

Partners in Life.

For Life.

Rapport de développement
durable Telenet 2022





SOMMAIRE

Avant-propos du Président et du CEO	4
Profil de l'entreprise	6
Notre stratégie de développement durable 2021-2025	9
Préparation aux nouvelles réglementations : vers la conformité avec la CSRD de l'UE et la taxonomie de l'UE	26
Retour sur 2022 : nos principaux programmes de développement durable	31



PROGRÈS 32



**ÉMANCIPATION
ET HABILITATION** 42



**RESPONSABILITÉ
ENVIRONNEMENTALE** 50



**PRATIQUES
D'ENTREPRISE
RESPONSABLES** 62

Résumé des réalisations de Telenet en matière de développement durable	73
Reporting en matière de développement durable 2022	77

PARTNERS IN LIFE. FOR LIFE.

Avant-propos du Président et du CEO



Chère cliente/Cher client,
Chère/Cher partenaire,
Chère/Cher actionnaire,

Nous avons pour objectif 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 définit, ce qui est au cœur de nos prises de décisions. Notre mission d'entreprise est guidée par des valeurs et des compétences fortes qui façonnent nos actions et nos comportements collectifs.

En tant qu'entreprise, notre responsabilité est de veiller à ce que les personnes, les familles et les entreprises restent connectées en cette période d'incertitude et d'instabilité. Cet engagement repose sur la ferme conviction que **la technologie est le moteur du progrès sociétal.** Les technologies numériques alimentent le moteur de l'innovation, stimulent le développement économique et renforcent l'inclusion et la cohésion sociales. En tant qu'entreprise technologique, nous nous engageons à repousser les limites de la technologie numérique et à fournir à nos clients et à la société des solutions d'avenir qui répondent aux enjeux de demain.

Partners in Life. For Life

Le rythme du changement dicté par l'évolution rapide des attentes des clients, le caractère extrêmement dynamique et concurrentiel du monde des affaires et la complexité croissante d'un paysage technologique caractérisé par son ampleur poussent les organisations à adopter des modèles de partenariat plus collaboratifs. Telenet s'engage à faire preuve d'une véritable ouverture d'esprit et à devenir un membre actif et engagé de plusieurs écosystèmes - télécommunications, services numériques, médias et divertissement-, pour le bien de chacun de ses partenaires. Nous sommes prêts à conclure des partenariats permettant de proposer à nos clients une technologie d'avenir, à stimuler l'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices et à bâtir une société numérique accessible à tous.

En septembre 2022, nous avons annoncé notre **nouveau plan stratégique « De la connectivité à l'orientation client »** qui vise à transformer Telenet, première entreprise de haut débit, de médias et de divertissement dans notre zone de couverture, en un fournisseur supérieur de connectivité, de divertissement et de services numériques qui place toujours le client au premier plan. Ce plan ambitieux prévoit d'importants investissements dans notre infrastructure de réseau fixe et mobile, ainsi que dans nos plate-formes numériques et de données,

afin de maintenir notre position de leader sur le marché et de créer davantage de valeur pour nos clients.

Dans les années à venir, nous continuerons à développer notre infrastructure fixe et nos technologies en construisant le réseau du futur en Flandre et à Bruxelles, en partenariat étroit avec Fluvius. Les accords de vente en gros récemment signés avec Orange (janvier 2023) permettront à Telenet d'étendre géographiquement ses services de connectivité dans le sud de la Belgique et de devenir un fournisseur de réseau à part entière en région wallonne. En outre, nous accélérerons le déploiement de notre réseau mobile 5G en Belgique, avec pour objectif de réaliser la majorité des investissements d'ici 2025.

Parallèlement, nous poursuivons notre aventure dans l'écosystème des médias et du divertissement en allant au-delà de la télévision numérique et en réalisant une croissance grâce à Play Media, Streamz et aux investissements dans le contenu local et international grâce à nos maisons de production Woestijnvis et Caviar. Nous sommes déterminés à surprendre et à divertir en permanence nos clients dans un monde qui évolue rapidement, grâce à des plate-formes de divertissement innovantes telles que The Park, qui est sur la voie d'une croissance internationale et qui a ouvert ses premiers sites en Australie en 2023.

Dans le même temps, l'équipe Telenet Business continue à enrichir son portefeuille de services, allant au-delà de la simple connectivité et offrant des services TIC à valeur ajoutée à ses clients B2B.

Les partenariats et les alliances seront au cœur de notre parcours stratégique pour accélérer notre vitesse de commercialisation et maximiser notre potentiel de croissance. Pour réaliser un réel impact et véritable succès, nous devons adopter un modèle opérationnel plus efficace et plus agile, et tirer parti de l'engagement et du dynamisme de notre personnel hautement qualifié et engagé.

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

Nous restons déterminés à être une entreprise responsable à l'ère numérique, tout en continuant à renforcer nos relations avec nos parties prenantes par la consultation et le dialogue.

Notre programme de développement durable reflète les intérêts de toutes nos parties prenantes, tels que définis par les questions matérielles. En juin 2021, nous avons exposé notre nouvelle stratégie de développement durable sur cinq ans, qui fait converger nos priorités commerciales et notre mission d'entreprise. Nous avons identifié trois grands domaines d'action et les objectifs à long terme correspondants : (i) favoriser le **progrès** en accélérant le passage de 150 000 personnes et entreprises dans

l'ère numérique d'ici 2030 ; (ii) stimuler **l'émancipation et l'habilitation** en étant reconnue, aux niveaux interne et externe, comme une entreprise inclusive et guidée par sa mission, et (iii) assumer notre **responsabilité environnementale** en adoptant des objectifs environnementaux plus ambitieux et en améliorant nos performances climatiques d'ici 2030. Ces domaines d'action reposent sur notre engagement permanent en faveur de **pratiques d'entreprise éthiques et transparentes**, ainsi que sur nos efforts pour garantir **la protection de la vie privée et la sécurité des données**. D'ici 2024, nous affinerons notre stratégie de développement durable afin qu'elle reflète mieux les résultats de l'analyse de double matérialité que nous avons réalisée au cours du premier trimestre 2023, en préparation de la prochaine directive européenne sur les rapports de développement durable des entreprises (**Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD**). Vous trouverez de plus amples informations sur notre feuille de route de conformité vers de nouvelles réglementations de la [page 26](#) à la [page 29](#) du rapport.

Depuis 2011, Telenet souscrit aux 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 reconnus

Notre contribution à la société est attestée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index (S&P Global)** annuel. Cet indice classe les entreprises les mieux équipées pour identifier et répondre aux opportunités et risques naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. Avec un score total de 72 pour cent dans l'édition 2022 de l'évaluation, nous continuons à faire partie, pour la douzième année consécutive, de l'indice S&P Global Dow Jones Sustainability Index pour le secteur mondial des médias, des films et du divertissement. Telenet a également reconfirmé sa **note Platine dans EcoVadis**, un classement utilisé par les grandes entreprises clientes qui souhaitent évaluer les performances d'une entreprise en termes de développement durable, avec un score total de 77 pour cent. Enfin, début 2023, Telenet a été incluse pour la première fois dans le **Bloomberg Gender Equality Index**.

Agir de manière responsable sur le plan sociétal

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

Jo Van Biesbroeck
Président

John Porter
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. Sous la marque Telenet, nous nous concentrons sur l'offre de télévision numérique, d'Internet haut débit et de services de téléphonie fixe et mobile pour des clients résidentiels en Flandre, à Bruxelles et dans certaines parties de la Wallonie. Sous la marque BASE, nous fournissons des solutions de téléphonie mobile dans toute la Belgique. Le département Telenet Business propose quant à lui des solutions de connectivité, d'hébergement et de sécurité aux marchés professionnels belge et luxembourgeois. Afin de répondre aux attentes de tous les segments de la clientèle, Telenet ouvre également son réseau à des Opérateurs de Réseaux Virtuels Mobiles (**ORVM**).

Telenet Group fait partie de Telenet Group Holding SA et est coté à la Bourse Euronext Bruxelles. Liberty Global, l'un des leaders mondiaux dans le domaine

des services convergents de vidéo, haut débit et communication, qui innove et donne aux gens de six pays à travers l'Europe les moyens de tirer le meilleur parti de la révolution numérique, détient directement 59,2 pour cent de Telenet Group Holding SA.

Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter le [Rapport financier annuel 2022](#).



Nos valeurs

- ✓ Nous faisons bouger les choses
- ✓ Notre passion est contagieuse
- ✓ Nous entretenons des liens solides
- ✓ Nous choisissons de parler-vrai
- ✓ Nous travaillons mieux ensemble

Nos principales compétences

- ✓ L'agilité d'apprentissage
- ✓ La résilience
- ✓ Être serviant





NOTRE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2025

NOTRE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2025

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

La matrice de matérialité de Telenet

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

Mise en place en 2019, notre matrice de matérialité englobe 11 questions. Nous révisons et mettons à jour notre matrice de matérialité tous les trois à quatre ans pour tenir compte des évolutions de notre champ d'activité et du paysage des parties prenantes, ainsi que des nouvelles normes (de reporting).

En 2021, nous avons légèrement mis à jour l'approche de gestion et la hiérarchisation de nos questions matérielles afin de mieux refléter les dernières tendances et évolutions du marché qui ont eu un impact sans précédent sur la société, en particulier l'apparition de la pandémie de COVID-19 et la montée en puissance

Notre processus pour définir la matrice de matérialité

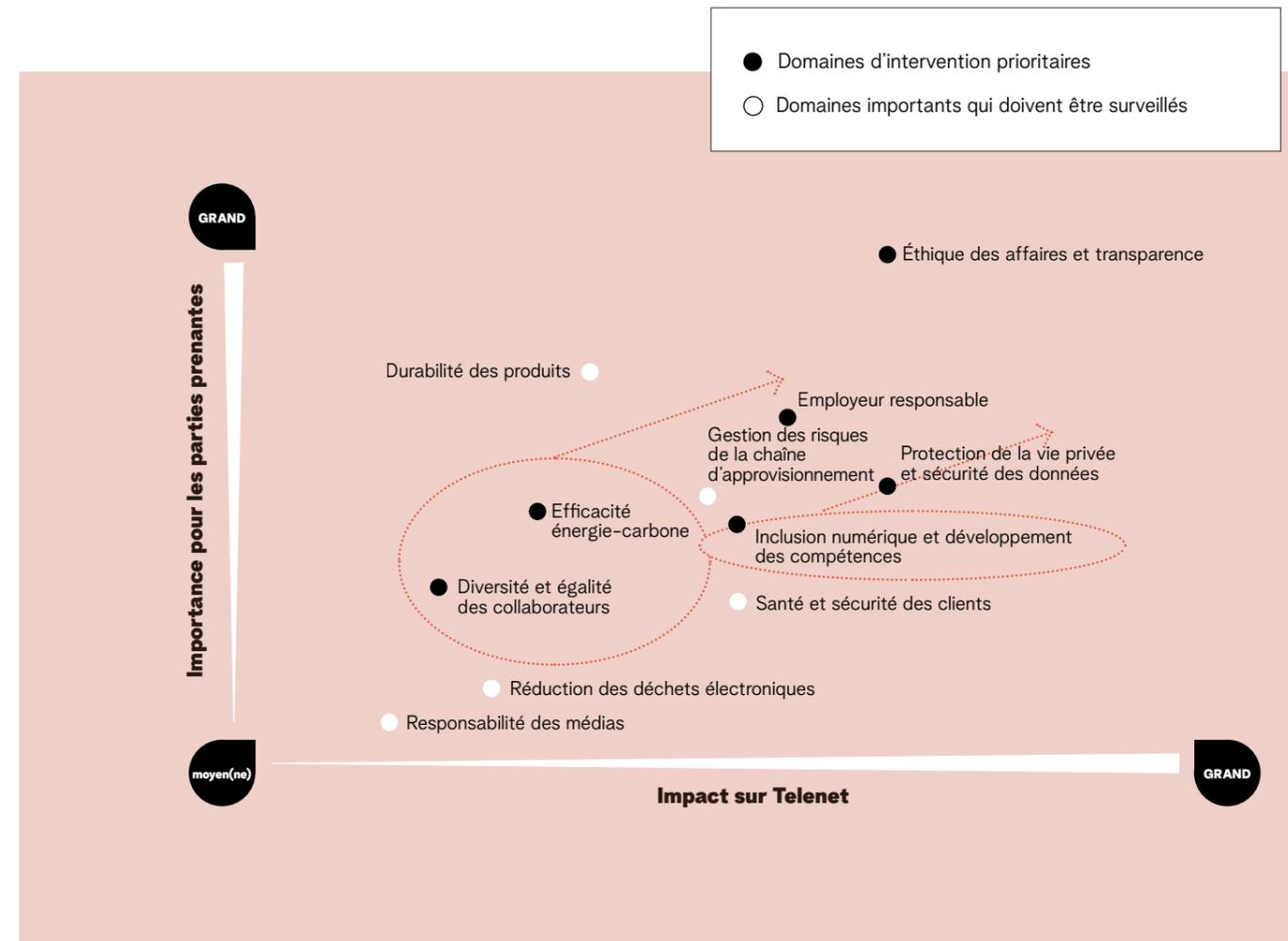
1	2	3	4
Sélectionner les 20 sujets les plus pertinents pour le secteur des télécommunications et des médias.	S'entretenir avec les parties prenantes pour capter leur intérêt pour les 20 questions les plus pertinentes.	Déterminer l'impact (potentiel) des 20 questions les plus pertinentes sur le succès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

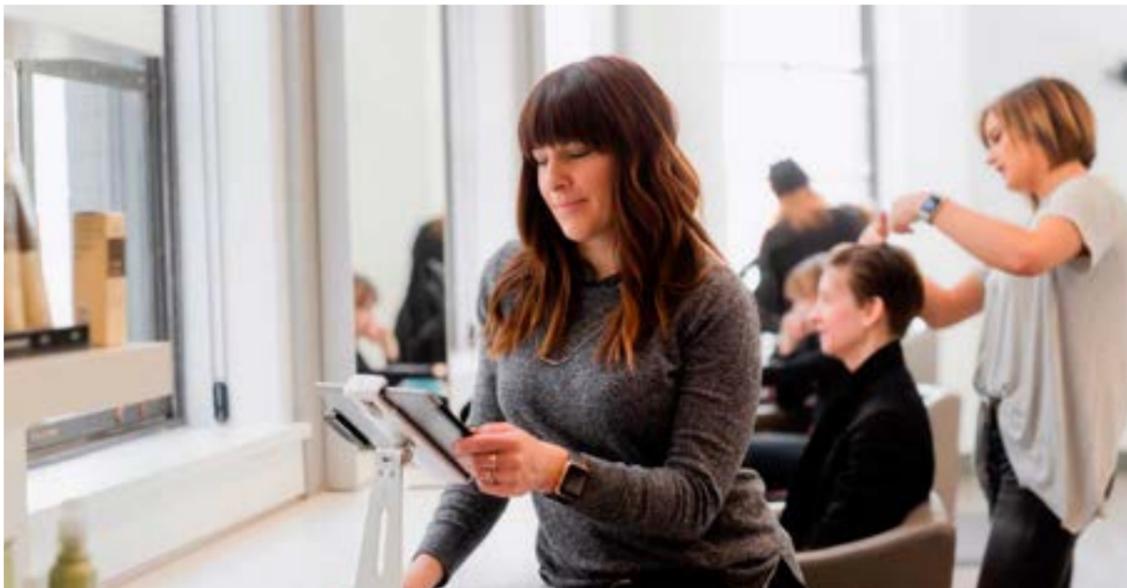
d'actions mondiales telles que le mouvement Black Lives Matter.

Tout en conservant les onze questions matérielles originales reprises dans la matrice de matérialité, nous avons identifié six questions matérielles comme étant des domaines d'action centraux : **(i) Éthique des affaires et transparence ; (ii) Employeur responsable ; (iii) Inclusion numérique et développement des compétences ; (iv) Efficacité énergie-carbone ; (v) Diversité et égalité des**

collaborateurs ; et (vi) Protection de la vie privée et sécurité des données.

Au cours du premier trimestre 2023, nous avons réalisé une analyse de double matérialité, conformément aux exigences du futur règlement **CSRD** de l'UE. Cette analyse a donné lieu à une nouvelle matrice de matérialité qui guidera nos actions en matière de développement durable à partir de 2024. Vous trouverez de plus amples informations à la [page 29](#) du présent rapport.





Les tendances les plus importantes en 2022

Vivre et travailler à l'ère numérique

Plus que jamais, la **société** dépend des nouvelles plate-formes technologiques et solutions numériques – une tendance qui s'est accélérée avec la pandémie de COVID-19. L'innovation technologique ouvre la voie à l'adoption d'une approche « digital first » dans la vie professionnelle et privée des gens, ainsi qu'à de nouvelles méthodes de vie et travail, de nouveaux modèles de gestion et de nouvelles expériences de divertissement. Si les avancées technologiques créent des opportunités, elles présentent également des

défis, tels que **la protection de la vie privée, la sécurité des données et le bien-être numérique**. La pandémie a également mis en évidence la connectivité en tant que produit de base, tout en mettant en lumière la fracture numérique existante. Cela a incité les fournisseurs de télécommunications à rendre les solutions de connectivité accessibles à tous et a poussé les entreprises technologiques à accroître leurs investissements dans **l'inclusion numérique et le développement des compétences**.

Diversité, égalité des chances et inclusion

La crise mondiale due à la pandémie n'a pas découragé les efforts visant à construire une société plus inclusive et équitable, que ce soit dans le domaine de l'égalité des genres ou des droits des minorités. Les employeurs responsables devraient répondre à cet appel de la

société à renforcer leur engagement en faveur de la **diversité, de l'égalité des chances et de l'inclusion**, formaliser leurs politiques et instaurer une culture d'inclusion et d'appartenance au sein de leurs organisations.

Tensions géopolitiques

Le déclenchement de la guerre entre l'Ukraine et la Russie en février 2022 et les tensions géopolitiques qui en résultent ont exercé **d'importantes pressions socio-économiques** dans toute l'Europe, entraînant une **hausse des prix de l'énergie** et une **augmentation du coût de la vie** qui ont eu un impact négatif sur les entreprises et les citoyens. Ces défis sont aggravés par l'impact persistant de la crise de la COVID-19 sur les chaînes d'approvisionnement mondiales,

qui provoque diverses perturbations, notamment des pénuries de composants tels que les puces électroniques, ainsi que des retards de fabrication et d'expédition dans tous les secteurs. Pour garantir la résilience et la durabilité de ses opérations, Telenet doit impérativement observer des **pratiques commerciales responsables** et **gérer sa chaîne d'approvisionnement de manière responsable**.

Notre approche de gestion pour les questions matérielles essentielles

Dans le présent rapport, nous abordons plus en détail notre approche de gestion par rapport aux six questions matérielles essentielles. Ces questions ont un impact sans pareil sur notre entreprise et sont de

la plus haute importance pour nos principales parties prenantes. Vous trouverez une description de notre approche de gestion de l'ensemble des onze questions matérielles [sur le site corporate de Telenet](#).



1 Éthique des affaires et transparence

Question matérielle

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

devenir un élément de différenciation clé par rapport aux pairs et aux concurrents du secteur.

Approche de gestion

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

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de l'éthique des affaires et de la transparence est un facteur clé pour notre réputation. Elle concerne tous les aspects de nos opérations commerciales et requiert par conséquent une attention appropriée de la part de toutes les équipes et unités opérationnelles.

La promotion de pratiques d'entreprise responsables nous permet de conserver et de renforcer notre légitimité. Si elle est correctement gérée, la question de l'éthique des affaires et de la transparence peut

2 Employeur responsable

Question matérielle

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

Approche de gestion

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

Risques et opportunités pour l'entreprise

Être un employeur responsable est à la fois une opportunité de croissance pour Telenet et un risque important au vu de la pénurie de talents sur le marché belge.

Si elle est gérée avec succès, cette question matérielle peut être un facteur clé de différenciation par rapport aux autres acteurs sur le marché, en particulier dans le contexte actuel de la guerre des talents.

3 Inclusion numérique et développement des compétences

Question matérielle

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

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de l'inclusion numérique et du développement des compétences est capitale pour la réussite de la stratégie d'entreprise de Telenet. Nous devons répondre à l'appel des gouvernements, des organisations sociales et du monde académique en vue de fournir l'accès à la connectivité pour tous à un prix abordable.

Le fait d'être actif sur un marché en voie de numérisation rapide signifie également que Telenet doit avoir accès à des collaborateurs et collaboratrices qui maîtrisent le numérique. Il est donc dans notre

intérêt de contribuer au développement du vivier de talents et d'investir dans des initiatives pour le recrutement de nouveaux talents (inexploités).

Approche de gestion

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

4 Efficacité énergie-carbone

Question matérielle

Atténuer les risques liés au climat, réduire les émissions de CO₂ et accroître l'efficacité énergétique en passant à des sources d'énergie renouvelables et en mettant en œuvre des initiatives d'efficacité énergétique dans nos bâtiments, nos infrastructures réseau, nos centres de données et nos solutions de mobilité.

Risques et opportunités pour l'entreprise

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

Approche de gestion

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

5 Diversité et égalité des collaborateurs

Question matérielle

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

Risques et opportunités pour l'entreprise

En tant qu'employeur responsable, Telenet doit investir activement dans la question matérielle de la diversité et de l'égalité des chances afin d'attirer et de retenir les meilleurs talents.

Si elle est correctement gérée, cette question matérielle peut constituer un facteur clé de différenciation par rapport aux autres acteurs du marché et contribuer à améliorer notre réputation d'entreprise, l'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices et notre capacité d'innovation.

Approche de gestion

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

6 Protection de la vie privée et sécurité des données

Question matérielle

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

Risques et opportunités pour l'entreprise

La question matérielle de la protection de la vie privée et de la sécurité des données est capitale pour nos activités et revêt une importance cruciale dans une société numérique.

Une violation de la législation applicable et une gestion inadéquate de cette question – le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE en particulier – pourraient avoir d'importantes répercussions financières et nuire gravement à la réputation de Telenet.

Approche de gestion

- Établir une politique claire en ce qui concerne les données des clients : la Politique relative aux données des clients de Telenet décrit les informations que nous traitons, les raisons de ce traitement et les droits des clients. Cette politique est conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.
- Accroître la transparence et la clarté des politiques internes en matière de protection des données et de la vie privée des clients, en concertation avec les autorités locales chargées de la protection des données.
- Aborder toutes les priorités et questions relatives à la protection de la vie privée au sein du Privacy Council, qui comprend des représentants de nos différents départements opérationnels.
- Garantir la sécurité des données : à travers le Security Council, nous formulons des recommandations stratégiques relatives aux risques et menaces provenant d'une utilisation malveillante ou erronée des données.
- Informer et sensibiliser dûment les collaborateurs en matière de protection de la vie privée et de sécurité à travers des formations et un partage régulier d'informations.

La stratégie de développement durable 2021-2025 de Telenet

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

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

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

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

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

PROGRÈS

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

Telenet Essential Internet

Notre ambition

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

Accélération digitale

Notre ambition

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

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

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

Diversité, Égalité des chances et Inclusion

Notre ambition

Nous sommes reconnus comme un employeur responsable qui respecte la diversité de chacun et qui cultive, favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance. Pour plus d'informations, consultez [pages 45 à 47](#) du présent rapport.

Un personnel paré pour l'avenir

Notre ambition

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

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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

Zéro net

Notre ambition

Nous nous engageons à minimaliser notre impact environnemental en réduisant considérablement nos émissions de CO₂. Pour plus d'informations, consultez les [pages 56 et 57](#) du présent rapport.

Économie circulaire

Notre ambition

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

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

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

Notre conviction: La technologie au profit du progrès humain

PROGRÈS

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

Stratégie de Telenet

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

Questions matérielles

Inclusion numérique et développement des compétences

ODD de l'ONU

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

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

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

Stratégie de Telenet

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

Questions matérielles

Employeur responsable
Diversité et égalité des collaborateurs

ODD de l'ONU

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

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

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

Stratégie de Telenet

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

Questions matérielles

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

ODD de l'ONU

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

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



Visitez [la section développement durable sur le site corporate de Telenet](#) pour en savoir plus sur notre stratégie de développement durable, nos domaines d'action et nos processus de prise de décision.

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

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

Garder une longueur d'avance dans l'ère du numérique.

En connectant les gens et en créant des expériences. Pour une meilleure qualité de vie

Notre conviction : La technologie au service du progrès humain

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



PROGRÈS

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Notre engagement à long terme

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

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

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

Nos objectifs 2025

- Atteindre un Telenet Brand Tracker score pour "Rend l'amélioration des produits et services tangibles aux clients": 37%.
- Atteindre un Telenet Brand Tracker score pour "S'engage à rendre le numérique accessible à tous": 44%.
- Atteindre annuellement 25 000 enfants et adolescents via des programmes d'inclusion numérique.
- Atteindre 25 000 enfants et adolescents via des programmes d'inclusion numérique.
- Intégrer 50 000 clients dans le programme Telenet Essential Internet.
- Activer 30% des entrepreneurs SOHO via le programme Accélération Digitale.
- Atteindre un score d'engagement des employés de 80%.
- Atteindre 2 500 heures de bénévolat des employés par an.
- Avoir 33% de femmes au conseil d'administration et 35% parmi les cadres supérieurs.
- Aucun incident de harcèlement sexuel et de discrimination.
- Atteindre 18 heures de formation par ETP par an.
- Améliorer annuellement l'efficacité de la consommation d'électricité jusqu'en 2030.
- Réduire de 60% les émissions de CO₂ dues à la combustion mobile d'ici 2030, en prenant 2019 comme année de référence.
- Atteindre un taux d'électricité verte de 100% en 2030.
- Objectifs fondés sur la science (science-based targets) soumis et approuvés d'ici 2023.
- Reconditionner chaque année 55% des EPA collectés.

Nos programmes et initiatives

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

Notre engagement s'appuie sur

Pratiques d'entreprise éthiques et transparentes

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

Protection de la vie privée et sécurité des données

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

Gouvernance en matière de développement durable

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

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

Depuis 2021, la gestion des risques ESG est intégrée à notre cadre de gestion des risques d'entreprise. Pour plus d'informations sur ce cadre, veuillez vous référer à la [Section 8.4 « Systèmes de contrôle interne et de gestion des risques » du Rapport financier de Telenet 2022](#).

Notre mise à jour 2021 sur la gestion des risques d'entreprise a identifié les critères ESG comme l'un des principaux facteurs de risque pouvant entraîner des pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Au quatrième trimestre 2021, notre équipe Risques et Conformité a procédé à une première évaluation qualitative détaillée des risques présentés par les critères ESG, en prenant comme point de départ les principaux enjeux matériels et en tenant compte de la réglementation applicable et des normes de reporting en matière de développement durable, telles que les recommandations

de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). Une première liste exhaustive des risques ESG a été rédigée en coordination avec les parties prenantes internes de l'ensemble de l'organisation. Après de nouvelles délibérations, nous avons identifié un ensemble de risques prioritaires, que nous avons regroupés en quatre catégories :

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

Notre carte thermique mondiale des risques d'entreprise a été validée par l'équipe de direction en septembre 2022, avant d'être présentée au Comité d'audit et des risques en octobre 2022.

Catégorie de risque : Risques ESG généraux

Risques identifiés

- Attention insuffisante accordée aux questions ESG par le Conseil d'administration et la direction, avec pour conséquences l'absence d'une stratégie ESG claire et un soutien inadéquat aux initiatives ESG dans l'ensemble de l'entreprise** : notre stratégie de développement durable 2021-2025 a été discutée et approuvée par l'équipe de direction et le Conseil d'administration en 2021. Les initiatives de développement durable bénéficient d'un soutien solide et de haut niveau, comme en témoigne l'intégration des objectifs ESG dans nos objectifs d'entreprise et dans les plans de rémunération des cadres supérieurs.
- La stratégie ESG n'est pas dûment traduite en initiatives spécifiques et hiérarchisées et ne fait l'objet d'aucun contrôle, ce qui entrave la mise en œuvre de notre vision ESG** : notre stratégie de développement durable a été traduite en six programmes prioritaires à travers les différents piliers de la stratégie (progrès, émancipation et habilitation, responsabilité environnementale). Nous intégrons davantage ces programmes dans nos priorités commerciales afin de nous assurer qu'ils sont correctement

traduits en initiatives spécifiques à mettre en œuvre dans l'ensemble de nos activités commerciales.

- Des ressources insuffisantes (y compris le budget) sont allouées aux initiatives ESG prioritaires, ce qui entraîne une mise en œuvre inadéquate ou tardive** : des processus ont été mis en place pour garantir une prise en compte correcte des initiatives (ESG) prioritaires dans le processus de planification financière et de budgétisation. Pour ce qui est de notre plan cible « Zéro Net », une première analyse des dépenses d'investissement de capital/d'exploitation requises a été présentée à l'équipe de direction et au Conseil d'administration en 2021. Cette évaluation des coûts sera détaillée dans le cadre de notre plan d'objectifs fondés sur la science (**Science-based Targets – SBT**). Compte tenu des évolutions rapides en matière de développement durable, nous nous assurons en permanence que l'impact financier de celles-ci est correctement calculé et budgétisé si nécessaire.
- Reporting ESG incomplet ou inexact (interne et externe), empêchant un suivi adéquat des progrès des initiatives / objectifs ESG et entraînant**

un manque de transparence et une impression inexacte de nos initiatives ESG et de leur impact sur l'entreprise auprès des parties prenantes (internes et externes) : nous préparons plusieurs séries de rapports ESG, aux niveaux interne et externe, et fournissons des informations périodiques pour plusieurs références et indicateurs ESG. Des processus internes de collecte de données sont mis en place pour saisir les informations requises. Nous évaluons régulièrement l'application correcte de ces processus de collecte de données et nous les affinons – si nécessaire – afin d'accroître la précision

de la collecte de données. Nous veillons également à ce que des programmes internes de sensibilisation et de formation soient mis en place pour les data owners et data reviewers.

- **Non-respect des exigences ESG légales / réglementaires, entraînant des amendes et ayant un impact négatif sur notre réputation et nos opérations :** des processus ont été mis en place pour surveiller les développements juridiques et réglementaires dans le domaine ESG et pour s'assurer que les exigences connexes sont dûment identifiées, évaluées et appliquées au sein de notre organisation.

Catégorie de risque : Risques environnementaux

Risques identifiés

- **Gestion inadéquate de l'approvisionnement en électricité.**
- **Incapacité à réduire significativement les émissions indirectes de CO₂.**
- **Incapacité à réduire significativement les émissions directes de CO₂.**
- **Les fournisseurs sont vulnérables aux phénomènes météorologiques extrêmes et à la hausse des températures.**
- **Notre infrastructure est vulnérable aux conditions météorologiques extrêmes et à la hausse des températures.**
- **Absence de prise en compte et de minimisation**

de l'impact environnemental lors de la conception et du développement de nouveaux produits.

- **Gestion inadéquate des déchets dangereux en fin de vie (équipements privés d'abonnés, équipements informatiques, équipements réseaux et autres appareils vendus).**
- **Utilisation et élimination inefficaces de l'eau.**
- **Gestion inadéquate des déchets non dangereux.**

Vous trouverez un aperçu plus détaillé de nos risques environnementaux au chapitre « Responsabilité environnementale » à la de la [page 52](#) à la [page 54](#) du présent rapport.

Catégorie de risque : Risques sociaux

Risques identifiés

- **Incapacité à constituer et à développer une main-d'œuvre suffisamment qualifiée :** en tant qu'employeur responsable, nous investissons dans plusieurs programmes destinés à attirer, retenir et développer nos talents, en particulier dans les rôles Data & Digital. Vous trouverez de plus amples informations dans le chapitre Émancipation et habilitation aux [pages 44 et 45](#) du présent rapport.
- **Baisse du bien-être mental.**
- **Inégalité des chances dans le parcours des collaborateurs/collaboratrices (recrutement, promotion, rémunération).**
- **Incapacité à répondre aux attentes gouvernementales et aux besoins sociétaux en matière d'inclusion numérique et de développement des compétences pour tous.** Pour plus d'informations, veuillez vous référer au chapitre Progrès aux [pages 36 et 37](#) du présent rapport.

- **Lieu de travail (à domicile) non adapté, notamment en matière d'ergonomie et d'accessibilité.**
- **Incapacité à limiter le nombre de cas de discrimination, de harcèlement et d'intimidation.**
- **Conception de technologies dangereuses sans faire preuve de transparence sur leurs risques potentiels pour la santé des collaborateurs/citoyens :** en tant qu'entreprise innovante, nous sommes souvent à la pointe du développement et du déploiement de nouvelles technologies. C'est pourquoi notre équipe Sécurité, Santé et Environnement aide à évaluer les risques pour la santé afin d'éviter d'éventuels problèmes de santé pour les collaborateurs, les clients et les autres citoyens. Le déploiement de la 5G, en particulier, a suscité des inquiétudes en matière de santé au sein d'un certain nombre d'organisations, et Telenet a mis en place des protocoles rigoureux pour garantir que les normes de radiation soient pleinement respectées à tout moment.

Catégorie de risque : Risques de gouvernance

Risques identifiés

- **Multiplication des exigences légales et réglementaires.** Nous avons mis en place plusieurs processus pour assurer le respect constant des exigences légales et réglementaires, et pour garantir une surveillance, une évaluation et un respect sans failles des nouvelles initiatives légales et réglementaires dans l'ensemble de notre organisation.
- **Incapacité à identifier et traiter les nouvelles menaces envers la sécurité des données en temps opportun.**
- **Non-respect des droits de l'homme, des politiques ESG et de la réglementation par les fournisseurs (potentiels) :** afin de garantir la durabilité de notre chaîne d'approvisionnement et d'en minimiser l'impact humain et environnemental, nous nous engageons à collaborer uniquement avec des fournisseurs qui adhèrent aux normes ESG en incluant ces normes dans notre processus d'intégration des fournisseurs. Les fournisseurs sont tenus de se conformer au Code de conduite des fournisseurs de Telenet, lequel établit des normes élevées basées sur les législations et réglementations locales et internationales pertinentes en matière d'environnement, de santé et de sécurité et d'emploi. Depuis la fin de 2019, nous avons mis en place un processus de sélection basé sur les risques liés aux fournisseurs pour garantir que les principaux risques liés aux nouveaux achats de biens ou de services sont évalués en temps opportun et que les mesures correspondantes des fournisseurs sont dûment incluses dans les négociations et accords avec les nouveaux

fournisseurs. Nous souhaitons étendre cette évaluation des risques liés aux fournisseurs à nos principaux fournisseurs existants.

- **Non-respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et des réglementations pertinentes en matière de confidentialité :** la nature et la portée de nos activités commerciales nous donnent accès à une grande quantité d'informations, y compris des informations privées sensibles concernant nos clients, nos collaborateurs et d'autres parties. Une équipe dédiée à la protection des données et à la confidentialité, dirigée par un délégué à la protection des données (DPD), veille à ce que les risques de confidentialité au sein de notre organisation soient évalués en temps opportun et à ce que les équipes concernées prennent les mesures appropriées pour garantir la conformité au RGPD et aux autres exigences. Tous les six mois, le DPD informe le Comité d'audit et des risques de l'état de la confidentialité.
- **D'autres risques de gouvernance prioritaires ont été inclus et documentés dans notre registre des risques :** gestion inadéquate du maintien des activités, non-respect des codes de conduite, des principes de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, incapacité à garantir la confiance et la sécurité dans les solutions numériques, manque de transparence en matière de tarification et de facturation, et pratiques commerciales contraires à l'éthique dans les médias et le divertissement.

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

dues à des conditions météorologiques extrêmes) ; (ii) l'impact juridique et réglementaire des exigences légales existantes et, dans la mesure du possible, futures ; et (iii) l'impact sur la stratégie et la réputation.

Les coûts associés à l'atténuation des risques ESG ne sont pas repris dans l'impact financier mais, lorsque cela est possible, documentés séparément dans le registre des risques.

Afin d'assurer la cohérence du registre des risques, l'évaluation des risques ESG est effectuée selon la même méthodologie que les risques non ESG. En d'autres termes, l'évaluation des risques à un niveau résiduel est soumise aux mêmes critères d'impact et de probabilité. En ce qui concerne l'évaluation de l'impact des risques, l'impact financier des risques ESG prend en compte (i) les opportunités de réduction des coûts par la prise d'initiatives proactives, ainsi que (ii) les éventuelles amendes dues au non-respect de la réglementation applicable. Les critères d'impact des risques supplémentaires incluent (i) l'impact sur la continuité des services et des activités (par exemple, l'impact des pannes

En ce qui concerne les risques environnementaux, nous avons élargi notre registre des risques standard pour capturer de manière structurelle toutes les informations requises par la **TCFD**, y compris les risques de transition, les risques physiques (aigus et chroniques) et l'horizon temporel du risque (court, moyen et long terme).

Les résultats de notre évaluation détaillée des risques ESG ont été présentés à l'équipe de direction et au Comité d'audit et des risques au premier trimestre 2022. Notre évaluation des risques ESG a été complétée par des aspects plus quantitatifs dans le courant de l'année 2022. Cette évaluation des risques sera continuellement élargie et affinée.

2 Principe 2 - Faire des critères ESG une partie intégrante de nos pratiques opérationnelles

Nous avons inclus des objectifs ESG dans nos objectifs à l'échelle de l'entreprise pour 2021 et 2022. Ces objectifs définissent la rémunération variable et les plans de bonus de l'ensemble de notre personnel. Le nouveau Plan de rémunération du CEO a été approuvé par le Comité d'administration en mai 2021. Il inclut un objectif ESG spécifique basé sur une évaluation qualitative de l'état d'avancement de la Stratégie de développement durable 2021-2025 de Telenet, avec des progrès et des mesures d'impact intermédiaires en 2023, 2024 et 2025. L'objectif ESG représente 20 pour cent du plan de la rémunération du CEO.

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

Enfin, depuis 2021, nous avons pour la première fois intégré un objectif ESG dans nos objectifs à l'échelle de l'entreprise, afin d'accroître la sensibilisation interne et l'adoption de pratiques de développement durable parmi la communauté élargie des collaborateurs et collaboratrices de Telenet. Nous avons fixé de nouveaux objectifs ESG à l'échelle de l'entreprise au printemps 2023 :

Objectifs à l'échelle de l'entreprise 2023

– Objectif ESG :

- E : continuer à réduire les émissions CO₂ liées aux véhicules par rapport à l'année 2022 en promouvant des déplacements domicile-travail par des solutions de mobilité alternatives ou vertes ;
 - pour les employés qui disposent d'une voiture de société : impact à mesurer sur base du nombre total de kilomètres parcourus
 - pour les employés qui utilisent leur propre véhicule : impact à mesurer sur base du nombre de kilomètres parcourus entre le domicile et le travail
- S : sensibiliser les employés à la sécurité psychologique en déployant une formation en ligne qui renforce la prise de conscience sur la problématique ;
 - atteindre un taux de réalisation de 95 pour cent pour la formation en ligne à l'échelle de l'entreprise
 - atteindre 85 pour cent du personnel dirigeant ayant eu une discussion ouverte au sein de leur équipe et ayant formalisé cette discussion dans un accord
- G : atteindre un taux de réalisation de 97 pour cent pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

Cet objectif ESG complète nos objectifs commerciaux et financiers à l'échelle de l'entreprise et représente 10 pour cent des objectifs à l'échelle de l'entreprise.

3 Principe 3 : Peaufiner les rôles et les responsabilités de nos organes de gouvernance en matière de développement durable

Le Conseil d'administration aborde l'agenda de développement durable au moins deux fois par an et est chargé de donner une orientation stratégique sur les sujets liés à l'ESG et d'approuver le rapport annuel non financier. Le Comité d'audit et des risques est chargé de surveiller et d'évaluer les risques liés au développement durable en lien avec nos questions matérielles. Nous fournissons chaque trimestre au Comité d'audit et des risques une mise à jour du programme de développement durable. Une équipe Cluster Senior Leadership Team (au niveau de la direction) se réunit tous les trimestres et fournit

des conseils de gestion, surveille la mise en œuvre de notre programme de développement durable et rend compte de nos progrès au CEO et au Conseil d'administration. Elle se compose de notre Executive Vice-President People, Brand and Corporate Affairs ; du Chief Technology Officer ; et du Chief Financial Officer. Enfin, une équipe dédiée d'experts en développement durable supervise les opérations quotidiennes et la mise en œuvre du programme en étroite collaboration avec l'équipe chargée des relations avec les investisseurs et toutes les équipes concernées au sein de l'organisation.

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

Nous rendons compte chaque année de nos performances en matière de développement durable, conformément aux normes et réglementations applicables en matière de reporting de développement durable. Nous avons récemment mis en place un programme de préparation afin d'aligner nos pratiques internes de gestion et de reporting non financiers sur les exigences de la taxonomie de l'UE et du règlement CSRD adopté par la Commission européenne en novembre 2022. Ce programme de préparation est dirigé par une équipe pluridisciplinaire composée d'experts en gouvernance d'entreprise, en finance et en développement durable. Vous trouverez de plus amples informations sur ce programme de préparation de la [page 26](#) à la [page 29](#) du présent rapport.

Nous entretenons également un dialogue ouvert et transparent avec les parties prenantes institutionnelles en participant activement aux examens et aux évaluations de tiers, en mettant l'accent sur les évaluations S&P Global 'Corporate Sustainability Assessment' (CSA) et EcoVadis. En 2022, pour la première fois depuis 2016, nous avons également participé au CDP Climate Change program, la principale évaluation de tiers en ce qui concerne les performances climatiques et environnementales. Enfin, nous avons adopté les indices d'égalité des genres Equileap et Bloomberg pour évaluer nos performances en matière de diversité, d'égalité des genres et d'inclusion.

En 2022, nos efforts et notre engagement à respecter les normes les plus strictes en matière de pratiques ESG ont été une fois de plus reconnus.

Avec un total de 72 points, nous avons reconfirmé notre participation aux Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) pour la douzième année consécutive dans la catégorie du secteur mondial des médias, des films et du divertissement. Cet indice se compose exclusivement d'entreprises de premier plan qui sont les mieux équipées pour identifier et répondre aux opportunités et risques naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. En outre, nous avons également obtenu pour la deuxième fois la note Platine (score total de 77 pour cent) dans l'évaluation annuelle EcoVadis, une note utilisée par les grandes entreprises clientes qui souhaitent évaluer les performances de leurs principaux fournisseurs en matière de développement durable.

En outre, nous avons obtenu une note prometteuse de B dans l'évaluation du Climate Disclosure Project (CDP), grâce à de solides performances dans les domaines de la gouvernance environnementale, des politiques et des processus de reporting liés aux risques et aux opportunités climatiques. Enfin, nous avons été inclus pour la première fois dans le Bloomberg Gender Equality Index 2023 en reconnaissance des investissements que nous avons réalisés dans le leadership féminin et le vivier de talents, l'égalité des salaires et la parité salariale entre les genres, ainsi qu'une culture inclusive. Nous avons également participé à l'examen annuel d'Equileap sur l'égalité des genres à l'automne 2022, mais nous avons été informés que Telenet ne sera pas incluse dans la liste de référence d'Equileap sur l'égalité des genres en 2023.



Engagement envers les parties prenantes

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

Visitez [la section développement durable sur le site corporate de Telenet](#) pour en savoir plus sur les six groupes de parties prenantes. 

Parties prenantes



[Plus d'informations >](#)

Affiliations importantes



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



PRÉPARATION AUX NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS

Vers la conformité avec la CSRD de l'UE et la taxonomie de l'UE

La directive sur le reporting de développement durable des entreprises : analyse de double matérialité

Fin 2022, la nouvelle directive sur le reporting de développement durable des entreprises (**Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD**) a été officiellement adoptée par les Institutions européennes, en remplacement de la directive sur les rapports non financiers (**NFRD**) utilisée depuis 2014. La nouvelle directive vise à améliorer la responsabilité des entreprises vis-à-vis du public en les obligeant à rendre compte de l'impact de leurs activités sur les personnes et l'environnement. La directive CSRD s'applique à un large éventail de grandes entreprises et de PME, et comprend des exigences plus détaillées en matière de rapports sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise. Elle entrera en vigueur en 2024.

Nous sommes actuellement en train de revoir et d'affiner notre gouvernance ESG afin d'aligner notre approche de la gestion du développement durable et

nos pratiques en matière de rapports non financiers sur les exigences plus strictes en matière de rapports ESG, telles qu'elles ont été définies par la CSRD.

La première étape de notre plan de préparation a consisté à entreprendre **une analyse de double matérialité** afin d'identifier les questions environnementales, sociales et de gouvernance les plus pertinentes pour notre entreprise et nos parties prenantes. L'analyse a été réalisée en tenant compte de l'impact de l'activité de Telenet sur l'environnement et les parties prenantes (**perspective inside-out - matérialité de l'impact**) et de l'impact de l'environnement et des parties prenantes sur les activités commerciales de Telenet (**perspective outside-in - matérialité financière**).

L'analyse de double matérialité a consisté tout d'abord à (i) **établir une liste de concepts avec les thèmes ESG pertinents et leur définition** et (ii) **sélectionner et pondérer les parties prenantes**.

Un aperçu de la liste de concepts et des parties prenantes est donné ci-dessous:

ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ – PORTÉE

Liste de concepts des thèmes

Prévention de la pollution de l'air
Biodiversité et protection des écosystèmes
Action pour le climat et l'énergie
Utilisation des ressources et économie circulaire
Gestion durable de l'eau
Accès et inclusion numériques
Diversité, égalité des chances et inclusion
Éthique des médias et sécurité des clients
Employeur responsable
Éthique des affaires et transparence
Protection des données et de la vie privée
Une chaîne d'approvisionnement résiliente et responsable

Type de partie prenante Poids

Clients	23%
Collaborateurs	23%
Investisseurs	17%
Fournisseurs et entrepreneurs	17%
Partenaires (universitaires)	10%
Organisations publiques et ONG	10%

La **priorité accordée aux différents thèmes par les parties prenantes** identifiées a été évaluée au moyen d'entretiens avec des parties prenantes internes et externes, d'une analyse des documents accessibles au public des parties prenantes externes (recherche

documentaire), d'une enquête en ligne auprès des clients résidentiels et d'une consultation avec les représentants syndicaux de Telenet. Cela a permis d'établir les priorités et les notes d'intérêt suivantes pour les thèmes ESG tels qu'ils figurent dans la liste de concepts :

ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ - PRIORITÉ ACCORDÉE AUX THÈMES

Thèmes ESG

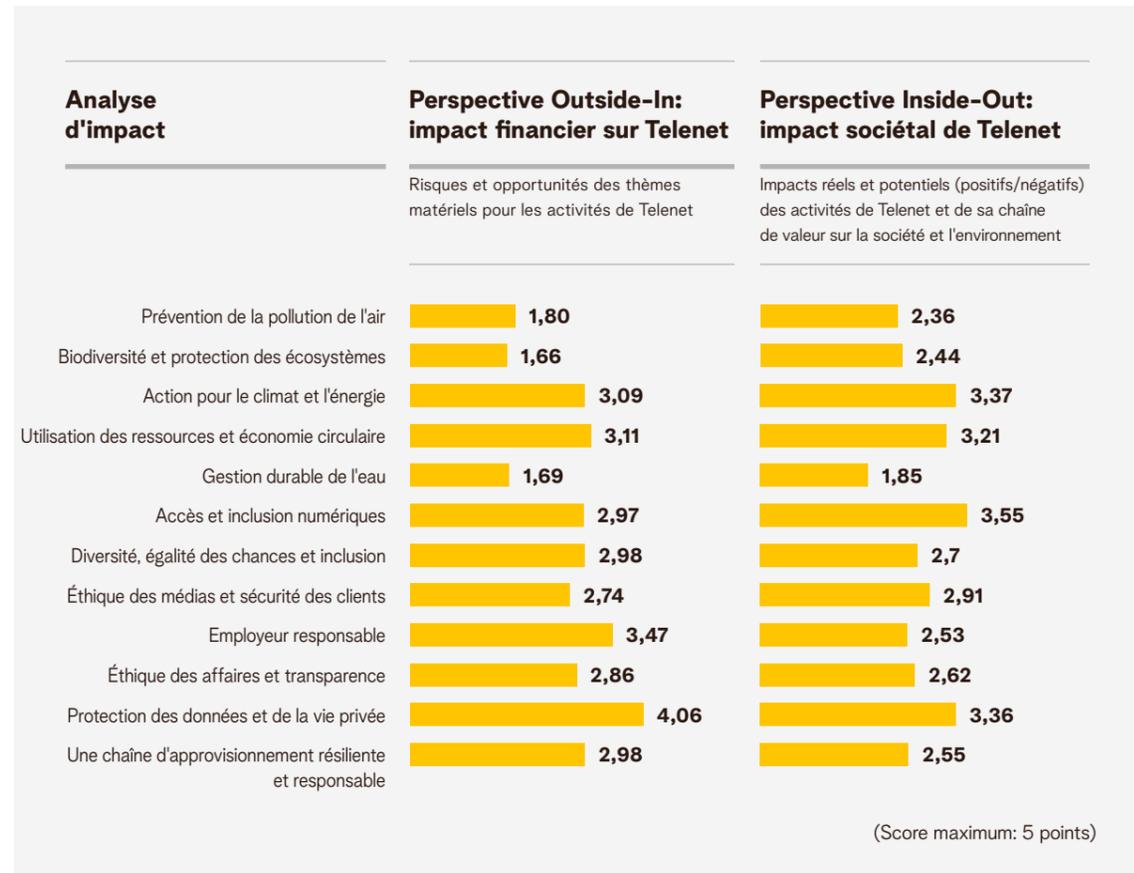
Taux d'intérêt accordé par les parties prenantes

Employeur responsable	4,76
Protection des données et de la vie privée	3,98
Action pour le climat et l'énergie	3,79
Éthique des médias et sécurité des clients	3,53
Éthique des affaires et transparence	3,49
Accès et inclusion numériques	3,45
Diversité, égalité des chances et inclusion	3,33
Utilisation des ressources et économie circulaire	3,08
Une chaîne d'approvisionnement résiliente et responsable	1,82
Prévention de la pollution d'air	1,71
Biodiversité et protection des écosystèmes	1,60
Gestion durable de l'eau	1,13

(Score maximum: 5 points)



L'étape suivante a consisté à réaliser **une analyse d'impact** en appliquant le principe de la double matérialité :



Protection des données et de la vie privée est le thème qui a le plus d'impact financier potentiel et de probabilité pour Telenet. Les thèmes **Employeur responsable** et **Utilisation des ressources et économie circulaire** sont associés à des opportunités significatives pour Telenet de se différencier de ses concurrents. Dans l'ensemble, les thèmes sociaux et les opportunités qui y sont associées ont été jugés très bénéfiques pour Telenet.

Accès et inclusion numériques est le thème qui a le plus grand potentiel d'impact outside-in, tandis que **Protection des données et de la vie privée** est un domaine de préoccupation majeur pour les parties prenantes, car Telenet traite de grandes quantités d'informations personnelles sur ses clients et les cybermenaces visant l'entreprise peuvent avoir un impact sur un très grand nombre de personnes.

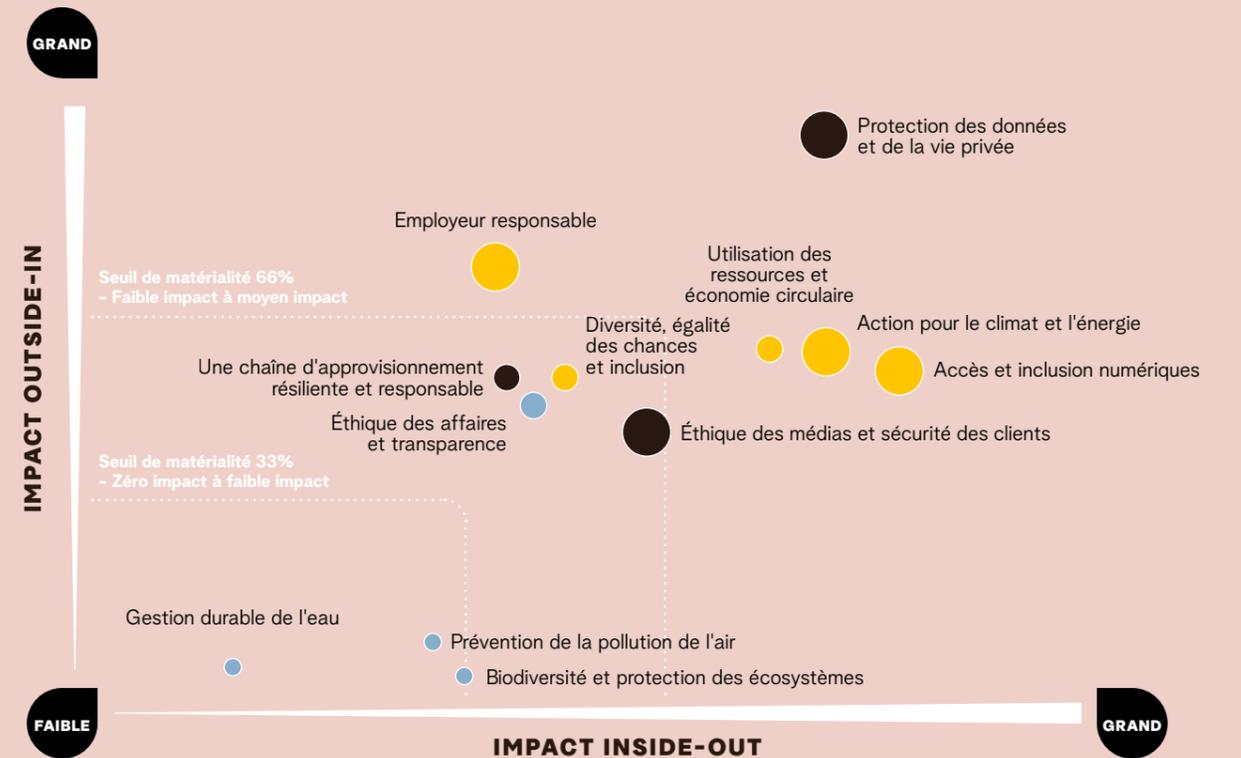
Étapes suivantes vers une conformité avec la CSRD de l'UE

La nouvelle matrice de matérialité guidera notre action en matière de développement durable et nos rapports non financiers à partir de janvier 2024. L'actuel Rapport de développement durable Telenet 2022 utilise toujours la matrice de matérialité traditionnelle (2021), comme indiqué sur la [page 11](#) du présent rapport.

Après avoir établi une base solide avec notre nouvelle matrice de matérialité double, nous passons maintenant aux étapes suivantes pour façonner et affiner notre stratégie de développement durable, y compris (i) l'identification des normes et indicateurs

applicables tels que définis dans le cadre des normes européennes de développement durable (**European Sustainability Reporting Standards - ESRS**), (ii) la description de l'approche de gestion des questions matérielles identifiées, (iii) la mise à jour des politiques et procédures et (iv) la fixation d'objectifs pour chacun des questions matérielles. En outre, nous intégrerons et enregistrerons les risques et opportunités associés aux questions matérielles dans le système de gestion des risques de l'entreprise, ce qui nous permettra de gérer et d'atténuer les impacts potentiels sur l'activité.

LA MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ DE TELENET (2023)



- Grande importance pour les parties prenantes** (Cercle orange)
- Importance moyenne pour les parties prenantes** (Cercle jaune)
- Faible importance pour les parties prenantes** (Cercle gris)
- Priorités transformationnelles** : questions matérielles étant essentielles pour réaliser une valeur à long terme et pour garder un avantage concurrentiel par rapport aux tendances sociétales
- Domaines d'amélioration continue pour atteindre un niveau d'excellence** : questions matérielles qui doivent être suivies de manière active afin d'atteindre une conformité aux normes et pour réduire les risques
- Leviers de développement durable** : questions matérielles qui permettent à l'entreprise d'adresser ces priorités

AOI=66.6%*(MAX outside-in impact – MIN outside-in impact)
BOI=33.3%*(MAX outside-in impact – MIN outside-in impact)

AIO=66.6%*(MAX inside-out impact – MIN inside-out impact)
BIO=33.3%*(MAX inside-out impact – MIN inside-out impact)

La Taxonomie de l'UE

Dans le cadre du cycle de reporting non financier 2022, nous avons également réalisé une évaluation de l'éligibilité et de l'alignement de nos activités économiques conformément au règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à

favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088, connu sous le nom de Taxonomie de l'UE. Vous trouverez de plus amples informations de la [page 84](#) à la [page 94](#) du présent rapport.



RETOUR SUR 2022

Aperçu de nos programmes de développement durable les plus importants



PROGRÈS



ÉMANCIPATION ET HABILITATION



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES



PROGRÈS

Principaux développements en 2022

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

Un réseau d'avenir

L'utilisation de l'Internet s'intensifie, les applications numériques se développent continuellement et les exigences en matière de vitesse et de stabilité des réseaux de données ne cessent d'augmenter. Nos investissements dans la mise à niveau et la modernisation de nos réseaux au cours des dernières décennies ont permis à Telenet de se hisser au rang de premier fournisseur belge de réseaux convergents prêts pour l'avenir. Aujourd'hui, nous fournissons

déjà à nos clients une connectivité gigarapide sur l'ensemble de notre zone de couverture. Nous sommes convaincus que notre infrastructure de réseau fixe actuelle continuera à répondre aux attentes croissantes de nos clients dans les années à venir.

Pour maintenir cette position de leader, Telenet et l'administrateur de réseau flamand Fluvius ont conclu un accord contraignant en juillet 2022 pour franchir ensemble la prochaine étape dans la réalisation du réseau de données du futur, accessible aux familles et aux entreprises dans les zones urbaines et rurales de Flandre et dans certaines parties de Bruxelles, basé sur une combinaison de technologie hybride de fibre et de câble coaxial (**Hybrid Fiber Coaxial – HFC**) et de fibre optique et avec l'ambition de fournir des vitesses de 10 Gbps sur l'ensemble de la zone de couverture. Les deux parties ont pour objectif de couvrir 78 pour cent de la Flandre à travers le projet Fiber-to-the-Home (**Ftth**) d'ici 2038. Dans les zones où le **Ftth** ne sera pas déployé, Telenet et Fluvius moderniseront le réseau **HFC** existant avec la technologie DOCSIS, afin de garantir que tous les habitants de la Flandre continueront à avoir accès à une connexion Internet gigarapide et fiable.

Par cet accord, Telenet et Fluvius ont l'intention de transférer leurs actifs de réseau **HFC** existant et fibre optique à une nouvelle société d'infrastructure – WYRE – qui développera, exploitera, entretiendra et améliorera le réseau de données fixe du futur. Les deux actionnaires de WYRE sont prêts à accueillir de nouveaux partenaires stratégiques et/ou financiers sur ce réseau ouvert d'avenir.

Le 31 mai 2023, la Commission Européenne a donné son feu vert au partenariat entre Telenet et Fluvius. Le lancement de WYRE est prévu en début d'été 2023.

En janvier 2023, Telenet et Orange Belgium SA ont signé deux accords commerciaux de vente en gros de services fixes, sous réserve de l'achèvement de l'acquisition de VOO par Orange Belgium. Ces accords permettront aux deux parties d'accéder à leurs réseaux fixes respectifs sur une base commerciale pendant une période de 15 ans et resteront en vigueur indépendamment de l'évolution du modèle actuel d'accès ouvert réglementé. En outre, les accords couvrent à la fois les technologies actuelles **HFC** et les futures technologies **Ftth** dans les deux zones de réseau. Nous sommes convaincus que ces accords favoriseront la concurrence sur le marché belge des télécommunications, en élargissant la liberté de choix des clients en termes d'opérateurs de télécommunications et d'offres de services par le biais d'au moins trois fournisseurs FMC nationaux.

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

En 2022, nous avons obtenu le spectre dans les bandes 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz et 3500 MHz, ce qui nous permet de poursuivre le déploiement de notre infrastructure de réseau mobile. La plupart des fréquences ont été attribuées pour une période de 20 ans, à l'exception des fréquences de la bande des 3500 MHz, qui expireront en mai 2040. Le renouvellement du spectre existant nous permettra d'assurer la continuité du service de nos réseaux existants, tandis que le nouveau spectre obtenu dans les bandes 700, 900 et 3500 MHz nous permettra d'étendre notre réseau 5G et d'offrir à nos clients résidentiels et professionnels une expérience 5G encore meilleure. À l'automne 2022, Telenet a annoncé l'extinction du signal 3G sur son réseau mobile dans deux ans, à partir de septembre 2024. La grande majorité des appareils mobiles fonctionnent déjà avec la technologie 4G ou 5G, plus récente, pour

les appels, la navigation mobile et l'envoi de SMS. Après l'extinction, les fréquences 3G seront utilisées pour rendre ce réseau 4G et 5G encore plus rapide et plus fiable.

Nous déployons progressivement notre réseau mobile 5G. Les premières zones 5G sont situées autour de Louvain, Anvers et sur la côte belge. Le déploiement de cette technologie se fera en totale conformité avec les normes pertinentes en matière de rayonnement électromagnétique. D'ici 2025, l'ensemble du réseau mobile de Telenet et de BASE devrait être couvert par la 5G. Tous les produits mobiles de Telenet sont actuellement disponibles en 5G, tandis que la technologie est incluse pour la marque mobile BASE dans les plans tarifaires postpayés haut de gamme.

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

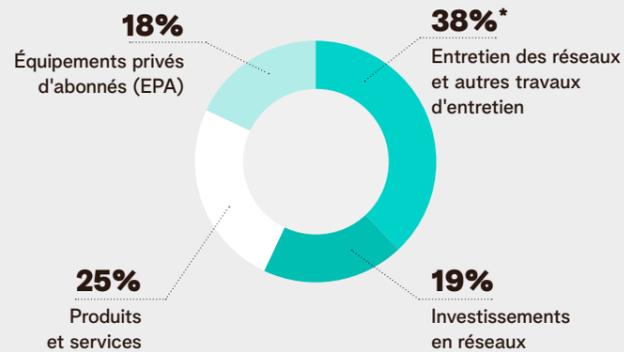
Sur le marché des entreprises, la 5G servira de catalyseur de nouveaux services. Telenet Business travaille à la réalisation de solutions 5G destinées aux grands clients tels que les hôpitaux, les pouvoirs publics, les écoles et les entreprises de logistique. De nouvelles solutions et applications seront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

Investir dans l'innovation numérique

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

En 2022, nos investissements en capital liés aux équipements privés d'abonnés (**EPA**) tels que décodeurs, modems et lignes Wi-Fi ont totalisé

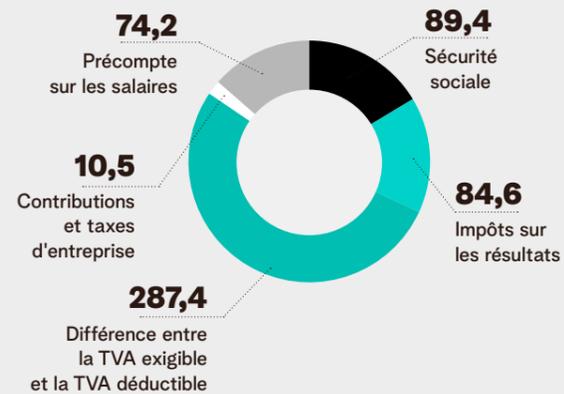
APERÇU DES INVESTISSEMENTS – 2022



* excluant les licences pour le spectre mobile et le leasing des tours

CONTRIBUTIONS AU TRÉSOR PUBLIC BELGE – 2022

in millions of euros



120,6 millions d'euros, soit une augmentation de 28 pour cent en glissement annuel, expliquée par l'implémentation de programmes ciblés d'échange de décodeurs et de modems ainsi que par le déploiement soutenu d'appareils de connexion in-home. Les dépenses d'investissement dans la croissance et la mise à niveau du réseau se sont élevées à 125,8 millions d'euros, soit une augmentation de 82 pour cent par rapport à 2021, avant tout en raison du lancement du déploiement de la 5G et d'investissements tactiques dans la fibre optique.

En 2022, nous avons investi 166,3 millions d'euros dans le développement de nouveaux produits et dans la mise à niveau de nos plate-formes et systèmes informatiques afin d'améliorer la gestion de la relation client. Ceci représente une diminution sensible de 4 pour cent en glissement annuel, en raison d'une baisse des dépenses dans la mise à niveau des systèmes informatiques.

Nos investissements en capital accumulés pour l'année 2022 s'élèvent à 656,3 millions d'euros, soit environ 25 pour cent de notre revenu, conformément

aux perspectives financières et représentant une augmentation de 21 pour cent en glissement annuel.

Telenet collabore avec des acteurs du secteur, des institutions académiques et des start-ups en vue de promouvoir une culture interne de l'innovation et de développer et tester de nouveaux produits, services et applications. Citons par exemple nos investissements continus dans TADAAM, une spin-off de Telenet qui offre un accès à l'Internet mobile et à la télévision via les réseaux mobiles du futur. En mars 2023, nous avons lancé un tout nouveau système Wi-Fi, intelligent et simple, afin de mieux répondre aux attentes croissantes des clients en matière de connectivité à domicile sans faille et de haute qualité : le Telenet 360° Wi-Fi regroupe différents composants en une seule unité robuste, utilisant du matériel intelligent et autonome, comme les pods Wi-Fi qui garantissent un signal Wi-Fi optimal dans les maisons, combiné avec le dernier modem Telenet 360°.

Stimuler le secteur des médias en Belgique

Le paysage médiatique belge évolue à un rythme effréné. Les comportements des téléspectateurs

changent et les médias locaux subissent une pression concurrentielle croissante de la part des fournisseurs de contenu mondiaux. Notre ambition est de renforcer l'écosystème médiatique local. Depuis que nous avons acquis la pleine propriété de De Vijver Media (actuellement Play Media et Woestijnvis) en 2019, nous avons encore consolidé notre position d'acteur médiatique en prenant une participation de 50 pour cent (avec DPG Media) dans la plateforme de streaming Streamz en 2020, une participation de 44 pour cent dans la nouvelle agence nationale de gestion des médias Ads & Data (avec Mediahuis, Pebble Media et Proximus/Skynet) comme annoncé en 2020, et une participation de 49 pour cent dans l'entreprise internationale de divertissement Caviar Group, comme annoncé au printemps 2021. En septembre 2022, Telenet a porté sa participation dans Caviar Group à 70 pour cent. En février 2023, nous nous sommes lancés dans la radiodiffusion en prenant une participation de 20 pour cent dans la station de radio flamande Nostalgie (avec Mediahuis). Nous sommes convaincus que ces investissements fourniront de l'oxygène à l'écosystème médiatique de Flandre.

En 2022, Telenet a investi 4,7 millions d'euros dans la production et la coproduction de contenu local et 2,7 millions d'euros dans les droits de contenu, les frais de distribution et les droits d'auteur.

L'avenir du divertissement

En 2021, nous avons également accéléré nos investissements dans des solutions de divertissement innovantes. L'espace de jeu The Park offre aux visiteurs une expérience immersive de réalité virtuelle et leur permet d'explorer de grandes salles de jeux équipés d'un casque de réalité virtuelle et d'un sac à dos muni de capteurs et d'un mini-ordinateur. Lancé pour la première fois à Anvers en 2018, The Park a poursuivi son expansion au-delà de la Belgique et des Pays-Bas pour s'implanter au Royaume-Uni et en Australie. Grâce à la conclusion de partenariats stratégiques avec des studios de contenu de jeu locaux, The Park favorise continuellement l'innovation. En octobre 2022, The Park Playground offrira une expérience de réalité virtuelle (VR) entièrement sans fil, alimentée par HTC VIVE, une plate-forme et un écosystème VR de premier plan qui crée des expériences VR réalistes pour les entreprises et les consommateurs.



Créer une société numérique accessible à tous

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

I Réduire la fracture numérique

En 2022, l'engagement de Telenet envers la communauté est resté centré sur le développement de programmes structurels d'inclusion numérique en réponse au besoin structurel de connectivité Internet et de solutions matérielles abordables. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (Fondation Roi Baudouin, septembre 2022), 8 pour cent des ménages belges n'ont pas accès à une connexion Internet stable à domicile. Cette étude a en outre révélé de grandes disparités en fonction du niveau de revenu de la famille, un ménage vulnérable sur cinq n'ayant pas de connexion à la maison.

Cette triste réalité nous a amenés à développer une solution de « connectivité pour tous » à la suite de l'apparition de la pandémie de COVID-19. Annoncé en octobre 2020, le programme Telenet Essential Internet offre aux citoyens vulnérables l'accès à une solution Internet de base pour un modeste forfait de 5 euros par mois. La solution Telenet Essential Internet Five fonctionne sur notre réseau mobile et permet aux utilisateurs de lire et d'envoyer des e-mails, d'utiliser les réseaux sociaux, d'effectuer des transactions bancaires et de se connecter à des sites d'emploi et à des plate-formes scolaires en ligne.

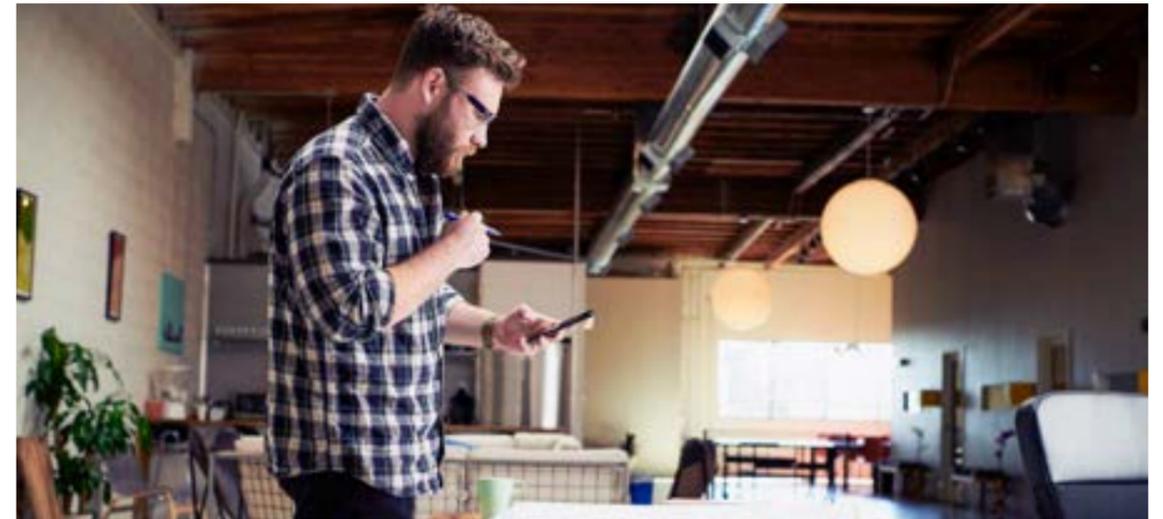
Après une évaluation complète du projet par l'institut de recherche IMEC à l'été 2021, nous

avons décidé d'étendre cette offre de connectivité de base avec un produit supplémentaire : Telenet Essential Internet Ten. Ce produit fonctionne sur notre réseau fixe et permet aux utilisateurs de connecter plus d'appareils et de profiter d'une expérience Internet plus riche pour un coût mensuel fixe de 10 euros. Ces deux solutions de connectivité sont exclusivement distribuées par le biais d'organisations publiques et d'ASBL actives dans la lutte contre la pauvreté.

Bien que l'adoption de nos produits Internet Telenet Essential reste faible, avec seulement 173 utilisateurs FIVE et 480 utilisateurs TEN enregistrés fin décembre 2022, nous avons constaté un intérêt croissant de la part des organisations sociales souhaitant aider à promouvoir et à distribuer nos solutions de connectivité de base auprès des particuliers et des ménages éligibles. Telenet continuera à investir dans cette solution de « connectivité pour tous » en 2023 et au-delà, avec l'ambition d'atteindre à terme 10 000 foyers vulnérables par an.

Parallèlement aux initiatives de « connectivité pour tous » lancées par des acteurs privés des télécommunications comme la nôtre, le gouvernement fédéral belge a également annoncé son intention de réviser ses tarifs sociaux existants en consultation avec les fournisseurs de télécommunications et les acteurs sociaux. Ces changements prendront effet à partir de 2024 et ouvriront le tarif social à plus d'un demi-million de ménages belges.

En 2022, nous avons poursuivi le « Projet Heartware », notre initiative visant à fournir du matériel informatique aux familles vulnérables. Des études montrent que 20,7 pour cent des ménages à faible revenu n'ont pas accès à un ordinateur ou à un ordinateur portable dans leur maison en raison du coût que cela implique, et que 30 pour cent des ménages à faible revenu ont des difficultés à utiliser le matériel en raison d'un manque de compétences numériques (Université de Gand, 2020). En 2022, nous avons collecté 7 177 ordinateurs portables d'occasion, dont 3 944 ont été remis à neuf et distribués à des ménages vulnérables dans toute la Belgique, une initiative réalisée en partenariat avec l'ASBL Entrepreneurs pour une Belgique solidaire.



II Promouvoir un mode de vie numérique accessible à tous

En tant que membre engagé de la communauté locale, nous avons poursuivi notre implication de longue date dans des initiatives d'inclusion numérique visant à promouvoir un mode de vie numérique accessible à tous. Ces programmes visent à stimuler l'innovation, la créativité, l'esprit d'entreprise et les compétences numériques, et à réduire la fracture numérique. Nous avons conclu des partenariats avec des organisations sociales telles que Coderdojo Belgium, BeCentral Foundation, BeCode, YouthStart et Bibliothèques sans Frontières pour renforcer les compétences numériques de base et les compétences du XXI^e siècle des enfants, des jeunes et des adultes grâce à des programmes de formation et de coaching.

III Accélérer l'entrepreneuriat numérique

En 2022, le département Telenet Business a poursuivi ses investissements dans l'accélération numérique des entrepreneurs de PME en fournissant des services de consultation gratuits sur le commerce électronique, les médias sociaux et la sécurité en ligne. Notre programme « Accélération digitale » met en relation les entrepreneurs de PME avec des experts numériques et des coachs personnels via une plate-forme de mise en relation en ligne. En 2022, le programme a accéléré 417 entrepreneurs de PME à travers des sessions de coaching, et 822 entrepreneurs

locaux se sont enregistrés sur la plate-forme en ligne. Depuis le lancement de la plate-forme en août 2019, le programme a accéléré plus de 4 150 entrepreneurs en Flandre et à Bruxelles.

Début 2023, Telenet Business a renouvelé son contrat SchoolNet avec le gouvernement flamand, fournissant une connectivité haut débit aux écoles primaires et secondaires en Flandre. Le contrat permet également aux établissements d'enseignement de bénéficier d'une assistance en matière de cybersécurité et d'informatique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à un partenariat structurel avec YES.BE, une initiative d'Eurosys Belgium. À travers la YES Academy, Eurosys Belgium offre aux coordinateurs TIC des écoles, aux enseignants, aux élèves et aux parents un accès à des cours et des ressources de formation aux compétences numériques et à l'éducation aux médias. Notre partenariat avec YES répond à l'appel du gouvernement flamand à stimuler la numérisation du secteur flamand de l'éducation.

Investissements communautaires et bénévolat des collaborateurs

En 2022, la contribution financière et en nature de Telenet et de sa filiale Play Media aux associations caritatives et aux initiatives communautaires a atteint 1,367 million d'euros. Ces investissements communautaires ont bénéficié de l'implication forte et active des collaborateurs de Telenet.



Depuis 2015, chaque collaborateur de Telenet peut prendre deux jours de congés payés par année civile pour faire du bénévolat. En 2022, les collaborateurs ont consacré 568 heures au bénévolat, ce qui représente une baisse significative par rapport aux années précédentes. Des efforts supplémentaires seront donc déployés pour impliquer le plus grand nombre possible de collaborateurs en 2023 (i) en élargissant l'éventail des possibilités de bénévolat ; (ii) en aidant le personnel dirigeant à promouvoir le bénévolat des collaborateurs au sein de leurs équipes, et (iii) en sensibilisant l'ensemble de l'entreprise aux possibilités de bénévolat. La plupart des bénévoles ont participé à des initiatives d'éducation et d'inclusion numérique en 2022.

En 2023, nous continuerons d'accélérer nos investissements dans un programme de bénévolat fondé sur les compétences qui offre aux collaborateurs l'opportunité de mettre leurs compétences et leur expérience professionnelle au service d'initiatives citoyennes, car cela a un impact positif sur l'engagement des collaborateurs. Dans notre enquête Zoom sur l'engagement de 2022, 88 pour cent des collaborateurs ont marqué leur satisfaction par rapport à l'engagement sociétal de Telenet.

Depuis l'éclatement de la guerre en Ukraine en février 2022, nous avons assumé notre responsabilité sociétale

d'entreprise en fournissant un accès gratuit à la connectivité mobile aux réfugiés ukrainiens en Belgique, leur permettant de garder le contact avec leur famille et leurs amis restés en Ukraine. Nous avons également soutenu les gouvernements locaux et régionaux belges en fournissant un accès Internet dans les centres de réfugiés temporaires. En plus de ces programmes de soutien d'entreprise, nous facilitons les initiatives prises par les collaborateurs pour venir en aide aux réfugiés ukrainiens, comme la collecte d'articles de secours. En tant qu'acteur majeur du divertissement, nous avons également ajouté des divertissements ukrainiens pertinents à notre catalogue de contenu, comme « Ukraine 24 » et les chaînes ukrainiennes Nickelodeon. En 2022, Telenet et sa principale filiale Play Media ont apporté une contribution financière et en nature d'un montant total de 656 830 euros aux actions d'aide d'urgence en Ukraine, tandis que la communauté du personnel de Telenet a apporté un soutien financier de 20 000 euros.

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

INVESTISSEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ

	2019	2020	2021	2022
TYPE DE CONTRIBUTION (montant total en €)				
Contributions en espèces	1 226 562	1 639 827	1 070 569*	539 417*
Temps : bénévolat d'employés pendant les heures de travail rémunérées	26 640	44,232	40,600	16,756
Dons en nature : dons de produits et services, projets, partenariats ou similaires	780 769	2 903 209	1 319 737*	827 802*
Frais généraux de gestion	0	0	0	0

* Telenet BV et sa filiale Play Media

BÉNÉVOLAT PAR LES COLLABORATEURS (en heures)

	1 170 heures	1 843 heures	1 633 heures	568 heures
--	--------------	--------------	--------------	------------



DONNÉES CLÉS PROGRAMMES ET INITIATIVES STRUCTURELS POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE EN 2022

Libérer le potentiel du numérique pour tous

TELENET ESSENTIAL INTERNET

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

542 organisations sociales intégrées (déc. 2022)

653 clients intégrés (déc. 2022)

 Telenet Essential Internet

 Telenet Essential Internet – site web partenaire

PROJET HEARTWARE

En partenariat avec l'ASBL Entrepreneurs pour une Belgique solidaire, Telenet remet à neuf des ordinateurs portables d'occasion et en fait don à des écoles et organisations sociales dans toute la Belgique.

7 177 ordinateurs portables récupérés dont **3 944** ont été mis à jour et redistribués (déc 2022)

 Projet Heartware

TARIFS SOCIAUX

Dans une société numérique inclusive, les innovations technologiques doivent être accessibles à tous. C'est pourquoi Telenet va plus loin que ce qu'impose la législation et applique un tarif social à tous ses produits et services de télécommunications. A partir de 2024, de nouvelles offres tarifs sociaux seront lancés, suite à un accord conclu entre le gouvernement fédéral belge et les opérateurs de télécoms belges

34 199 ont été reconditionnés et distribués (déc. 2022)

 Telenet – Plans de Tarifs sociaux

SCHOOLNET+

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

Renouvellement de l'accord SchoolNet+ entre le gouvernement régional flamand et Telenet Business (janvier 2023)

 Telenet Business –SchoolNet+



DONNÉES CLÉS PROGRAMMES ET INITIATIVES STRUCTURELS POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE EN 2022

Habiliter les générations futures

CODERDOJO BELGIUM

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

120 Dojos dans toute la Belgique
1 338 coachs
6 040 enfants atteints en 2022

CoderDojo Belgium

YOUTHSTART

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

863 jeunes touchés en 2022

YouthStart

BECODE

BeCode propose un programme de formation de développeur web professionnel 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 l'enseignement. Cofondé par Telenet en 2017, BeCode a rejoint la Telenet Digital & Data Academy en 2020.

890 jeunes formés en 2022

BeCode

CODE UNITED

Initié par la Fondation du centre numérique belge BeCentral, Code United est un stage de codage gratuit pour les enfants de tous les milieux sociaux et économiques. Telenet a financé le camp de codage, a fourni des bénévoles et a analysé son impact.

868 enfants formés en 2022

BeCentral – Code United



Habiliter les générations futures

BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES

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

64 travailleurs sociaux à Charleroi touchés en 2022

Bibliothèques sans Frontières

Accélérer l'entrepreneuriat numérique

ACCÉLÉRATION DIGITALE

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

417 PME touchées en 2022
4 150 entrepreneurs touchés depuis le début du programme

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

822 Entrepreneurs PME inscrits sur la plate-forme (déc. 2022)

Telenet Business Accélération Digitale

Trouver le juste équilibre numérique

B-BICO

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

B-BICO



ÉMANCIPATION ET HABILITATION

Principaux développements en 2022

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

Notre transformation en une organisation plus agile

En 2022, nous avons poursuivi notre processus de transformation en une organisation plus performante et agile. Fondée sur une approche « digital first », cette nouvelle méthode de travail vise à renforcer la productivité des équipes et des collaborateurs qui sont guidés par leur expertise. Elle nous permet de réagir rapidement et de manière appropriée à l'évolution rapide des comportements des clients et des parties prenantes d'aujourd'hui. Afin de stimuler la mobilité interne et de créer des parcours de carrière plus dynamiques, cette évolution de notre modèle opérationnel a été étayée par une évaluation de nos descriptions et classifications de fonctions et de nos procédures de gestion des performances.

Notre département People joue un rôle de premier plan dans ce programme de transformation et est chargé d'assurer le bien-être des collaborateurs en période de changement. Il vise à développer un environnement de travail intégré et unifié avec des processus et des systèmes informatiques optimisés qui soutiennent nos politiques d'emploi. Notre évolution vers une organisation plus agile est mise en œuvre en étroite collaboration avec les partenaires sociaux et s'effectue de manière ouverte et transparente grâce à une communication interne régulière à l'échelle de l'entreprise et des discussions étroites entre les membres du personnel et le personnel dirigeant.

Gestion des performances collectives

En 2020, nous avons remplacé notre processus d'examen annuel des performances individuelles par un programme de performances collectives, étayé par des objectifs clairs à l'échelle de l'entreprise. Depuis 2021, nous intégrons un objectif ESG dans nos objectifs à l'échelle de l'entreprise, afin d'accroître la sensibilisation interne et l'adoption de pratiques de développement durable parmi la communauté élargie du personnel de Telenet. Cet objectif ESG complète

nos objectifs commerciaux et financiers à l'échelle de l'entreprise et représente 10 pour cent des objectifs à l'échelle de l'entreprise.

En 2022, nous avons appliqué l'objectif ESG suivant à l'ensemble de l'entreprise :

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

Une évaluation de notre performance ESG pour 2022 montre que nous avons atteint notre objectif ESG pour l'ensemble de l'entreprise, ce qui a eu un impact positif sur le bonus annuel de la communauté du personnel de Telenet.

Au début de l'exercice financier en cours, nous avons adopté un nouvel objectif ESG, qui est étroitement lié à notre programme de développement durable et d'entreprise :

Objectifs à l'échelle de l'entreprise 2023

– Objectif ESG :

- E : continuer à réduire les émissions CO₂ liées aux véhicules par rapport à l'année 2022 en promouvant des déplacements domicile-travail par des solutions de mobilité alternatives ou vertes ;
 - pour les employés qui disposent d'une voiture de société : impact à mesurer sur base du nombre total de kilomètres parcourus
 - pour les employées qui utilisent leur propre véhicule : impact à mesurer sur base du nombre de kilomètres parcourus entre le domicile et le travail
- S : sensibiliser les employés à la sécurité psychologique en déployant une formation en ligne qui renforce la prise de conscience sur la problématique ;
 - atteindre un taux de réalisation de 95 pour cent pour la formation en ligne à l'échelle de l'entreprise
 - atteindre 85 pour cent du personnel dirigeant ayant eu une discussion ouverte au sein de leur équipe et ayant formalisé cette discussion dans un accord
- G : atteindre un taux de réalisation de 97 pour cent pour toutes les formations de conformité obligatoires à l'échelle de l'entreprise.

Le passage à un plan de performances collectives s'est traduit par une nouvelle approche en matière de gestion des performances et de développement personnel des collaborateurs. En encourageant le feed-back continu sur les contributions individuelles des employé(e)s, nous stimulons la croissance et l'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices. Notre plate-forme « Let's Talk » invite l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices de Telenet à demander et à donner régulièrement un feed-back, ce qui se traduit par une approche à 360 degrés.

Engagement des collaborateurs/ collaboratrices

Pour mesurer et suivre l'engagement actif de nos collaborateurs et collaboratrices, nous réalisons chaque année une enquête Zoom sur l'engagement des employé(e)s. L'enquête Zoom qui s'est tenue en septembre 2022 a bénéficié d'un solide taux de réponse de 84 pour cent. Nous avons obtenu un score élevé de 80 pour cent en ce qui concerne l'engagement durable des employé(e)s. Quatre-vingt-neuf pour cent des employé(e)s ont indiqué être fiers/fières de travailler pour Telenet. Nous avons également obtenu d'excellents scores en matière de collaboration d'équipe (94 pour cent), d'inclusion (91 pour cent) et de compétences de gestion (88 pour cent).

Les principaux domaines d'attention comprennent la rétention des talents (42 pour cent) ; la compétitivité des salaires et des avantages sociaux (43 pour cent), une préoccupation amplifiée par l'augmentation du coût de la vie ; et la mise en œuvre de changements et de transformations organisationnels (47 pour cent). Parmi les autres domaines d'amélioration figurent la position de Telenet sur le marché et la confiance générale dans l'équipe de direction.

Outre nos enquêtes Zoom, nous évaluons régulièrement l'engagement et le bien-être des collaborateurs/ collaboratrices par le biais de sondages Mood. Avec un taux de participation de 75 pour cent parmi le personnel, notre sondage Mood du quatrième trimestre 2022 a révélé un score d'engagement durable de 75 pour cent, soit une baisse de 5 points de pourcentage par rapport au score Zoom enregistré en septembre. Bien que les employé(e)s louent l'atmosphère d'équipe forte, la flexibilité de leur travail et la politique de travail flexible de Telenet, ils/elles ont également évoqué clairement la lourdeur de la charge de travail et un sentiment général d'incertitude dû à des changements constants.



Bien-être et résilience du personnel en période de changement

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

À l'automne 2021, nous avons adopté une politique de travail à distance. Développée en étroite collaboration avec les partenaires sociaux, cette politique expose notre nouvelle vision sur les modes de travail plus durables et d'avenir. Notre nouvelle politique de travail à distance s'applique à l'ensemble de l'entreprise et s'articule autour de quatre principes :

- (i) Nous faisons confiance à nos équipes et leur donnons les moyens de décider où elles travaillent le plus efficacement. Le télétravail est un choix, pas une obligation ;
- (ii) La cohésion sociale demeure essentielle. Nous attendons de nos collaborateurs et collaboratrices qu'ils passent au moins 40 pour cent de leur temps de travail au bureau chaque trimestre afin de rester connectés à l'entreprise, à leurs équipes et à leurs collègues ;
- (iii) Nos bureaux permettent la collaboration et la connexion, avec des investissements croissants dans les salles de réunion et les espaces de collaboration et l'utilisation d'applications numériques, le cas échéant ;

- (iv) Nos collaborateurs et collaboratrices peuvent travailler à distance depuis n'importe quel endroit en Europe, à condition de disposer d'une connexion Internet stable et en accord avec leur responsable d'équipe et les membres de l'équipe.

Vers une politique de mobilité plus durable et plus flexible

Notre politique de travail à distance va de pair avec notre politique de mobilité. Élaborée en concertation avec le personnel de Telenet et en étroite collaboration avec les partenaires sociaux, notre politique de mobilité vise à fournir au personnel des solutions de mobilité plus durables et flexibles. Elle ouvre la voie à une flotte plus verte et plus éco-efficace, dans la droite ligne de notre ambition visant à réduire de 60 pour cent nos émissions de carbone dues à des sources mobiles de combustion d'ici 2030. Cette politique anticipe également une décision du gouvernement fédéral de limiter les déductions fiscales pour les voitures de société aux véhicules zéro émission à partir de 2026. 98 pour cent des commandes de leasing passées en 2022 concernaient déjà des voitures hybrides ou entièrement électriques.

La guerre des talents

Comme l'ensemble des secteurs économiques, Telenet ressent les effets de la numérisation croissante de la société, ainsi que son impact sur les nouvelles méthodes de travail. Dans un marché en pleine mutation et très concurrentiel et dans un contexte de guerre acharnée des talents, il est primordial d'attirer et fidéliser les meilleurs talents.

En 2022, nous avons accordé une plus grande attention encore à l'apprentissage tout au long de la carrière et au développement personnel. Nous pensons que tous nos collaborateurs et collaboratrices devraient avoir la possibilité de développer continuellement leurs compétences et de modifier leur trajectoire de carrière afin de maximiser leur potentiel de croissance et leur employabilité à long terme. C'est pourquoi nous encourageons les membres du personnel à réfléchir à leur carrière et à développer des voies de croissance personnelles et dynamiques grâce à notre outil en ligne Expedition T.

Dans le cadre de cet engagement en faveur de l'apprentissage et du développement personnel continu, nous avons organisé des Semaines d'apprentissage (« Learning Weeks ») à l'automne 2022 pour sensibiliser les membres du personnel aux possibilités de développement et d'apprentissage qui s'offrent à eux chez Telenet. Ces Semaines d'apprentissage ont été suivies par 1 027 collaborateurs et collaboratrices – soit environ un tiers de nos effectifs – et comprenaient un large éventail de sessions de formation, d'expériences d'apprentissage en ligne, de conférences d'experts, ainsi qu'un salon interne qui a permis aux différents départements de Telenet de présenter leurs activités et leurs offres d'emploi à l'ensemble du personnel.

Comme bon nombre d'autres entreprises, nous avons de plus en plus de difficultés à attirer des experts techniques comme des spécialistes des données ou des experts en sécurité de l'information. Afin de former la main-d'œuvre de demain, nous encourageons l'éducation et le développement des compétences en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques (**STEM - Science, Technology, Engineering and Mathematics**). Nous forgeons également des partenariats avec des organisations éducatives et des établissements universitaires en vue de renforcer les connaissances numériques et les compétences techniques de nos collaborateurs et collaboratrices actuels par le biais de la formation initiale, du recyclage et du perfectionnement, tout en attirant de nouveaux talents.

Lancé en novembre 2021, le programme « Switch » permet au personnel de Telenet d'explorer de nouvelles opportunités d'emploi dans nos équipes Digital et Data. Switch est un programme de croissance immersif de quatre mois alliant affectations en cours d'emploi, coaching personnel et formation formelle. Si l'expérience fait l'objet d'une évaluation positive à la

fois par l'équipe et par l'employé(e), il/elle peut effectuer une transition permanente vers le nouveau rôle.

En 2022, 29 employé(e)s ont participé à notre programme Switch, et 17 d'entre eux/elles ont obtenu un nouveau poste chez Telenet à la suite de leur stage.

Enfin, grâce à notre programme Accelerator, nous stimulons les membres du personnel très talentueux qui ont le potentiel, les compétences sociales et l'aspiration à assumer des rôles à fort impact, à devenir de véritables leaders qui inspirent, dirigent et élèvent à la fois leurs équipes et l'ensemble de l'entreprise. Au printemps 2022, nous avons sélectionné un premier groupe de 12 hauts potentiels issus des niveaux de direction de Telenet (bandes 6-7) pour participer à un programme intensif de formation et de coaching. En décembre 2022, le programme Accelerator a été étendu à 30 autres hauts potentiels sélectionnés parmi la communauté des dirigeants (bande 5).

Adopter une culture de diversité, d'égalité des chances et d'inclusion

Nous considérons la diversité, l'égalité des chances et l'inclusion comme des moteurs essentiels de l'innovation et de la croissance durable. Ce sont en effet des facteurs clés de différenciation qui positionnent Telenet comme une entreprise responsable, soucieuse du bien-être de son personnel, de ses clients et des communautés locales. Nous menons une politique de gestion des talents inclusive et nous tenons compte de la diversité à toutes les étapes du cycle d'emploi. Nous nous engageons à créer un environnement de travail qui respecte la diversité de chacun et qui favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance.

91 pour cent de nos employé(e)s ont déclaré se sentir apprécié(e)s et respecté(e)s par leurs collègues de travail dans notre enquête d'engagement Zoom 2022, tandis que 90 pour cent des membres du personnel ont estimé qu'ils pouvaient être pleinement eux-mêmes au travail.

En juin 2022, nous avons mené une enquête sur la diversité, l'égalité des chances et l'inclusion (**DE&I**) auprès de notre propre personnel et de celui de notre principale filiale, Play Media (anciennement connue sous le nom de SBS). L'objectif de cette enquête était de parvenir à une première évaluation de la maturité du paysage DE&I au sein des deux organisations.



Avec une participation de 59 pour cent de l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices, l'enquête a obtenu un taux de réponse élevé. L'enquête a révélé des indicateurs positifs : 79 pour cent des personnes interrogées ont déclaré qu'elles pouvaient être elles-mêmes au travail tous les jours ; 82 pour cent des personnes interrogées ont déclaré avoir un sentiment d'appartenance à Telenet et Play Media ; tandis que 82 pour cent estiment que leurs employeurs traitent les clients avec équité et respect.

Si les résultats globaux de cette enquête DE&I sont prometteurs, ils révèlent néanmoins aussi plusieurs domaines d'attention auxquels Telenet et Play Media doivent s'attaquer de manière proactive. Un grand nombre de personnes interrogées ont fait état d'un sentiment de non-inclusion en raison d'une forte culture d'entreprise flamande et néerlandophone ; et l'enquête a également révélé de faibles niveaux de sécurité psychologique. Les femmes et les personnes appartenant à des groupes sous-représentés (en raison de leur appartenance ethnique et/ou de leur sexe) ont signalé l'absence d'un environnement de travail permettant aux personnes d'apprendre de leurs erreurs chez Telenet et Play Media. Les personnes interrogées ont également constaté que les hauts responsables gardent un profil bas pour ce qui est de leur engagement à la DE&I.

Nous comprenons que pour récolter pleinement les fruits de la diversité, de l'égalité des chances et de l'inclusion, nous devons mettre en œuvre des changements significatifs pour répondre à ces domaines d'attention, et cultiver un environnement de travail et une culture d'entreprise qui respectent et valorisent l'ensemble du personnel, tout en favorisant un sentiment d'appartenance. Les résultats de cette enquête DE&I nous aident à affiner notre politique de diversité, d'égalité des chances et d'inclusion, que nous avons élaborée en mai 2021 et qui est axée sur l'égalité des genres et la diversité multiculturelle. Notre nouvelle politique s'appuie sur des initiatives, des objectifs et des KPI clairs, et s'articule autour de trois grands piliers : (i) favoriser une culture d'inclusion et d'appartenance ; (ii) protéger la diversité tout au long de la carrière ; et (iii) intégrer les principes de diversité et d'inclusion dans toutes nos communications internes et externes.

Cette politique s'est traduite par une série de programmes et d'initiatives concrètes en matière de diversité et d'inclusion :

- (i) mise en œuvre d'une politique anti-discrimination dans le cadre du Code de conduite Telenet (2021) ;
- (ii) déploiement d'un programme de formation aux préjugés inconscients pour le personnel dirigeant et l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices. En 2022, cette formation a été suivie par 98 pour cent de nos dirigeants et 85 pour cent du personnel et des non-dirigeants ;
- (iii) accent tout particulier sur la collecte et l'analyse des données relatives à la diversité et à l'inclusion à toutes les étapes de la carrière des employé(e)s (engagement, rétention, performance, promotion et rémunération) ;
- (iv) intégration des principes de diversité et d'inclusion dans les processus de recrutement en établissant des partenariats structurels avec des agences de recrutement inclusives ;
- (v) création d'une charte de communication inclusive visant à promouvoir l'adoption de principes de diversité et d'inclusion dans l'image de marque de l'employeur, les communications avec les clients et les communications d'entreprise.
- (vi) publication d'une déclaration sur l'accessibilité du site web (février 2023) qui confirme notre engagement à offrir une expérience en ligne inclusive et accessible à tous les utilisateurs . Cette déclaration se complète d'une formation interne à l'accessibilité qui s'adresse à toutes les équipes de communication numérique.

Nous aspirons à **la diversité et à l'égalité des genres à travers l'entreprise** et à une bonne représentation des femmes dans tous les départements. Aujourd'hui, 38 pour cent des employés de Telenet sont des femmes, mais nous avons l'ambition d'améliorer la représentation des genres dans l'ensemble de l'organisation pour atteindre 40 pour cent d'ici 2025. En outre, nous visons à accélérer la parité des genres à tous les niveaux intermédiaires et supérieurs, avec 30 pour cent de femmes à des postes de direction d'ici 2025. À la fin de l'année 2022, 22 pour cent des postes de direction étaient occupés par des femmes. Pour atteindre cet objectif, nous (i) adopterons des pratiques d'embauche plus favorables à la diversité, garantissant un recrutement équitable en adoptant une portée plus large et des processus d'embauche débiaisés ; (ii) stimulerons la diversité dans la progression des carrières



et garantirons l'égalité d'accès aux opportunités de carrière ; et (iii) offrirons aux femmes des services de coaching, de mentorat et de parrainage de carrière.

Enfin, nous aspirons également à la diversité au sein de notre conseil d'administration et cherchons à avoir une combinaison d'administrateurs exécutifs, d'administrateurs non exécutifs et d'administrateurs indépendants ; un éventail de compétences, d'expériences professionnelles, d'âges et de nationalités ; ainsi que différentes connaissances du secteur des télécommunications et des médias. Avec Amy Blair, Lieve Creten, Severina Pascu et Madalina Suceveanu, 36 pour cent des membres du conseil d'administration sont actuellement des femmes.

En 2022, le département People a réalisé **une analyse détaillée des écarts de rémunération entre les genres** chez Telenet. Les écarts de rémunération entre les genres sont étroitement liés à la fonction, à l'âge et à l'expérience professionnelle du collaborateur/ de la collaboratrice. En tenant compte de tous ces critères, l'écart de rémunération total entre les genres s'élève à 13,6 pour cent, ce qui représente une légère amélioration par rapport aux données sur l'écart de rémunération pour 2020 (14,32 pour cent). Nous avons remarqué que les hommes dans les bandes supérieures de l'organisation gagnent en moyenne plus que les femmes, tandis que dans les bandes inférieures de l'organisation, les femmes gagnent en moyenne plus que les hommes. En outre, nous avons remarqué que les écarts de rémunération entre les genres deviennent plus importants pour les collaborateurs/collaboratrices ayant 10 ans ou plus d'ancienneté chez Telenet. L'écart

de rémunération entre les genres augmente avec l'âge, ce qui s'explique par la représentation disproportionnée des genres aux postes les plus élevés de l'organisation.

À l'automne 2022, nous avons participé pour la troisième fois consécutive au **Bloomberg Gender Equality Index**. Cet indice pondéré en fonction de la capitalisation boursière suit les performances d'entreprises publiques qui s'engagent à faire preuve de transparence dans la communication des données sur le genre. L'évaluation est basée sur les données de l'exercice 2021 et évalue la qualité de la communication des données ainsi que l'excellence des données. Telenet a été incluse pour la première fois dans le Bloomberg Gender Equality Index 2023, avec un score de communication de 95,45 points et un score d'excellence des données de 69,40 points. Nous avons été reconnus pour nos investissements dans le leadership féminin et le vivier de talents (50,00 points), la politique de lutte contre le harcèlement sexuel (60,00 points), l'égalité des salaires et la parité salariale entre les genres (76,47 points), et la culture inclusive (96,67 points). Notre performance en matière d'activation externe de la marque (27,78 points) est restée faible.

Nous avons également participé à **l'évaluation annuelle en matière d'égalité des genres organisée par Equileap** à l'automne 2022. Ce rapport classe les 100 entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats sur des questions allant de l'égalité de salaire et de la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise aux politiques de lutte contre le harcèlement sexuel. Telenet n'a pas été reprise dans le Gender Equality Global Report 2023 d'Equileap, publié début mars 2023.





DONNÉES CLÉS

Engagement des collaborateurs/collaboratrices

ENQUÊTE ZOOM	2019	2020	2021	2022
Taux de réponse	76%	77%	76%	84%
Engagement durable	78%	83%	81%	80%
Bien-être	81%	81%	80%	81%

SONDAGE MOOD	2022 Q1	2022 Q2	2022 Q3	2022 Q4
Engagement durable	78%	Pas de sondage Mood	Pas de sondage Mood	75%

Bien-être du personnel

BIEN-ÊTRE	2019	2020	2021	2022
Nombre d'accidents du travail et d'accidents sur le chemin du travail	69	30	44	40
Jours civils d'incapacité temporaire de travail	331	851	243	392
Nombre d'accidents du travail mortels ou ayant entraîné une incapacité permanente confirmée	0	0	0	0

Attirer et retenir les talents

TALENT	2019	2020	2021	2022
Nombre de nouvelles recrues	510	458	329	457
Nombre de jeunes diplômé(e)s « Young Graduates »	36	34	25	0*

* Telenet continue à s'engager pour les jeunes talents. En 2022, nous avons suspendu le programme « Young Graduates » afin de le revoir et d'optimiser son approche. Début 2023, nous avons lancé une nouvelle initiative axée sur les jeunes recrues.



Diversité et égalité des genres

DIVERSITÉ	2019	2020	2021	2022
Pourcentage d'employés féminins, effectif total	36%	36%	37%	38%
Pourcentage de cadres féminins, équipe de direction*	36%	33%	29%	22%

* Le directeur général et son équipe directe

ÉGALITÉ DE REMUNÉRATION ENTRE LES GENRES*

RAPPORT SALAIRE MOYEN HOMME/FEMME**	2019	2020	2021	2022
-------------------------------------	------	------	------	------

Niveau Non-management (bandes 1-3: Employé)	---	---	---	103,3%
---	-----	-----	-----	---------------

Tout employé dans un rôle professionnel ou de soutien qui se dote de son expertise ou de ses compétences pour atteindre les objectifs opérationnels courants.

Niveau Management	---	---	---	94,2%
--------------------------	-----	-----	-----	--------------

(bandes 4-5: Directeur/Manager/Expert)
Tout employé dans une position de gestion, du first line/junior manager au top/senior manager, ayant un rattachement hiérarchique d'au moins trois niveaux ou plus en dessous du CEO (positions exécutives non comprises).

Niveau Senior Management	---	---	---	99,8%
---------------------------------	-----	-----	-----	--------------

(bande 6: Vice-Président/Directeur)
Tout employé dans une fonction de gestion, qui définit des politiques et stratégies, ayant un rattachement hiérarchique de trois niveaux maximum en dessous du CEO.

Niveau Exécutif	---	---	---	83,2%
------------------------	-----	-----	-----	--------------

(bande 7: Senior Leadership Team)
Tout employé dans une position exécutive, ayant un rôle stratégique au sein de l'organisation et qui rapporte directement au CEO.

Rapport Salaire CEO/employé	---	---	---	20
------------------------------------	-----	-----	-----	-----------

 Telenet Nos Employé(e)s

 Telenet Émancipation et habilitation

* Nous avons profondément revu notre approche de rapportage de la rémunération des genres afin de mieux l'aligner au modèle de classification des fonctions, rendant toute comparaison avec les années précédentes difficile.

** Uniquement salaire de base, 100% salaire femme décembre versus 100% salaire homme décembre



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Principaux développements en 2022

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

Notre approche en matière de gouvernance

La gouvernance de Telenet en matière d'ESG, y compris les préoccupations et les opportunités liées au climat, est expliquée dans le chapitre « Stratégie de développement durable 2021-2025 » de la [page 10](#) à la [page 24](#) du présent rapport.

Gestion des risques environnementaux

Nous nous engageons à identifier les principaux risques et opportunités liés au climat susceptibles

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

En 2021 et 2022, nous avons réalisé une analyse qualitative des scénarios liés au climat pour la transition et les risques physiques associés à un scénario de réchauffement climatique de 1,5 °C. En 2022, cette évaluation qualitative des risques a été complétée par des données quantitatives. Conformément à cette analyse, nous avons mis en œuvre des mesures d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone dans l'ensemble de nos opérations.

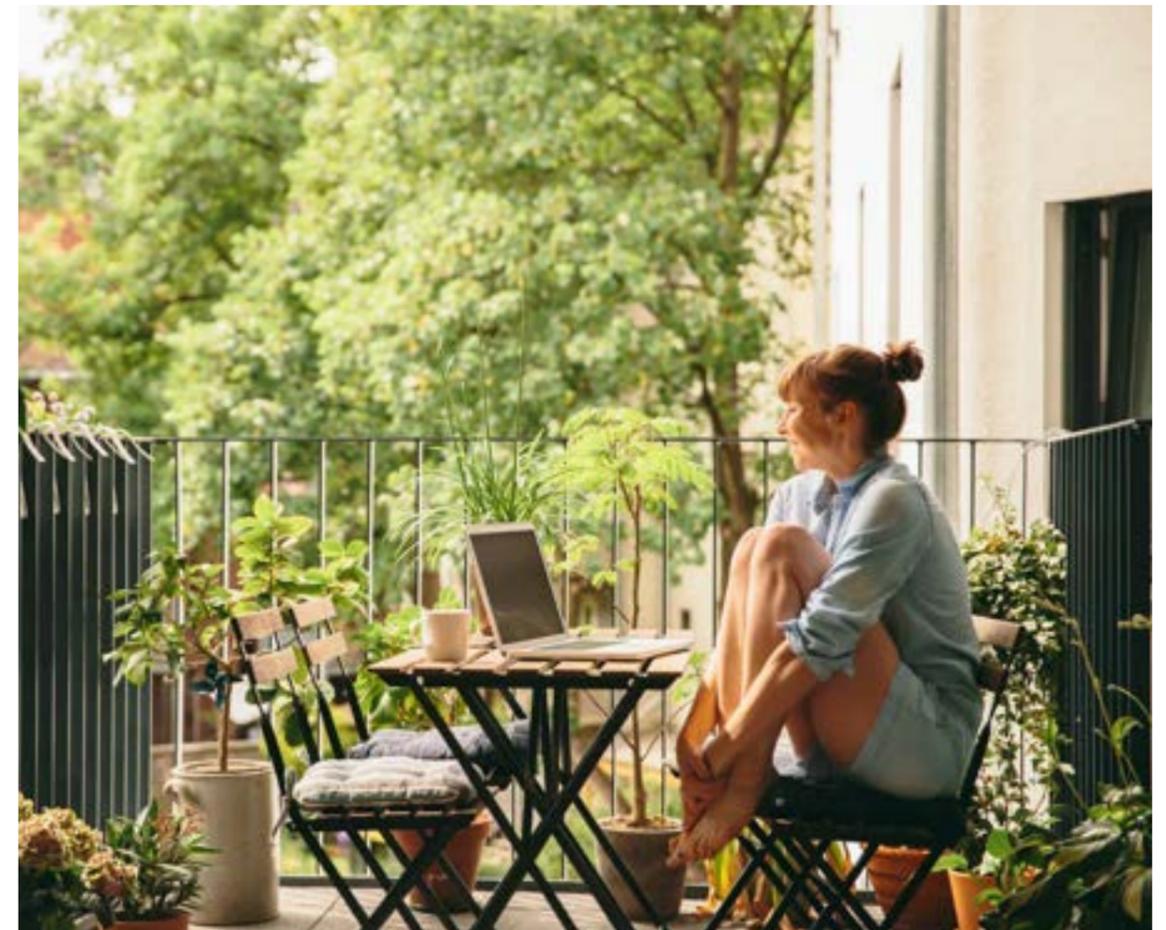
L'impact quantifiable de chaque risque ESG prioritaire est estimé sur la base d'un tableau de

référence de l'impact sur l'entreprise qui prend en compte plusieurs caractéristiques du risque pour en déterminer l'ampleur. Plusieurs paramètres sont pris en considération, notamment mais pas exclusivement :

- **Impact financier** : réduction/augmentation des coûts, coûts de remédiation, désabonnements, sanctions...
- **Impact sur la continuité du service** : le moment, la période et l'ampleur d'une panne, le temps de rétablissement estimé, l'impact sur le Net Promoter Score (**NPS**), la vitesse de l'impact...
- **Impact juridique** : l'ampleur des actions réglementaires/juridiques, les jugements récents pertinents, les sanctions financières (cf. impact financier) ...

- **Impact stratégique** : avantages d'échelle, impact sur la portée et le calendrier des initiatives, dégradation de la qualité des produits livrés...
- **Impact sur la réputation** : l'impact sur les niveaux d'abonnement des clients, les relations avec les fournisseurs, les parties prenantes, les licences d'exploitation...

À l'avenir, nous continuerons à renforcer nos évaluations qualitatives et quantitatives de l'impact des risques et des opportunités liés au climat et nous prévoyons d'utiliser de nouveaux scénarios de changement climatique fondés sur les connaissances scientifiques les plus récentes.





Aperçu des principaux risques liés au climat pour Telenet

RISQUES DE TRANSITION

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



Aperçu des principaux risques liés au climat pour Telenet

RISQUES DE TRANSITION

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



Aperçu des principaux risques liés au climat pour Telenet

RISQUES PHYSIQUES

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



Aperçu des principales opportunités liées au climat pour Telenet

EFFICACITÉ DES RESSOURCES

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

SOURCE D'ÉNERGIE

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



Aperçu des principales opportunités liées au climat pour Telenet

RÉSILIENCE

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

Nos priorités stratégiques

Nous reconnaissons la nécessité de passer à une économie à faible émission de carbone et économe en ressources. Nous nous engageons à continuer à réduire notre impact négatif sur le climat et l'environnement. Les risques et les opportunités que nous avons identifiés nous ont amenés à fixer les priorités stratégiques suivantes :

- **Améliorer notre efficacité énergétique** : nous recherchons en permanence des possibilités de réduire l'intensité énergétique de nos produits et services. Nous mettons en œuvre des mesures d'efficacité dans nos propres activités et aidons nos clients à réduire la consommation d'énergie de nos appareils à la maison et au bureau. En 2022, nous avons réalisé d'importantes économies d'énergie en finalisant la mise hors service de plusieurs systèmes obsolètes. Au plus fort de la crise énergétique, nous avons lancé un programme d'économies d'énergie afin d'identifier et de mettre en œuvre des mesures structurelles de réduction de la consommation d'énergie, en plus de nos efforts existants en matière d'efficacité énergétique. Nous avons également poursuivi le déploiement de notre dernier décodeur, qui consomme jusqu'à 70 pour cent d'énergie en moins que les modèles précédents. Nous avons également mené une campagne de sensibilisation sur les réglages énergétiques intelligents de nos différents modèles de décodeurs TV. Malgré l'expansion continue de notre réseau et l'augmentation massive de la consommation de données, nous avons réussi à maintenir notre consommation d'électricité pratiquement au même niveau qu'en 2020.

- **Réduire nos émissions de gaz à effet de serre** : nous nous sommes engagés à réduire et, à long terme, à mettre fin à notre contribution au changement climatique et au réchauffement de la planète en réduisant au minimum nos émissions de gaz à effet de serre et en compensant les émissions inévitables conformément aux critères et aux orientations de la Science-Based Targets Initiative (SBTi).
- **Émissions de Scope 1** (émissions directes) : la principale source de nos émissions directes est notre flotte. Nous nous attaquons à ces émissions par le biais de notre programme « Move », qui vise à aider nos collaborateurs à **se déplacer moins** et à réduire les émissions dues aux trajets domicile-travail grâce à une politique flexible de travail à domicile et à une stratégie de lieu de travail intelligent ; à **se déplacer autrement** en favorisant les solutions de micro-mobilité, les transports en commun et le covoiturage ; et à **se déplacer mieux** en investissant dans l'électrification de notre flotte. Nos émissions de 2022 provenant de sources mobiles de combustion étaient plus élevées qu'en 2021, car les déplacements domicile-travail des employé(e)s ont de nouveau augmenté à la suite de l'atténuation de l'obligation de travail à domicile imposée par la crise sanitaire, mais elles sont restées inférieures de 17 pour cent aux niveaux de l'année de référence 2019. Nos émissions liées à la combustion statique ont été inférieures de 9 pour cent à celles de 2020 grâce à une consommation de gaz naturel considérablement réduite (-15 pour cent par rapport à l'année 2021) en raison d'un hiver doux et de seuils de température de chauffage plus bas. Nous avons également mené

des essais avec des combinaisons de batteries et de carburants plus efficaces, ainsi qu'avec du carburant à l'huile végétale hydrotraitée (HVH) dans des stations de base mobiles hors réseau.

- **Émissions de Scope 2** (émissions indirectes provenant de l'énergie achetée) : en 2022, nous avons réduit de 65 pour cent nos émissions de Scope 2, 95 pour cent de l'électricité consommée provenant de sources renouvelables. La quasi-totalité de l'électricité achetée dans le cadre de nos propres contrats est actuellement renouvelable. L'électricité consommée sur les sites loués où les propriétaires ont signé des contrats d'énergie (grise) représente les 5 pour cent restants.
- **Émissions de Scope 3** (émissions indirectes dans la chaîne de valeur) : nos émissions de Scope 3 ont été redressées en 2022 pour exclure le transport par des tiers, vu que les données sous-jacentes ont été revues et considérées insuffisantes. Par conséquent, la principale source d'émissions de Scope 3 sont les déplacements professionnels dont l'impact s'avère cinq fois plus important que pendant l'année de base 2020. En ce qui concerne ces déplacements professionnels, nous nous attachons à modifier les comportements par l'adoption de nouvelles politiques et la promotion d'une approche « digital first ». Nous prêtons une attention particulière au transport par des tiers en général et au dernier tronçon de la chaîne de livraison des marchandises en milieu urbain en particulier. Nous continuons à nous concentrer sur l'écologisation du dernier tronçon de la chaîne de livraison en participant au Green Deal sur la logistique urbaine du gouvernement flamand ainsi qu'au Collaborative Urban Logistics and Transport Consortium (CULT), qui a lancé un projet de validation de concept en mars 2022. Ce consortium souhaite développer un concept innovant pour le groupage, le transport et la livraison intelligents de marchandises dans le centre-ville d'Anvers en utilisant des solutions de transport écologiques et durables. Nous avons déployé des efforts considérables pour créer un premier inventaire complet des émissions de Scope 3 en 2022 et au premier trimestre 2023, ce qui nous aidera à nous concentrer sur les catégories de Scope 3 les plus importantes à l'avenir. De plus amples informations sur cet inventaire sont disponibles dans la section Indicateurs et Objectifs Initiative ci-dessous.

- **Réduire l'utilisation des ressources et la production de déchets** : notre approche en matière de déchets est axée sur une diminution de l'utilisation des ressources,

le recyclage et la remise à neuf des équipements privés de l'abonné (EPA), et l'élimination et le traitement appropriés des déchets. Nous contribuons à l'économie circulaire en développant des chaînes d'approvisionnement circulaires, en récupérant et en recyclant les matériaux, en prolongeant le cycle de vie des produits par le reconditionnement des EPA et en offrant des produits en tant que service. Nous avons poursuivi notre collaboration de longue date avec l'ASBL Vlotter (IMSIR cvba) pour le recyclage et le reconditionnement des décodeurs et des modems en 2022. Cette collaboration nous a permis d'éviter 483 tonnes de déchets électroniques en 2022. Outre ses avantages environnementaux, ce projet a également un impact social positif puisque Vlotter offre des opportunités d'emploi à des personnes ayant un accès limité au marché du travail.

Nous sommes en train de relever nos niveaux d'ambition en matière d'environnement et de climat. Cela nous aidera à nous orienter vers la création de valeur à partir des défis environnementaux. Nous sommes toujours à l'affût d'opportunités et de partenariats tels que celui que nous avons développé avec June Energy SA, une entreprise qui permet aux consommateurs de mieux comprendre leur consommation d'énergie grâce à ses solutions numériques innovantes.

En 2022, nous avons créé un groupe de travail interdépartemental pour tirer pleinement parti des idées de l'ensemble de notre personnel, tout en semant et en cultivant les graines d'un état d'esprit durable dans l'ensemble de notre organisation. Ce groupe de travail met en place le programme "Act for a Better Tomorrow", qui vise à soutenir nos efforts en matière de durabilité environnementale à l'aide de cas d'utilisation et d'éléments probants. Il sensibilise également le personnel par le biais de nos canaux de communication internes et promeut la responsabilité environnementale auprès de l'ensemble du personnel de Telenet.

Une intégration réussie et une gestion efficace du développement durable, et plus particulièrement du changement climatique, nécessitent un leadership engagé, avec une direction et des processus décisionnels clairs. Notre [Déclaration de politique environnementale](#) 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 sur le climat.





INDICATEURS ET OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

ÉMISSIONS DE CO ₂	2020 ANNÉE DE RÉFÉRENCE*	2030 (T CO ₂ E) ANNÉE CIBLE	2030 (%) ANNÉE CIBLE	2022 (T CO ₂ E) ANNÉE DE RAPPORTAGE	2022 (%) ANNÉE DE RAPPORTAGE
Scope 1	9 700	5 335	-45%	8 692	-10,39%
Scope 2	3 600	2 592	-28%	1 230	-65,83%
Scope 3	182	137	-25%	533	+192,86%
Tous les scopes	13 482	8 064	-42,33%	10 455	-22,45%

* Les données Scope 1 pour l'année de référence comprennent les émissions de combustion statiques et les émissions fugitives de 2022 ainsi que les émissions de combustion mobiles à partir de 2019. Les chiffres liés à la mobilité pour l'année de rapportage 2020 ne sont pas considérés représentatifs à cause de l'impact important de la pandémie COVID-19 sur la mobilité.

	INTENSITÉ EN CARBONE		INTENSITÉ EN ÉLECTRICITÉ	
	kg CO ₂ e/TB	Δ année précédente	kWh/TB	Δ année précédente
2019	4,60	-5,48%	54,1	-30,90%
2020	2,22	-51,67%	36,4	-32,75%
2021	1,61	-27,38%	30,3	-16,74%
2022	1,56	-3,56%	27,6	-8,98%

Indicateurs et objectifs

Nous nous engageons à fixer des objectifs à court terme et des objectifs d'émissions nettes nulles afin de minimiser notre impact négatif sur le changement climatique et le réchauffement de la planète, en adoptant des objectifs fondés sur la science. En février 2022, nous avons envoyé notre lettre d'engagement officielle à la Science-Based Targets Initiative (SBTi).

Dans l'attente de l'approbation des objectifs, nous avons adopté un objectif d'entreprise Zéro net dans le cadre de notre stratégie de développement durable 2021-2025, en mettant l'accent sur les catégories Scope 1, Scope 2 et Scope 3 – catégories déplacements professionnels et déchets. Les émissions de Scope 3 liées au transport par des tiers – telles que rapportées dans le passé, ont été exclues du rapportage vu que les données sous-jacentes ont été revues et considérées insuffisantes par l'auditeur.

Si nous avons une vision claire de nos émissions de Scope 1 et de Scope 2, nous avons besoin de données plus détaillées et plus précises sur nos émissions de Scope 3. Au cours de l'année 2022 et du premier trimestre 2023, nous avons créé un premier inventaire Scope 3. Cet inventaire a montré que les émissions de la chaîne de valeur représentent 97 pour cent de notre empreinte carbone totale, répartie dans les catégories de Scope 3 définies par le Protocole sur les gaz à

effet de serre. Bien qu'un certain nombre de catégories d'émissions de Scope 3 doivent être affinées, il est clair que nous devons mettre davantage l'accent sur les émissions causées par les biens et services achetés, les biens d'équipement, le transport et la distribution en amont, ainsi que les actifs loués en aval.

Dans le courant de 2023, nous définirons plus précisément nos objectifs et notre stratégie conformément aux critères définis par la SBTi pour les ambitions à court terme et Zéro net, et conformément au scénario de 1,5 °C de l'Accord de Paris. Nous avons l'intention de soumettre nos objectifs à la SBTi au cours du second semestre 2023 et de les faire approuver au début de 2024.

Depuis 2017, nous avons défini des objectifs et des engagements spécifiques en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de carbone. Ces objectifs tiennent compte de l'extension de notre infrastructure réseau mobile et fixe, de l'accroissement de notre clientèle, ainsi que de la complexité croissante de nos systèmes opérationnels et processus de chaîne d'approvisionnement suite à une série de fusions et d'acquisitions depuis 2016. Les objectifs d'intensité déclarés mesurent la consommation d'électricité (en kWh) et les émissions de Scope 1 et 2 (en kg de CO₂e) par rapport aux téraoctets de données fixes en amont et en aval (TB) consommées par nos clients.



INITIATIVES CLÉS VISANT À OPTIMISER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Améliorer l'efficacité énergétique

Nous achetons de l'électricité provenant de sources renouvelables.

95% de l'énergie utilisée dans nos propres activités est verte. **99,99%** de l'électricité achetée dans le cadre des contrats que nous avons signés est renouvelable. L'énergie grise est utilisée dans les locaux loués où le propriétaire a souscrit un contrat d'énergie.

Nous investissons dans la mise à niveau et la modernisation de nos réseaux fixe et mobile. Nous mesurons en permanence l'efficacité énergétique (**Power Usage Efficiency - PUE**) de nos 94 stations techniques et des centres de données Telenet et BASE. Telenet souscrit au Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données.

Nous avons adopté l'éclairage et la signalisation LED, des pulsations alternées pour les armoires climatisées, et des turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement.

Nous avons mis en œuvre une solution de refroidissement libre dans les zones techniques depuis 2018. **75%** du projet ont été réalisés avec succès, ce qui a permis d'atteindre des économies d'énergie de **3,5 GWh**. Le projet devrait être entièrement achevé d'ici 2024. La mise en œuvre de solutions innovantes et d'équipements modernes nous a permis d'augmenter les températures de fonctionnement de nos stations techniques entre 22-26 °C, en tirant le meilleur parti des bénéfices offerts par le refroidissement libre.

Nous mettons davantage l'accent sur la mise hors service des principaux systèmes obsolètes. Au cours de l'année 2022, un certain nombre de grands projets de démantèlement ont été menés à bien, ce qui a permis de réaliser des économies d'énergie annuelles de **4,6 GWh**.

Nous investissons dans le développement de produits et solutions innovants, plus respectueux de l'environnement.

Nous avons supprimé progressivement la plus ancienne génération de décodeurs et avons introduit notre dernier modèle plus écologique dans **214 000 foyers** depuis le début du projet en 2020.

Nous sommes constamment à la recherche d'opportunités pour réduire notre consommation d'énergie.

Au plus fort de la crise énergétique, nous avons lancé un programme d'économies d'énergie afin d'identifier et de mettre en œuvre des mesures structurelles de réduction de la consommation d'énergie, en plus de nos efforts existants en matière d'efficacité énergétique.

 Telenet Responsabilité

 Déclaration de politique environnementale de Telenet



INITIATIVES CLÉS VISANT À OPTIMISER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Nous encourageons l'utilisation de solutions de mobilité responsables.

62,8% de toutes nos émissions de Scope 1 et de Scope 2 liées à la localisation en 2022 sont dues à la mobilité (sources mobiles de combustion), avec des émissions moyennes de CO₂ de **82,11 g/km** (flotte complète de voitures particulières) ; et des émissions moyennes de CO₂ des véhicules particuliers nouvellement déployés de **30,98 g/km**.

Nous visons à ramener nos émissions de sources mobiles de combustion à un niveau proche de zéro en :

- (i) encourageant des solutions de remplacement pour les véhicules de société, par exemple les transports en commun et le vélo ;
- (ii) exigeant que toutes les voitures de société soient entièrement électriques à partir de 2023.

Nous réduisons les émissions liées, de manière générale, au transport par des tiers et, en particulier, au dernier tronçon de la chaîne de livraison des marchandises en milieu urbain.

Nous continuons à participer à des initiatives de livraison écologique dans le dernier kilomètre :

- Nous sommes signataires 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 (depuis 2019).
- Nous avons mis en œuvre un premier projet de validation de concept pour la livraison de marchandises par vélo et véhicule électrique aux magasins Telenet et BASE à Malines, Gand et Hasselt (depuis 2020).
- Nous participons activement au consortium Collaborative Urban Logistics and Transport (**CULT**), dirigé par le consultant en chaîne d'approvisionnement et en logistique Tri-vizor et 7 grandes entreprises (Danone, Delhaize, Jacobs Douwe Egberts, Pro Duo, Proximus, Telenet et Torfs), créé pour tester le groupage, le transport et la livraison intelligents de marchandises dans le centre-ville d'Anvers, en utilisant des solutions de transport écologiques et durables (annoncé en 2021 et lancé en mars 2022).

Nous investissons dans une initiative de compensation carbone afin de réduire notre empreinte environnementale.

Nous investissons dans une initiative de reboisement durable en Équateur, en partenariat avec l'organisation environnementale Bos+ : **429 000 arbres indigènes** plantés depuis le lancement du projet en 2011, soit un reboisement de **400 hectares**, ainsi qu'un captage et un stockage cumulés de carbone estimés à **8 473 tonnes** en 2022.

 Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek

 Projet CULT Anvers



Réduire l'utilisation des ressources et la production de déchets

Nous recyclons et réutilisons les décodeurs et modems.

Nous recyclons plus de 200 000 décodeurs et modems chaque année grâce à une solution de logistique inverse en collaboration avec l'asbl Vlotter (IMSIR cvba) : **483 tonnes** de déchets évités en 2022.

Nous investissons dans le recyclage et la réutilisation des ordinateurs, des téléphones portables et de l'équipement informatique.

Nous avons un partenariat structurel avec Pro Used Computers en vue de recycler et de réutiliser notre équipement informatique.

Nous retirons d'anciens téléphones portables ramenés par les clients dans les points de vente lors de l'achat d'un nouvel appareil mobile : **2,42%** des clients Telenet et **2,50%** des clients BASE concernés.

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

Nous menons actuellement un projet pilote avec Vlotter (IMSIR cvba) dans le cadre de notre programme de logistique inverse :

- réduction de l'utilisation de couvercles en plastique pour les modems, décodeurs et points d'accès recyclés, ce qui a permis d'éviter **8 tonnes** de plastique et **16,5 tonnes** de déchets métalliques ;
- réutilisation de **47,3 tonnes** de boîtes d'expédition en carton ;
- approvisionnement en emballages en carton plus près de l'usine de logistique inverse, ce qui a permis d'éviter l'émission de **13 tonnes** de CO₂.

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

Nous avons reconditionné **50%** des équipements collectés chez le client. Nous avons recyclé **100%** de déchets dangereux. **Un incident environnemental** a été rapporté en 2022 lié au déversement de R410A de la chambre froide de la cuisine installée dans les quartiers généraux de Telenet à Malines.



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

En tant qu'acteur belge majeur dans le domaine des télécommunications, des médias et du divertissement, nous entendons préserver et renforcer la confiance que nous accordent nos parties prenantes. Nous nous engageons à exercer nos activités d'une manière honnête, responsable et transparente. À cette fin, nous respectons les normes les plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise et nous nous engageons activement aux côtés de nos parties prenantes en vue de répondre à leurs attentes quant à notre impact social, économique et environnemental.

1 | Mériter la confiance de nos clients

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

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

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

En 2022, nous avons poursuivi notre transformation agile, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité de nos processus internes et de réduire les barrières entre fonctions et canaux. Nous avons investi dans le développement de plate-formes d'engagement client numériques, lesquelles viennent compléter les canaux hors ligne, qui se distinguent par la chaleur du contact humain.

Malgré cet engagement à créer des relations de confiance avec les clients, le Service belge de médiation pour les télécommunications a reçu 1 980 plaintes de clients Telenet en 2022, soit une de baisse 21 pour cent par rapport à 2021. Ces plaintes concernaient principalement (i) les frais d'Internet mobile contestés, (ii) la procédure Easy Switch, (iii) la facturation électronique, (iv) les frais de rappel contestés, et (v) l'arrêt de l'accès gratuit à Streamz. Un règlement à l'amiable a été trouvé pour plus de 96,9 pour cent des plaintes.

Début 2023, nous avons été confrontés à d'importants problèmes d'engagement client en raison (i) du déploiement du nouveau système de gestion des clients pour les comptes résidentiels, (ii) d'un afflux accru de demandes de clients souhaitant revoir leur contrat Telenet en période d'inflation et (iii) de problèmes de personnel au sein des équipes d'engagement clients résidentiels de Telenet. La combinaison de ces problèmes a entraîné une augmentation importante des plaintes des clients au cours des premiers trimestres de 2023. Bien que nous ayons pris des mesures immédiates pour remédier à ces problèmes (i) en optimisant et en affinant les systèmes et les plate-formes d'engagement client et (ii) en renforçant les effectifs de nos centres de contact et de nos canaux retail, le problème peut avoir un impact négatif sur la satisfaction des clients et sur le taux de désabonnement.

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



Conformément à la législation en vigueur, nous disposons d'une **politique de données clients** qui guide la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection des données de nos clients. Elle décrit également les paramètres que les clients peuvent régler pour limiter l'utilisation de leurs données à caractère personnel et la manière dont nous sommes autorisés à contacter les clients. Elle détaille en outre les directives pour

le transfert de données à caractère personnel à des tiers. En 2021, nous avons invité un panel de clients Telenet pour nous aider à revoir et mettre à jour notre politique de données client. Les modifications apportées ont rendu la politique mise à jour plus facile à comprendre, plus transparente et plus complète.

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

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

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

En 2022, notre Bureau de protection des données a continué à mettre en œuvre les directives du RGPD dans l'ensemble de nos opérations commerciales, en mettant particulièrement l'accent sur (i) la création d'un nouveau registre détaillant nos activités de traitement des données (**Record of Processing Activities - ROPA**) ; (ii) l'achèvement des évaluations d'impact de transferts (**Transfer Impact Assessment - TIA**) pour les transferts de données vers des pays en dehors de l'Espace Économique Européen ; (iii) une révision de la politique de confidentialité publique de BASE ; (iv) la rédaction d'un guide dédié aux partenaires et revendeurs Telenet ; (v) la mise en œuvre d'une nouvelle procédure d'identification et



d'authentification des clients nouveaux et existants ; et (vi) la création de notre première évaluation de l'impact de la protection des données. Enfin, le Bureau de protection des données a également supervisé la création d'une **nouvelle page d'accueil dédiée à la protection de la vie privée** sur notre site web.

En 2023, notre Bureau de protection des données se concentrera sur les objectifs clés suivants : (i) l'adoption d'une politique de protection de la vie privée spécifique pour les clients SOHO et les clients professionnels ; (ii) l'établissement d'évaluations de l'impact des transferts et d'évaluations de l'impact sur la protection des données dans le cadre d'un effort continu ; et (iii) le remplacement de notre modèle actuel de niveaux de protection de la vie privée par un menu qui offre des choix plus précis en matière de protection de la vie privée.

Chaque année, nous organisons une formation interne sur la protection des données et de la vie privée à l'échelle de l'entreprise. Cette formation a été suivie par 97,5 pour cent de notre personnel en 2022. Nous avons également organisé une session de formation en ligne sur la cybersécurité à l'automne 2022, qui a été suivie par 97,2 pour cent de nos effectifs totaux. En 2023, cette formation interne sera complétée par une formation sur la protection de la vie privée créée spécifiquement pour nos partenaires commerciaux.

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

En tant que principal fournisseur de services Internet, nous avons également **une responsabilité sociale en**

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

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

Favoriser la transparence de la tarification et de la facturation

En tant qu'entreprise, il nous incombe de réfléchir à la manière dont nous pouvons offrir en permanence le meilleur rapport qualité-prix à nos clients, et ainsi gagner leur confiance à long terme. En août 2022, nous avons procédé à un ajustement tarifaire de 4,7 pour cent du prix de nos abonnements mensuels à Internet, à la télévision par câble et numérique, ainsi qu'à la téléphonie mobile et fixe, en raison de l'inflation croissante. Cet ajustement tarifaire nous

permet de garantir à tous nos clients des solutions de connectivité fiables, stables et des services de qualité.

Garantir la conformité aux réglementations

Nous évaluons et gérons les risques liés à la santé et à la sécurité de manière proactive, et nous informons nos clients de ces risques en toute transparence. En 2022, nous n'avons pas identifié d'incidents de non-conformité avec les réglementations ou codes volontaires liés à l'impact de nos produits et services sur la santé et la sécurité.

En ce qui concerne les implications pour la santé et la sécurité des technologies innovantes, le déploiement progressif de l'infrastructure du réseau mobile 5G en Belgique a soulevé des inquiétudes de la part des gouvernements régionaux et des organisations locales concernant les effets négatifs potentiels des radiofréquences sur la santé. L'Organisation mondiale de la santé et l'Union européenne suivent les directives de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants (**International Commission on Non-ionizing Radiation Protection - ICNIRP**), lesquelles visent à protéger les citoyens et l'environnement contre les risques potentiellement nocifs posés par les ondes non ionisantes. Les gouvernements régionaux belges ont adopté des normes bien plus strictes que

les directives de l'ICNIRP. En tant que fournisseur de télécommunications, nous adhérons à ces normes de rayonnement lors du déploiement de notre infrastructure de réseau mobile.

À l'automne 2022, le gouvernement régional wallon s'est engagé à assouplir ses normes de rayonnement pour faciliter le déploiement de la 5G dans la région. En retour, les fournisseurs de télécommunications belges se sont engagés à déployer leur infrastructure de télécommunications mobiles 5G dans le plus grand respect des normes environnementales et des responsabilités sociétales. En collaboration avec la fédération du secteur des télécommunications Agoria, les fournisseurs de télécommunications belges investiront également dans des campagnes d'information et de sensibilisation destinées au grand public et expliquant les implications des technologies innovantes de communication mobile en matière de santé et de sécurité.

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

DONNÉES PRINCIPALES

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

1 dossier pour **1 861** services fournis en 2019

1 dossier pour **2 307** services fournis en 2020

1 dossier pour **2 282** services fournis en 2021

1 dossier pour **3 726** services fournis en 2022

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

Identifier nos fournisseurs clés

Telenet s'appuie sur un vaste réseau de fournisseurs. Nous travaillons chaque année avec plus de 2 248* fournisseurs directs, dépensant annuellement jusqu'à 1,2 milliard d'euros** dans les achats et la chaîne d'approvisionnement. Nos 72 principaux fournisseurs représentent 80 pour cent de nos dépenses d'approvisionnement (période de référence : 03/22-03/23). Plus de 73,5 pour cent* de nos fournisseurs sont établis en Belgique.

Promouvoir des opérations de fournisseurs durables

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

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

- 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.

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

Nos fournisseurs doivent également s'engager à respecter les **Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement** de notre société mère Liberty Global. Ces principes mettent en application des normes de travail internationales, dont les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'homme, la corruption, la santé, la sécurité et l'environnement.

Nous renforçons nos processus d'accueil de nouveaux fournisseurs. Avant de ne pouvoir participer dans un processus de sélection, tout fournisseur prospectif est tenu à accepter formellement le Code de Conduite des fournisseurs de Telenet, notre Politique anti-corruption et les Principes de gestion responsable des achats et de la chaîne d'approvisionnement de Liberty Global. L'adhésion à ces codes et principes est également obligatoire lors de la signature du contrat et au moment de l'intégration du fournisseur dans nos systèmes d'achats.

Évaluer la performance ESG des fournisseurs

Conjointement avec Liberty Global, nous appliquons l'évaluation EcoVadis en vue d'évaluer la performance ESG des entreprises sur la base de 21 indicateurs, notamment les droits de l'homme (droits civils et politiques, sociaux, culturels et autochtones, négociation collective, propriété et vie privée) et les risques environnementaux, sociaux, éthiques et liés

aux fournisseurs. Nous procédons à un audit formel en cas de suspicion de non-conformité et d'infractions. Nous entamons des discussions avec des fournisseurs ayant une faible performance dans l'évaluation EcoVadis afin de mettre en œuvre des plans d'actions correctives. Nous préservons le droit de mettre fin à la relation commerciale avec un fournisseur si celui ne s'engage pas à mettre sa performance opérationnelle au niveau de nos standards et politiques.

64 fournisseurs ont été évalués par EcoVadis en 2022. 19 autres fournisseurs ont été invités à participer dans l'évaluation EcoVadis, ou sont encore en phase de remplir le questionnaire ou d'adhérer à nos principes

ESG pour fournisseurs. Trois fournisseurs n'ont pas respecté les principes commerciaux durables et feront l'objet d'une surveillance étroite dans les mois à venir.

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



(*) Portfolio de fournisseurs actifs au 23 mai, 2023, à l'exclusion des types de fournisseurs suivants : Insurance, Inter- and Intracompany, Legal, Government & Public Sector, Tax Instances, Programming & Content, Real Estate, Interconnect & Roaming, et Sales Commission.

(**) Dépenses sur une période continue de 12 mois entre mars 2022 et février 2023 pour la sélection de fournisseurs reprise dans la note ci-dessus, mais en y intégrant les fournisseurs Interconnect & Roaming comme le département Achats réalise des économies dans ce domaine sans activement gérer les contrats.



DONNÉES PRINCIPALES

Scorecard Dynamique EcoVadis 2022 – Fournisseurs

Nombre de fournisseurs respectant le Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet	Performance 2022 : 100% des nouveaux fournisseurs Objectif : 100% des nouveaux fournisseurs signent le Code de Conduite
Nombre de fournisseurs évalués via EcoVadis en 2022	Performance 2022 : 64 fournisseurs directs de Telenet évalués ; 19 fournisseurs sélectionnés toujours en phase d'évaluation Objectif : 100 fournisseurs évalués par EcoVadis en 2022
Nombre de fournisseurs invités à prendre des mesures correctives au niveau de leur performance ESG en 2022	Performance 2022 : 3 Objectif : 100% des fournisseurs évalués par EcoVadis reçoivent un plan de redressement
Nombre de fournisseurs que Liberty Global/Telenet ambitionne d'évaluer en 2023	211

 Code de conduite des fournisseurs de Telenet

Nous sommes aussi un important fournisseur pour de grandes entreprises. EcoVadis a évalué les performances de développement durable de Telenet à l'été 2022.

Évaluation EcoVadis 2022 – Telenet

Cote EcoVadis CSR	Cote Platine EcoVadis (77 points)
Performance	Pratiques de travail (80/100 points, +10 points par rapport à 2021) Éthique (70/100 points, aucun changement par rapport à 2021) Environnement (80/100 points, aucun changement par rapport à 2021) Approvisionnement durable (70/100 points, aucun changement par rapport à 2021)
Points à améliorer	Absence de certification (ISO 14001 et EMAS)



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

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

Adoption de codes de conduite internes

Afin de garantir l'intégrité de nos activités, nous régissons tous les aspects de nos activités au moyen de plusieurs codes de conduite internes. À l'exception de Caviar Group qui opère depuis les États-Unis et dans lequel nous avons augmenté notre participation de 49 pour cent à 70 pour cent en octobre 2022, les activités commerciales de Telenet sont situées en Belgique et sont couvertes par une législation et une réglementation locales strictes. En janvier 2023, nous avons conclu l'acquisition des 50 pour cent restants (moins 1 action) du câblo-opérateur Eltrona, basé au Luxembourg, qui emploie 142 personnes. En plus de ces obligations légales, les principaux risques en matière de droits humains pour notre personnel sont l'égalité des chances, la vie privée, la santé et la sécurité.



Le **Code de conduite de Telenet** a été signé par le comité de direction, les cadres supérieurs et l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices assumant une fonction de confiance. Il intègre les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE, qui fixent les règles de base et les comportements nécessaires pour mener des activités avec honnêteté et intégrité, conformément à des normes éthiques et légales élevées. Le Code de conduite est la principale politique pour le personnel et couvre les droits de la personne tels que l'égalité des chances, la protection de la vie privée, la santé et la sécurité. Il interdit toute forme de discrimination et de harcèlement. Cet engagement s'étend à tous les aspects de l'emploi, du recrutement à la cessation du contrat de travail. Le Code de Conduite de Telenet interdit également tout don ou contribution politique ou caritatif susceptible d'être considéré comme un moyen de fraude ou de corruption.

En 2023, nous planifions à affiner le Code de conduite de Telenet (i) en le rendant neutre sur le plan des genres et (ii) en y ajoutant une section dédiée à la responsabilité environnementale.

Au printemps 2022, nous avons organisé notre formation annuelle en ligne pour accroître la sensibilisation aux principes du Code de conduite et leur adoption dans toute l'organisation. La formation a été suivie par 98,1 pour cent de notre personnel.

En 2022, nous avons noté 16 infractions au Code de conduite. Les employé(e)s ont signalé deux incidents liés au Code de conduite par le biais de la procédure de dénonciation et de la boîte de messagerie de Compliance. L'un de ces deux incidents a été considéré comme une violation du Code de conduite et a donné lieu à des mesures disciplinaires.

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

Révisée et approuvée par le Conseil d'administration et le Comité d'audit et des risques en 2019, la **Politique anti-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...), soit directement, soit par le biais d'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 la fonction de cette personne au sein de son entreprise, à l'insu et sans l'autorisation de l'entreprise 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 l'entreprise, en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir une action particulière dans le cadre de la fonction de cette personne dans l'entreprise.



En outre, nous avons également adopté en 2019 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. Cette politique est illustrée à l'aide d'exemples spécifiques et de directives pratiques.

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'organisation.

Notre Politique de lutte contre la corruption et notre Politique de cadeaux et d'accueil sont largement communiquées à tous nos employé(e)s, agents, sous-traitants et fournisseurs. La lutte contre la corruption et les pots-de-vin sont également abondamment abordés dans notre Code de conduite Telenet.

En novembre 2022, nous avons lancé un programme semestriel de formation en ligne sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin à l'intention de nos 600 employé(e)s ayant un profil de cadre (supérieur), financier, de vendeur, de juriste et de régulateur. La formation a été suivie par 97,9 pour cent du personnel ciblé.

Au cours de l'année 2022, nous avons organisé d'autres formations en ligne et en présentiel sur des thèmes liés à la conformité, entre autres sur le droit de la concurrence et le Dealing Code. Cette formation a été suivie par 98,6 pour cent du personnel ciblé.

Les employé(e)s peuvent signaler les problèmes de conformité concernant la lutte contre la corruption et les pots-de-vin au moyen de la procédure de dénonciation ou via la boîte de messagerie de Compliance. Les plaintes sont traitées par l'équipe Compliance de Telenet. En 2022, aucun incident lié à la corruption n'a été signalé.

Suite à la publication de nouvelle législation belge en matière de dénonciation ou d'alerte, nous avons établi une **Politique de dénonciation** qui encourage chacun à rapporter des comportements non éthiques et illégaux ou qui présentent une infraction aux principes définis dans le Code de conduite de Telenet. Cette politique donne un aperçu des voies de communication disponibles et explique comment rapporter des infractions, comment des rapports de dénonciation sont traités, et quelles mesures de protection pour les dénonciateurs sont mises en place. La politique de dénonciation a été approuvée en interne en avril 2023 et communiquée à tout le personnel en mai 2023. L'équipe Risques et Conformité fait actuellement une mise à jour de cette politique afin de la mettre en concordance avec de nouvelles prescriptions légales.

Nous sommes pleinement engagés à être une entreprise responsable qui tient compte de l'impact de ses activités et de ses décisions sur les communautés dans lesquelles elle opère. Nous collaborons étroitement avec nos parties prenantes – y compris les autorités publiques – par la consultation et le dialogue. Nous avons établi une **Charte sur l'engagement avec les parties prenantes** qui nous permet de développer, d'une manière ouverte et transparente, des relations de confiance durables avec nos parties prenantes.

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

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

- La **Charte de gouvernance d'entreprise** décrit les règles et les principes qui régissent notre gouvernance d'entreprise.
- La **Politique de protection de la vie privée de Telenet** précise la manière dont les données des clients sont collectées, utilisées, stockées et protégées. Elle décrit également la manière dont les clients peuvent contrôler l'utilisation de leurs données à caractère personnel et la manière dont nous sommes autorisés à contacter les clients. Elle détaille également les règles relatives à la transmission de données à caractère personnel à des tiers. Vous trouverez de plus amples informations sur notre politique de protection de la vie privée à la [page 63](#) du présent rapport.

Conformité aux règles, chartes et principes externes

Le Pacte mondial des Nations Unies guide notre stratégie et notre culture d'entreprise. Notre engagement continu envers les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et les progrès réalisés sont présentés dans le tableau à la [page 100](#) du présent rapport. Nous avons officiellement renouvelé notre participation au Pacte mondial des Nations Unies à l'automne 2021. Nous souscrivons également aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, comme indiqué aux [pages 98 et 99](#) du présent rapport.

DONNÉES PRINCIPALES

Faire preuve de bonne gouvernance et de transparence en 2022

Nombre d'incidents signalés liés à un comportement anticoncurrentiel, à des pratiques antitrust et de monopole	0
Nombre d'incidents de corruption confirmés	0
Nombre d'infractions à notre Code de conduite	16
Nombre d'infractions aux pratiques de publicité éthique signalées au JEP	0

Contributions politiques 2022

Nous n'avons pas engagé de dépenses pour contributions politiques en 2022.

Investissements dans les activités de lobbying, y compris les salaires des consultants, les frais administratifs et les contributions de parrainage	€0
Total des cotisations versées aux associations professionnelles	€583 545
Cotisations les plus élevées versées à des associations professionnelles	Agoria : €266 239 VOKA : €66 882 GSMA : €60 000

Implication des parties prenantes 2022

Nombre de tables rondes d'experts Telenet Talks	0
Nombre de CEO Executive Circles	1
Nombre de tables rondes académiques	0
Nombre d'événements de réseautage Mix & Mingle	1

-  [Politique anti-corruption de Telenet](#)
-  [Aperçu des affiliations de Telenet 2022](#)
-  [Charte sur l'engagement des parties prenantes](#)
-  [Code de conduite Telenet](#)
-  [Charte de gouvernance d'entreprise](#)
-  [Politique de dénonciation de Telenet](#)



EN RÉSUMÉ

Aperçu de nos réalisations les plus importantes en matière de développement durable 2019-2022

Le progrès de Telenet dans ses programmes de développement durable les plus importants

MISSION RÉSULTAT 2019 RÉSULTAT 2020 RÉSULTAT 2021 RÉSULTAT 2022

Progrès

Matérialités					
Objectifs 2025	Inclusion numérique & développement des compétences	Nouvel objectif		2021Q4: 37%	2022Q4: 31%
	Atteindre un Telenet Brand Tracker score pour "Rend l'amélioration des produits et services tangibles aux clients": 37%	Nouvel objectif		2021Q4: 46%	2021Q4: 39%
	Atteindre un Telenet Brand Tracker score pour "S'engage à rendre le numérique accessible à tous": 44%	Nouvel objectif		2021Q4: 46%	2021Q4: 39%
	Accélérer 25 000 jeunes dans le numérique	22 206 jeunes atteints	15 986 jeunes atteints	8 239 jeunes atteints	8 715 jeunes atteints
	Intégrer 50 000 clients dans le programme Telenet Essential Internet	Nouvel objectif		50	653
	Nombre d'entrepreneurs activés via le programme Accélération Digitale	3 372	3 125	3 960	4 150
KPI	Investissements dans le réseau	€109,1 millions	€77,6 millions	€69 millions	€125,8 millions
	Investissements en médias & divertissement	€6,4 millions	€9,9 millions	€4,3 millions	€7,4 millions
	Nombre d'enfants, jeunes et jeunes adultes atteints via des formations qui renforcent les compétences numériques et du 21 ^{ème} siècle	20 000 (Coderdojo Belgium), 806 (Youthstart), 400 (BeCode), 1 500 (autres initiatives)	7 570 (Coderdojo Belgium), 7 000 (Youthstart), 1 416 (BeCode)	5 161 (Coderdojo Belgium), 1 039 (YouthStart), 1 985 (BeCode)	6 040 (Coderdojo Belgium), 890 (BeCode), 868 (Code United), 863 (YouthStart), 840 (BX Brussels)

Émancipation & Habilitation

Matérialités					
Objectifs 2025	Employeur responsable				
	Diversité et égalité des collaborateurs				
	Atteindre un score d'engagement des employés de 80% dans l'enquête Zoom annuelle	78%	83%	81%	80%
	Atteindre 2 500 heures de bénévolat des employés par an	1 170	1 843	1 633	568
	33% de femmes au sein du Conseil d'Administration	33%	33%	33%	36%
	35% de femmes parmi les cadres supérieurs	32%	30%	29%	30%
	Pas d'incidents d'intimidation sexuelle et de discrimination	Nouvel objectif	1	4	0
	18 heures de formation par ETP par an	17,6	6,69	6,63	4,68
KPI	Programme de parrainage 'Refer a friend' : Nombre de nouveaux employés recommandés par des collaborateurs existants	52	47	43	96
	Programme Telenet Young Graduates (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	36	34	25	0
	Rotation volontaire du personnel	7,4%	6,3%	6,99%	7,0%
	Rapport salaire moyen femme/homme pour employés hors niveau management (salaire de base)*	---	---	---	103,3%
	Rapport salaire moyen femme/homme pour employés niveau management (salaire de base)*	---	---	---	94,2%
	Rapport salaire moyen femme/homme pour employés niveau exécutif ou senior management (salaire de base)*	---	---	---	99,8%
	Nombre d'employés ayant suivi une formation	2 483	1 353	3 374	3 239

* Telenet BV, à l'exclusion de Telenet Retail. À partir de l'année de référence 2022, nous adoptons une nouvelle méthode de calcul du rapport salaire moyen homme/femme, ce qui rend toute comparaison avec les années de référence précédentes impossible. Vous trouverez plus d'informations à la page 49 du présent rapport.

TARGET RÉSULTAT 2019 RÉSULTAT 2020 RÉSULTAT 2021 RÉSULTAT 2022

Responsabilité environnementale

Matérialités					
Objectifs 2025	Améliorer annuellement l'efficacité énergétique avec 15%	54,1 kWh	36,4 kWh	30,3 kWh	27,6 kWh
	Réduire de 60% les émissions de CO ₂ dues à la combustion mobile d'ici 2030, en prenant 2019 comme année de référence	7 036	4 469	5 295	6 230
	Atteindre un taux d'énergie verte de 100% d'ici 2030	90%	89%	94%	95%
	Objectifs fondés sur la Science (SBTi) soumis et approuvés d'ici 2030	Nouvel objectif		Lettre d'engagement soumise en février 2022	Plan SBTi en développement, à soumettre pour approbation fin 2023
	Reconditionner annuellement 55% des EPA collectés	46%	55%	77%	50%
KPI	Ratio d'efficacité carbone : Total Scope 1 + 2 émissions CO ₂ , hors la compensation par téraoctet de données consommées	4 599	2 223	1 614	1 557
	Pourcentage du recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics : Pourcentage de la réévaluation de décodeurs et modems collectés	378 tonnes	394 tonnes	570 tonnes	483 tonnes
	Pourcentage de déchets recyclés	58%	58%	46%	77%

Pratiques d'entreprise responsables

Matérialités					
Objectifs 2025	Éthique des affaires et transparence				
	Protection de la vie privée et des données				
	Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement				
	Score Telenet EcoVadis en points (Gold EcoVadis CSR Rating)	69 Gold	70 Gold	73 Platinum	77 Platinum
	Pourcentage d'employés ayant clôturé une formation obligatoire	Nouvel objectif	95% du groupe cible	99% du groupe cible	97% du groupe cible
	Nombre de fournisseurs ayant signé le Code de Conduite des Fournisseurs	85	99	99	100
	Nombre de plaintes et infractions à la protection de la vie privée	23 incidents rapportés à l'Autorité de Protection des Données. Aucune amende	15 incidents rapportés à l'Autorité de Protection des Données. 115 infractions à la protection de la vie privée. Aucune amende	25 incidents rapportés à l'Autorité de la Protection des Données. 151 infractions à la protection de la vie privée. Aucune amende	38 incidents rapportés à l'Autorité de la Protection des Données. 151 infractions à la protection de la vie privée. Aucune amende
KPI	Nombre de fournisseurs évalués par EcoVadis	57	57	35	64 (évaluation EcoVadis complétée), 19 (évaluation EcoVadis en cours)
	Nombre de questions reçues relatives au RGPD	1 133	179	592	768
	Score de fidélité des clients pour Telenet & BASE	Telenet: -11,5, BASE: 9,7	Telenet: -11, BASE: 6,6	Telenet Group en moyenne: -11,3	Telenet Group: -18,6, BASE: 13,6



REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Principes de reporting 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 2022 (du 01/01/2022 au 31/12/2022). Il fait suite au Rapport financier annuel 2022 de Telenet, publié en mars 2023.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités de responsabilité sociétale dans un rapport de développement durable. Ce rapport complète les informations non financières telles qu'incluses dans le Rapport financier annuel de Telenet. Quand, dans ce rapport, il est fait mention de 'Telenet', 'nous', 'l'entreprise', 'la société' ou 'le groupe', ces termes font référence à Telenet Group Holding SA, y compris ses filiales, et ce, dans le contexte de son engagement sur le marché belge – sauf indication contraire.

Les données et les informations relatives aux performances et aux pratiques extra-financières du Telenet Group Holding SA pour l'année 2022 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- Le Rapport financier annuel 2022
- Le Rapport de développement durable 2022

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. Le rapport de développement durable se veut transparent sur nos ambitions en matière de durabilité et sur la façon dont nous mesurons, gérons et intégrons ces ambitions dans nos activités opérationnelles.

Nous mettons tout en œuvre pour respecter les principes généraux d'inclusion, de matérialité et de réactivité dans le cadre de notre 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.

Nous accordons autant d'importance aux informations extra-financières qu'aux données financières. Nous effectuons les démarches nécessaires afin de faire contrôler davantage d'aspects environnementaux et de données sociales en externe. Ce rapport a été relu et approuvé par Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

Note relative aux chiffres clés

Les principaux chiffres et données environnementaux présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, sauf indication contraire. Les principaux chiffres et données sociaux présentés dans ce rapport concernent Telenet BV et ses entités à participation majoritaire, sauf indication contraire. Il relève de la politique de reporting de Telenet d'inclure toutes les nouvelles filiales acquises au cours des six premiers mois de la période de reporting.



Principes régissant la définition du contenu du rapport de développement durable

Afin de déterminer le contenu de ce rapport, nous tenons compte de différents éléments. Nous identifions d'abord nos principales parties prenantes et déterminons les principales attentes de chacune d'entre elles. Nous expliquons également comment nous répondons à leurs attentes. Puis, nous examinons nos performances dans un contexte de durabilité plus large, notamment en circonscrivant les grandes tendances auxquelles les entreprises de télécommunications sont actuellement confrontées. Nous souhaitons expliquer, au travers de ce rapport, comment nous comptons stimuler les développements économiques, sociaux et environnementaux aux niveaux local, régional et mondial. À cet égard, nous nous concentrons sur les aspects matériels qui nous sont fournis par nos parties prenantes.

Modifications et retraitements majeurs

Telenet fait partie de Liberty Global Plc. En vue d'une harmonisation au niveau du reporting du groupe, le reporting relatif à Telenet a été complètement aligné sur celui de l'actionnaire majoritaire, Liberty Global, et ceci depuis 2014. Certaines données environnementales et sociales ont été retraitées pour les trois années précédentes (2019, 2020 et 2021).

Assurance

Nous communiquons nos données environnementales et sociales à notre actionnaire majoritaire, Liberty Global plc, en utilisant son système Credit360.

Liberty Global examine chaque année les données environnementales de Telenet. Au niveau du groupe, Liberty Global engage KPMG pour fournir une assurance limitée des données sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre présentées dans le rapport annuel et les comptes de Liberty Global. Depuis 2021, un indicateur complémentaire au niveau des performances sociales – notamment les investissements dans les communautés locales – est audité par KPMG. Pour son rapport à Liberty Global plc, KPMG utilise les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410.

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

Contact

Informations financières
Rob Goyens
rob.goyens@telenetgroup.be

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

Méthode de reporting de Telenet

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

Les données environnementales de Telenet sont conformes à la norme d'entreprise du World Resources Institute et du World Business Council on Sustainable Development's GHG Protocol Corporate Standard, en utilisant l'approche de contrôle financier. En outre, nous prenons en compte les principes du Science-based Targets Initiative qui s'appliquent au secteur TIC. Les émissions des entreprises dans lesquelles nous détenons des participations ne donnant pas le contrôle, ne sont pas incluses dans nos chiffres publiés.

Nos émissions de 'Scope 1' et de 'Scope 3' sont calculées sur la base des facteurs d'émission du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (**DEFRA 2022**), de l'Agence de Protection Environnementale des États Unis ainsi que sur la base des facteurs d'émission Environmentally-extended Input-Output (**EEIO**) et de l'Agence Internationale de l'Énergie (**AIE**) 2022. Nos émissions liées à la localisation de 'Scope 2' sont calculées à l'aide des facteurs d'émissions de IAIE.

Nos émissions liées au marché sont calculées en utilisant les informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs quand disponibles, puis en appliquant le facteur d'émissions 'residual mix' pertinent à toute l'électricité qui ne dispose pas d'informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs. Les facteurs d'émission Reliable Disclosure (**RE-DISS**) European Residual Mixes (2021) 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 voyages 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 (indirect)** : émissions provenant des biens et services achetés, des biens d'équipement, des activités liées aux combustibles et à l'énergie, du transport et de la distribution en amont, des déchets générés par les opérations, des voyages d'affaires, des actifs loués en amont, de l'utilisation des produits vendus, du traitement fin-de-vie des produits vendus, des actifs loués en aval et des investissements.

Émissions liées à la localisation et au marché

Conformément aux bonnes pratiques, nous publions les émissions de gaz liées à la localisation et au marché. Elles illustrent clairement l'impact de nos achats et de notre production d'énergies alternatives.

Les émissions liées à la localisation sont calculées à l'aide des facteurs de conversion moyens du réseau électrique national pour l'ensemble de la consommation électrique. Elles ne tiennent pas compte des activités qui réduisent les émissions telles que l'achat de compensations carbone ou l'utilisation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable.

Les émissions liées au marché sont calculées sur la base d'un facteur de conversion zéro pour l'intégralité de l'électricité qui provient d'énergies renouvelables produites sur place ou qui s'inscrit dans le cadre de contrats d'énergie verte agréés.

Pour de plus amples informations, surfez sur www.libertyglobal.com/impact et consultez l'ensemble de nos critères de reporting sur l'environnement.



Résumé des performances

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

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2019	2020	2021	2022
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	5,339	71	0	0
Diesel ⁽¹⁾	kWh	24,692,085	15,208,879	15,518,755	18,276,386
Fuel oil	kWh	89,453	0	0	0
Gas oil	kWh	943,543	2,880,305	2,186,061	117,791
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas ⁽²⁾	kWh	3,216,736	4,654,304	5,586,738	4,744,628
Petrol ⁽¹⁾	kWh	3,771,131	3,617,221	4,432,256	8,728,618
Diesel/Petrol blend (hybrid vehicles) ⁽³⁾	kWh	446,653	593,230	1,309,226	0
HVO	kWh	0	0	0	11,917
Total ^{(1) (2) (3)}	kWh	33,164,940	26,954,010	29,033,036	31,879,340
Electricity, heating and cooling					
Electricity ⁽⁴⁾	kWh	169,669,670	175,505,975	175,873,937	175,676,986
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	169,669,670	175,505,975	175,873,937	175,676,986
Electricity sold	kWh	2,602	1,789	3,868	1,574
Total energy consumption ⁽⁵⁾	kWh	202,834,607	202,459,983	204,903,105	207,554,752
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	54.1	36.4	30.3	27.6
Electricity generated from onsite renewables	kWh	163,122	157,740	132,315	130,796
GHG Emissions⁽⁶⁾					
Scope 1 emissions ^{(1) (2) (4)}	Metric tons CO ₂ e	11,156	7,126	7,585	8,693
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	3,271	3,600	1,971	1,230
Scope 2 location-based emissions ⁽⁴⁾	Metric tons CO ₂ e	29,149	35,294	29,212	28,987
Scope 3 emissions ⁽⁷⁾	Metric tons CO ₂ e	432	190	229	896
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	40,737	42,610	37,026	38,576
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	14,859	10,916	9,785	10,819
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	(8,627)	(8,473)	(8,473)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	Kgs CO ₂ e / terabyte of data usage	4.599	2.223	1.645	1.557
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	385	163	208	866
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	328	156	412	47
Recycling	Metric tons	1,219	634	600	1,055
Incineration	Metric tons	541	290	281	260
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	21	7	5	6
Total waste generated	Metric tons	2,109	1,087	1,298	1,368
Recycling rate	%	58	58	46	77
Reuse rate	%	16	14	32	3
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	26,140	18,261	11,970	16,059
Other	m ³	583	400	47	45
Total	m³	26,723	18,661	12,017	16,104
Initiatives⁽⁸⁾					
Energy saved through efficiencies	kWh	2,165,002	2,000,002	1,217,393	4,395,964
Costs savings from environmental initiatives	€	216,823	2,653,694	288,086	1,085,803
Revenue generated from environmental initiatives	€	57,390	0	0	0

(1) Restatement done to correct for Play Media and Woestijnvis car fuels consumption, which was not collected in 2019 and 2020. Consumption is estimated to be equal to the 2021 consumption. Associated emissions have been recalculated using the year's relevant emission factors.

(2) Restatement done to correct for Play Media and Woestijnvis natural gas consumption, which was not collected in 2019. Consumption is estimated to be equal to the 2020 consumption. Associated emissions have been recalculated using the year's relevant emission factors.

(3) Data point erroneously not reported in previous years, in consumption figures. Totals have been updated. As from 2022 onwards, fuel consumption from hybrid vehicles is included in the respective fuel consumption. There is no impact on calculated emissions.

(4) Restatement done to correct for Play Media and Woestijnvis electricity consumption, which was not collected in 2019. Consumption is estimated to be equal to the 2020 consumption. Associated emissions have been recalculated using the year's relevant emission factors.

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

(6) Refer to **page 81** for definitions of our greenhouse gas emissions.

(7) Restatement done to exclude third-party transportation as the underlying data has been reconsidered and is deemed insufficiently accurate.

(8) Estimated impact on energy/costs in the reported year of specific initiatives that are ongoing, or were completed in 2019 or later. Average energy cost in 2022: 247€/MWh.

Résumé des performances

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

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2019	2020	2021	2022
Total community investment (1)	€	2,033,971	4,678,404	2,390,304	1,367,219
Total workforce and breakdown by employee category					
Employees	Headcount, year end	3,611	3,431	3,390	3,521
Outsourced employees	Headcount, year end	3,053	2,874	2,927	3,160
Employees by contract type					
Permanent contracts	Headcount, year end	3,555	3,380	3,355	3,446
Temporary contracts	Headcount, year end	56	51	39	75
Employees by contract type					
Full time	Headcount, year end	3,343	3,221	2,880	3,283
Part time	Headcount, year end	268	210	510	238
Average age (2)					
Total	In years	38	38	40	41
Men	In years	39	39	41	39
Women	In years	36	36	39	42
Employees by age group					
Under 30 years old	Headcount, year end	725	507	577	586
30-50 years old	Headcount, year end	2,363	2,300	2,174	2,216
over 50 years old	Headcount, year end	523	624	639	719
Women in management					
Female share of total workforce	% of total workforce	36	36	37	38
Females on the board of directors	% of total board of directors	33	33	33	36
Females in junior management position	% of total junior management positions	32	30	30	30
Females in all management positions	% of total management workforce	32	30	29	30
Females in management in revenue-generating functions	% of total management in revenue-generating functions (Telenet Business team)	36	34	36	21
Females working in STEM-related position	% of total Technology & Information Operations (TIO) team	---	18	19	19
Equal remuneration (3)					
Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary (%)	---	---	---	103,3
Management level	Ratio of the average female salary and average male salary (%)	---	---	---	94,20
Senior Management	Ratio of the average female salary and average male salary (%)	---	---	---	99,80
Executive Level	Ratio of the average female salary and average male salary (%)	---	---	---	83,20
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	---	---	---	20
New employee hires and employee turnover					
New employee hires by age group and gender					
Under 30 years old	Headcount	295	169	152	189
30-50 years old	Headcount	192	251	160	238
over 50 years old	Headcount	23	38	17	30
Total	Headcount	510	458	329	457
New hires – male	Headcount	304	283	201	264
New hires – female	Headcount	206	175	128	193
Rate of new hires	Rate (%)	14	13	10	13
Open positions filled by internal candidates	Rate (%)	37	43	41	26
Employee turnover by age group					
Under 30 years old	Number of leavers	134	64	134	114
30-50 years old	Number of leavers	198	145	220	207
over 50 years old	Number of leavers	27	25	38	52
Total	Headcount	359	234	392	373
Employee training					
Average training hours	Hours per FTE	17.6	6.69	6.50	4.68
Average training investment	€ per FTE	328	714	989	658
Freedom of Association					
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	98	100	100	98
Occupational health and safety					
Absentee rate	% of total days scheduled	7.79	7.72	7.90	10.00
Recordable workplace injuries	#	69	30	44	40
Occupational accidents with temporary incapacity (4)	#	22	11	9	11
Occupational accidents without absence from work (4)	#	34	9	12	9
Accidents to and from work (4)	#	68	11	12	9
Lost days due to occupational work accidents	#	331	851	243	392
Work-related fatalities	#	0	0	0	0

(1) Community investments include in-kind and financial contributions by Telenet BV and Play Media

(2) Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet BV

(3) Reviewed gender pay gap calculation methodology from 2022 onwards. Please refer to **page 49** of the present report for more information. Figures only include Telenet BV.

(4) Figures exclude Play Media

Taxonomie de l'Union Européenne pour des Activités Durables

Nous avons réalisé une évaluation de l'éligibilité et de l'alignement de nos activités économiques conformément au règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088, connu sous le nom de Taxonomie de l'UE.

Champ d'application

Compte tenu de la complexité de la Taxonomie européenne, nous avons délibérément choisi de concentrer notre évaluation de l'éligibilité et de l'alignement sur les activités économiques exercées par Telenet BV, Telenet Vlaanderen NV et Telenet Retail BV. L'évaluation exclut actuellement toutes les autres entités de Telenet Group. Le champ d'application est également limité aux activités menées par Telenet elle-même et exclut les activités menées par les fournisseurs. Nous nous engageons à affiner et à étendre la portée de l'évaluation de l'éligibilité et de l'alignement en vue des futurs rapports.

Méthodologie

Nous avons adopté l'approche suivante :

(i) Identification des activités économiques concernées

- Identification des activités économiques pertinentes sur la base des codes NACE.
- Étant donné que la NACE n'est pas considérée comme exhaustive aux fins de la déclaration selon la Taxonomie de l'UE, une analyse des lacunes des activités économiques pertinentes sur la base de l'annexe I du règlement délégué 2021/2139 de la Commission relatif à l'atténuation du changement climatique et de l'annexe II du règlement délégué 2021/2139 de la Commission relatif à l'adaptation au changement climatique a été réalisée.
- Alignement avec business controlling pour vérifier la liste finale des activités économiques pertinentes.

(ii) Évaluation de l'éligibilité

- Vérification afin de savoir si les activités économiques identifiées à l'étape (i) sont couvertes par l'annexe I du règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission du 4 juin 2021 relatif à l'atténuation du changement climatique.
- Vérification afin de savoir si les activités économiques identifiées à l'étape (i) sont couvertes par l'annexe II du règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission du 4 juin 2021 relatif à l'adaptation au changement climatique.

Sur la base des étapes (i) et (ii), les activités économiques éligibles suivantes de Telenet BV, Telenet Vlaanderen NV et Telenet Retail BV ont été identifiées :

OBJECTIF ENVIRONNEMENTAL: ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE	
RÉFÉRENCE TAXONOMIE DE L'UE	RÉFÉRENCE NACE CORRESPONDANTE (LE CAS ÉCHÉANT)
4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1
6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	NA
6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1
7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA
7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA
7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA
7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0
8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1

OBJECTIF ENVIRONNEMENTAL: ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	
RÉFÉRENCE TAXONOMIE DE L'UE	RÉFÉRENCE NACE CORRESPONDANTE (LE CAS ÉCHÉANT)
4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1
6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	NA
6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1
7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA
7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA
7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA
7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0
8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1
8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9
8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0
13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0

Nous notons que notre activité économique générant des revenus la plus pertinente, à savoir les réseaux de communications électroniques (télécommunications), n'est actuellement pas reconnue comme une activité durable dans la Taxonomie de l'UE, en dépit du fort potentiel d'habilitation et de facilitation que les télécommunications offrent dans tous les secteurs d'activité.

(iii) Évaluation de l'alignement

- Pour chacune des activités économiques éligibles identifiées, une évaluation de haut niveau des critères techniques de sélection a été réalisée, comme indiqué à l'annexe I du règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission du 4 juin 2021 permettant de déterminer à quelles conditions une activité économique peut être considérée comme contribuant substantiellement à l'atténuation du changement climatique et si cette activité économique ne cause de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux (« DNSH »).
- Pour chacune des activités économiques éligibles identifiées, une évaluation de haut niveau des critères techniques de sélection a été réalisée, comme indiqué à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission du 4 juin 2021 permettant de déterminer à quelles conditions une activité économique peut être considérée comme contribuant substantiellement à l'adaptation au changement climatique ou et si cette activité économique ne cause de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux (« DNSH »).
- Pour chacune des activités économiques éligibles identifiées, une évaluation de haut niveau de la conformité avec les garanties minimales (MS) énoncées aux articles 3 et 18 de la taxonomie de l'UE a été réalisée.

(iv) Identification des indicateurs financiers

- Identification des indicateurs financiers pertinents (chiffre d'affaires, CapEx et OpEx) pour chacune des activités économiques éligibles identifiées, conformément aux principes comptables des normes IFRS.
- Identification des chiffres consolidés du chiffre d'affaires, du CapEx et de l'OpEx du groupe Telenet, conformément aux principes comptables des normes IFRS.
- Validation des indicateurs financiers par Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

La méthodologie sera affinée et étendue à toutes les entités concernées de Telenet à l'avenir.

Résultats et effets

Les résultats de l'exercice de Taxonomie de l'UE de Telenet pour l'exercice 2022 sont les suivants :

- **Chiffre d'affaires** : sur un chiffre d'affaires total de 2 665 millions d'euros pour l'exercice 2022, on considère que 552 386 675,66 euros proviennent d'activités économiques éligibles exercées par Telenet BV, Telenet Vlaanderen NV et Telenet Retail BV dans le cadre du champ d'application actuel de l'acte délégué relatif à la Taxonomie de l'UE. Cela correspond à 20,73 % du chiffre d'affaires de 2022. 0 % provient d'activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie), car Telenet, après une évaluation de haut niveau, a observé qu'aucune de ces activités n'était alignée sur la Taxonomie de l'UE.
- **CapEx** : sur un CapEx, tel que défini dans l'Article 8 de l'acte délégué, de 1 419,3 millions d'euros pour l'exercice 2022, on considère que 16 393 102,79 euros proviennent de dépenses d'investissement éligibles de Telenet BV, Telenet Vlaanderen NV et Telenet Retail BV dans le cadre du champ d'application actuel de l'acte délégué relatif à la Taxonomie de l'UE. Cela correspond à 1,16 % du CapEx de l'exercice 2022. 0 % provient d'activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie), car Telenet, après une évaluation de haut niveau, a observé qu'aucune de ces activités n'était alignée sur la Taxonomie de l'UE.
- **OpEx** : sur un OpEx, tel que défini dans l'Article 8 de l'acte délégué, de 1 291,2 millions d'euros pour l'exercice 2022, on considère que 152 810 476,22 euros proviennent de dépenses d'exploitation éligibles de Telenet BV, Telenet Vlaanderen NV et Telenet Retail BV dans le cadre du champ d'application actuel de l'acte délégué relatif à la Taxonomie de l'UE. Cela correspond à 11,83 % de l'OpEx de l'exercice 2022. 0 % provient d'activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie), car Telenet, après une évaluation de haut niveau, a observé qu'aucune de ces activités n'était alignée sur la Taxonomie de l'UE.

Vous trouverez une ventilation détaillée de ces résultats dans les tableaux sur les pages suivantes.



Taxonomie de l'Union Européenne - Rapport sur le chiffre d'affaires de Telenet en 2022

Activités économiques (1)	Code(s) (2)	Chiffre d'affaires absolu (3)	Proportion du chiffre d'affaires (4)	CRITÈRES DE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE							CRITÈRES DNSH (« DOES NOT SIGNIFICANTLY HARM »)						Garanties minimales (17)	Proportion du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie, année N (18)	Proportion du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie, année N-1 (19)	Catégorie (activité habitante ou) (20)	Catégorie « (activité transitoire) » (21)
				Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau et ressources marines (7)	Économie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et éco-systèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau et ressources marines (13)	Économie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et éco-systèmes (16)						
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
A.1 Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)			€ 0,00	0,00%																	
A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 62.812,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 2.783.052,23	0,10%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 3.006.544,27	0,11%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 546.534.267,16	20,51%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)			€ 552.386.675,66	20,73%																	
Total (A.1 + A.2)			€ 552.386.675,66	20,73%																	
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie (B)			€ 2.112.613.324,34	79,27%																	
Total (A + B)			€ 2.665.000.000,00	100,00%																	

Taxonomie de l'Union Européenne - Rapport sur le CapEx de Telenet en 2022

Activités économiques (1)	Code(s) (2)	CaPex absolu (3)	Proportion du CapEx (4)	CRITÈRES DE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE						CRITÈRES DNSH (« DOES NOT SIGNIFICANTLY HARM »)						Garanties minimales (17)	Proportion du CapEx alignée sur la taxonomie, année N (18)	Proportion du CapEx alignée sur la taxonomie, année N-1 (19)	Catégorie (activité habitante ou) (20)	Catégorie « (activité transitoire) » (21)	
				Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau et ressources marines (7)	Économie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et éco-systèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau et ressources marines (13)	Économie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et éco-systèmes (16)						
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
A.1 Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)			€ 0,00	0,00%																	
A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologique	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 6.390.644,50	0,45%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 3.160.429,00	0,22%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 6.265.156,00	0,44%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 576.873,29	0,04%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CapEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)			€ 16.393.102,79	1,16%																	
Total (A.1 + A.2)			€ 16.393.102,79	1,16%																	
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
CapEx des activités non éligibles à la taxonomie (B)			€ 1.402.906.897,21	98,84%																	
Total (A + B)			€ 1.419.300.000,00	100,00%																	

Taxonomie de l'Union Européenne - Rapport sur l'OpEx de Telenet en 2022

Activités économiques (1)	Code(s) (2)	OpEx absolu (3)	Proportion de l'OpEx (4)	CRITÈRES DE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE						CRITÈRES DNSH (« DOES NOT SIGNIFICANTLY HARM »)						Garanties minimales (17)	Proportion de l'OpEx alignée sur la taxonomie, année N-1 (18)	Proportion de l'OpEx alignée sur la taxonomie, année N-1 (19)	Catégorie (activité habitante ou) (20)	Catégorie « (activité transitoire) » (21)	
				Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau et ressources marines (7)	Économie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau et ressources marines (13)	Économie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)						
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
A.1 Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 0,00	0,00%	0%	0%	NA	NA	NA	NA	X	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 0,00	0,00%	NA	0%	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA	NA	NA	NA	X	0%	NA	NA	NA
OpEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)			€ 0,00	0,00%																	
A.2 Activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie)																					
Activité 1	4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	D35.1.1	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 2	6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologique	NA	€ 24.738,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 3	6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	N77.1.1	€ 10.916.268,47	0,85%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 4	7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 5	7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	NA	€ 137.284,00	0,01%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 6	7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	NA	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 7	7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	L68.1.0	€ 0,00	0,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 8	8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	J63.1.1	€ 3.719.250,50	0,29%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 9	8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	J62.0.1, J62.0.2, J62.0.3, J62.0.9	€ 683.305,07	0,05%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 10	8.3 Programmation et diffusion	J60.1.0, J60.2.0	€ 116.142.706,72	8,99%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Activité 11	13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	J59.1.1, J59.1.2, J59.1.3, J59.1.4, J59.2.0	€ 21.186.923,46	1,64%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
OpEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables du point de vue de l'environnement (activités non alignées sur la taxonomie) (A.2)			€ 152.810.476,22	11,83%																	
Total (A.1 + A.2)			€ 152.810.476,22	11,83%																	
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
OpEx des activités non éligibles à la taxonomie (B)			€ 1.138.389.523,78	88,17%																	
Total (A + B)			€ 1.291.200.000,00	100,00%																	

Informations qualitatives d'accompagnement

Telenet fournit les informations qualitatives suivantes sur le calcul et les éléments clés des indicateurs financiers figurant dans les tableaux détaillés :

RÉFÉRENCE TAXONOMIE DE L'UE	INFORMATIONS QUALITATIVES D'ACCOMPAGNEMENT
4.1 Production d'électricité à l'aide de la technologie solaire photovoltaïque	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas de chiffre d'affaires identifié pour l'exercice 22 CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : pas d'OpEx identifié pour l'exercice 22
6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologique	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas d'activité génératrice de chiffre d'affaires CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : les chiffres du tableau couvrent les coûts opérationnels liés au leasing de vélos
6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas d'activité génératrice de chiffre d'affaires CapEx : les chiffres du tableau couvrent les dépenses de location-acquisition liées à la flotte de Telenet OpEx : les chiffres du tableau couvrent les frais de gestion, de carburant et autres coûts opérationnels liés à la flotte de Telenet
7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas d'activité génératrice de chiffre d'affaires CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : pas d'OpEx identifié pour l'exercice 22
7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments et dans des parcs de stationnement	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas d'activité génératrice de chiffre d'affaires CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : les chiffres du tableau couvrent les coûts d'installation des bornes de recharge au domicile des membres du personnel
7.6 Installation, entretien et réparation des technologies liées aux énergies renouvelables	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas d'activité génératrice de chiffre d'affaires CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : pas d'OpEx identifié pour l'exercice 22
7.7 Acquisition et propriété de bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : les chiffres du tableau couvrent la (sous-)location de l'espace de bureau de Telenet CapEx : les chiffres du tableau couvrent des dépenses d'investissement liées au réaménagement de l'espace de bureau de Telenet OpEx : pas d'OpEx identifié pour l'exercice 22
8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : les chiffres du tableau couvrent le chiffre d'affaires généré par les services d'hébergement et d'informatique en nuage pour les clients B2B CapEx : les chiffres du tableau couvrent les dépenses d'investissement dans (i) les infrastructures d'alimentation électrique et de chauffage, de ventilation et de climatisation des centres de données et (ii) l'amélioration de l'hébergement et des services en nuage pour les services B2B OpEx : les chiffres du tableau couvrent les coûts opérationnels liés (i) à la gestion et à la maintenance des centres de données et (ii) aux coûts de licence liés à l'hébergement
8.2 Programmation, conseil et autres activités informatiques	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : les chiffres du tableau couvrent le chiffre d'affaires généré par les services informatiques pour les clients B2B CapEx : les chiffres du tableau couvrent les dépenses d'investissement liées à la migration d'un environnement informatique majeur vers un nouvel environnement (« green field project ») OpEx : les chiffres du tableau couvrent les coûts opérationnels liés au matériel, aux logiciels et les coûts de conseil relatifs aux produits et solutions de services informatiques destinés aux clients
8.3 Programmation et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : les chiffres indiqués dans le tableau couvrent le chiffre d'affaires généré par les abonnements à la télévision ordinaire et à la télévision premium ainsi que par la télévision à la demande CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : les chiffres du tableau couvrent les coûts opérationnels liés aux droits de diffusion et les autres dépenses de programmation et de diffusion
13.3 Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision ; enregistrement sonore et édition musicale	<ul style="list-style-type: none"> Chiffre d'affaires : pas de chiffre d'affaires identifié pour l'exercice 22 CapEx : pas de CapEx identifié pour l'exercice 22 OpEx : les chiffres du tableau couvrent le sous-titrage, le codage fonctionnel et d'autres coûts opérationnels liés à la production d'émissions de télévision



Telenet – Index du contenu GRI 2022

Le présent rapport a été établi suivant les directives du Global Reporting Initiative (**GRI**). L'index du contenu GRI guide le lecteur vers toute information non-financière relevante, tel que le standard GRI le prescrit.

Statement of use	Telenet has reported the information cited in this GRI content index for the period January 01 to December 31, 2022 with reference to the GRI Standards
GRI 1 used	GRI 1 : Foundation 2021

GRI Standard	Disclosure	Location
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	p. 6
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p. 79
	2-3 Reporting period	p. 81
	2-4 Restatements of information	p. 80
	2-5 External assurance	p. 80
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p. 6; p. 66-67
	2-7 Employees	p. 83
	2-8 Workers who are not employees	p. 83
	2-9 Governance structure and composition	Telenet Annual Report , p. 83-101
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Telenet Annual Report , p. 91-92
	2-11 Chair of the highest governance body	Telenet Annual Report , p. 83
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p. 22
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	p. 22
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p. 22
	2-19 Remuneration policies	p. 22
	2-21 Annual total compensation ratio	p. 83
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p. 4-5
	2-23 Policy commitments	p. 13, 66, 69
	2-24 Embedding policy commitments	p. 69
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p. 63, 70
	2-27 Compliance with laws and regulations	p. 75
	2-28 Membership associations	p. 24, 71 and Telenet Corporate memberships 2022
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p. 24, 26, 71 and Telenet Stakeholder Engagement Charter
	2-30 Collective bargaining agreements	p. 83

GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	Current materiality matrix 2021: p. 10-11; Double materiality matrix 2023: p. 26-29
	3-2 List of material topics	p. 11 (materiality matrix 2021)
	3-3 Management of material topics	p.13-15 (materiality matrix 2021)
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 Confirmed incidents of corruption and action taken	p. 71
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal action for anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices	p. 71
GRI 301: Materials 2016	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	p. 61
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	p. 82
	302-3 Energy intensity	p. 82
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	p. 82
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p. 82
	305-2 Energy Indirect (Scope 2) GHG emissions	p. 82
	305-3 Other Indirect (Scope 3) GHG emissions	p. 82
GRI 308: Supplier Environmental	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	p. 66-68
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	p. 83
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p. 42-44
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	p. 83
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p. 43
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p. 49, 83
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p. 49, 83
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	p. 66-68
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	p. 71
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2: Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	p. 62-63
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3: Incidents of non-compliance concerning marketing communications	p. 71
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1: Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	p. 63, 75

Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

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



4 Objectif 4

Éducation de qualité

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

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

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

5 Objectif 5

Égalité entre les sexes

Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.

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

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

8 Objectif 8

Travail décent et croissance économique

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

Contribution de Telenet – Telenet est un acteur important de l'économie belge. Nous stimulons la croissance en fournissant des produits et services concurrentiels et novateurs à nos clients et en investissant dans un réseau intégré de pointe. Nous créons de bons emplois dans notre propre entreprise en investissant dans des programmes de formation et de développement. Nous assurons également des conditions de travail décentes dans notre chaîne d'approvisionnement, à travers un dialogue ouvert avec nos partenaires et par la divulgation à large échelle de notre Code de Conduite des Fournisseurs.

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

9 Objectif 9

Industrie, Innovation et Infrastructures

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.

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

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

12 Objectif 12

Consommation et production durables

Établir des modes de consommation et de production durables.

13 Objectif 13

Lutte contre les changements climatiques

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

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

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

17 Objectif 17

Partenariats pour la réalisation des Objectifs

Renforcer les moyens de mettre en oeuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser.

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

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

Le Pacte Mondial des Nations Unies

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	PAGE
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	66, 68
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	66-67
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	83
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	83
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	83
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	42
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	82
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	82
	GRI 302-3	Energy intensity	82
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	82
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	59
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	82
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	82
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	82
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	82
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	82
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	82
	GRI 306-3	Significant spills	61
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	66, 68
GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	66-67	
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	69-71 Anti-corruption policy



Corporate Communications
T. 015.33.30.00 – www.telenet.be
Éditeur responsable
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, 2800 Malines