière d'approvisionnement et de gestion de la chaîne d'approvisionnement >



Telenet est également un important fournisseur pour de grandes entreprises. EcoVadis a évalué les performances de développement durable de Telenet à l'été 2019.

Évaluation EcoVadis 2019 – Telenet

Cote EcoVadis CSR	Cote Gold EcoVadis (69/100)
Meilleure performance	Pratiques de travail (80/100) Éthique (70/100)
Points à améliorer	Environnement (60/100) Approvisionnement durable (60/100)
Risques identifiés	Absence de certification (ISO 14001 & OHSAS 18001) Faible couverture de certaines politiques et mesures au sein de l'organisation

3 | Assurer une bonne gestion d'entreprise en toute transparence

Principales évolutions en 2019

Chez Telenet, nous nous engageons à exercer nos activités d'une manière honnête, intègre et respectueuse. Nous respectons les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. Nous collaborons étroitement avec nos parties prenantes afin de répondre à leurs attentes en matière d'impact social, économique et environnemental, et nous souscrivons à une série de codes de conduite internes et de chartes, principes et initiatives externes. Nous veillons au respect des droits humains tout au long de notre chaîne de valeur, en fixant les normes les plus élevées pour nos employés, nos clients et nos fournisseurs. Nous prenons les précautions nécessaires avant de développer de nouvelles innovations susceptibles de nuire et pour lesquelles des connaissances scientifiques approfondies font défaut.

Adoption de codes de conduite internes

Il est essentiel, pour garantir l'intégrité de nos activités, de satisfaire aux normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. C'est pourquoi nous régissons tous les aspects de nos activités au moyen de plusieurs codes de conduite internes.

Le **Code de Conduite de Telenet** a été signé par le Comité de direction, les cadres supérieurs et l'ensemble des collaborateurs assumant une fonction de confiance. Il intègre les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE, lesquels 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 des droits de la personne tels que l'égalité des chances, la protection de la vie privée, ou encore 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 résiliation. Le Code de Conduite de Telenet interdit également toutes les contributions ou dons politiques et caritatifs susceptibles d'être considérés comme un moyen de fraude ou de corruption.

Révisée en 2019, la **Politique de lutte contre la corruption 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, en vue d'adopter une ligne de conduite particulière susceptible de générer un avantage commercial.

- **Corruption privée active** : présenter à toute autre personne (partenaire commercial, fournisseur, 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 dans l'entreprise.

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

En 2019, Telenet a également adopté une **Politique de cadeaux et d'accueil** distincte qui interdit de donner et d'accepter des pots-de-vin, limite l'offre 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 clarifiées à l'aide d'exemples spécifiques et de directives pratiques.

Telenet s'engage 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. Telenet collabore étroitement avec ses parties prenantes – y compris les autorités publiques – par le biais de la consultation et du 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.

Les employés sont régulièrement tenus informés de ces codes de conduite par l'entremise de formations et d'informations internes. Ils peuvent signaler les problèmes

de conformité et les infractions au moyen de la procédure d'alerte ou via la boîte de messagerie Compliance. Les plaintes sont traitées par l'équipe Compliance de Telenet. Telenet applique en outre les normes suivantes :

- La **Charte de gouvernance d'entreprise** synthétise les règles et principes qui régissent la gouvernance d'entreprise.
- La **Politique de Protection de la Vie Privée de Telenet** stipule la manière dont les données des clients sont collectées, utilisées, stockées et protégées. Elle décrit également la manière dont les clients peuvent contrôler l'utilisation de leurs données personnelles, la manière dont Telenet est autorisée à contacter les clients, et détaille les règles relatives à la transmission de données personnelles à des tiers.



Respect de règles, chartes et principes externes

Le **Pacte mondial des Nations Unies** guide notre stratégie et notre culture d'entreprise, et assure la pérennité de nos opérations quotidiennes. Nous avons officialisé en 2011 notre engagement envers ses dix principes. Les progrès de Telenet sur les principes en question sont répertoriés dans le tableau à la page 46 du présent rapport.

Telenet englobe également les **Objectifs de développement durable des Nations Unies**, comme indiqué à la page 45 du présent rapport.

Telenet se conforme au **Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD)**, et a pris les mesures suivantes en vue de garantir la conformité au RGPD :

- nomination d'un délégué spécial à la protection des données (DPO – Data Protection Officer) ;
- mise en place de plusieurs groupes de travail internes visant à piloter la mise en œuvre du RGPD au sein des différentes unités opérationnelles ;
- mise à jour des procédures et systèmes informatiques internes.

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





En matière de publicité et de promotion, Telenet agit dans le respect des **règles du Jury d'Éthique Publicitaire (JEP)**. Le JEP est l'organe d'autorégulation du secteur publicitaire en Belgique, chargé de veiller à l'exactitude et à l'intégrité des messages publicitaires. En sa qualité de fournisseur de services Internet de premier plan, Telenet est investie d'une responsabilité sociétale en matière de **liberté d'expression**. Notre principe général est que nous ne la limitons en aucune manière, sauf si une autorité compétente nous en fait la demande. Conjointement avec d'autres opérateurs Internet belges, Telenet a signé un **Protocole avec la Commission des jeux de hasard de**

Belgique, dans le cadre duquel nous prenons des mesures, en collaboration avec la Federal and Regional Computer Crime Unit, contre les sites Internet de jeux de hasard illégaux. La justice peut également obliger Telenet à bloquer des sites Internet violant les droits d'auteur ou diffusant du contenu pornographique illégal. Enfin, Telenet adhère au code de conduite de l'**Association belge des fournisseurs de services Internet (ISPA)** – dont elle est également membre – afin de prévenir et de lutter contre la maltraitance des enfants via des applications de discussion et des sites Internet.

DONNÉES PRINCIPALES

Assurer une bonne gestion en toute transparence 2019

Nombre de cas signalés de comportement anticoncurrentiel, de pratiques antitrust et de monopole	0	un cas faisant actuellement l'objet d'une enquête
Nombre d'incidents de corruption confirmés	0	
Nombre d'infractions au Code de Conduite	0	
Nombre d'infractions aux pratiques de publicité éthique signalées au JEP	7	infractions signalées, dont 2 reconnues, ayant entraîné une modification requise et un avis de réservation

Contributions politiques 2019

Telenet n'a pas engagé de dépenses pour contributions politiques en 2019.

Investissements dans les activités de lobbying : salaires des consultants, frais administratifs et contributions de parrainage	€65 000	
Total des contributions des membres aux associations professionnelles	€647 965	
Frais d'association professionnelle les plus élevés		Agoria: € 222 395 VOKA: € 63 586 RISS: € 51 000

Implication des parties prenantes 2019

Telenet a organisé en 2019 huit événements pour ses parties prenantes. La participation à ces événements n'était pas rémunérée, et les participants n'ont pas perçu de frais.

Nombre de tables rondes d'experts (Telenet Talks)	3
Nombre de CEO Executive Circles	2
Nombre de tables rondes académiques	2
Nombre d'événements de réseautage Mix & Mingle	1

 [Pratiques d'entreprise responsables Telenet >](#)

 [Charte sur l'engagement avec les parties prenantes >](#)

 [Politique Telenet de lutte contre la corruption >](#)

 [Liste des affiliations Telenet 2019 >](#)

 [Code de Conduite Telenet >](#)

EN RÉSUMÉ

NOS RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

MISSION	RÉSULTAT 2016	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019
---------	---------------	---------------	---------------	---------------



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Matérialités	Santé et sécurité des clients Protection de la vie privée et des données Durabilité des produits				
Objectifs 2020	Fidélité des clients pour Telenet & BASE : Net Promoter Score (NPS*) de -5	Telenet: -8,8, BASE: -10,3	Telenet: -14,9, BASE: -4,5	Telenet: -13,4, BASE: 1	Telenet: -11,5, BASE: 9,7
	Score NPS de +15 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à la qualité des produits'	N/A	+9,4	+10,6	+1,8
	Score NPS de +10 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à l'innovation produit'	N/A	+12,4	+9,3	+7,6
KPI	Taux de roulement de la clientèle	8,0%	9,3%	12,1%	10,5%
	# Demandes RGPD reçues	N/A	N/A	1737	1133
	Plaintes et atteintes à la vie privée	5 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	1 incident signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	8 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	23 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende
	# Violations de la protection des données	0	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2	-9,6



LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Matérialités	Employeur responsable Diversité et égalité des collaborateurs				
Objectifs 2020	Engagement des collaborateurs : Zoom Employee Engagement score de 61%, avec une ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur	60%	58%	Pas d'enquête Zoom	78%
	Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'atteindre un score de +13	N/A	N/A	+13	+3
KPI	# Nouveaux employés	336	354	409	510
	Programme de parrainage 'Refer a friend' : #nouveaux employés recommandés par des collaborateurs existants	18	24	32	52
	Programme Telenet Young Graduate (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	15	20	27	36
	Rotation volontaire du personnel	5,0%	9,5%	8,0%	7,0%
	# Employés qui ont suivi une formation	2 400	2 510	3 015	2 483
	Heures de formation par employé à temps plein	24,4	12,1	17,3	17,6
	Pourcentage de femmes parmi les employés	35,4%	35%	36%	36%
	Pourcentage de femmes dans l'équipe de la direction (Senior Leadership team)	50%	50%	42%	36%
	# Femmes au Conseil d'Administration	3	3	3	3
	Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours)	7,0%	7,2%	7,2%	7,8%

Note : Le Net Promoter Score (NPS) mesure par trimestre la satisfaction client sur base de questions liées à la qualité des produits et des services et la réputation de l'entreprise. Les clients résidentiels et professionnels doivent indiquer dans quelle mesure ils recommanderaient l'entreprise, ses produits et ses services, en accordant un score sur une échelle de 0 à 10. Les répondants ayant un score de 9-10 sont des 'Promoteurs' qui ont une grande loyauté. Les 'Passifs' sont des clients avec un score 7-8 qui sont satisfaits mais toutefois ouverts à des offres compétitives. Les 'Détecteurs' ont un score entre 0 et 6. Ce sont des clients mécontents qui peuvent avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise. On obtient le Net Promoter Score en soustrayant le pourcentage de 'Détecteurs' du pourcentage des 'Promoteurs'. Le résultat est un score entre -100 et +100. La même méthodologie s'applique pour mesurer l'engagement des employés qui se traduit dans l'Employee Net Promoter Score (E-NPS).
En savoir plus sur le Net Promoter Score et sa méthodologie.

MISSION

RÉSULTAT
2016RÉSULTAT
2017RÉSULTAT
2018RÉSULTAT
2019

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Matérialités	Inclusion numérique et développement des compétences				
Objectifs 2020	Permettre à tout un chacun de découvrir le potentiel numérique à l'aide d'au moins trois programmes autour des compétences numériques	2 programmes	3 programmes	3 programmes	3 programmes
	Accélérer 25 000 jeunes dans l'ère numérique	21 150 jeunes atteints	41 000 jeunes atteints	28 290 jeunes atteints	22 706 jeunes atteints
KPI	Investissements dans le réseau	€250,6 millions	€295,7 millions	€220,2 millions	€109,1 millions
	Investissements en médias et divertissement	€12 millions	€8,4 millions	€4,8 millions	€9,7 millions
	# Jeunes habilités grâce à des initiatives de codage et d'entrepreneuriat	450 (YouthStart)	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)
	# Enfants formés aux compétences numériques	20 700 (CoderDojo Belgium)	25 500 (CoderDojo Belgium), 15 000 (Digitale Duik)	22 700 (CoderDojo Belgium), 5 470 (autres initiatives)	20 000 (CoderDojo Belgium), 1 500 (autres initiatives)
	# Startups accélérés grâce aux investissements de Telenet	88	86	791	935
	# PME accélérés à travers le programme 'Accélération Digitale'	N/A	1 400	1 100	3 372



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

Matérialités	Éthique des affaires et transparence Efficacité énergie-carbone Réduction des déchets électroniques Protection de la vie privée et des données Responsabilité des médias				
Objectifs 2020	Score NPS de -5 pour l'aspect réputationnel 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'	N/A	-5.8	-7.1	-8.8
	Score NPS de -10 pour l'aspect réputationnel 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'	N/A	-13	-14.1	-17.8
KPI	Ratio d'efficacité carbone: Total des émissions CO ₂ scope 1 et 2, y compris la compensation par téraoctet de données consommées	0,009	0,007	0,005	0,005
	Pourcentage de la consommation d'énergie renouvelable	91%	80%	92%	90%
	Pourcentage de la réévaluation de équipement privé de l'abonné (EPA) collecté	44%	45%	55%	46%
	Pourcentage du recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics : pourcentage des déchets évités grâce au recyclage et la réévaluation de décodeurs et modems usagés	329 tonnes	330 tonnes	375 tonnes	378 tonnes
	Degré de recyclage des déchets	71%	75%	71%	58%
	# Fournisseurs évalués par rapport aux valeurs ESG (EcoVadis)	46	100	68	57
	Évaluation des valeurs ESG de Telenet par EcoVadis (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65	69

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 2019 (du 01/01/2019 au 31/12/2019). Il fait suite au rapport financier annuel 2019 de Telenet, publié en mars 2020.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités des responsabilités sociétales dans un rapport de développement durable. Ce rapport complète les informations non financières telles qu'inclues dans le Rapport financier annuel de Telenet 2019. 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 2019 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- Le Rapport financier annuel 2019
- Le Rapport de développement durable 2019

Engagement

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

Telenet met tout en œuvre pour respecter les principes généraux d'inclusion, de matérialité et de réactivité dans le cadre de sa gestion de développement durable. Le présent rapport souligne les points forts et les faiblesses pour chacun des aspects matériels prédéfinis et il nous permet d'améliorer constamment les processus et les performances.

Étant donné que tous les départements concernés prennent les résultats de cette analyse très au sérieux, nous avons largement pu assurer la progression des notes en 2019. Nous accordons autant d'importance aux informations extra-financières qu'aux données financières. Telenet effectue les démarches nécessaires afin de faire contrôler davantage d'aspects environnementaux et de données sociales en externe. Le présent rapport a été relu et approuvé par Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

Note relative aux chiffres clés

Les principaux chiffres économiques et sociaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, sauf si indiqué autrement. Telenet a pour politique d'inclure toutes les nouvelles filiales acquises au cours des six premiers mois de la période de reporting. Par conséquent, nous incluons l'acquisition de De Vijver Media, achevée en mai 2019.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE STANDARDS – CORE

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Business ethics and transparency	Economic	Anti-corruption, Anti-competitive Behavior, Public Policy, Marketing and Labeling	205, 206, 415 & 417	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment, Occupational Health and Safety, Training and Education	401, 403 & 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



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. Les données environnementales reprises dans les rapports précédents ont été retraitées pour les trois années précédentes (2016, 2017 et 2018).

Assurance

Nous communiquons nos données environnementales à notre actionnaire majoritaire, Liberty Global plc, en utilisant son système Credit360. Liberty Global examine chaque année les données environnementales de Telenet. Au niveau du groupe, Liberty Global engage KPMG pour fournir une assurance limitée des données sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre présentées dans le rapport annuel et les comptes de Liberty Global. Pour le rapport à Liberty Global plc, KPMG utilise les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410. 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

+32 15 333 054

rob.goyens@telenetgroup.be

Informations sur la Responsabilité Sociétale

Ineke Rampart

+32 15 366 262

ineke.rampart@telenetgroup.be

RÉSUMÉ DES PERFORMANCES

Telenet Group Holding SA

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2016	2017	2018	2019
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	38	11,849	11,849	5,339
Diesel	kWh	27,587,034	24,706,510	28,913,500	23,348,749
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,765,965	1,506,804	1,506,804	943,543
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,099,468	4,679,344	1,789,249	2,452,736
Petrol	kWh	120,043	477,064	1,582,024	3,428,803
Total	kWh	33,572,548	31,381,570	33,803,426	30,179,170
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	188,276,412	189,441,397	184,342,545	168,517,670
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	188,276,412	189,441,397	184,342,545	168,517,670
Electricity sold	kWh	0	0	1,326	2,602
Total energy consumption(1)	kWh	221,848,961	220,822,968	218,144,645	198,694,238
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	135.0	98.4	81.4	59.1
Electricity generated from onsite renewables	kWh	31,474	30,613	170,077	163,122
GHG Emissions(2)					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	9,085	8,607	9,390	10,567
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	3,243	5,235	2,069	3,301
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	32,591	32,792	31,910	28,951
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	6,098	5,598	3,666	3,405
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	47,765	46,997	44,966	42,923
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	18,418	19,440	15,124	17,273
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	(8,627)	(8,473)	(8,627)	(8,627)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.009	0.007	0.005	0.005
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	951	920	634	385
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	127	167	0	309
Recycling	Metric tons	1,961	2,662	1,648	1,219
Incineration	Metric tons	649	708	622	541
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	9	14	21	21
Total waste generated	Metric tons	2,746	3,551	2,290	2,090
Recycling rate	%	71	75	71	58
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,976	21,785	25,483	26,140
Other	m ³	1,453	1,062	278	583
Total	m ³	23,429	22,847	25,761	26,723
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	173	346	58	372
Energy saved through efficiencies	kWh	1,000,000	2,000,002	64,000	2,165,002
Costs savings from environmental initiatives	€	107,771	197,947	41,020	216,823
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	27,801	57,390

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

(2) See page 40 for definitions of our greenhouse gas emissions

RÉSUMÉ DES PERFORMANCES

Telenet Group Holding SA

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2016	2017	2018	2019				
Total community investment	€	1,225,618	1,887,085	728,045	2,033,971				
Total workforce and breakdown by employee category									
Employees	Headcount, year end	3,290	3,364	3,310	3,611				
Outsourced employees	Headcount, year end	2,444	3,151	3,226	3,053				
Employees by contract type									
Permanent contracts	Headcount, year end	3,261	3,313	3,245	3,555				
Temporary contracts	Headcount, year end	29	51	65	56				
Employees by contract type									
Full time	Headcount, year end	2,714	2,775	3,084	3,343				
Part time	Headcount, year end	576	589	226	268				
Average age*									
Total	In years	38	39	38	38				
Men	In years	39	41	39	39				
Women	In years	36	36	36	36				
Employees by age group									
Under 30 years old	Headcount, year end	619	696	682	725				
30-50 years old	Headcount, year end	2,239	2,220	2,189	2,363				
Over 50 years old	Headcount, year end	360	448	439	523				
Women in management									
Female share of total workforce	% of total workforce	35.4	35	36	36				
Females on the board of directors	% of total board of directors	30	30	33	33				
Females in all management positions	% of total management workforce	29	30	32	32				
Equal remuneration									
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.88	0.93	0.84	0.85				
Leadership	Ratio of the average female salary and average male salary	0.85	0.91	0.86	0.88				
Senior Management	Ratio of the average female salary and average male salary	0.96	0.91	0.84	0.83				
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	17	21	21	23				
New employee hires and employee turnover									
New employee hires by age group and gender									
Under 30 years old	Headcount	233	205	227	295				
30-50 years old	Headcount	91	141	166	192				
Over 50 years old	Headcount	12	8	16	23				
Total	Headcount	336	354	409	510				
New hires - male	Headcount	192	129	262	304				
New hires - female	Headcount	144	225	147	206				
Rate of new hires	Rate (%)	10	11	12	14				
Employee turnover by age group									
Under 30 years old	Number of leavers	97	173	115	134				
30-50 years old	Number of leavers	131	187	232	198				
Over 50 years old	Number of leavers	37	28	28	27				
Total	Headcount	265	388	375	359				
Employee training									
Average training hours	Hours per FTE	24.4	12.08	17.27	17.60				
Average training investment	€ per FTE	384	334	305	328				
Freedom of association									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	96	98				
Occupational health and safety									
Absentee rate	% of total days scheduled	7.00	7.17	7.15	7.79				
Recordable workplace injuries	#	74	84	74	69				
Occupational accidents with temporary incapacity**	#	15	16	20	22				
Occupational accidents without absence from work**	#	21	25	17	34				
Accidents to and from work**	#	37	43	37	68				
Lost days due to occupational work accidents	#	488	434	303	331				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
Employee performance reviews									
Employees reviewed	%	93	98	100	87				
Employee performance reviews - Breakdown by gender and employee category									
		Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior management	%	100	100	100	100	100	100	100	100
Managers/supervisors	%	82	84	99	100	100	100	100	100
Non-management	%	98	92	98	99	100	100	70	100

*Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet NV

**Figures exclude De Vijver Media

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 reprises dans les rapports précédents ont été retraitées pour les trois années précédentes (2016, 2017 et 2018).

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

Nos émissions du 'scope 1' et du 'scope 3' sont calculées sur la base des facteurs d'émission du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2019). Nos émissions liées à la localisation du 'scope 2' sont calculées à l'aide des facteurs d'émissions de l'Agence Internationale de l'Énergie (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 2018) European Residual Mixes sont disponibles pour toutes les opérations.

Les compensations de carbone et leurs économies d'équivalent CO₂ 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 privés, les taxis et les transports en commun), à l'eau et aux déchets (p. ex. les émissions dues à la consommation d'eau engendrée par les activités de recyclage des appareils des clients), et aux déplacements effectués par les véhicules d'installation et de service de tierces parties. Depuis 2014, les émissions provenant des déplacements effectués par nos véhicules de service et d'installation tiers ont été incluses dans nos émissions du Scope 3. Ces informations sont collectées via des factures de service et des rapports de tiers (p. ex. agence de voyages d'affaires), des frais de voyages d'affaires et des estimations par les opérations de marché.

Émissions liées à la localisation et au marché

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

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

TELENET GRI CONTENT INDEX 2019

Les indicateurs et les paramètres extra-financiers présentés dans ce document sont organisés selon les directives du Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport est conforme aux directives GRI 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 dix enjeux matériels de Telenet, en rendant compte d'au moins un des indicateurs par enjeu. Lorsque des informations étaient disponibles, de multiples indicateurs ont été inclus dans le rapport.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2019	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 165 of Telenet Financial Annual Report 2019	
	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 34, 70, 169 of Telenet Financial Annual Report 2019	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 39	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 28-29 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 37	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 29	
	102-12 External initiatives	Pages 30-31	
	102-13 Membership of associations	Page 12 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, 29-31	
	102-18 Governance structure	Pages 46-50 of Telenet Financial Annual Report 2019 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 39	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Page 7	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 165-166 in Telenet Financial Annual Report 2019	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 35	
	102-47 List of material topics	Page 7 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 37	
	102-49 Changes in reporting	Page 37	
	102-50 Reporting period	Page 35	
	102-51 Date of most recent report	Page 35	
	102-52 Reporting cycle	Page 35	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 37	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 41	
	102-55 GRI content index	Pages 41-44	
	102-56 External assurance	Pages 26, 37	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 29-31 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 31	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 31	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 31	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 31	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 16-18 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 39	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 17	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 32, 39	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 39	
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 14-15 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 15, 32	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 27, 33	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Page 26	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 22-23 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
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 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 28-29, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 28	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 28	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 15 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 15	
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 38	
	302-3 Energy intensity	Page 38	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 38	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 38	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 38	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 17 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 18, 39	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 18, 39	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 27, 33	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 30-31 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 31	

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES



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

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

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

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

LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	28
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	28
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	39
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	39
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	32, 39
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	39
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	38
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	38
	GRI 302-3	Energy intensity	38
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	38
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	24, 26, 38
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	38
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	38
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	38
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	38
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	38
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	38
	GRI 306-3	Significant spills	27
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	28
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	28
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	29-31

Corporate Communications
T. 015. 33. 30.00 - www.telenet.be
Éditeur Responsable
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen

