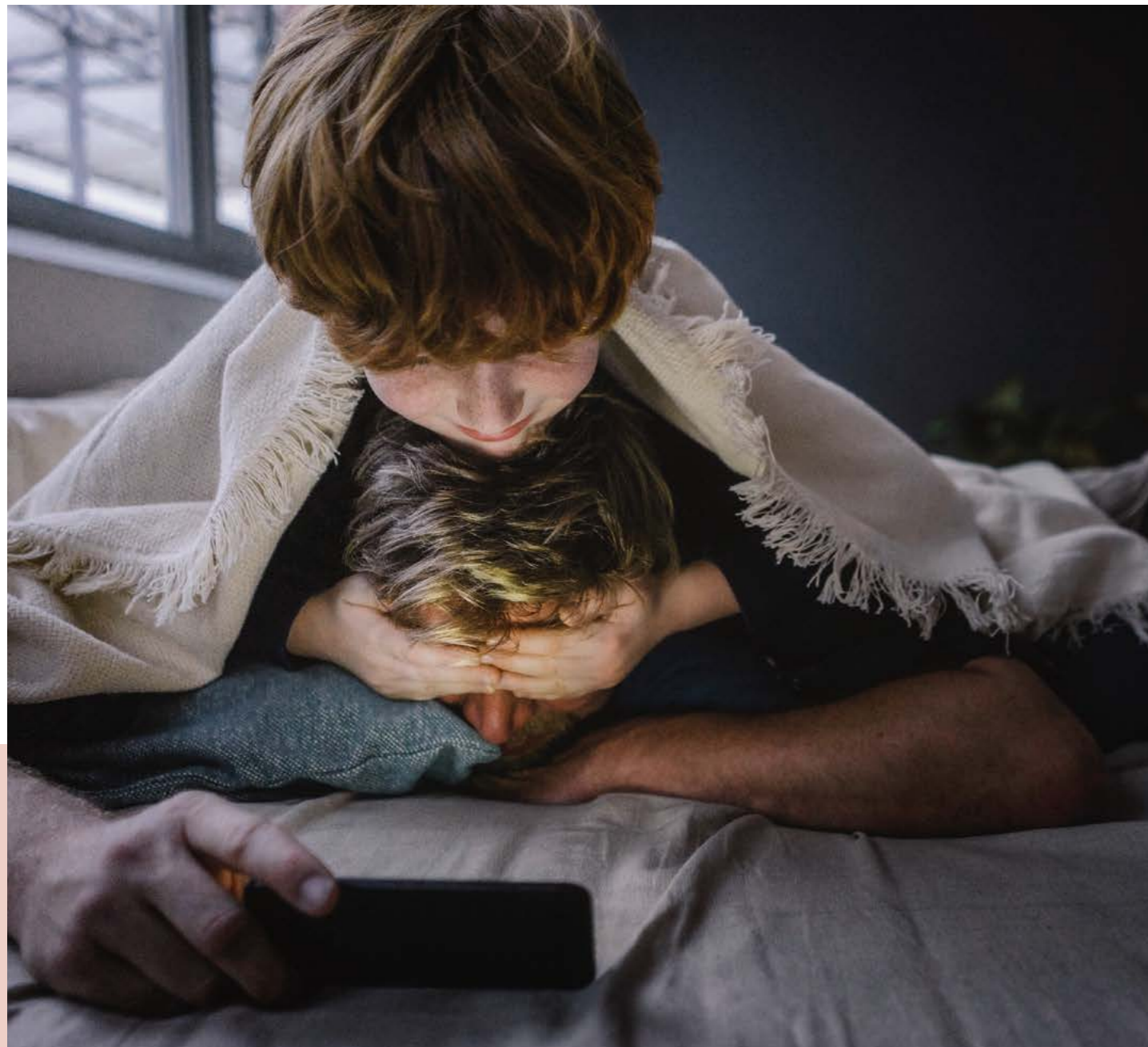




Prêt pour demain

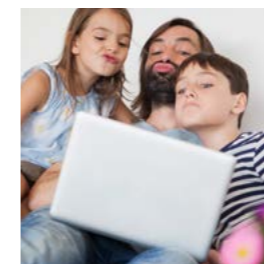
Rapport de développement durable
Telenet 2020





SOMMAIRE

Avant-propos du Président et du CEO	4
Profil de l'entreprise	6
Notre nouvelle stratégie de développement durable 2021-2025	8
Retour sur 2020 : nos principaux programmes de développement durable	19



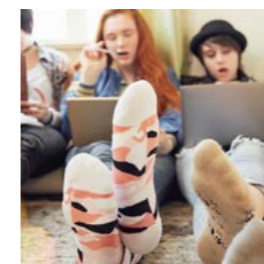
Engagement
en faveur de
nos **clients**

22



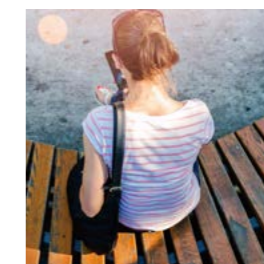
Engagement
en faveur de nos
collaborateurs

26



Engagement
en faveur de
la **société** et des
**communautés
locales**

31



Engagement en faveur
de **pratiques
d'entreprise** honnêtes,
ouvertes et transparentes

38

Nos réalisations en matière de développement durable en résumé	49
Reporting en matière de développement durable 2020	53



Avant-propos du Président et du CEO

Prêt pour demain

Cher client,
Cher partenaire,
Cher actionnaire,

Nous avons pour mission d'aider les particuliers et les entreprises à **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.** C'est ce qui nous définit. C'est ce qui nous guide lorsque nous prenons des décisions. Nos intentions sont guidées par des valeurs et des compétences fortes qui façonnent nos actions et nos comportements collectifs.

C'est d'autant plus vrai aujourd'hui, alors que nous faisons face à une crise économique et sociale mondiale provoquée par le coronavirus. Plus que jamais, les solutions de connectivité se sont révélées vitales pour l'économie et la société. En tant qu'entreprise, notre responsabilité est de veiller à ce que les familles et les entreprises restent connectées en cette période de pandémie. Durant l'année écoulée, nous n'avons pas ménagé nos efforts pour aider les entreprises à poursuivre leurs activités, pour assurer la connexion des consommateurs résidentiels tout en minimisant leurs préoccupations financières, pour briser l'isolement social des patients hospitalisés et des personnes âgées en maison de repos, et aussi pour préserver la motivation des jeunes et leur lien avec le milieu scolaire.

Notre conviction : la technologie au service du progrès humain

Nous vivons dans un monde volatil, incertain et complexe. L'année 2020 a été marquée par une série d'événements mondiaux ayant un impact sans précédent sur la société. La crise sanitaire a amené les citoyens, les entreprises et les gouvernements à repenser leur mode de vie et de travail, à construire une société plus durable et à l'épreuve du temps, une société qui concilie croissance socio-économique et responsabilité environnementale.

La technologie est la force motrice du progrès de la société. Les technologies numériques alimentent le moteur de l'innovation, stimulent la croissance économique et renforcent l'inclusion et la cohésion sociales.

En tant qu'entreprise technologique, nous nous engageons à repousser les limites de la technologie numérique et à fournir à nos clients et à la société des solutions d'avenir qui répondent aux défis de demain.

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

Nous avons la ferme conviction que nous sommes prêts à conquérir le marché belge en déployant notre **stratégie 2019-2021, basée sur cinq piliers** :

1 | Étendre les relations avec nos clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques. Nous entendons être le principal fournisseur de connectivité en Flandre et à Bruxelles et nous cherchons à créer une véritable valeur client en nous appuyant sur notre positionnement unique dans le divertissement connecté convergent. Après être devenu propriétaire à part entière de De Vijver Media en mai 2019, nous avons encore consolidé notre position en tant qu'acteur médiatique en prenant une participation de 50 pour cent (avec DPG Media) dans la plate-forme de streaming Streamz en septembre 2020, une participation de 44 pour cent dans la nouvelle agence nationale de gestion des médias Ads & Data (avec Mediahuis, Pebble Media et Proximus/Skynet) comme annoncé en décembre 2020, et une participation de 49 pour cent dans l'entreprise internationale de divertissement Caviar Group en avril 2021. Nous sommes convaincus que ces investissements constitueront un apport d'oxygène pour l'écosystème des médias locaux.

2 | Accélérer la croissance dans le secteur des entreprises en nous démarquant par notre touche humaine. Nous nous engageons à fournir aux entreprises belges une connectivité de pointe et des solutions et services TIC à valeur ajoutée, entièrement adaptés à leurs besoins.

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

4 | Continuer à exceller grâce à des réseaux de haute qualité et des plates-formes flexibles adaptées aux besoins de nos clients. Achevée en 2019, la modernisation de nos réseaux fixe et mobile nous a permis d'augmenter la capacité de notre réseau fixe à 1 GHz, offrant ainsi des vitesses de téléchargement de données pouvant atteindre 1 Gbps et des vitesses de téléversement pouvant atteindre 40 Mbps pour les clients résidentiels et 50 Mbps pour les utilisateurs professionnels. Nous poursuivons nos investissements dans le réseau en mettant l'accent sur l'acquisition de spectre et le déploiement de la 5G dans notre zone de couverture. La 5G sera le moteur de l'innovation et engendrera des possibilités d'automatisation et de nouveaux modes de travail. Telenet s'associera à des fournisseurs de technologies de premier plan tels qu'Ericsson, Nokia et Google Cloud pour déployer en Belgique un réseau mobile évolutif qui offrira à nos clients la meilleure expérience utilisateur possible.

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

Un programme de développement durable étroitement lié à notre mission

Nous restons déterminés à être une entreprise responsable à l'ère numérique et à renforcer davantage nos relations avec nos parties prenantes par le biais de la consultation et du dialogue. Notre programme de développement durable reflète les intérêts de nos parties prenantes, définis par les questions matérielles.

En décembre 2020, nous avons achevé notre programme de développement durable 2017-2020. Au cours des derniers mois, nous avons défini une nouvelle stratégie quinquennale en matière de développement durable qui aligne nos priorités commerciales sur notre mission d'entreprise. Nous avons identifié trois grands domaines d'action et les objectifs à long terme correspondants : (i) encourager le **progrès** en accélérant 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030 ; (ii) stimuler l'**émancipation et l'habilitation** en étant reconnue, en interne et à l'extérieur, 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 s'appuieront sur un engagement permanent en faveur de **pratiques d'entreprise éthiques et transparentes**, ainsi que sur la **protection de la vie privée et de la sécurité des données**.

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 sociétale est attestée par notre classement dans le **Dow Jones Sustainability Index (S&P Global)** annuel. Cet indice classe les entreprises les mieux équipées pour identifier et répondre aux opportunités et risques naissants résultant des tendances mondiales en matière de développement durable. En 2020, nous avons reconfirmé notre leadership en matière de développement durable en arrivant en tête du classement pour la huitième fois dans le secteur mondial des médias et du divertissement, grâce à de bonnes performances sur le plan économique, environnemental et social. Telenet a également conservé son **Gold EcoVadis CSR Rating**, un classement utilisé par les grandes entreprises clientes qui souhaitent évaluer les performances d'une entreprise en termes de développement durable.

Agir de manière responsable sur le plan social

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

Bert De Graeve
Président

John Porter
Directeur Général

PROFIL DE L'ENTREPRISE

En tant qu'opérateur de référence en matière de divertissement et de services de télécommunications en Belgique, Telenet Group est constamment à la recherche de l'excellence pour ses clients. 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 son réseau aux Mobile Virtual Network Operators (MVNO). Un aperçu de ces partenariats stratégiques est disponible sur [le site corporate de Telenet](#).

Telenet Group fait partie de Telenet Group Holding SA et est coté sur Euronext Bruxelles. Liberty Global, un leader mondial dans le domaine des services convergents de télévision, connectivité à large bande et communication, qui innove et responsabilise ses collaborateurs dans six pays à travers l'Europe afin de tirer le meilleur parti de la révolution numérique, détient directement 57,9 pour cent de Telenet Group Holding SA.

Pour de plus amples informations sur Telenet et ses résultats financiers, veuillez consulter [le Rapport financier annuel 2020](#).



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



CONNECTIVITÉ SUPÉRIEURE

Investissements dans le réseau 5G

Partenariat avec Ericsson, Nokia et Google Cloud pour le déploiement du réseau 5G

Les expériences client du futur

Premiers essais du réseau et de la technologie 5G à la ville de Louvain et à l'aéroport de Charleroi. Test des possibilités 5G pour l'accès sans fil fixe et les jeux de réalité virtuelle dans l'aire de jeux The Park



DIVERTISSEMENT INSPIRANT

Participation de 50% dans Streamz

Lancement en septembre 2020 de Streamz, le service de streaming avec du contenu local et international, en partenariat avec DPG Media

Part de 44% dans Ads & Data

Announce en décembre 2020 de la création d'une nouvelle agence de gestion des médias en partenariat avec SBS, Mediahuis, Proximus/Skynet et Pebble Media

Part de 49% dans Caviar Group

Announce en mars 2021 d'une participation minoritaire dans Caviar Group, un studio de contenu international qui crée des contenus TV, des fictions et des campagnes publicitaires

9,9 millions d'€

d'investissements dans des productions médiatiques locales en 2020



SOLUTIONS PROFESSIONNELLES SUPÉRIEURES

Produits

Connectivité, cloud, hébergement, sécurité et services TIC à valeur ajoutée

Services à valeur ajoutée

Announce en mai 2020 d'un partenariat avec NVISO pour le développement de solutions de cybersécurité

NOTRE NOUVELLE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2025

La matrice de matérialité Telenet

Le développement durable est un concept aux multiples facettes, trop nombreuses pour être abordées simultanément par une entreprise. C'est pourquoi nous avons délibérément choisi de concentrer nos efforts sur les questions les plus pertinentes : les matérialités. Nous déterminons l'importance des différentes questions matérielles en concertation étroite 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.

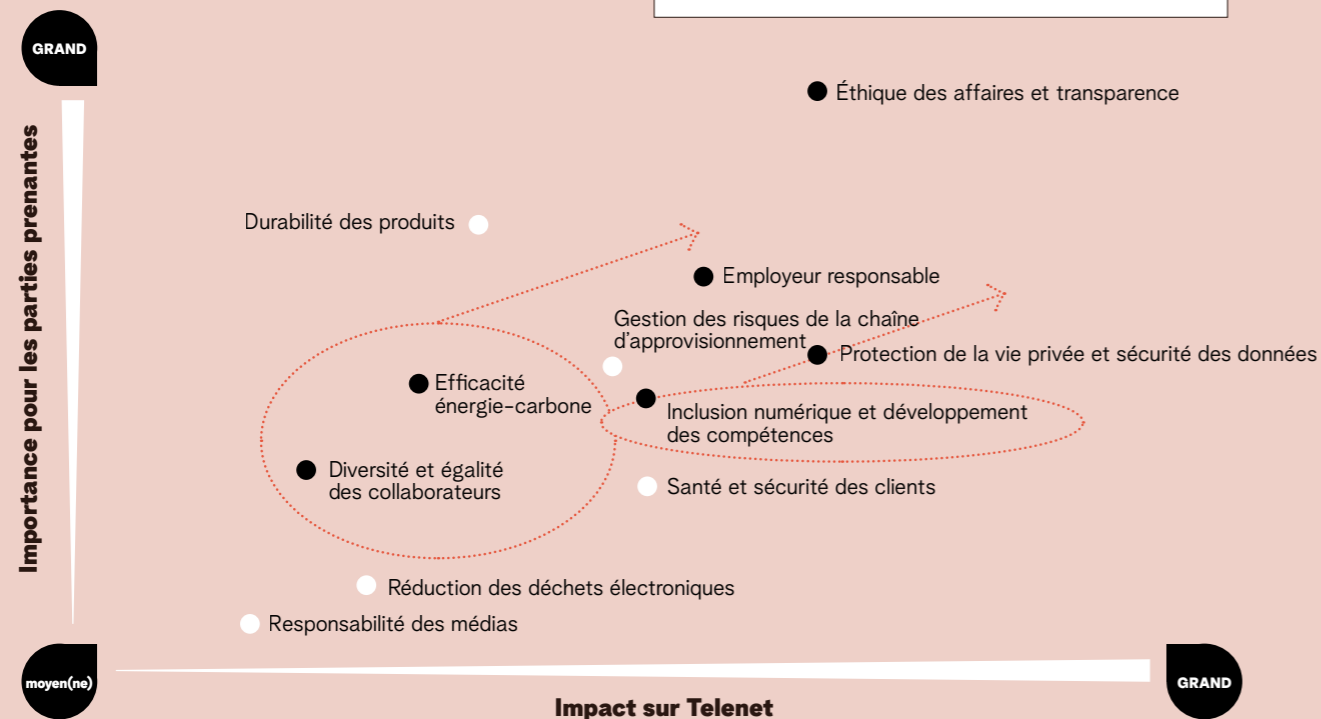
Nous appliquons un processus structuré pour concevoir la matrice de matérialité. Pour en savoir plus sur

notre méthodologie, veuillez consulter la section développement durable du [site corporate de Telenet](#).



Au printemps 2019, nous avons revu notre matrice de matérialité afin qu'elle reflète mieux l'empreinte croissante de Telenet en Belgique. La matrice comprend onze sujets matériels dont cinq ont été identifiés comme des domaines d'intérêt centraux : (i) Éthique des affaires et transparence ; (ii) Employeur responsable ; (iii) Durabilité des produits ; (iv) Protection de la vie privée et sécurité des données ; (v) Inclusion numérique et développement des compétences.

- Domaines d'intervention prioritaires
- Domaines importants qui doivent être surveillés



L'année 2020 a été marquée par une série d'événements mondiaux qui ont eu un impact sans précédent sur la société dans laquelle nous vivons. Les nouvelles tendances émergentes et l'évolution du marché ont incité Telenet à revoir et à affiner ses questions matérielles afin de mieux répondre à la nouvelle réalité.

L'approche managériale et la priorisation des questions matérielles de Telenet ont été mises à jour afin de refléter ces tendances sociétales et les développements

du marché. Tout en maintenant les onze questions matérielles que nous avons adoptées en 2019, nous avons mis à jour la liste des questions matérielles centrales : (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**.

Les tendances les plus importantes en 2020

Innovation technologique

Le COVID-19 a accéléré la **numérisation de la société** et a entraîné l'émergence de nouvelles plates-formes technologiques et solutions numériques. L'innovation technologique ouvre la voie à l'adoption d'une approche « digital first » dans la vie professionnelle et privée des gens, ainsi qu'à de nouvelles méthodes de travail, de nouveaux modèles commerciaux 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 et la sécurité des données et la sauvegarde du bien-être numérique**. La pandémie a aussi mis en évidence la fracture numérique existante, incité les fournisseurs de télécommunications à rendre les solutions de connectivité accessibles à tous, et poussé les entreprises technologiques à accroître leurs investissements dans **l'inclusion numérique et le développement des compétences**.

Reprise économique

Le plan de relance de l'UE et le Green Deal de la Commission européenne fournissent un cadre aux décideurs politiques et aux entreprises pour reconstruire la société et l'économie dans l'ère post-COVID. La **taxonomie européenne pour les activités durables** jette les bases de la construction d'une Europe parée pour l'avenir et plus durable

en orientant les investissements vers des activités économiques **durables sur le plan environnemental**. Cette taxonomie sera complétée par une nouvelle directive sur le reporting du développement durable des entreprises qui fixera de nouvelles normes et exigences en matière de rapports de développement durable pour les grandes entreprises.

Diversité et inclusion

Le mouvement mondial Black Lives Matter a attiré l'attention sur la question du racisme et de la discrimination. Les employeurs responsables devraient répondre à cet appel de la société en renforçant leur

engagement en faveur de la **diversité, de l'équité et de l'inclusion**, en formalisant leurs politiques et en instaurant une culture d'inclusion et d'appartenance au sein de leurs organisations.

L'approche managériale de Telenet concernant les questions matérielles les plus importantes

Dans le présent rapport, nous abordons plus en détail notre approche de gestion par rapport aux six questions matérielles les plus importantes. Ces questions ont le plus grand impact sur notre

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



1 Éthique des affaires et transparence

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle de l'éthique des affaires et de la transparence est un facteur clé pour la réputation de Telenet. Elle concerne tous les aspects de nos activités opérationnelles et requiert par conséquent une attention appropriée de la part de toutes les équipes et unités opérationnelles. Promouvoir des 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 devenir un élément de différenciation important par rapport aux pairs de l'industrie et aux concurrents.

Approche de gestion

- Surveiller tous les aspects de nos activités avec plusieurs codes de conduite internes.
- Appliquer une politique de lutte contre la corruption et adopter une déclaration en matière de droits de l'homme conformes aux règles internationales et à la législation belge.
- Veiller à une communication transparente des prix sur nos sites internet commerciaux et dans nos communications aux parties prenantes, nos promotions commerciales et nos publicités.
- Entamer un dialogue ouvert et constructif avec l'ensemble de nos parties prenantes.

2 Employeur responsable

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

- 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 due diligence est garantie par le dialogue continu et la consultation à travers des plates-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 formant des talents inexploités.

3 Inclusion numérique et développement des compétences

Question matérielle

Fournir un accès à la connectivité pour tous et soutenir les programmes éducatifs qui favorisent le développement des compétences STEM et des compétences numériques et entrepreneuriales du 21^e siècle.

Risques et opportunités commerciaux

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 des universitaires en vue de garantir 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 nous devons avoir accès à des collaborateurs qui maîtrisent le numérique.

Il est donc dans notre intérêt de contribuer au développement du vivier de talents et d'investir dans des initiatives pour l'engagement 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 destinés aux enfants, aux adolescents et aux 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 les bâtiments, les infrastructures réseau, les centres de données et les solutions de mobilité de Telenet.

Risques et opportunités commerciaux

La question matérielle du CO₂ et de l'efficacité énergétique est devenue un sujet très important pour Telenet. Alors que la non-conformité aux réglementations climatiques est associée à un risque, Telenet considère que le CO₂ et l'efficacité énergétique sont une opportunité majeure (i) de réduire son empreinte écologique, (ii) d'accroître l'engagement du personnel et (iii) de contrôler les coûts.

Approche de gestion

- Définir l'approche de Telenet en matière de gestion environnementale et ses priorités stratégiques dans la Déclaration de politique 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 en matière d'énergie et d'émissions de CO₂ et d'atteindre l'objectif Zéro Net (zéro émissions nettes) d'ici 2030.

5 Diversité et égalité des collaborateurs

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

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

6 Protection de la vie privée et sécurité des données

Question matérielle

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

Risques et opportunités commerciaux

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

Approche de gestion

- Établir une politique claire en ce qui concerne les données des clients : la Politique relative aux données des clients de Telenet décrit les informations que nous traitons, les raisons de ce traitement et les droits de nos clients. Cette politique est entièrement conforme au 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 des différents départements opérationnels.
- Garantir la sécurité des données : à travers le Security Council, Telenet formule des recommandations stratégiques relatives aux risques et menaces provenant d'une utilisation malveillante ou erronée des données.
- Informer et sensibiliser correctement les collaborateurs en matière de protection de la vie privée et de sécurité à travers des formations et un partage régulier d'informations.

Introduction à la stratégie de développement durable 2021-2025 de Telenet

Chez Telenet, nous visons un développement durable fondé sur un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale et qui tient compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités.

Notre programme stratégique de développement durable 2017-2020 s'est achevé en décembre 2020. Vous trouverez de plus amples informations sur les initiatives mises en œuvre et les résultats enregistrés au cours des quatre dernières années dans le chapitre « Retour sur 2020 » à la [page 19](#) du présent rapport.

La nouvelle stratégie de développement durable de Telenet est entièrement alignée sur les priorités opérationnelles de Telenet et reflète notre objectif et notre engagement à fournir aux consommateurs, aux entreprises et à la société une **technologie au service du progrès humain**.

Pour atteindre ce but, Telenet a identifié trois grands domaines d'action et des objectifs à long terme correspondants :

- encourager le **progrès** en accélérant 150 000 personnes et entreprises dans l'ère numérique d'ici 2030 ;
- favoriser **l'émancipation et l'habilitation** en étant reconnue, en interne et à l'extérieur, comme une organisation inclusive et guidée par sa mission ;
- assumer notre **responsabilité** environnementale en fixant un objectif 'Zéro Net' et en adoptant des pratiques d'économie circulaire plus avancées d'ici 2030.

Ces domaines d'action prennent appui sur notre engagement permanent d'assurer des **pratiques d'entreprise éthiques et transparentes** et de veiller à la **protection de la vie privée et de la sécurité des données**.

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

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

PROGRÈS

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

Telenet Essential Internet

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

Accélération digitale

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

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

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

Diversité, équité et inclusion

Notre ambition : Nous sommes reconnus comme un employeur responsable qui respecte la diversité de chacun et qui cultive, favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance. Pour plus d'informations, consultez la [page 29](#) 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

Améliorer nos performances climatiques en devenant « zéro net » 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 la [page 39](#) et [40](#) 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 EPA et à proposer des produits en tant que service.

La nouvelle stratégie de développement durable 2021-2025 est parfaitement alignée sur nos priorités opérationnelles et nos questions matérielles et répond de manière active à plusieurs Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD de l'ONU).

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

#1. Étendre nos relations clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques.
#2. Accélérer la croissance dans le secteur des entreprises en nous démarquant par notre touche humaine.
#4. 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 10 : Inégalités réduites
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 ses objectifs

Stratégie de Telenet

#5. Habilitier nos employés 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

Améliorer nos performances climatiques en devenant « zéro net » d'ici 2030

Stratégie de Telenet

#1. Étendre nos relations clients en leur permettant de tirer le meilleur parti de la vie et du travail numériques.
#4. Continuer à exceller grâce à des réseaux de haute qualité et des plate-formes flexibles adaptées aux besoins de nos clients.

Questions matérielles

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

ODD de l'ONU

ODD 12 : Consommation et production responsables
ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des Objectifs

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



Visitez la [section développement durable du site corporate de Telenet](#) pour en savoir plus sur la stratégie de développement durable de Telenet, les domaines d'actions et les processus décisionnels.

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

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

- Atteindre un Brand Tracker score pour «Rend l'amélioration des produits et services tangibles au clients » : à confirmer*
- Atteindre un Brand Tracker score pour « S'engage à rendre le numérique accessible à tous » : à confirmer*
- 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

ÉMANCIPATION ET HABILITATION

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

- 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

RESPONSABILITÉ

Améliorer nos performances climatiques en devenant « zéro net » d'ici 2030

- 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 2017 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

Notre engagement à long terme

Nos objectifs 2025

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'éco-système 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 21^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 NWOW (New Ways of Working) 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

* Le nouveau Brand Tracker a été lancé en janvier 2021. L'objectif sera fixé début 2022, sur base des résultats acquis dans la première année de l'analyse de la marque.

Gouvernance en matière de développement durable

Dans le cadre de notre nouvelle stratégie, nous avons revu et affiné nos principes de gouvernance en matière de développement durable afin de mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes et aux cadres et normes réglementaires renforcés.

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

L'approche de gestion relative à nos questions matérielles décrit les risques et opportunités opérationnels liés aux questions matérielles les plus importantes. Les risques identifiés en matière d'ESG seront intégrés dans le processus de gestion des risques de l'entreprise et seront évalués et contrôlés

par le Comité d'Audit et de Gestion des Risques. À partir de 2022, les risques et opportunités climatiques seront signalés en suivant les recommandations de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).

2 Ancrer le développement durable dans nos pratiques d'entreprise et inclure les objectifs ESG dans la rémunération des dirigeants et les plans de gratification

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

Une attention accrue sera accordée à notre responsabilité environnementale. Nous nous engageons à améliorer notre approche de développement durable climatique et environnementale et à adopter un objectif Zéro Net d'ici 2030. Au second semestre 2021, nous établissons un plan d'action climatique détaillé axé sur la réduction des émissions provenant de la mobilité, de nos installations et du transport par des tiers, et sur l'augmentation de l'efficacité énergétique de nos activités de réseau. Nous entendons soumettre nos objectifs environnementaux et notre plan d'action pour le climat pour approbation à la Science-based Targets Initiative d'ici début 2022. Vous trouverez plus d'informations sur notre engagement environnemental aux [pages 39](#) et [40](#) du présent rapport.

Nous intégrerons des objectifs ESG dans la rémunération des cadres et les plans de gratification. Le Plan de rémunération du CEO approuvé récemment par le

Conseil d'administration 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 mesures d'impact intermédiaires en 2023, 2024 et 2025. Cet objectif ESG compte pour 20 pour cent du Plan de rémunération du CEO.

En outre, nous avons l'intention d'ajouter des critères ESG au Plan de gratification à long terme pour les cadres supérieurs qui doit être approuvé d'ici juillet 2021.

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

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

Cet objectif compte pour 10 pour cent des objectifs à l'échelle de l'entreprise.

3 Affiner les rôles et les responsabilités des organes de gouvernance en matière de développement durable

Le Conseil d'administration reste 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 de Gestion des Risques est chargé de surveiller et d'évaluer les risques liés au développement durable en lien avec les questions matérielles de l'entreprise, y compris le changement climatique.

Nous avons récemment mis en place une équipe « cluster » au niveau de la direction – dirigée par notre Executive Vice-President People, Brand and Corporate Affairs ainsi que par le Chief Technology Officer et le Chief Financial Officer. Cette équipe

est chargée d'assurer un encadrement managérial et de suivre les progrès réalisés dans le cadre du programme de développement durable. Elle rend compte au CEO et informe régulièrement le Conseil d'administration de la situation sur le plan ESG.

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

4 Publier 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 continuerons à rendre compte annuellement de nos performances en matière de développement durable et à engager un dialogue ouvert et transparent avec toutes nos parties prenantes.

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

En outre, nous participerons activement aux examens et aux évaluations de tiers. Nous continuerons à participer aux évaluations du Dow Jones Sustainability Index (S&P Global) et d'EcoVadis. À partir de 2022, nous entendons également participer au CDP, la principale évaluation de tiers en ce qui concerne les performances climatiques et environnementales. Enfin, nous adopterons les indices Equileap et Bloomberg pour évaluer nos performances en matière de diversité et d'inclusion, en mettant l'accent sur l'égalité des genres.



Engagement envers les parties prenantes

Chez Telenet, chaque département a pour tâche de développer des relations structurées avec les parties prenantes. Au niveau du groupe, Telenet entretient le dialogue avec plusieurs groupes de parties prenantes.

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



Parties prenantes



Affiliations importantes



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



RETOUR SUR 2020

Aperçu de nos principaux programmes de développement durable

RETOUR SUR 2020

La stratégie de développement durable 2017-2020 de Telenet

Le présent chapitre offre un aperçu général des investissements que nous avons consentis, des projets que nous avons menés et des performances que nous avons réalisées dans chacun des domaines d'action du programme de développement durable 2017-2020 de Telenet, avec une attention particulière pour les initiatives que nous avons prises pour faire face à l'impact de la pandémie de COVID-19 sur nos clients et sur les communautés locales.

Chez Telenet, nous visons un développement durable fondé sur un bon équilibre entre l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociétale et qui tient compte des aspects sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. **Le cadre stratégique de développement durable 2017-2020 de Telenet** donne un aperçu de nos engagements, de nos objectifs et de nos priorités et couvre nos quatre dernières années d'activité. Pour chaque engagement, un ensemble d'objectifs mesurables a été défini, à atteindre avant la fin de 2020.

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



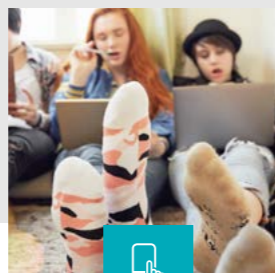
EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE

Engagement en faveur de nos clients



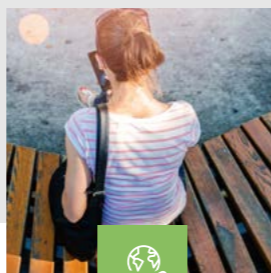
LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Engagement en faveur de nos collaborateurs



SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Engagement en faveur de la société et des communautés locales



PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES

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

Des informations détaillées sur le programme de développement durable 2017-2020 de Telenet sont disponibles sur [notre site corporate](#).

Le développement durable chez Telenet - Plan d'action 2017-2020

NOTRE VISION 2020

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

PRINCIPES DIRECTEURS

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

NOS PRIORITÉS BUSINESS

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

Toujours une longueur d'avance

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



Amazing Customer Experience



Lieu de travail d'exception



Société numérique



Pratiques d'entreprise responsables

Notre engagement

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

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

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

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

Objectifs 2020

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

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

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

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

Notre méthode

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

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

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

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

* Méthodologie NPS: voir [page 50](#)



Engagement en faveur de nos clients

UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE

Principaux développements en 2020

Chez Telenet, nous mettons tout en œuvre pour offrir des produits et des services innovants à nos clients. Ce qui compte pour eux, ce n'est pas la technologie en tant que telle, mais la manière dont elle les aide à se détendre, à interagir avec les autres ou à stimuler leur activité professionnelle.

Réseaux, produits et services d'avenir

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

Ceci nous permet d'innover dans nos différents domaines d'activité avec des solutions technologiques et des offres client qui répondent aux attentes du marché :

- Début 2020, Telenet a annoncé SafeSpot, la première solution tout-en-un contre les cybermenaces, qui protège les clients résidentiels contre le hameçonnage et les logiciels malveillants et prévient les éventuelles failles de sécurité causées par les appareils intelligents.
- En mai 2020, Telenet a lancé « L'entrée intelligente », une solution « smart home » qui combine une sonnette intelligente (Ring v3) et une serrure intelligente (Nuki Combo 2.0). Les deux sont connectées à internet et gérées via le smartphone de l'utilisateur.

- En avril 2021, Telenet a annoncé ONE, une nouvelle offre de connexion internet qui assure une couverture fixe et mobile à l'intérieur comme à l'extérieur, sans limite de volume et avec la possibilité d'ajouter un produit de télévision. ONE intègre également une solution de sécurité Internet.

L'infrastructure réseau actuelle continuera à répondre aux attentes des familles et des entreprises dans les années à venir, mais la demande pour des réseaux de données supplémentaires et plus rapides va continuer à augmenter. En juin 2020, Telenet a entamé des discussions stratégiques avec l'opérateur de réseau flamand Fluvius sur la création d'un réseau de données du futur, accessible tant aux familles qu'aux entreprises dans toutes les zones urbaines et rurales de Flandre et combinant à la fois la technologie HFC et la fibre optique. Un ambitieux projet « Fiber To The Home » pourrait être la prochaine étape logique vers un réseau de nouvelle génération, assurant à la Flandre une position de leader en matière d'infrastructure de données dans les décennies à venir.

Impact de la pandémie du coronavirus sur l'utilisation du réseau

L'année 2020 a été une année record pour le réseau internet et téléphonique belge. En temps normal, le trafic internet augmente chaque année de 30 pour cent.

Au cours de l'année écoulée, ce chiffre a considérablement augmenté. Le trafic internet des 1,8 million de clients Telenet a augmenté de 43 pour cent par rapport aux années précédentes, vraisemblablement en raison d'un déplacement massif vers les achats en ligne, le télétravail et l'enseignement en ligne pendant les confinements. Telenet a également constaté une augmentation de 83 pour cent des appels vidéo, tandis que le trafic sur les canaux de médias sociaux tels que Facebook, WhatsApp et Messenger a augmenté de 30 pour cent. Enfin, le trafic internet via des connexions VPN sécurisées a augmenté de 20 pour cent en raison de l'importance croissante du télétravail pendant la pandémie. Grâce à nos investissements continus dans la construction d'un réseau fixe et mobile performant, nous avons pu offrir à nos clients une connectivité réseau stable et de qualité pendant la pandémie.

La 5G, un catalyseur pour le développement économique et le progrès social

Nous poursuivons nos investissements dans le réseau en mettant l'accent sur l'acquisition de spectre et le déploiement de la 5G dans toute la Belgique. Après une procédure de sélection prenant en compte des critères technologiques, opérationnels, financiers, de santé, de sécurité et de durabilité, nous avons annoncé en février 2021 notre décision de nous associer à Ericsson, Nokia et Google Cloud pour le déploiement du réseau 5G.

La configuration du réseau 5G dépendra de la disponibilité du spectre. Nous attendons l'annonce de la mise aux enchères du spectre 5G par le gouvernement fédéral belge, attendue fin 2021 ou début 2022.

Cette technologie de télécommunication de nouvelle génération offrira progressivement plus de capacité, de stabilité et d'applications innovantes aux consommateurs, aux administrations et aux entreprises. La 5G ouvrira de nouvelles perspectives dans différents domaines, comme les soins médicaux, les villes intelligentes et la logistique, stimulera la croissance de l'internet des objets (IoT) et accélérera les développements en matière de réalité augmentée et de réalité virtuelle (AR et VR).

Nous sommes à la veille d'une nouvelle phase dans notre évolution technologique. La 5G sera le moteur de l'innovation et créera des possibilités d'automatisation et de nouveaux modes de travail. Mais comme pour toute technologie de nouvelle génération, tout commence par le développement d'un réseau performant qui offrira à tous nos clients résidentiels et professionnels la meilleure expérience utilisateur possible.

Telenet a acquis une licence 5G temporaire au début de 2020 et a commencé à effectuer ses premiers tests de réseau 5G en partenariat avec des clients professionnels et des partenaires de la société civile. Nous avons mis en place des projets tests avec la ville de Louvain et l'aéroport de Charleroi. En parallèle, nous testons les possibilités offertes par la 5G pour l'accès fixe sans fil (accès à l'internet haut débit via les réseaux mobiles) avec des produits tels que TADAAM, et pour les jeux en réalité virtuelle dans l'aire de jeux « The Park ».

Mériter la confiance de nos clients

Les expériences client positives forment la base d'une croissance durable. Par le biais de nos différents canaux d'engagement client et d'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 cette expérience en facilitant leurs interactions avec Telenet. En 2020, 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. Ceci inclut des investissements dans le développement de plates-formes d'engagement client numériques, lesquelles viennent compléter les canaux non numériques, qui se distinguent par le contact humain.

Malgré cet engagement à établir des relations de confiance avec les clients, le Service belge de médiation pour les télécommunications a reçu 2 460 plaintes de clients Telenet en 2020. Cela représente une baisse de 10,4 pour cent par rapport à 2019. Ces plaintes concernaient principalement (i) l'impossibilité de bloquer les appels importuns, (ii) la procédure Easy Switch qui permet aux utilisateurs de continuer à utiliser les services de leur ancien opérateur de télécommunications jusqu'à ce qu'ils soient passés chez leur nouvel opérateur, et (iii) les litiges concernant





l'envoi de rappels de paiement. Un règlement à l'amiable a été trouvé pour plus de 89 pour cent des plaintes enregistrées.

Gagner la confiance de nos clients signifie également que les nombreuses informations que nous gérons à leur propos doivent être traitées dans le respect de la vie privée et protégées en recourant aux normes les plus strictes en matière d'information. Pour le développement de nos produits et services clients, nous appliquons une approche de protection de la vie privée dès la conception.



La **politique de protection de la vie privée de Telenet** décrit les informations que nous traitons, les raisons de ce traitement et les droits de nos clients. Elle s'applique à toutes les activités de Telenet. Les communications avec le client dans le cadre de la Politique de Protection de la Vie Privée sont entièrement conformes au RGPD et nous continuons à investir afin de garantir une conformité totale à travers la chaîne de valeur client. Notre équipe de protection des données est en train d'actualiser la politique dans le but de la rendre plus claire et transparente sur les questions de protection des données et de la vie privée des clients, ce qui inclut une « Promesse de confidentialité » renforcée envers les clients. Nous sommes en contact avec l'Autorité belge de protection des données pour la mise en application de la Politique de Protection de la Vie Privée de Telenet et pour en affiner les dispositions si nécessaire.

Mener une tarification et une facturation transparentes

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.

Au début de la pandémie du coronavirus en mars 2020, nous avons doublé les volumes de données de tous les clients résidentiels et professionnels de Telenet et de BASE, ce qui a permis une utilisation fluide de nos services de connectivité pour la vidéoconférence, le télétravail et l'apprentissage en ligne. Les clients résidentiels ont également pu bénéficier d'une large sélection de films et séries gratuits sur nos plateformes de divertissement.

Des mesures supplémentaires ont été prises pour assurer la continuité des activités de nos clients professionnels. Les entreprises fortement touchées par la pandémie se sont vu offrir la possibilité de suspendre temporairement l'utilisation de certains produits ou de différer un paiement si nécessaire.

En octobre 2020, Telenet a annoncé une révision de 1,05 pour cent du prix de ses abonnements mensuels à internet, à la télévision par câble, à la télévision numérique et à la téléphonie mobile et fixe, conformément à l'indice santé belge. Cet ajustement tarifaire nous permet de garantir à tous les clients des solutions de connectivité fiables et stables et des services de qualité.

Garantir la conformité avec les réglementations

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

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
1 992 SERVICES**
fournis en 2017

**1 DOSSIER POUR
1 577 SERVICES**
fournis en 2018

**1 DOSSIER POUR
1 861 SERVICES**
fournis en 2019

**1 DOSSIER POUR
2 307 SERVICES**
fournis en 2020

Protection de la vie privée et sécurité des données

CONFORMITÉ AU RGPD (DEPUIS MAI 2018)	2018	2019	2020
Nombre de demandes RGPD reçues	1 737	1 133	N/A
Nombre de demandes d'information relatives au traitement des données client (personnelles) envoyées par l'Autorité de protection des données	3	4	2
Nombre d'incidents signalés à l'Autorité de protection des données	8	23	115
Amendes	Aucune	Aucune	Aucune

Telenet Expérience client d'exception

Politique de protection de la vie privée de Telenet

Telenet Les Clients d'abord

Politique de protection de la vie privée de BASE



Engagement en faveur
de nos collaborateurs

UN LIEU DE TRAVAIL D'EXCEPTION

Principaux développements en 2020

Telenet s'engage à être un employeur responsable, ainsi que le démontrent notre politique d'emploi qui encourage l'apprentissage et le développement, la diversité et l'inclusion, la santé et le bien-être, et notre culture d'entreprise ouverte et transparente fondée sur la communication interne et le dialogue social.

En 2020, nous avons poursuivi le processus de transformation de Telenet en une organisation plus agile, fondée sur une approche « digital first ». Nous voulons permettre à nos employés de travailler de manière plus intelligente grâce au déploiement d'outils numériques de communication et de collaboration et à la mise en place de nouveaux environnements de travail plus collaboratifs. Cette transition vers une organisation agile crée des équipes et des employés individuels plus autonomes, plus productifs et plus experts. Cette transformation agile est étayée par une analyse de l'ensemble des processus clés en matière de ressources humaines, tant au niveau des descriptions et classifications de fonctions que des procédures de gestion des performances.

Depuis 2020, nous avons remplacé l'évaluation individuelle annuelle par un programme d'évaluation collectif continu, aligné aux objectifs à l'échelle de l'entreprise. En donnant continuellement du feedback sur les contributions individuelles des employés, nous voulons stimuler la croissance et le développement personnels de nos collaborateurs. Cette approche s'applique à la totalité de notre personnel. La plate-forme « Let's Talk » invite nos

employés à demander et à donner régulièrement un retour sur leurs performances, en prenant une approche à 360 degrés.

Dans le cadre de la transformation et afin d'encourager la mobilité interne et les parcours professionnels dynamiques, nous avons également introduit une nouvelle classification des fonctions au début de l'année 2021.

Sept grandes catégories de fonctions et environ 180 fonctions génériques ont été identifiées. La nouvelle classification des fonctions récompense les collaborateurs qui développent de nouvelles compétences et valorise l'expertise que les personnes apportent à l'organisation. En mars 2021, cette nouvelle classification a été complétée par une mise à jour du cadre des primes et des gratifications.

L'introduction de la nouvelle classification des fonctions et du cadre de gratification a été menée en étroite collaboration avec nos partenaires sociaux. Telenet assure un dialogue et une consultation continus par le biais de différentes plates-formes telles que le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et le Conseil d'entreprise, lequel présente une composition paritaire avec un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs et participe à l'élaboration de la politique sociale, économique et financière de l'entreprise. Le Conseil d'entreprise est associé à l'élaboration des politiques sociales, économiques et financières de l'entreprise. Telenet compte également deux représentants au sein du Comité d'entreprise européen de Liberty Global, son actionnaire majoritaire.

Telenet s'engage par ailleurs à garantir une communication interne ouverte et transparente, ainsi qu'un alignement minutieux entre les membres de l'équipe et les cadres. En période de transformation, une communication régulière et un investissement accru en termes de formation et de coaching sont essentiels pour permettre aux employés de s'adapter rapidement au nouveau mode de travail agile.

Engagement de nos employés

Pour mesurer et suivre l'engagement actif de nos collaborateurs, nous réalisons tous les deux ans une enquête Zoom sur l'engagement des employés. L'enquête Zoom qui s'est tenue en septembre 2019 a bénéficié d'un taux de réponse de 76 pour cent et a dégagé de bons scores pour l'engagement durable (78 pour cent) et le bien-être (81 pour cent).

Une enquête Zoom supplémentaire a été organisée en septembre 2020 pour mesurer l'engagement et le bien-être des collaborateurs pendant la crise sanitaire. Avec un excellent taux de réponse de 77 pour cent, l'enquête a révélé un taux élevé d'engagement des employés de 83 pour cent, soit 5 points de pourcentage de plus par rapport au Zoom 2019 et par rapport à la moyenne belge. 94 pour cent des personnes interrogées ont indiqué qu'elles étaient fières de travailler pour Telenet, ce qui constitue un accomplissement majeur en ces temps de COVID-19 marqués par l'incertitude. L'enquête a révélé trois grands domaines d'attention : le manque de feedback et de soutien (25 pour cent), la lourdeur de la charge de travail (27 pour cent) et la compétitivité des salaires et des avantages sociaux (41 pour cent).

En plus de l'enquête Zoom, Telenet surveille l'engagement et le bien-être des collaborateurs par le biais de sondages trimestriels Mood. En décembre 2020, nous avons constaté une baisse du score Mood pour l'engagement (72 pour cent) par rapport au score Zoom (83 pour cent) enregistré en septembre. Le sondage Mood le plus récent a eu lieu en mars 2021 et a montré une légère remontée du score relatif à l'engagement des employés, à 75 pour cent.

L'engagement des collaborateurs est étroitement lié à leur bien-être : alors que 62 pour cent de notre personnel est satisfait du mode de travail actuel, nous constatons une perte d'énergie et de bien-être chez 16 pour cent de nos collaborateurs. Les employés ont clairement du mal à maintenir leur niveau d'énergie en raison de la crise sanitaire persistante et du manque général de perspective qui en résulte. C'est un point d'attention essentiel auquel nous nous attaquons activement par le biais de communications internes régulières, d'échanges (virtuels) informels au sein de l'équipe et d'un accompagnement et d'un soutien personnels en matière de bien-être lorsque cela s'avère nécessaire.

Cultiver le bien-être des employés

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

L'équipe Sécurité, Santé et Environnement assure le suivi quotidien de toutes nos initiatives en matière de bien-être.

La crise sanitaire a accéléré et renforcé nos investissements dans le bien-être et la résilience des employés. Nous avons constitué une équipe de crise multidisciplinaire et établi des politiques de travail claires, notamment une politique de télétravail obligatoire pour la majorité de notre personnel (86 pour cent, soit 2 600 personnes).

Nous avons assuré la continuité de l'activité et nous avons pu limiter le nombre de collaborateurs touchés par le chômage temporaire. 14 pour cent de la main-d'œuvre totale a été mise en chômage temporaire, la division Telenet Retail étant la plus touchée. Des employés de cette division qui ont été touchés par les fermetures obligatoires de certains de nos magasins ont été temporairement affectés à d'autres tâches ou ont reçu une formation et un développement supplémentaires. Même si la majorité de notre personnel travaille principalement à domicile depuis la mi-mars 2020, nous avons pris des mesures pour créer un environnement de travail sûr dans nos bureaux et nos boutiques afin de protéger le personnel et les clients.

Tout au long de la crise, nous nous sommes efforcés de tenir les employés informés des dernières mesures COVID-19 et nous avons cherché à accroître la motivation, le bien-être et le sentiment d'appartenance à travers des webinaires réguliers pour l'ensemble du personnel et des événements animés par la direction.

Nous avons accordé une attention particulière au renforcement de la santé mentale et physique de nos employés par le biais d'un accompagnement et d'un soutien individuels et d'exercices en ligne.

Adopter de nouveaux modes de travail dans l'après-COVID

La pandémie a accéléré l'introduction d'une nouvelle politique de travail à distance. Développée en étroite collaboration avec les partenaires sociaux, cette politique expose la nouvelle vision de Telenet sur les futurs modes de travail durables au-delà de la période COVID-19.



Cette nouvelle politique de travail à distance deviendra active une fois la crise du coronavirus terminée et repose sur les principes clés suivants :

- i** Telenet fait confiance aux équipes et leur donne les moyens de décider où elles travaillent le plus efficacement, le télétravail étant un choix, pas une obligation.
- ii** La cohésion sociale est et reste importante. Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils passent au moins 40 pour cent de leur temps de travail au bureau chaque trimestre afin de rester connectés à l'entreprise, à leurs équipes et à leurs collègues.
- iii** Nos bureaux permettent la collaboration et la connexion, avec des investissements croissants dans les salles de réunion et les espaces de brainstorming et avec le support d'applications numériques.
- iv** Nos employés peuvent travailler à distance depuis n'importe quel endroit en Europe, à condition de disposer d'une connexion internet stable et en accord avec leur chef d'équipe et les membres de l'équipe.

Cette nouvelle politique de travail à distance devrait réduire les déplacements domicile-travail de nos employés et contribuera activement à l'objectif « Telenet Move », qui consiste à réduire de 60 pour cent l'impact environnemental des émissions dues à la combustion mobile d'ici 2030.

Attirer et retenir les meilleurs talents

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

Depuis le lancement du programme, plusieurs formations pour développeurs ont été établies en partenariat avec BeCode et Telenet a recruté trois diplômés BeCode dans des fonctions numériques et de cybersécurité.

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

Nous considérons la diversité, l'équité et l'inclusion comme des moteurs essentiels de l'innovation et de la croissance durable de l'entreprise. 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. Notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion est étroitement lié aux objectifs et aux valeurs de notre entreprise.

Nous menons une politique de gestion des talents inclusive et nous portons une grande attention à la diversité à toutes les étapes du cycle d'emploi : du recrutement à l'apprentissage et au développement, en passant par la planification de carrière. Nous nous engageons à créer un environnement de travail qui respecte la diversité de chacun et qui cultive, favorise et préserve un sentiment d'inclusion et d'appartenance.

Dans l'enquête Zoom 2020, 90 pour cent des collaborateurs indiquent qu'ils peuvent être eux-mêmes et que tout un chacun est traité avec respect au sein de Telenet. Or, afin de récolter pleinement les fruits de la diversité et de l'inclusion, nous sommes conscients que des changements complémentaires doivent être mis en œuvre, en particulier en ce qui concerne l'égalité des genres.

Telenet n'a pas été reprise dans le rapport et classement mondial d'Equileap sur l'égalité des genres 2021, publié début mars 2021. Ce rapport présente les 100 entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats mondiaux 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.

À l'automne 2020, nous avons été invités à participer au Bloomberg Gender Equality Index 2021, un indice pondéré en fonction de la capitalisation boursière qui vise à suivre les performances d'entreprises publiques qui s'engagent à faire preuve de transparence dans la communication des données sur le genre. Le Gender Equality Index est basé sur les données de l'exercice 2019 et évalue la qualité de la communication des données ainsi que l'excellence des données.

Le score d'excellence des données se décompose en scores individuels attribués à cinq piliers : leadership féminin et vivier de talents (25 pour cent), égalité des salaires et parité salariale entre les genres (25 pour cent), culture inclusive (30 pour cent), politiques en matière de harcèlement sexuel (10 pour cent) et marque favorable aux femmes (10 pour cent).

Avec un score global de 39,19 pour cent, Telenet n'a pas été incluse dans le Bloomberg Gender Equality Index 2021. Nous avons obtenu un bon score pour les piliers culture inclusive et politiques en matière de harcèlement sexuel. Les piliers leadership féminin et vivier de talents, égalité des salaires et parité salariale entre les genres ainsi que marque favorable aux femmes demandent une attention accrue. Des informations plus détaillées sur le Bloomberg Gender Equality Index sont disponibles [ici](#).



Comme indiqué dans la nouvelle stratégie de développement durable 2021-2025 présentée à la [page 13](#) du présent rapport, nous nous engageons à mesurer nos progrès annuels en matière d'égalité des genres en participant aux évaluations comparatives Equileap et Bloomberg Gender Equality and Inclusion.

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

- **Culture inclusive** : nous entretenons une culture inclusive qui inclut, respecte et valorise toutes les personnes et qui favorise un sentiment d'appartenance. Cette culture est ancrée dans nos valeurs fondamentales « Nous travaillons mieux ensemble » et « Nous entretenons des liens solides » et elle est soutenue par la direction et promue dans toute l'organisation. Les actions clés comprennent :
 - Mise en œuvre d'une politique anti-discrimination au cours de l'année 2021
 - Élaboration d'une charte de la diversité et de l'égalité des genres basée sur les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies
 - Révision de toutes les politiques de Telenet pour conformité aux principes de diversité et d'inclusion (à partir de 2022)
 - Communications internes régulières et formations à l'échelle de l'entreprise sur la lutte contre la discrimination et le Code de conduite Telenet (en cours)

- Mise en place et déploiement d'un programme de formation aux préjugés inconscients pour le personnel dirigeant, les recruteurs et l'ensemble des collaborateurs (à partir de 2022)
- Constitution d'une communauté de femmes autogérée chez Telenet : lancé à l'occasion de la Journée internationale de la femme 2020, le programme « Inspiring Ladies » met en relation les collaboratrices par le biais d'événements, de webinaires et d'ateliers interactifs. L'objectif pour 2021 et au-delà est de continuer à développer et faire grandir la communauté en interne et à l'extérieur.

- **Diversité tout au long de la carrière** : nous attachons une grande importance à la diversité de nos employés et nous prenons des mesures concrètes pour favoriser la diversité tout au long de la carrière des employés. Les actions clés comprennent :
 - 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 employés (engagement, rétention, performance, promotion, rémunération)
 - Ancrage des principes clés de la diversité et de l'inclusion dans tous les outils et systèmes liés au personnel
 - Intégration de la diversité et de l'inclusion dans les processus de recrutement (création d'offres d'emploi respectant la diversité et l'inclusion, partenariats avec des agences de recrutement respectant la diversité et l'inclusion, etc.)
 - Plan d'action pour réduire les écarts de rémunération
- **Communications inclusives** : nous intégrons les principes de diversité et d'inclusion dans nos communications internes et externes et nous développons notre culture inclusive par le biais de partenariats avec des organisations expertes tierces. Les actions clés comprennent :
 - Mise en place d'une charte de communication inclusive visant à intégrer nos principes de diversité et d'inclusion dans l'image de marque de l'employeur, les communications avec les clients et les communications d'entreprise, à être souscrite par nos propres équipes de communication, les agences de communication externes et les agences de recrutement.
 - Adoption, en matière de diversité et d'inclusion, de principes clairs qui guideront notre participation à des événements organisés par des tiers et qui seront utilisés pour évaluer l'établissement de partenariats structurels avec des fournisseurs ou des consultants.



DONNÉES PRINCIPALES

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS: ENQUÊTE ZOOM BISANNUELLE	2017	2019	2020
Taux de réponse	91%	76%	77%
Engagement durable	58%	78%	83%
Bien-être	--*	81%	82%

* Pas de comparaison possible suite à un changement de méthodologie

E-NPS*	JAN. 2018	JUIN 2018	JAN. 2019	SEPT. 2019
	+13	10	+12	+3

* Méthodologie NPS : voir page 50

ENQUÊTE MOOD	MARS 2020	JUIN 2020	DÉC. 2020	MARS 2021
	--*	--*	72%	75%

* Pas de comparaison possible suite à un changement de méthodologie

BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS	2017	2018	2019	2020
Nombre d'accidents du travail et d'accidents sur le chemin du travail	84	74	69	30
Jours civils d'incapacité temporaire de travail	688	303	331	851
Nombre d'accidents du travail mortels ou ayant entraîné une incapacité permanente confirmée	0	0	0	0

ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS	2017	2018	2019	2020
Nombre de nouvelles recrues	354	409	510	458
Nombre de jeunes diplômés 'Young Graduates'	20	27	36	34

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES GENRES	2017	2018	2019	2020
Pourcentage d'employés féminins, effectif total	35%	36%	36%	36%
Pourcentage de cadres féminins, cadres supérieurs	50%	42%	36%	33%

ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES GENRES RAPPORT SALAIRE MOYEN FEMMES/HOMMES	2017	2018	2019	2020
Hors niveau management	0,93	0,84	0,85	0,87
Niveau management*	0,91	0,86	0,88	0,91
Niveau exécutif*	0,91	0,84	0,83	0,72

* Uniquement salaire de base



Engagement en faveur de la société et des communautés locales

UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Principaux développements en 2020

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

Investir dans l'innovation numérique

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.

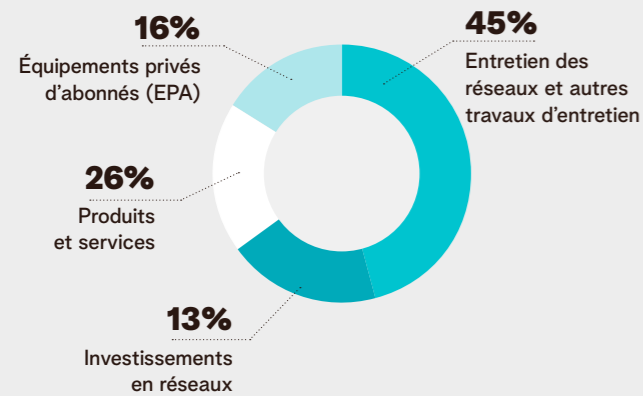
En 2020, nos investissements en capital liés aux équipements privés d'abonnés tels que décodeurs, modems et lignes Wi-Fi, ont totalisé 93,8 millions d'euros, ce qui représente une baisse de 2 pour cent en glissement annuel attribuable pour une large part à la pandémie du coronavirus et à des investissements accrus dans les campagnes de connectivité à domicile et le lancement de notre décodeur de nouvelle

génération en 2019. Les investissements dans la croissance et la mise à niveau du réseau se sont élevés à 77,6 millions d'euros, ce qui constitue une baisse de 29 pour cent par rapport à 2019. Cette diminution reflète l'achèvement des programmes d'amélioration de l'infrastructure des réseaux fixe et mobile et, dans une moindre mesure, l'impact du COVID-19 sur les activités de terrain de Telenet.

Nous avons investi 153,4 millions d'euros – soit une solide augmentation de 37 pour cent en glissement annuel – dans le développement de nouveaux produits et dans la mise à niveau de nos plates-formes et systèmes informatiques afin d'améliorer la gestion de la relation client.

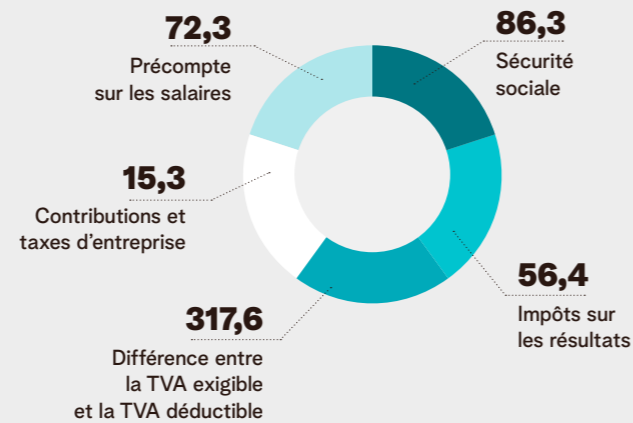
Dans un monde en pleine mutation technologique, les investissements continus dans l'innovation sont la raison d'être de notre entreprise. Nous encourageons une culture de l'entrepreneuriat dans toute notre organisation en favorisant un esprit d'innovation et en stimulant le développement de nouveaux produits et services susceptibles d'apporter de la valeur aux clients. Avec le programme Apollo 8, mis en place à l'échelle de l'entreprise, nous encourageons toute la communauté des employés à transformer des idées innovantes en produits et prototypes minimum viables.

APERÇU DES INVESTISSEMENTS – 2020



CONTRIBUTIONS AU TRÉSOR PUBLIC BELGE – 2020

En millions d'euros



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

Investir dans le secteur des médias en Belgique

Le paysage médiatique belge évolue à grande vitesse. Les habitudes des téléspectateurs changent, et les canaux médiatiques locaux doivent de plus en plus rivaliser avec les fournisseurs de contenu mondiaux. Notre ambition est de renforcer l'écosystème médiatique local. Après être devenu propriétaire à part entière de De Vijver Media en mai 2019, nous avons encore consolidé notre position en tant qu'acteur médiatique en prenant une participation de 50 pour cent (avec DPG Media) dans la plateforme de streaming Streamz en septembre 2020, une participation de 44 pour cent dans la nouvelle agence nationale de gestion des médias Ads & Data (avec Mediahuis, Pebble Media et Proximus/

Skynet) comme annoncé en décembre 2020, et une participation de 49 pour cent dans l'entreprise internationale de divertissement Caviar Group à partir d'avril 2021. Nous sommes convaincus que ces investissements fourniront de l'oxygène à l'écosystème médiatique de Flandre.

En 2020, Telenet a investi 9,9 millions d'euros dans les médias et le divertissement, y compris 2,6 millions d'euros dans le Mediafonds flamand.

L'avenir du divertissement

Nous avons également accéléré nos investissements dans des solutions de divertissement innovantes en 2020. L'aire de jeux « 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 juin 2018, The Park s'est étendu à six implantations en Belgique au cours des dernières années et aux Pays-Bas en 2020. The Park encourage en permanence l'innovation à travers des partenariats stratégiques avec des studios locaux de contenus de jeux ainsi qu'avec le département Arts et Divertissements numériques de Howest, un établissement d'enseignement supérieur à Courtrai.

Engagement en faveur d'une société numérique accessible à tous

En tant que membre engagé de la communauté locale, nous contribuons à des initiatives et des investissements communautaires structurels dans le domaine de la société numérique. Ces investissements visent à stimuler l'innovation, la créativité et l'esprit d'entreprise, à cultiver les compétences numériques, à réduire la fracture numérique et à promouvoir un juste équilibre numérique. En 2020, notre engagement envers la communauté a consisté exclusivement à résoudre les défis en matière d'inclusion numérique engendrés par la pandémie du coronavirus et à réduire son impact sur notre clientèle et sur les communautés locales. La contribution financière de Telenet aux organisations caritatives et aux initiatives sociétales s'est élevée à 4,6 millions d'euros en 2020. En raison de la pandémie, les investissements communautaires ponctuels ont augmenté sous la forme, en particulier, de contributions en nature.

Depuis 2015, tout employé de Telenet peut prendre chaque année deux jours payés pour se consacrer au bénévolat. Les employés ont consacré 1 843 heures au bénévolat en 2020, principalement sous la forme d'activités d'engagement à la communauté à distance. En plus, ils ont fait une contribution financière personnelle de 26 375 euros aux bonnes causes soutenues par Telenet. Dans l'enquête Zoom, 83 pour cent des employés marquent leur satisfaction avec l'engagement sociétal de Telenet.

Telenet surveille et gère ses investissements communautaires sur une base annuelle avec le programme Business for Societal Impact. En outre, nous organisons régulièrement des réunions de coordination avec les ONG et les initiatives sociétales qui reçoivent un soutien structurel de notre part, afin d'évaluer leur impact, de revoir et – si nécessaire – d'ajuster notre investissement et notre coopération.

Contributions financières par rapport à l'année 2019

+33,7%

INVESTISSEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ

	2017	2018	2019	2020
TYPE DE CONTRIBUTION (montant total en €)				
Contributions en espèces	1 771 486	614 890	1 226 562	1 639 827
Temps : bénévolat d'employés pendant les heures de travail rémunérées	53 567	48 336	26 640	44 232
Dons en nature : dons de produits et services, projets, partenariats ou similaires	62 029	64 819	780 769	2 903 209
Frais généraux de gestion	0	0	0	0

BÉNÉVOLAT PAR LES COLLABORATEURS

	2017	2018	2019	2020
	2 232 heures	2 014 heures	1 170 heures	1 843 heures

+57,5%

Bénévolat pendant les heures de travail par rapport à l'année 2019

#FaireFaceEnsemble : initiatives d'engagement dans les communautés locales pendant la pandémie

Les solutions de connectivité se sont révélées vitales pour l'économie et la société en général pendant la pandémie en 2020. Nous nous sommes donnés comme tâche de faire en sorte que les familles et les entreprises puissent rester connectées. Nous avons dépensé nos efforts sans compter pour aider les entreprises à poursuivre leurs activités, assurer la connexion des clients résidentiels tout en allégeant leurs préoccupations financières, briser l'isolement social des patients hospitalisés et des personnes âgées en maisons de repos, assurer la motivation des jeunes et préserver leur lien avec le milieu scolaire.

Telenet a doublé les volumes de données des utilisateurs et a offert des divertissements gratuits à ses 1,8 million de clients résidentiels pendant la première période de confinement, tandis que l'équipe Telenet Business a fourni une assistance aux clients PME affectés économiquement par le confinement. Nous avons également renforcé le support client en ligne et proposé la livraison à domicile avec auto-installation ainsi que des rendez-vous en magasin pour veiller à la sécurité et à la connexion des clients.

Dans le cadre de notre campagne #FaireFaceEnsemble, des collaborateurs de Telenet ont réalisé à domicile de courtes vidéos avec des conseils et des astuces permettant aux clients de tirer le meilleur parti des technologies numériques en période de confinement et d'isolement.

Nous avons également cherché à réduire la fracture numérique en offrant des solutions de connectivité et des ordinateurs portables aux familles vulnérables qui n'ont pas accès aux outils numériques à la maison, permettant ainsi aux enfants et aux étudiants de se connecter à leurs écoles et de suivre un enseignement à distance. Telenet a fourni à 7 500 foyers en Flandre et à Bruxelles un accès au réseau Wi-Free et a soutenu le programme d'ordinateurs portables « Digital4Youth » du gouvernement flamand par un don de 80 000 €, une partie de cette somme ayant été récoltée via une action de collecte de fonds parmi le personnel.

Investissements dans des initiatives sociétales structurelles à l'ère post-COVID

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

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 € par mois. En février 2021, nous avons lancé un projet de validation de concept pour cette solution de connectivité de base dans plusieurs villes en Flandre et à Bruxelles, en étroite collaboration avec des organisations sociales locales. Nous entendons accélérer le programme Telenet Essential Internet à partir de l'été 2021, dans le but d'atteindre 2 500 foyers d'ici la fin de l'année. Le programme sera soutenu par un programme de bénévolat des employés. Nous avons en outre commandé une étude universitaire sur l'impact de la solution internet de base sur l'inclusion numérique des citoyens vulnérables.

Nous étudions actuellement la possibilité d'étendre le programme Telenet Essential Internet avec une action d'ordinateurs portables reconditionnés en partenariat avec l'organisation caritative belge « Ondernemers voor een Warm België » et le centre de formation aux compétences numériques « Link in de Kabel ».

Parallèlement, le gouvernement fédéral belge a annoncé son intention de revoir les plans actuels de tarifs sociaux en concertation avec les opérateurs télécoms dans le courant de 2021.

#TelenetGo

En 2020, nous avons également poursuivi #TelenetGo, une initiative que nous avons lancée pour faire découvrir aux consommateurs les possibilités infinies des technologies numériques via des exposés d'experts et des ateliers en ligne. En tant que fournisseur de services de télécommunication et de divertissement, Telenet veut favoriser et promouvoir un mode de vie numérique tout en aidant les gens à trouver le bon équilibre, à savoir que les technologies numériques ne doivent pas compromettre les relations personnelles ni mettre en péril le bien-être ou la santé des gens. C'est pourquoi #TelenetGo sensibilise le public aux problèmes clés liés aux technologies numériques tels que le cyberharcèlement, le sharenting et le sexting, et promeut activement la protection et la sécurité en ligne.

Parallèlement, le département Telenet Business a poursuivi ses investissements dans l'accélération numérique des PME en fournissant des services de consultation gratuits sur le commerce électronique, les médias sociaux et la sécurité en ligne. En plus d'offrir un coaching personnel, le programme « Accélération digitale » met des dirigeants de PME en relation avec des experts et coachs numériques via une plate-forme de matchmaking en ligne. Depuis le lancement de la plate-forme en août 2019, le programme « Accélération digitale » a virtuellement touché et accéléré plus de 3 125 PME en Flandre et à Bruxelles.





PROGRAMMES CLÉS EN 2020 POUR ÉTABLIR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Libérer le potentiel numérique pour tous

i Initiatives Telenet pour une société numérique

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 télécoms.

76 000 clients
(déc. 2020)

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.

2 000 contrats SchoolNet+
(2011-2020)

Habiliter les générations futures

CODERDOJO BELGIUM

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

150+ Dojos partout en Belgique
1 231 coachs
7 570 enfants touchés en 2020, une diminution importante due aux effets de la pandémie

i 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.

7 000 jeunes touchés en 2020 à travers des sessions de coaching virtuelles

i YouthStart



BECODE

Co-fondé par Telenet en 2017, BeCode propose un programme de formation en développement web aux jeunes sans emploi et peu qualifiés issus de communautés défavorisées. BeCode a un taux de sortie positif de 83% vers le marché du travail ou l'enseignement.

1 416 jeunes formés depuis le début du programme de formation en 2018. 26% des étudiants sont des femmes

En 2020, BeCode a rejoint la Telenet Digital & Data Academy.

i BeCode

Accélérer l'entrepreneuriat numérique

ACCÉLÉRATION DIGITALE

Lancé par Telenet Business en 2017, le programme « Accélération digitale » aide à accélérer l'adoption des technologies numériques par les PME en Flandre et à Bruxelles en leur fournissant des conseils gratuits en matière de marketing numérique, de médias sociaux et de sécurité en ligne.

540 PME touchées en 2020

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

3 125 entrepreneurs PME inscrits sur la plate-forme en ligne (avril 2021)

i Telenet Business Accélération digitale

Trouver le juste équilibre numérique

#TELENETGO

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

En 2020, **97 000** visiteurs sur le site web

i #TelenetGo

B-BICO

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

i B-BICO



Notre engagement en faveur de pratiques d'entreprise honnêtes, ouvertes et transparentes

PRATIQUES D'ENTREPRISE RESPONSABLES



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

1 | Limiter notre empreinte écologique

Principaux développements en 2020

L'évaluation et la gestion des risques environnementaux, en particulier ceux qui sont associés au changement climatique, constituent une priorité pour Telenet. Nous sommes conscients de faire face à toute une série de risques liés au changement climatique, tels que : (i) les risques physiques pour les installations dus à la hausse des températures et à l'augmentation de la fréquence des épisodes de températures extrêmes ; et (ii) les risques de transition liés au renforcement des obligations en matière de déclaration des émissions, à la réglementation potentielle des produits et services existants et à l'évolution du comportement des clients, en particulier l'augmentation de la consommation d'électricité, de la production de déchets et des émissions de CO₂ causée par une demande accrue de produits. Cependant, les efforts visant à atténuer le changement climatique et à s'y adapter créent également des opportunités, comme l'utilisation efficace des ressources, le développement de produits et services à faible émission de carbone, l'accès à de nouveaux marchés, ou le renforcement de la résilience tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

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

- i **Améliorer notre efficacité énergétique** : nous investissons dans diverses initiatives visant à réduire davantage la consommation d'énergie résultant de nos activités et liée à nos produits dans les maisons et les bureaux des clients.
- ii **Réduire nos émissions de gaz à effet de serre** : nous percevons le changement climatique comme une menace et nous le gérons dès lors comme un risque d'entreprise. Nous passons le plus possible aux sources d'énergie renouvelable et nous compensons nos émissions en investissant dans des programmes de compensation carbone.
- iii **Réduire l'utilisation des ressources et la production de déchets** : Notre approche en matière de déchets est axée sur la réduction de l'utilisation des ressources, le recyclage et le reconditionnement des équipements privés d'abonnés (EPA), ainsi que sur 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.

La **Déclaration de politique environnementale de Telenet** expose les grandes lignes de notre approche en matière de gestion environnementale. Elle souligne notre engagement en faveur d'opérations commerciales respectueuses de l'environnement et s'aligne sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies, ainsi que sur les principes énoncés dans l'Accord de Paris.

En 2018, nous avons redéfini nos objectifs et nos engagements en matière d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de CO₂ pour tenir compte de l'élargissement de notre infrastructure réseau mobile et fixe, de l'accroissement de notre clientèle, ainsi que de la complexité croissante de nos systèmes opérationnels et processus de chaîne d'approvisionnement.

Notre but est actuellement d'améliorer l'efficacité de notre consommation d'électricité de 15 pour cent annuellement jusqu'en 2025. Nous visons également à être cinq fois plus efficaces au niveau de nos émissions de CO₂ d'ici 2025, en prenant 2016 comme année de référence pour ces deux objectifs. Afin de pouvoir fixer des objectifs significatifs, nous mesurons notre

consommation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre Scope 1 et 2 par téraoctet (To) de données transportées par nos réseaux.

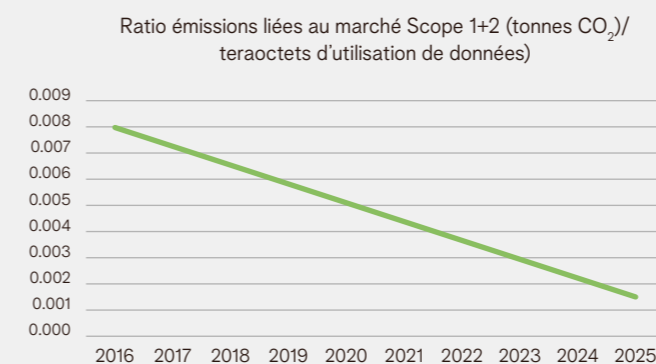
Dans le cadre de la nouvelle stratégie de développement durable 2021-2025 telle que reprise à la **page 13** du présent rapport, nous allons renforcer notre engagement envers la responsabilité environnementale en adoptant un objectif « Zéro Net » à réaliser d'ici 2030.

Afin d'atteindre cet objectif, nous nous engageons à réduire davantage nos émissions de Scope 1, Scope 2 et Scope 3. Lorsqu'elles sont inévitables, les émissions seront neutralisées en faisant des investissements additionnels dans des programmes de compensation carbone.

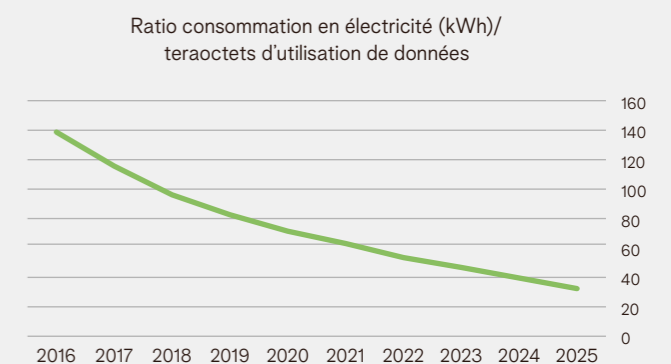
Même si nous devons encore définir les modèles et scénarios de réduction de manière plus détaillée, nous envisageons à réaliser les objectifs suivants d'ici 2030:

- Réduire les émissions de Scope 1 avec 45 pour cent
- Réduire les émissions de Scope 2 avec 28 pour cent
- Réduire les émissions de Scope 3 avec 25 pour cent

OBJECTIF SUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE. ÊTRE 5 FOIS PLUS EFFICACE AU NIVEAU DES ÉMISSIONS DE CARBONE EN 2025



OBJECTIF SUR L'EFFICACITÉ DE LA CONSOMMATION EN ÉLECTRICITÉ. AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE LA CONSOMMATION EN ÉLECTRICITÉ DE 15% ANNUELLEMENT JUSQU'EN 2025



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

f Limiter notre empreinte écologique

La réduction des émissions de Scope 1 sera réalisée en continuant à réduire les émissions issues de la combustion mobile à travers le plan « Telenet Move » (voir ci-dessous) et en optimisant les systèmes CVCA dans nos établissements. En plus, nous nous engageons à élaborer un plan de transition énergétique afin d'améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments.

Afin de réaliser un impact matériel sur les émissions de Scope 2, nous devons faire des investissements capitaux supplémentaires dans notre infrastructure réseau et augmenter le taux d'électricité verte dans nos bâtiments et nos sites techniques. Nous devons également adopter une culture d'entreprise « Zéro Net » au sein de Telenet et dans les relations avec nos fournisseurs afin de rendre les investissements dans les infrastructures réseau futures plus durables et verts.

Pour ce qui est des émissions de Scope 3, nous nous focaliserons sur le changement de comportement en matière de voyages professionnels en définissant une nouvelle politique et en promouvant une attitude « digital first ». Finalement, nous encouragerons nos fournisseurs à adopter une gestion logistique neutre en émissions de carbone.

Dans le deuxième semestre de l'année fiscale actuelle, nous allons établir un plan d'action et d'investissement climatique détaillé, qui sera rendu public fin 2021.

Début 2022, nous avons l'intention de soumettre nos objectifs environnementaux et notre plan d'action climatique à la Science-Based Climate Initiative pour approbation.

Nous continuerons à faire un reporting annuel sur notre performance environnementale. Les risques et opportunités climatiques seront rapportés en suivant les recommandations de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). À partir de 2022, nous entendons également participer au CDP, la principale évaluation de tiers en ce qui concerne les performances climatiques et environnementales.

En 2020, nous avons pris les premières actions pour adopter des pratiques d'entreprise plus responsables au niveau du climat et de l'environnement en lançant le plan « Telenet Move » qui vise à réduire les émissions issues de la combustion mobile d'ici 2030. Nous avons adopté l'objectif suivant :

En prenant 2017 comme année de référence, nous nous engageons à réduire de 60% les émissions de CO₂ dues à la combustion mobile d'ici à 2030, ce qui correspond au scénario de réduction de 1,5 degré de l'Accord de Paris.

Nous entendons, par le biais du programme Telenet « Move », investir dans une flotte plus écologique (constituée de voitures particulières émettant un maximum de 95 grammes

de CO₂ par kilomètre) et réduire chaque année le nombre total de kilomètres parcourus de 5 pour cent à partir de 2021. Nous nous engageons à :

- **circuler moins** en encourageant le travail à domicile et à distance et en réexaminant la stratégie de Telenet en matière de bureaux ;
- **circuler autrement** en favorisant les solutions de micro-mobilité, les transports en commun et le covoiturage ;
- **circuler mieux** en investissant dans l'électrification de notre flotte.

En 2020, les déplacements des collaborateurs de Telenet ont diminué en raison de la politique de travail à domicile obligatoire imposée pendant la crise du coronavirus. Cela a eu un impact positif sur nos émissions de combustion mobile de Scope 1, avec une réduction de 36 pour cent par rapport à 2019.

Les émissions de Scope 2, par contre, affichent une hausse substantielle par rapport à 2019 en raison de la forte augmentation du trafic internet et data sur les réseaux fixe et mobile pendant la pandémie. En 2020, Telenet a constaté une augmentation globale de 60 pour cent de la consommation de données internet. La croissance du trafic de données mobiles a été moins importante, mais a tout de même augmenté de 30 pour cent par rapport à 2019.

Nous réexaminons et optimisons régulièrement nos processus de gestion environnementale. À ce stade de nos investissements en matière de durabilité environnementale, nous optons délibérément pour une assurance limitée, consolidée au niveau de notre actionnaire majoritaire Liberty Global, et nous consacrons l'essentiel de nos efforts et des ressources disponibles à affiner notre stratégie et à mettre en œuvre des actions correctives contribuant à améliorer structurellement nos performances. En appliquant les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410, Liberty Global fait appel à KPMG pour fournir une assurance limitée au niveau du groupe (Liberty Global plc) sur les données de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre présentées dans le rapport annuel et les comptes de Liberty Global.


Le plan d'action climat de Telenet fait l'objet d'une évaluation régulière par des agences indépendantes de contrôle de durabilité pour analystes et investisseurs, notamment S&P Global et ISS Corporate Solutions. Telenet est largement reconnue pour son action coordonnée sur les questions de changement climatique et sa gestion de la gouvernance et des émissions. Parmi les principaux points à améliorer, citons la fixation d'objectifs environnementaux absolus plus ambitieux, une stratégie d'économie circulaire plus complète pour le matériel client usagé, notamment les téléphones mobiles, ou encore la vérification par des tiers de nos données environnementales.




INITIATIVES VISANT À AMÉLIORER NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Nous achetons de l'électricité provenant de sources renouvelables.	89% d'énergie verte dans nos propres bâtiments et les bâtiments que nous louons
Nous investissons dans la mise à niveau et la modernisation de nos réseaux fixe et mobile. Nous mesurons en permanence l'efficacité énergétique (PUE) de nos 94 stations techniques et des centres de données Telenet et BASE. Telenet souscrit au Code de conduite européen sur l'efficacité énergétique des centres de données.	Adoption de la technologie LED, de la pulsion en alternance pour les armoires climatisées, et de turbocompresseurs pour les groupes de refroidissement. Mise en œuvre d'une solution de refroidissement libre dans les sites techniques depuis 2018. 60% du projet ont été réalisés avec succès, ce qui a permis d'atteindre 20% en économies d'énergie. Le projet devrait être entièrement achevé d'ici 2024. Le refroidissement libre (free cooling) permet une augmentation de la température de 22°C à 26°C dans les postes techniques.
Nous investissons dans le développement de produits et solutions innovants, plus respectueux de l'environnement.	Lancement en mai 2019 d'une nouvelle génération de décodeurs moins énergivores. Suppression progressive de la plus ancienne génération de décodeurs et introduction d'un boîtier plus écologique dans 15 000 foyers depuis le début du projet en 2020.

 **limiter notre empreinte écologique**

 **Déclaration de politique environnementale de Telenet**

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Nous encourageons l'utilisation de solutions de mobilité responsables.	33% de toutes les émissions liées à la localisation en 2019 sont dues à la mobilité, les émissions moyennes de CO ₂ de tous les véhicules particuliers s'élevant à 111 g/km et les émissions moyennes de CO ₂ des véhicules particuliers nouvellement déployés s'élevant à 100 g/km . En 2020, Telenet a mis fin aux contrats de leasing de voitures GNC.
Actions correctives :	
(i) transition vers des véhicules électriques	
(ii) promotion de solutions de mobilité en remplacement des véhicules de société, principalement les transports en commun et le vélo	
(iii) mise en œuvre du programme « Telenet Move » au printemps 2020, pour une réduction plus structurelle des émissions de combustion mobile d'ici 2030.	



RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

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

Signature au printemps 2019 du "Green Deal pour une logistique urbaine plus durable", une initiative du gouvernement flamand en partenariat avec des institutions académiques, des pouvoirs locaux et des partenaires industriels. Mise en œuvre du premier projet de validation de concept pour la livraison de marchandises par vélo et véhicule électrique aux magasins Telenet et BASE à Malines. Extension du projet de validation de concept aux villes de Gand et Hasselt.

Annnonce en juin 2021 du consortium CULT (Collaborative Urban Logistics and Transport) par le consultant en chaîne d'approvisionnement et logistique Tri-vizor et 7 grandes entreprises (Danone, Delhaize, Jacobs Douwe Egberts, Pro Duo, Proximus, Telenet et Schoenen Torfs). CULT testera un concept innovant pour le groupage, le transport et la livraison intelligents de marchandises dans le centre-ville d'Anvers en utilisant des solutions de transport écologiques et durables.

Green Deal pour une logistique urbaine durable

Projet CULT Anvers

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

Investissement dans un programme de reboisement durable en Équateur, en partenariat avec l'organisation environnementale Bos+ : **424 784 arbres indigènes plantés** depuis le lancement du projet en 2011, soit un reboisement de **375 hectares** et le stockage cumulé de carbone estimé à **8 473 tonnes** en 2020.

RÉDUIRE L'UTILISATION DES RESSOURCES ET LA PRODUCTION DE DÉCHETS

Nous recyclons et réutilisons les décodeurs et modems.

Recyclage annuel de plus de 200 000 décodeurs et modems grâce à une solution de logistique inverse en collaboration avec l'asbl Vlotter (IMSIR cvba) : **394 tonnes de déchets évités** en 2020.

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

Partenariat structurel avec Pro Used Computers en vue de recycler et de réutiliser l'équipement informatique de Telenet. Retraitement des anciens téléphones portables ramenés par les clients dans les points de vente lors de l'achat d'un nouvel appareil mobile : **0,19%** des clients Telenet et **0,49%** des clients BASE concernés.

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

Projet pilote avec Vlotter (IMSIR cvba) dans le cadre de notre programme de logistique inverse :

- Réduction de l'utilisation de couvercles en plastique pour les modems, décodeurs et points d'accès recyclés, ce qui a permis **d'éviter 9 699 kg de plastique**
- **Réutilisation de 47,8 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 27,2 tonnes de CO₂**

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

55% de reconditionnement d'équipements privés d'abonnés (EPA) collectés
100% de recyclage des déchets dangereux.
Pas d'incident environnemental en 2020 impliquant des déversements importants.



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

Principaux développements en 2020

Telenet récompense les fournisseurs qui s'efforcent d'entreprendre de manière durable et encourage les autres à améliorer leurs performances.

Nous demandons à nos fournisseurs de respecter la **Politique de lutte contre la corruption** et le **Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet**, lequel couvre les thèmes suivants :

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

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

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

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






DONNÉES PRINCIPALES

SCORECARD DYNAMIQUE ECOVADIS 2020 – FOURNISSEURS

Nombre de fournisseurs respectant le Code de Conduite des Fournisseurs de Telenet	Performance 2020 : 99% des nouveaux fournisseurs ont souscrit le Code par écrit ou à travers la plate-forme en ligne Objectif : 100% des nouveaux fournisseurs signent le Code de Conduite
Nombre de fournisseurs évalués via EcoVadis en 2020	Performance 2020 : 97 (dont 25 fournisseurs directs de Telenet) Objectif : 100
Nombre de fournisseurs à haut risque invités à prendre des mesures correctives en 2020	Performance 2020 : 0 Objectif : 100% des fournisseurs à haut risque reçoivent un plan de redressement
Nombre de fournisseurs que Liberty Global/Telenet ambitionne d'évaluer en 2021	100

 Telenet - Gestion responsable de la chaîne logistique

 Telenet Code de Conduite des Fournisseurs

Telenet est aussi un important fournisseur pour de grandes entreprises. EcoVadis a évalué les performances de développement durable de Telenet à l'été 2020.

ÉVALUATION ECOVADIS 2020 – TELENET

Cote EcoVadis CSR	Cote Gold EcoVadis (70/100 points)
Performance	Pratiques de travail (70/100 points, -10 points par rapport à 2019) Éthique (70/100 points, inchangé par rapport à 2019)
Points à améliorer	Environnement (70/100 points, +10 points par rapport à 2019) Approvisionnement durable (70/100 points, +10 points par rapport à 2019)
Risques identifiés	Absence de certification (ISO 14001 et EMAS) Faible couverture des actions environnementales dans l'ensemble des activités de l'entreprise



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

Principaux développements en 2020

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

Adoption de codes de conduite internes

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



Le **Code de conduite de Telenet** a été signé par le Comité de direction, les cadres supérieurs et l'ensemble des collaborateurs assumant une fonction de confiance. Il intègre les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE, lesquels fixent les règles de base et les comportements nécessaires pour mener des activités avec honnêteté et intégrité, conformément à des normes éthiques et légales élevées. Le Code de conduite est la principale politique pour les employés et couvre 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. En 2020, une plainte de discrimination a été rapportée au sein de la division Telenet Retail. Un accord a été trouvé et des actions correctives ont été prises afin d'éviter de futures infractions. Cet engagement s'étend à tous les aspects de l'emploi, du recrutement à la cessation du contrat de travail. Le Code de conduite de Telenet interdit également tout don ou contribution politique ou caritatif susceptible d'être considéré comme un moyen de fraude ou de corruption.

Révisée en 2019, la **Politique de lutte contre la corruption de Telenet** est conforme à la réglementation internationale, à la législation belge et à la politique de notre actionnaire majoritaire Liberty Global. Elle identifie trois catégories de risques de corruption :

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

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

En tant que fournisseur de premier plan dans le domaine des télécommunications, des médias et du divertissement, nous entendons préserver et renforcer la confiance que nous accordent nos parties prenantes. Garantir l'intégrité de nos pratiques commerciales est l'une des principales questions matérielles pour Telenet.



Nous nous engageons dès lors à exercer nos activités d'une manière honnête, responsable et transparente. Établie en décembre 2020, la **Déclaration relative aux droits de l'homme** souligne notre engagement à respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. Elle s'applique à toutes nos principales parties prenantes, notamment nos clients, nos employés, nos partenaires, nos fournisseurs, et les communautés locales dans lesquelles nous opérons. Nous encourageons les pratiques commerciales responsables et nous veillons à ce que les droits de l'homme soient respectés 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.

Telenet a également adopté une **Politique de cadeaux et d'accueil** qui fait partie de la politique anti-corruption et qui interdit de donner et d'accepter des pots-de-vin, limite l'offre et la réception de cadeaux, incite au respect de la législation et de la réglementation, et oblige à la transparence en matière de dons politiques. Ces politiques sont illustrées à l'aide d'exemples spécifiques et de directives pratiques.

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

Les employés sont régulièrement tenus informés de ces codes de conduite par l'entremise de formations et de communications internes. Ils peuvent signaler les problèmes de conformité et les infractions au moyen de la procédure d'alerte ou via la boîte de messagerie de Compliance. Les plaintes sont traitées par l'équipe Compliance de Telenet.

En 2020, Telenet a lancé deux formations en ligne pour accroître la sensibilisation aux principes du Code de conduite et leur adoption dans toute l'organisation. La première formation a été lancée au printemps et a été suivie par 95 pour cent de l'ensemble du personnel.

La deuxième formation a suivi à la mi-novembre et a été effectuée par 87 pour cent de l'ensemble du personnel.

En décembre 2020, Telenet a lancé une formation en ligne sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin pour 713 employés de Telenet assumant une fonction dans la vente, le marketing ou la communication. Cette formation a été suivie par 87 pour cent du personnel ciblé. Au cours de l'année 2021, Telenet organisera d'autres formations en ligne et en présentiel sur des thèmes liés à la conformité, entre autres sur le droit de la concurrence et les « murailles de Chine ».

Outre ses politiques et principes internes, Telenet applique également les normes suivantes :

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



Respect des 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 66** du présent rapport.

En 2020, Telenet a été officiellement radiée du Pacte mondial des Nations Unies pour ne pas avoir répondu à la demande du bureau du Pacte mondial des Nations Unies de payer une cotisation annuelle. Tout en regrettant la décision des Nations Unies de faire payer les signataires pour leur adhésion aux principes, nous prendrons les mesures appropriées et demanderons le renouvellement de notre adhésion au Pacte mondial des Nations Unies. Des mesures adéquates seront prises dans la foulée de la publication du Rapport de Développement durable 2020 de Telenet.

Telenet souscrit également aux **Objectifs de développement durable des Nations Unies**, comme indiqué à la **page 65** du présent rapport.

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

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

Alors que les communications avec le client couvertes par la Politique de protection de la vie privée de Telenet sont entièrement conformes au RGPD, nous continuons à investir afin de garantir une conformité totale à travers la chaîne de valeur client. Notre équipe de protection des données est en train d'actualiser la politique dans le but de la rendre plus claire et transparente sur les questions de protection des données et de la vie privée des clients, ce qui inclut une « Promesse de confidentialité » renforcée envers les clients.

Dans le courant de l'année 2021, Telenet lancera un nouveau programme de formation interne à l'échelle de l'entreprise sur les principes de protection de la vie privée.

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

Conjointement avec d'autres opérateurs internet belges, Telenet a signé un **Protocole avec la Commission des jeux de hasard de Belgique**, dans le cadre duquel nous prenons des mesures, en collaboration avec le Computer Crime Unit au niveau fédéral et régional, contre les sites de jeux de hasard illégaux. La justice peut également obliger Telenet à bloquer des sites internet violant les droits d'auteur ou diffusant du contenu pornographique illégal. Enfin, 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.





DONNÉES PRINCIPALES

ASSURER UNE BONNE GESTION EN TOUTE TRANSPARENCE 2020

Nombre de cas signalés de comportement anticoncurrentiel, de pratiques antitrust et de monopole	2
Nombre d'incidents de corruption confirmés	0
Nombre d'infractions au Code de Conduite	0
Nombre d'infractions aux pratiques de publicité éthique signalées au JEP	Aucune infraction rapportée

CONTRIBUTIONS POLITIQUES 2020

Telenet n'a pas engagé de dépenses pour des contributions politiques en 2020.

Investissements dans les activités de lobbying : salaires des consultants, frais administratifs et contributions de parrainage	€0
Total des contributions aux associations professionnelles	€669 512
Contributions aux associations professionnelles les plus élevées	Agoria: €252 909 VOKA: €60 713 GSMA: €30 696

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES 2020


En raison de la pandémie de COVID-19, Telenet n'a pas organisé d'événements pour les parties prenantes en 2020


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

 Pratiques d'entreprise responsables Telenet

 Charte de gouvernance d'entreprise

 Code de conduite Telenet

 Affiliations de Telenet liste 2020

 Politique Telenet de lutte contre la corruption

 Charte sur l'engagement avec les parties prenantes

EN RÉSUMÉ

Aperçu de nos réalisations les plus importantes en matière de développement durable

Le progrès de Telenet en matière de développement durable

MISSION	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020
---------	---------------	---------------	---------------	---------------

Amazing Customer Experience

Matérialités					
Objectifs 2020	Santé et sécurité des clients Protection de la vie privée et des données Durabilité des produits				
	Fidélité des clients pour Telenet & BASE : Net Promoter Score (NPS) de -5	Telenet : -14,9, BASE : -4,5	Telenet : -13,4, BASE : 1,0	Telenet : -11,5, BASE : 9,7	Telenet : -11,0, BASE : 6,6
	Score NPS de +15 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à la qualité des produits'	+9,4	+10,6	+1,8	+5,0
	Score NPS de +10 pour l'aspect réputationnel 'Une attention adéquate à l'innovation produit'	+12,4	+9,3	+7,6	+4,0
KPI	Taux de roulement de la clientèle	9,3%	12,1%	10,5%	8,4%
	# Demandes RGPD reçues	N/A	1 737	1 133	N/A
	Plaintes et atteintes à la vie privée	1 incident signalé à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	8 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	23 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende	115 incidents signalés à l'Autorité de Protection des Données et de la Vie Privée Aucune amende
	# Violations de la protection des données	0	0	0	0
	Billing NPS	-12,0	-12,2	-9,6	N/A

Lieu de travail d'exception

Matérialités					
Objectifs 2020	Employeur responsable Diversité et égalité des collaborateurs				
	Engagement des collaborateurs : Zoom Employee Engagement score de 61%, avec une ambition claire d'atteindre un score dans le quartile supérieur	58%	Pas d'enquête Zoom	78%	83%
	Enquête semestrielle E-NPS avec l'ambition d'atteindre un score de +13	N/A	+13,0	+3,0	N/A
KPI	# Nouveaux employés	354	409	510	458
	Programme de parrainage 'Refer a friend' : #nouveaux employés recommandés par des collaborateurs existants	24	32	52	47
	Programme Telenet Young Graduate (programme de formation de 2 ans pour les étudiants en master nouvellement diplômés)	20	27	36	34
	Rotation volontaire du personnel	9,5%	8,0%	7,0%	5,0%
	# Employés qui ont suivi une formation	2 510	3 015	2 483	1 353
	Heures de formation par ETP	12,1	17,3	17,6	6,69
	Pourcentage de femmes parmi les employés	35%	36%	36%	36%
	Pourcentage de femmes dans l'équipe de la direction (Senior Leadership team)	50%	42%	36%	33%
	# Femmes au Conseil d'Administration	3	3	3	3
	Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours)	7,2%	7,2%	7,8%	7,7%

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

MISSION	RÉSULTAT 2017	RÉSULTAT 2018	RÉSULTAT 2019	RÉSULTAT 2020
---------	---------------	---------------	---------------	---------------

Société numérique

Matérialités					
Objectifs 2020	Inclusion numérique et développement des compétences				
	Permettre à tout un chacun de découvrir le potentiel numérique à l'aide d'au moins trois programmes autour des compétences numériques	3 programmes	3 programmes	3 programmes	3 programmes
	Accélérer 25 000 jeunes dans l'ère numérique	41 000 jeunes atteints	28 290 jeunes atteints	22 706 jeunes atteints	15 986 jeunes atteints
KPI	Investissements dans le réseau	€295,7 millions	€220,2 millions	€109,1 millions	€77,6 millions
	Investissements en médias et divertissement	€8,4 millions	€4,8 millions	€9,7 millions	€9,9 millions
	# Jeunes habilités grâce à des initiatives de codage et d'entrepreneuriat	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)	7 000 (YouthStart), 1 416 (BeCode)
	# Enfants formés aux compétences numériques	25 500 (CoderDojo Belgium), 15 000 (Digitale Duik)	22 700 (CoderDojo Belgium), 5 470 (autres initiatives)	20 000 (CoderDojo Belgium), 1 500 (autres initiatives)	7 570 (CoderDojo Belgium)
	# Startups accélérés grâce aux investissements de Telenet	86	791	935	1 000
	# PME accélérés à travers le programme 'Accélération Digitale'	1 400	1 100	3 372	3 665

Pratiques d'entreprise responsables

Matérialités					
Objectifs 2020	Éthique des affaires et transparence Efficacité énergie-carbone Réduction des déchets électroniques Protection de la vie privée et des données Responsabilité des médias				
	Score NPS de -5 pour l'aspect réputationnel 'Investissement suffisant dans les bonnes causes'	-5,8	-7,1	-8,8	-4,0
	Score NPS de -10 pour l'aspect réputationnel 'Pratiques commerciales honnêtes et équitables'	-13,0	-14,1	-17,8	-13,0
KPI	Ratio d'efficacité carbone: Total des émissions CO ₂ scope 1 et 2, y compris la compensation par téraoctet de données consommées	0,007	0,005	0,005	0,002
	Pourcentage de la consommation d'énergie renouvelable	80%	92%	90%	89%
	Pourcentage de la réévaluation de équipement privé de l'abonné (EPA) collecté	45%	55%	46%	55%
	Pourcentage du recyclage des déchets dangereux	100%	100%	100%	100%
	Logistique inverse : pourcentage des déchets évités grâce au recyclage et la réévaluation de decodeurs et modems usagés	330 tonnes	375 tonnes	378 tonnes	394 tonnes
	Degré de recyclage des déchets	75%	71%	58%	58%
	# Fournisseurs évalués par rapport aux valeurs ESG (EcoVadis)	100	68	57	97
	Évaluation des valeurs ESG de Telenet par EcoVadis (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	65	69	70



REPORTING EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre méthode de reporting : Principes généraux

Champ d'application

Le présent rapport de développement durable est une annexe explicative aux indicateurs et aux paramètres extra-financiers de toutes les parties de l'entreprise Telenet pour l'année civile 2020 (du 01/01/2020 au 31/12/2020). Il fait suite au Rapport financier annuel 2020 de Telenet, publié en mars 2021.

Telenet publie chaque année un état des lieux actualisé de ses activités des responsabilités sociétales dans un rapport de développement durable. Ce rapport complète les informations non financières telles qu'inclues dans le Rapport financier annuel 2020 de Telenet.

Quand, dans ce rapport, il est fait mention de 'Telenet', 'nous', 'l'entreprise', 'la société' ou 'le groupe', ces termes font référence à Telenet Group Holding SA, y compris ses filiales, et ce, dans le contexte de son engagement sur le marché belge.

Les données et les informations relatives aux performances et aux pratiques extra-financières du Telenet Group Holding SA pour l'année 2020 sont présentées dans deux documents complémentaires :

- Le Rapport financier annuel 2020
- Le Rapport de développement durable 2020

Engagement

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

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

Nous accordons autant d'importance aux informations extra-financières qu'aux données financières. Telenet effectue les démarches nécessaires afin de faire contrôler davantage d'aspects environnementaux et de données sociales en externe.

Le présent rapport a été relu et approuvé par Erik Van den Enden, Chief Financial Officer de Telenet.

Note relative aux chiffres clés

Les principaux résultats et chiffres présentés dans ce rapport concernent tous les sièges et sites de Telenet Group Holding SA, sauf si indiqué autrement. Telenet a pour politique d'inclure toutes les nouvelles filiales acquises au cours des six premiers mois de la période de reporting.

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

Sustainability Award
Gold Class 2021
S&P Global



Principes régissant la définition du contenu du rapport de développement durable

Afin de déterminer le contenu de ce rapport, Telenet a tenu compte de différents éléments. Telenet a identifié ses principales parties prenantes et a déterminé les principales attentes de chacune d'entre elles. Telenet a également expliqué comment elle répondait à ces attentes. L'entreprise a également examiné ses performances dans un contexte de durabilité plus large, notamment en circonscrivant les grandes tendances auxquelles les entreprises de télécommunications sont actuellement confrontées. Telenet souhaite expliquer, au travers de ce rapport, comment elle compte stimuler les développements économiques, sociaux et environnementaux aux niveaux local, régional et mondial. À cet égard, Telenet se concentre sur les aspects matériels qui lui sont fournis par ses parties prenantes.

Modifications et retraitements majeurs

Telenet fait partie de Liberty Global Plc. En vue d'une harmonisation au niveau du reporting du groupe, le reporting relatif à Telenet a été complètement aligné sur celui de l'actionnaire majoritaire, Liberty Global, et ceci depuis 2014. Il n'y a pas eu de retraitements des données environnementales reprises dans les rapports précédents pour les trois années précédentes (2017, 2018 et 2019).

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. Pour le rapport à Liberty Global plc, KPMG utilise les normes d'assurance ISAE 3000 et ISAE 3410.

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

Contact

Informations financières
Rob Goyens
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 mention contraire.

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

Nos émissions de Scope 1 et de Scope 3 sont calculées sur la base des facteurs d'émission du UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2020). Nos émissions liées à la localisation de Scope 2 sont calculées à l'aide des facteurs d'émissions de l'Agence Internationale de l'Energie (AIE).

Nos émissions liées au marché sont calculées en utilisant les informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs quand disponibles, puis en appliquant le facteur d'émissions 'residual mix' pertinent à toute l'électricité qui ne dispose pas d'informations sur les émissions spécifiques aux fournisseurs. Les facteurs d'émission Reliable Disclosure European Residual Mixes (2019) sont disponibles pour toutes les opérations.

Les compensations de carbone et leurs économies d'équivalent CO₂ ont été rapportées séparément et ne font pas partie de nos émissions totales de GES, conformément à la norme 'GHG Protocol Corporate Standard'.

- **Scope 1 (émissions directes)** : émissions provenant des sites détenus ou contrôlés par l'entreprise, y compris les émissions liées à la combustion stationnaire (p. ex. le carburant des générateurs pour le chauffage et l'approvisionnement en électricité), à la combustion mobile (p.ex. le carburant des véhicules appartenant à l'entreprise ou en leasing), ainsi qu'aux dispositifs de refroidissement et de flottaison (p. ex. les systèmes de climatisation et d'extinction). Ces informations sont collectées via les cartes carburant d'entreprise, les dépenses de voyage d'affaires, les factures des tiers et la visite de sites des tiers.
- **Scope 2 (émissions indirectes)** : émissions résultant

de la production achetée d'électricité, de chaleur et de vapeur. Ces informations sont collectées dans les factures de consommation d'électricité, les factures de services de co-localisation (c'est-à-dire lorsque l'électricité est estimée par les opérations du marché), les compteurs sur site ou les onduleurs.


- **Scope 3 (émissions indirectes)** : émissions liées aux voyages d'affaires en avion et par voie terrestre (p.ex. les vols effectués par les employés et les trajets effectués avec des véhicules privés, les taxis et les transports en commun), à l'eau et aux déchets (p. ex. les émissions dues à la consommation d'eau engendrée par les activités de recyclage des appareils des clients), et aux déplacements effectués par les véhicules d'installation et de service de tierces parties.

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, visitez le [site web de Liberty Global](#) et consultez l'ensemble de nos critères de reporting sur l'environnement. 

Résumé des performances

Scope: Telenet Group Holding SA

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2017	2018	2019	2020
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	11,849	11,849	5,339	71
Diesel	kWh	24,706,510	28,913,500	23,348,749	13,865,543
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,506,804	1,506,804	943,543	2,880,305
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,679,344	1,789,249	2,452,736	4,654,304
Petrol	kWh	477,064	1,582,024	3,428,803	3,274,893
Total	kWh	31,381,570	33,803,426	30,179,170	24,675,116
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	189,441,397	184,342,545	168,517,670	175,505,975
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	189,441,397	184,342,545	168,517,670	175,505,975
Electricity sold	kWh	0	1,326	2,602	1,789
Total energy consumption(1)	kWh	220,822,968	218,144,645	198,694,238	200,179,302
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	98.4	81.4	59.1	41.7
Electricity generated from onsite renewables	kWh	30,613	170,077	163,122	157,740
GHG Emissions(2)					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	8,607	9,390	10,567	6,700
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	5,235	2,069	3,301	3,630
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	32,792	31,910	28,951	35,294
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	5,598	3,666	3,405	3,163
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	46,997	44,966	42,923	45,167
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	19,440	15,124	17,273	13,493
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	(8,473)	(8,627)	(8,627)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.007	0.005	0.005	0.002
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	920	634	385	163
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	167	0	309	156
Recycling	Metric tons	2,662	1,648	1,219	634
Incineration	Metric tons	708	622	541	290
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	14	21	21	7
Total waste generated	Metric tons	3,551	2,290	2,090	1,087
Recycling rate	%	75	71	58	58
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,785	25,483	26,140	18,261
Other	m ³	1,062	278	583	400
Total	m³	22,847	25,761	26,723	18,661
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	346	58	372	402
Energy saved through efficiencies	kWh	2,000,002	64,000	2,165,002	2,000,002
Cost savings from environmental initiatives	€	197,947	41,020	216,823	2,653,694
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	27,801	57,390	0

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

(2) See [page 57](#) for definitions of our greenhouse gas emissions

Résumé des performances

Scope: Telenet Group Holding SA

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2017	2018	2019	2020
Total community investment	€	1,887,085	728,045	2,033,971	4,678,404
Total workforce and breakdown by employee category					
Employees	Headcount, year end	3,364	3,310	3,611	3,431
Outsourced employees	Headcount, year end	3,151	3,226	3,053	2,874
Employees by contract type					
Permanent contracts	Headcount, year end	3,313	3,245	3,555	3,380
Temporary contracts	Headcount, year end	51	65	56	51
Employees by contract type					
Full time	Headcount, year end	2,775	3,084	3,343	3,221
Part time	Headcount, year end	589	226	268	210
Average age*					
Total	In years	39	38	38	38
Men	In years	41	39	39	39
Women	In years	36	36	36	36
Employees by age group					
Under 30 years old	Headcount, year end	696	682	725	507
30-50 years old	Headcount, year end	2,220	2,189	2,363	2,300
Over 50 years old	Headcount, year end	448	439	523	624
Women in management					
Female share of total workforce	% of total workforce	35	36	36	36
Females on the board of directors	% of total board of directors	30	33	33	33
Females in junior management position	% of total junior management positions	30	31	32	30
Females in all management positions	% of total management workforce	30	32	32	30
Females in management in revenue-generating functions	% of total management in revenue-generating functions	34	39	36	34
Females working in STEM-related position	% of total Technology & Information Operations (TIO) team	N/A	N/A	N/A	18
Equal remuneration					
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.93	0.84	0.85	0.87
Leadership (base salary and other cash incentives)		0.91	0.86	0.88	0.91
Leadership (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.91	0.84	0.83	0.91
Senior Management (base salary and other cash incentives)		21	21	23	0.80
Senior Management (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.91	0.84	0.83	0.72
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	21	21	23	21.64
New employee hires and employee turnover					
New employee hires by age group and gender					
Under 30 years old	Headcount	205	227	295	169
30-50 years old	Headcount	141	166	192	251
Over 50 years old	Headcount	8	16	23	38
Total	Headcount	354	409	510	458
New hires – male	Headcount	129	262	304	283
New hires – female	Headcount	225	147	206	175
Rate of new hires	Rate (%)	11	12	14	13
Open positions filled by internal candidates	Rate (%)	39	50	37	43
Employee turnover by age group					
Under 30 years old	Number of leavers	173	115	134	64
30-50 years old	Number of leavers	187	232	198	145
Over 50 years old	Number of leavers	28	28	27	25
Total	Headcount	388	375	359	234
Employee training					
Average training hours	Hours per FTE	12.08	17.27	17.60	6.69
Average training investment	€ per FTE	334	305	328	714
Freedom of association					
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	96	98	100
Occupational health and safety					
Absentee rate	% of total days scheduled	7.17	7.15	7.79	7.72
Recordable workplace injuries	#	84	74	69	30
Occupational accidents with temporary incapacity**	#	16	20	22	11
Occupational accidents without absence from work**	#	25	17	34	9
Accidents to and from work**	#	43	37	68	11
Lost days due to occupational work accidents	#	434	303	331	851
Work-related fatalities	#	0	0	0	0

*Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet NV **Figures exclude De Vijver Media

Global Reporting Initiative – Standards Core

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

Telenet GRI Content Index 2020

Les indicateurs et les paramètres extra-financiers présentés dans ce document sont organisés selon les directives du Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport est conforme aux directives GRI Standards Core. Par conséquent, le rapport se concentre, d'une part, sur les éléments généraux d'information et, d'autre part, sur les informations nécessaires obtenues en analysant les onze enjeux matériels de Telenet, en rendant compte d'au moins un des indicateurs par enjeu. Lorsque des informations étaient disponibles, de multiples indicateurs ont été inclus dans le rapport.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2020	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 176 of Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Pages 38, 84, 182 of Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 59	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
	102-9 Supply chain	Pages 43-44 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 56	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Page 45	
	102-12 External initiatives	Pages 46-47	
	102-13 Membership of associations	Page 18 and Corporate Memberships overview	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6, 45-47	
	102-18 Governance structure	Page 48 of Telenet Financial Annual Report 2020 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 59	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 8-12	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 176-177 in Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 55	
	102-47 List of material topics	Pages 8-12 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 56	
	102-49 Changes in reporting	Page 56	
	102-50 Reporting period	Page 55	
	102-51 Date of most recent report	Page 55	
	102-52 Reporting cycle	Page 55	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 56	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 60	
	102-55 GRI content index	Page 61-64	
	102-56 External assurance	Page 56	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 45-48 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 48	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 48	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 48	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 48	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 26-30 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 59	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 26	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 50, 59	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 26	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 12 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 12, 23-25 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 25, 50	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 42, 51	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Pages 38-40	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 36-37 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization.	
Supply chain risk management			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 43-44, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 43	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 43	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 22-24 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 23	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 58	
	302-3 Energy intensity	Page 58	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 58	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 58	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 58	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 12 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 28-29 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 30, 59	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 30, 59	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 42, 51	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 46-47 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 48	

Les Objectifs de Développement durable des Nations Unies



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

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

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

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

Le Pacte Mondial des Nations Unies

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	PAGE
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	44
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	43
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	59
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	59
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	50, 59
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	26
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	58
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	58
	GRI 302-3	Energy intensity	58
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	58
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	39-41, 58
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	58
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	58
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	58
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	58
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	58
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	58
	GRI 306-3	Significant spills	42
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	44
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	43
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	6, 45-47





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